



**Contratto di Officina Autorizzata  
per la prestazione del Servizio di Assistenza Alfa Romeo**

del

23/04/2019

(Timbro data)

tra

**FCA Italy S.p.A.  
EMEA MOPAR Service, Parts & Customer Care  
Business Center Italy**

tra

**SAFI s.r.l.**



**SERVICE**

**SOCIETA' AUTO FORNITURE INDUSTRIALI s.r.l.**  
Via Pievaiola, 21 - 06128 PERUGIA  
(Timbro o intestazione del Concessionario)

**OFFICINA MECCANICA AGOSTINELLI S.N.C.**

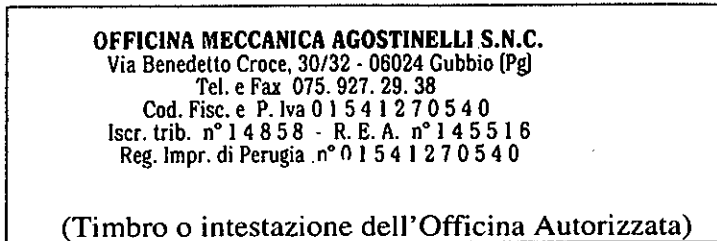
Via Benedetto Croce, 30/32 - 06024 Gubbio (Pg)  
Tel. e Fax 075. 927. 29. 38  
Cod. Fisc. e P. Iva 01541270540  
Iscr. trib. n° 14858 - R. E. A. n° 145516  
Reg. Impr. di Perugia n° 01541270540

(Timbro o intestazione dell'Officina Autorizzata)

## SOMMARIO

<b>I -</b>	<b>DEFINIZIONI E OGGETTO .....</b>	<b>5</b>
1.	DEFINIZIONI.....	5
<b>II -</b>	<b>NOMINA.....</b>	<b>7</b>
2.	NOMINA .....	7
3.	MEMBRI ULTERIORI DELLA RETE DI ASSISTENZA ALFA ROMEO .....	7
<b>III -</b>	<b>MANDATO SENZA RAPPRESENTANZA.....</b>	<b>7</b>
4.	CONTENUTO MANDATO .....	7
<b>IV -</b>	<b>SVILUPPO DEL PIANO OPERATIVO .....</b>	<b>9</b>
5.	PIANO OPERATIVO.....	9
<b>V -</b>	<b>ASSISTENZA .....</b>	<b>10</b>
6.	ASSISTENZA AI VEICOLI ALFA ROMEO .....	10
7.	ASSISTENZA DIRETTA .....	10
8.	ASSISTENZA IN GARANZIA .....	11
9.	CAMPAGNE DI RICHIAMO DEL PRODOTTO .....	11
10.	RIMBORSO DEI COSTI DI GARANZIA DA PARTE DEL CONCESSIONARIO .....	11
11.	ASSISTENZA FUORI GARANZIA .....	12
12.	RICAMBI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA .....	12
13.	INFORMATIVE AI CLIENTI.....	12
14.	INFORMAZIONI SULLA SICUREZZA .....	13
15.	TEMPO IMPIEGATO PER L' ASSISTENZA .....	13
16.	CUSTODIA DEI RICAMBI ED ACCESSORI.....	13
17.	INFORMAZIONI TECNICHE .....	13
<b>VI -</b>	<b>ORGANIZZAZIONE .....</b>	<b>13</b>
18.	STANDARD ASSISTENZA ALFA ROMEO .....	13
19.	MODIFICHE DEGLI STANDARD ASSISTENZA ALFA ROMEO.....	13
20.	SCELTA DEL SISTEMA DISTRIBUTIVO.....	14
21.	PERSONALE.....	14
22.	FORMAZIONE .....	14
23.	ATTREZZATURE, MACCHINARI ED APPARECCHIATURE.....	15
24.	SEDE .....	15
25.	SEDE INIZIALE .....	15
26.	SEDI DI ASSISTENZA AGGIUNTIVE .....	15
27.	SCOPO DEGLI INVESTIMENTI .....	16
28.	INSEGNE. USO DEI MARCHI .....	16
29.	INFORMAZIONI SUI CLIENTI.....	16
30.	PROCEDURE E INFORMAZIONI .....	16
31.	CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE .....	17
32.	CONTROLLI.....	17
33.	NOTIFICA AL CONCESSIONARIO E/O FCA DI TALUNE CIRCOSTANZE CONCERNENTI L'OFFICINA AUTORIZZATA .....	18
34.	DOCUMENTAZIONE.....	19
<b>VII -</b>	<b>FORNITURA DEI RICAMBI CONTRATTUALI PER IL SERVIZIO .....</b>	<b>19</b>
35.	FORNITURA DI RICAMBI CONTRATTUALI.....	19
36.	STOCK.....	19

<b>VIII - PUBBLICITÀ E MARCHI .....</b>	<b>20</b>
37. PUBBLICITÀ E PROMOZIONE .....	20
38. MARCHI .....	20
39. AVVIAMENTO E IMMAGINE .....	21
<b>IX - DURATA E SCIoglimento .....</b>	<b>21</b>
40. ENTRATA IN VIGORE E DURATA .....	21
41. FACOLTÀ DI RECESSO .....	21
42. RECESSO PER RIORGANIZZAZIONE .....	21
43. RECESSO CON EFFETTO IMMEDIATO .....	21
44. RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO .....	22
45. NOTIFICHE DI RECESSO O RISOLUZIONE .....	24
<b>X - OBBLIGAZIONI SUCCESSIVE ALLO SCIoglimento .....</b>	<b>24</b>
46. GENERALE .....	24
47. SOMME DOVUTE A FCA E/O AL CONCESSIONARIO .....	24
48. CONSEGUENZE DELLA CESSAZIONE .....	24
49. SOMME DOVUTE ALL'OFFICINA AUTORIZZATA .....	26
<b>XI - DISPOSIZIONI GENERALI .....</b>	<b>26</b>
50. RISERVATEZZA .....	26
51. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ .....	26
52. CODICE DI CONDOTTA DEL GRUPPO FCA .....	26
53. RELAZIONI GIURIDICHE .....	27
54. PENALI .....	27
55. DETERMINAZIONE DI UN ESPERTO INDIPENDENTE .....	27
56. CONTROVERSIE .....	28
57. DISPOSIZIONI DIVERSE .....	28
58. ALLEGATI .....	28



Spett.le  
FCA Italy S.p.A.  
C.so G. Agnelli, 200  
10135 - Torino (TO)

Li, PERUGIA, 23/04/2013

**Contratto di Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza Vetture Alfa Romeo**

Gentili Signori,

abbiamo ricevuto la Vostra proposta, che trascriviamo nella presente lettera e Vi indirizziamo da noi sottoscritta in segno di nostra integrale accettazione.

\*\*\*

Il presente contratto di Officina Autorizzata (come di seguito definita) è concluso tra:

FCA Italy S.p.A., con sede legale in C.so G. Agnelli 200, 10135 Torino, Italia, indirizzo PEC fca.italy@pec.fcagroup.com (di seguito denominato "FCA")

E

SOCIETA' AUTO FORNITURE INDUSTRIALI SRL con sede legale in VIA PIEVAIOLO 21 PERUGIA indirizzo PEC.SAFI-SRL@PEC.SAFI-SRL.IT (di seguito denominato il "Concessionario")

E

OFFICINA AGOSTINELLI S.N.C. con sede legale in VIA BENEDETTO CROCE 30/32 GUBBIO indirizzo PEC.OFF.AGOSTINELLI@PEC.IMPR.35C.IT (di seguito denominata "Officina Autorizzata")

**PREMESSO** che il Concessionario ha sottoscritto un Contratto di Concessione con FCA in virtù del quale quest'ultima gli ha affidato l'incarico, fra l'altro, di assicurare il Servizio di As-

sistenza automobilistica dei Veicoli Alfa Romeo (come di seguito definiti);

**PREMESSO** che il Concessionario svolge il Servizio di Assistenza dei Veicoli Alfa Romeo nell'ambito di una rete di assistenza selettiva qualitativa organizzata nello SEE (come di seguito definito) secondo i Regolamenti della Commissione Europea (EC) No. 330/2010 del 20 Aprile 2010 e No. 461/2010 del 27 maggio 2010 per quanto applicabili al presente Contratto e come nel tempo modificati e/o aggiornati (**Rete di Assistenza Alfa Romeo**, come di seguito definita);

**PREMESSO** che il Concessionario è autorizzato e tenuto a svolgere il Servizio di Assistenza dei Veicoli Alfa Romeo all'interno dello SEE ed è organizzato nell'ambito della CDM (come in seguito definita);

**PREMESSO** che FCA intende avvalersi, nell'esecuzione del suddetto Servizio di Assistenza dei Veicoli Alfa Romeo, anche dell'Officina Autorizzata (di seguito denominato "**Servizio**");

**PREMESSO** che il Concessionario, in qualità di mandatario senza rappresentanza, intende assumere le obbligazioni specificate all'interno del presente Contratto;

**PREMESSO** che FCA, presa visione della struttura organizzativa dell'Officina Autorizzata, ha comunicato (i) all'Officina di approvarne la nomina ad Officina Autorizzata, nonché (ii) al Concessionario di dare seguito alla nomina dello stesso quale mandatario senza rappresentanza, per le sole obbligazioni specificate all'interno del presente Contratto;

**TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO**, FCA, il Concessionario e l'Officina Autorizzata, secondo i termini e le condizioni sotto indicati, concordano quanto segue:

## **I - DEFINIZIONI E OGGETTO**

### **1. Definizioni**

Nel presente Contratto i seguenti termini avranno il significato loro attribuito qui di seguito:

**"Affiliata"** ha lo stesso significato attribuito all'espressione "Impresa Collegata" all'Articolo 1.2 del Regolamento UE No 330/2010 del 20 Aprile 2010;

**"Accessori"** beni non necessari al funzionamento dell'autoveicolo che vengono installati successivamente sullo stesso e che, pertanto, non sono soggetti al Regolamento di esenzione UE No 461/2010. Tuttavia, se tali beni sono installati nella linea di produzione dell'Autovettura e integrati con altri pezzi o sistemi del veicolo, tali beni diventano componenti dell'Autovettura assumendo la qualità di Ricambi contrattuali;

**"Autoveicolo"** un veicolo destinato a circolare su strade pubbliche mosso dal proprio motore, munito di tre o più ruote;

**"Autovettura"** un Autoveicolo destinato al trasporto di passeggeri e dotato di non più di otto posti oltre a quello del conducente;

**"Cliente"** ogni Soggetto che possieda o utilizzi un Veicolo Alfa Romeo;

**"Concessionario"** ogni Soggetto cui siano affidate, da FCA e/o dal Costruttore o con il consenso di FCA e/o del Costruttore, l'assistenza dei Veicoli Alfa Romeo all'interno dello SEE;

**"Controllo"** il potere di esercitare direttamente od indirettamente, mediante l'esercizio della maggioranza dei diritti di voto nell'assemblea ordinaria o attraverso patti parasociali, una influenza dominante sulla composizione degli organi sociali del Concessionario o sulle loro decisioni;

**"Costruttore"** il Soggetto che: (a) fabbrica o affida a terzi la fabbricazione dei Veicoli Alfa Romeo, o (b) è una Affiliata del Soggetto descritto al precedente punto (a);

**"Customer Driven Market"** o **"CDM"** la zona geografica non esclusiva descritta nell'Allegato A;

**"Manuale"** il Manuale di Assistenza Tecnica Alfa Romeo in materia di garanzia e servizio di assistenza che FCA si riserva il diritto di modificare di volta in volta;

**"Marchi"** indica il marchio Alfa Romeo ed ogni altro nome, marchio, logo, nome di dominio o insegna usata e/o posseduta da FCA e/o da una Affiliata delle predette società e/o dal Costruttore;

**"Piano Operativo"** documento che racchiude le azioni, nonché i relativi tempi di implementazione, necessarie al raggiungimento degli obiettivi qualitativi (es. Soddisfazione del cliente, iniziative di CRM) e quantitativi (fatturato di ricambi e accessori) che saranno determinati e concordati tra FCA e l'Officina Autorizzata all'inizio di ogni anno;

**"Regolamento UE"** il Regolamento della Commissione Europea (EC) No. 330/2010 del 20 Aprile 2010 nonché i Regolamenti UE No. 461/2010 del 27 maggio 2010 e No. 1400/2002 del 31 Luglio 2002 per quanto applicabili al presente contratto e come nel tempo modificati e/o aggiornati;

**"Rete di Assistenza Alfa Romeo"** l'insieme di Costruttore, Concessionari ed Officine Autorizzate deputati a svolgere il servizio di assistenza dei Veicoli Alfa Romeo nell'ambito di una rete di assistenza selettiva qualitativa organizzata nello SEE (come di seguito definito) secondo i Regolamenti della Commissione Europea (EC) No. 330/2010 del 20 Aprile 2010 e No. 461/2010 del 27 maggio 2010 per quanto applicabili al presente Contratto e come nel tempo modificati e/o aggiornati;

**"Ricambi"** indica i gruppi, i sottogruppi, i componenti, le parti staccate, i motori di ricambio dell'Autoveicolo destinati a sostituire i gruppi, i sottogruppi, i componenti, le parti ed i motori installati sugli Autoveicoli al momento della fabbricazione;

**"Ricambi Contrattuali"** i Ricambi dei Veicoli Alfa Romeo forniti al Concessionario da FCA o dal Terzo Designato da FCA;

**"Ricambi Equivalenti"** esclusivamente quei Ricambi il cui Costruttore possa in ogni momento certificare che hanno qualità equivalente a quella dei componenti utilizzati per l'assemblaggio del relativo Veicolo Alfa Romeo. In nessun caso i Ricambi che pregiudicano la sicurezza, l'affidabilità, le caratteristiche tecniche o le prestazioni originali del relativo Veicolo Alfa Romeo saranno considerati di qualità equivalente ai componenti utilizzati nell'assemblaggio di tale Veicolo Alfa Romeo;

**"Soddisfazione del cliente"** il Costruttore avrà la facoltà di condurre delle indagini sulla clientela allo scopo di misurare il livello di soddisfazione del servizio assistenziale prestato dalla propria Rete di Assistenza;

**"Soggetto"** ogni soggetto, sia esso persona fisica o persona giuridica;



**“Spazio Economico Europeo” o “SEE”** il territorio degli stati membri dello Spazio Economico Europeo e gli stati membri dell’EFTA, Svizzera inclusa;

**“Standard Assistenza Alfa Romeo”** i requisiti fondamentali richiesti ad un Soggetto per poter diventare Officina Autorizzata e rimanere idoneo come di volta in volta stabiliti dal Costruttore in conformità con l’Articolo 18 ed applicabili ai Membri della Rete di Assistenza Alfa Romeo;

**“Veicoli Alfa Romeo di Cessata Produzione”** i Veicoli Alfa Romeo la cui produzione sia cessata o venga a cessare, che FCA indicherà di volta in volta al Concessionario e questi all’Officina Autorizzata;

**“Veicoli Alfa Romeo”** le Autovetture recanti il Marchio Alfa Romeo.

## **II - NOMINA**

### **2. Nomina**

2.1. FCA nomina l’Officina Autorizzata per l’assistenza non esclusiva (2° livello) dei Veicoli Alfa Romeo nello SEE e l’Officina Autorizzata accetta tale nomina ai termini ed alle condizioni del presente Contratto.

2.2. FCA, per ragioni organizzative, nomina il Concessionario, che accetta, mandatario senza rappresentanza per le sole obbligazioni specificate all’Articolo 4.4 del presente Contratto nei limiti indicati nel medesimo Articolo e fermo restando la mancata responsabilità del Concessionario che abbia correttamente adempiuto alle proprie obbligazioni quale mandatario senza rappresentanza.

2.3. E’ espressamente inteso e convenuto che le Parti si obbligano a comportarsi, in ogni momento in modo tale che il presente Contratto benefici dell’esenzione prevista dal Regolamento UE.

### **3. Membri Ulteriori della Rete di Assistenza Alfa Romeo**

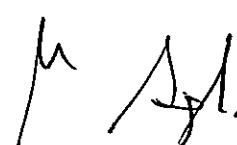
3.1. FCA avrà la facoltà di nominare, in coerenza con il sistema distributivo prescelto da FCA, in qualsiasi momento, ulteriori Officine Autorizzate Alfa Romeo senza incorrere in alcuna responsabilità verso l’Officina Autorizzata o essere tenuta a corrispondergli alcunché a qualsiasi titolo.

## **III - MANDATO SENZA RAPPRESENTANZA**

### **4. Contenuto Mandato**

4.1. Ai sensi dell’Articolo 1705 del codice civile, FCA nomina il Concessionario, che accetta, quale mandatario senza rappresentanza che, agendo in proprio nome, acquista i diritti e assume gli obblighi derivanti dagli atti compiuti con l’Officina Autorizzata e con i terzi. Le obbligazioni oggetto di mandato sono dettagliate al successivo Articolo 4.4 del presente Contratto.

4.2. Ai sensi dell’Articolo 1710 del codice civile, il Concessionario si impegna ad eseguire le obbligazioni di cui all’Articolo 4.4 del presente Contratto, ivi compreso gli atti preparatori e strumentali all’esecuzione del mandato, con la diligenza del buon padre di famiglia ai sensi dell’Articolo 1176, secondo comma, c.c., rendendo note ad FCA le circostanze sopravvenute



che possano determinare la revoca o la modificazione del mandato.

4.3. FCA ed il Concessionario, tenuto conto (i) della circostanza del rapporto, (ii) della qualità del mandatario, (iii) delle specifiche organizzative e territoriali del Concessionario nonché (iv) delle relazioni che intercorrono tra gli stessi, riconoscono la gratuità del mandato senza rappresentanza e, pertanto, nessun compenso sarà dovuto da FCA al Concessionario per lo svolgimento delle attività di cui all'Articolo 4.4 del presente Contratto.

4.4. Fermo restando l'assenza di responsabilità del Concessionario che abbia correttamente adempiuto alle proprie obbligazioni quale mandatario senza rappresentanza, il Concessionario, in qualità di mandatario senza rappresentanza e senza alcun vincolo di subordinazione, si impegna ad eseguire le azioni di seguito indicate:

- a) fornire i Ricambi Contrattuali e gli Accessori. Resta inteso che i Ricambi Contrattuali e gli Accessori consegnati all'Officina Autorizzata restano di proprietà esclusiva del Concessionario ovvero di FCA, qualora forniti da quest'ultima, fino all'integrale pagamento del relativo prezzo. A tal proposito, il Concessionario, al fine di garantire la corretta fornitura dei Ricambi Contrattuali e degli Accessori, potrà richiedere all'Officina Autorizzata di prestare idonee garanzie conformemente agli Standard di Assistenza Alfa Romeo previsti nel presente Contratto;
- b) l'Officina Autorizzata collaborerà con il Concessionario ed FCA per il compimento delle formalità necessarie a far sì che il patto con il quale viene riservata la proprietà dei Ricambi Contrattuali sino al loro integrale pagamento sia opponibile ai terzi (quali: menzione della riserva nella fattura relativa alla singola vendita, apposizione di marca temporale ai fini dell'attribuzione di data certa ecc.), fermo restando che gli eventuali costi aggiuntivi effettivamente sostenuti dall'Officina Autorizzata a tale fine saranno rimborsati da FCA;
- c) monitorare il corretto adempimento ed implementazione degli Standard di Assistenza di Alfa Romeo da parte dell'Officina Autorizzata;
- d) verificare l'acquisto e la corretta manutenzione da parte dell'Officina Autorizzata di tutte le attrezzature necessarie a garantire una corretta esecuzione delle attività manutentive e/o riparative, nel rispetto degli Standard di Assistenza di Alfa Romeo. A tal proposito, il Concessionario si impegna a porre in essere le azioni ritenute più opportune per contestare all'Officina Autorizzata l'eventuale suo inadempimento;
- e) rimborsare, qualora abbia ricevuto i relativi pagamenti da parte di FCA, i costi dei Ricambi Contrattuali e della manodopera impiegati per l'esecuzione di prestazioni in garanzia secondo i tariffari i listini ed i tempari separatamente comunicati da FCA e presenti all'interno del Manuale di Garanzia;
- f) verificare la corretta osservanza da parte dell'Officina Autorizzata delle disposizioni previste all'interno del Manuale di Garanzia;
- g) verificare la corretta gestione da parte dell'Officina Autorizzata delle richieste e dei reclami provenienti dai clienti finali e che riguardino la prestazione del Servizio di assistenza e la fornitura di Ricambi Contrattuali. A tal proposito:
  - il Concessionario gestirà ogni richiesta e reclamo che riceva in merito ai Veicoli Alfa Romeo, al Servizio di assistenza ad essi relativo, ai Ricambi Contrattuali ed Accessori ed ai prodotti o servizi distribuiti dai Membri della Rete di Vendita e Assistenza Alfa Romeo;



- il Concessionario riferirà prontamente a FCA di ogni richiesta o reclamo pervenuto all'Officina Autorizzata che non sia in grado di gestire;
- il Concessionario osserverà le previsioni delle procedure in materia di Assistenza ai Clienti che Alfa Romeo, di volta in volta, emanerà. Sarà obiettivo di tali Procedure di Assistenza ai Clienti assicurare la coerenza dei comportamenti tra i Membri della Rete di Vendita e di Assistenza Alfa Romeo in vista del raggiungimento del massimo grado di Soddisfazione del Cliente, a beneficio della Rete Distributiva Alfa Romeo nel suo complesso;
- nell'ipotesi in cui l'Officina Autorizzata riceva un atto giudiziale da parte di un Cliente, concernente un'asserita difettosità di qualsivoglia Veicolo Alfa Romeo o Ricambio Contrattuale od il preteso inadempimento di obbligazioni assunte nei confronti di terzi in relazione ad un qualsivoglia Ricambio Contrattuale o al Servizio di Assistenza ad un Veicolo Alfa Romeo, il Concessionario:
  - a) sottoporrà ad Alfa Romeo, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento di tale contestazione, una relazione scritta sulla contestazione ricevuta, e
  - b) adotterà, in relazione alla contestazione ricevuta, le azioni indicate nel Manuale o altrimenti necessarie per la corretta gestione di tali contestazioni
- h) informare FCA nell'ipotesi in cui l'Officina Autorizzata venda o usi ricambi diversi dai Ricambi Contrattuali e dai Ricambi Equivalenti, in violazione di quanto previsto all'Articolo 12 del presente Contratto;
- i) corrispondere talune incentivazioni commerciali connesse alla fornitura dei Ricambi Contrattuali e/o al raggiungimento di obiettivi commerciali/qualitativi da parte dell'Officina Autorizzata, qualora previste da FCA.

4.5. L'Officina Autorizzata prende atto ed accetta che, in caso di cessazione del mandato senza rappresentanza per qualsiasi ragione o titolo dovuta tra FCA ed il Concessionario, FCA si riserva il diritto di nominare un altro Concessionario appartenente alla Rete di Assistenza Alfa Romeo quale mandatario senza rappresentanza per lo svolgimento delle attività previste al precedente Articolo 4.4.

4.6. Il Concessionario riconosce, sin da ora, che FCA avrà la facoltà di revocare il mandato senza rappresentanza ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 1722 e seguenti del codice civile, anche in violazione di uno solo degli obblighi di cui al precedente Articolo 4.4.

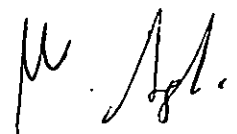
Inoltre, tenuto conto di quanto indicato all'Articolo 4.3 del presente Contratto, le Parti pattuiscono la possibilità di revoca del mandato ai sensi e per gli effetti dell'Articolo 1723 del codice civile.

4.7. Il Concessionario riconosce, sin da ora, che il venir meno del Contratto di concessione, per qualsivoglia causa o ragione dovuta, darà diritto ad FCA di procedere, con effetto immediato, alla revoca del mandato senza rappresentanza.

#### **IV - SVILUPPO DEL PIANO OPERATIVO**

##### **5. Piano Operativo**

5.1. L'Officina Autorizzata riconosce che dovrà tempestivamente provvedere, tenendo anche conto delle indicazioni di FCA, alla pianificazione annuale delle proprie attività ponendo in



essere ogni più opportuna azione per il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi condivisi all'interno del Piano Operativo.

5.2. FCA avrà la facoltà di chiedere all'Officina Autorizzata in coerenza con il sistema distributivo applicato, di acquistare all'interno dello SEE e durante un determinato periodo di tempo (di regola un anno), le quantità minime, per ciascuna categoria stabilita da FCA, di Ricambi Contrattuali ed Accessori concordate di volta in volta tra la stessa Officina Autorizzata ed FCA, quali obiettivi minimi di vendita.

5.3. Nell'ipotesi in cui FCA e l'Officina Autorizzata non concordino in merito al numero di Ricambi Contrattuali ed Accessori per ciascuna categoria che dovrebbe costituire l'obiettivo minimo di vendita di Ricambi Contrattuali ed Accessori dell'Officina Autorizzata per un determinato periodo, tale numero di Ricambi Contrattuali ed Accessori sarà individuato in conformità di quanto previsto dall'Articolo 55 del presente Contratto.

5.4. Nello stabilire gli obiettivi minimi di vendita dell'Officina Autorizzata, secondo quanto previsto da questo Articolo 5 o dall'Articolo 55 del presente Contratto, FCA terrà in particolare considerazione le vendite in precedenza realizzate, nonché le previsioni di vendita, come meglio precisato nell'Allegato F ("Criteri per la determinazione degli obiettivi di vendita").

## **V - ASSISTENZA**

### **6. Assistenza ai Veicoli Alfa Romeo**

6.1. In conformità con gli Standard Assistenza di FCA, l'Officina Autorizzata:

- a) presterà assistenza tempestiva, efficiente e di alta qualità ai Clienti al fine di assicurare in generale un elevato livello di soddisfazione della clientela, una positiva immagine dei Veicoli Alfa Romeo, dei Ricambi Contrattuali e degli Accessori del Costruttore e della Rete di Assistenza Alfa Romeo, al fine di raggiungere per quanto ragionevolmente possibile la quota di mercato ottimale per tale attività di assistenza;
- b) svilupperà, manterrà e gestirà una qualificata organizzazione di assistenza comprensiva di personale addestrato (come previsto negli Standard di Assistenza FCA in modo tale da assicurare un servizio rispondente agli standard più elevati);
- c) assicurerà, subordinatamente alla disponibilità presso FCA o altri fonti di approvvigionamento dei relativi Ricambi Contrattuali o di Ricambi Equivalenti e di Accessori, un adeguato livello di assistenza anche ai Veicoli Alfa Romeo di Cessata Produzione;
- d) assicurerà il rispetto di orari di apertura minimi delle proprie Sedi, conformemente a quanto previsto dagli Standard di Assistenza Alfa Romeo.

6.2. Tutte le attività previste al presente Capitolo V dovranno essere svolte dall'Officina Autorizzata con sollecitudine, cortesia, efficacia, correttezza commerciale, a regola d'arte ed attenendosi alle direttive e procedure tecniche ed amministrative impartite di volta in volta da FCA e/o dal Concessionario ed in modo tale da assicurare il funzionamento, la sicurezza e l'affidabilità dei veicoli assistiti, secondo termini e condizioni formulati in modo trasparente, senza abusare della posizione dei Clienti.

### **7. Assistenza Diretta**

7.1. All'interno dello SEE, inclusa - senza costituire una limitazione - la CDM, FCA (ed ogni altro Soggetto rientrante nella definizione di Affiliata di FCA) e/o il Costruttore e/o il Concessionario avranno il diritto, in ogni momento e con le modalità che essi stessi potranno determinare, di prestare il Servizio di Assistenza ai Veicoli Alfa Romeo, senza incorrere in alcuna responsabilità verso l'Officina Autorizzata od essere tenuta a corrisponderle alcun compenso.

## **8. Assistenza in Garanzia**

8.1. L'Officina Autorizzata eseguirà, senza costi per il Cliente, le riparazioni necessarie per l'adempimento della garanzia di tutti i Veicoli Alfa Romeo, i cui utilizzatori siano portatori di documenti di garanzia o di legittimazione validi all'interno dello SEE.

8.2. Il Manuale disciplina la gestione della garanzia dei Veicoli Alfa Romeo e di ogni ulteriore garanzia o manutenzione estesa e le riparazioni in garanzia saranno eseguite nel rispetto delle previsioni in esso contenute.

8.3. Il Manuale disciplina la gestione della garanzia ed i criteri per il rimborso da parte del Concessionario all'Officina Autorizzata dei costi dei Ricambi Contrattuali e della manodopera impiegati per l'esecuzione di prestazioni in garanzia.

8.4. L'Officina Autorizzata riconosce il diritto di FCA di modificare il Manuale.

8.5. Ogni modifica del Manuale sarà comunicata da FCA tramite il Concessionario mediante comunicazione scritta all'Officina Autorizzata a tale effetto da inviarsi con idoneo preavviso, fermo restando quanto disposto dall'Articolo 10.1.

8.6. L'Officina Autorizzata si impegna altresì ad assolvere su tutti i Veicoli Alfa Romeo i cui utilizzatori siano portatori di documenti contrattuali validi, tutte le obbligazioni di riparazione e manutenzione richieste per l'esecuzione dei servizi offerti ai Clienti.

## **9. Campagne di Richiamo del Prodotto**

9.1. L'Officina Autorizzata adotterà le misure indicate da FCA, e collaborerà con il Concessionario e con FCA al fine di assicurare che tutti i Clienti del Concessionario e dei Membri della Rete di Vendita ed Assistenza Alfa Romeo che posseggano od utilizzino un Veicolo Alfa Romeo, siano informati di ogni campagna di richiamo ad esso relativa, della quale l'Officina Autorizzata sia a sua volta stata informata dal Concessionario o da FCA. I costi di eventuali iniziative speciali richieste dal Concessionario o da FCA (quali: contatti telefonici individuali, ricerche individuali ecc.) saranno a carico del Concessionario o di FCA.

9.2. L'Officina Autorizzata si impegna ad eseguire scrupolosamente su tutti i Veicoli Alfa Romeo le operazioni richieste da FCA o da terzi appropriati nell'ambito di campagne di richiamo o di risanamento notificate di volta in volta da FCA ed a cooperare con FCA a questo scopo (ivi inclusa la consegna a FCA della documentazione e degli archivi tenuti dall'Officina Autorizzata relativi all'esecuzione di dette campagne).

9.3. Senza il preventivo consenso scritto di FCA, l'Officina Autorizzata non rivelerà a terzi (che non siano Membri della Rete di Vendita e Assistenza Alfa Romeo) le informazioni contenute nella documentazione relativa alle campagne di richiamo o di risanamento od ai programmi di assistenza.

## **10. Rimborso dei Costi di Garanzia da parte del Concessionario**

10.1. Il Concessionario rimborserà, qualora ricevuti da FCA, all'Officina Autorizzata i costi dei Ricambi Contrattuali e della manodopera impiegati per l'esecuzione di prestazioni in ga-

ranza secondo i tariffari i listini ed i tempari separatamente comunicati da FCA per il tramite del Concessionario, secondo la comune pratica di mercato al riguardo.

10.2. Il Concessionario si riserva la facoltà di decidere le modalità di effettuazione di tali rimborsi sulla base di auto-certificazioni o "richieste di rimborso di garanzia" (intendendosi con tale termine la dichiarazione dell'Officina Autorizzata di aver eseguito una determinata prestazione) inviate dall'Officina Autorizzata, in conformità con le disposizioni di volta in volta dettate in proposito dal Concessionario. In tale ipotesi, il Concessionario e/o FCA avranno il diritto di effettuare, a loro discrezione, con le modalità che verranno indicate, controlli su campioni significativi di auto-certificazioni eseguite dall'Officina Autorizzata. Qualora, in esito a tali controlli, risulti che il Concessionario abbia indebitamente rimborsato all'Officina Autorizzata, in tutto o in parte, prestazioni in garanzia, l'Officina Autorizzata restituirà al Concessionario le somme da lei indebitamente percepite.

## **11. Assistenza fuori Garanzia**

11.1. L'Officina Autorizzata presterà a tutti i Clienti che ne faranno richiesta un servizio di riparazione e manutenzione fuori garanzia su tutti i Veicoli Alfa Romeo a tariffe competitive e con la migliore qualità.

## **12. Ricambi per il Servizio di Assistenza**

12.1. L'Officina Autorizzata non venderà od userà per la riparazione e la manutenzione fuori garanzia di un Autoveicolo recante il Marchio Alfa Romeo, Ricambi che non siano Ricambi Contrattuali a meno che si tratti di Ricambi Equivalenti. A tal proposito, FCA ha la facoltà di richiedere all'Officina Autorizzata evidenza che il ricambio utilizzato sia di qualità Equivalente.

12.2. Salvo diverse istruzioni scritte di FCA, l'Officina Autorizzata utilizzerà esclusivamente Ricambi Contrattuali per l'esecuzione della garanzia, delle campagne di richiamo o di risanamento, della manutenzione contrattuale (che preveda l'uso di Ricambi Contrattuali) ed in ogni altro caso in cui l'Officina Autorizzata debba essere pagata dal Concessionario.

12.3. In caso di utilizzo di un Ricambio che non sia un Ricambio Contrattuale, FCA o il Concessionario non saranno responsabili di tale Ricambio e l'Officina Autorizzata dovrà tenere indenne FCA ed il Concessionario da ogni costo o richiesta originata, relativa o connessa all'uso di Ricambi che non siano Ricambi Contrattuali.

## **13. Informative ai Clienti**

13.1. L'Officina Autorizzata si asterrà da ogni azione che possa trarre in inganno i Clienti circa la qualità dei Ricambi ed Accessori impiegati per la prestazione del servizio di assistenza.

13.2. I rapporti dell'Officina Autorizzata con i Clienti saranno sempre improntati alla massima correttezza e trasparenza commerciale in modo che sia, in ogni caso, salvaguardato ed accresciuto il prestigio dell'Officina Autorizzata, di FCA e della Rete di Assistenza Alfa Romeo.

13.3. Per ragioni di trasparenza verso i Clienti, l'Officina Autorizzata si impegna a far conoscere e a tenere sempre a disposizione dei Clienti nelle sue strutture commerciali il listino (ove esistente) dei prezzi di rivendita massimi vincolanti o dei prezzi di rivendita raccomandati e non vincolanti pubblicati da FCA. E' espressamente inteso che, fatto salvo il solo caso di prezzi di rivendita massimi vincolanti, l'Officina Autorizzata avrà in ogni momento il diritto di stabilire liberamente i prezzi di vendita dei Ricambi Contrattuali ed Accessori ai Clienti e che nessuna disposizione contenuta nel presente Contratto potrà essere interpretata nel senso di restringere o interferire direttamente o indirettamente in tale libertà.

13.4. L'Officina Autorizzata si impegna ad indicare su ogni fattura emessa al cliente finale ed inerente all'attività di Assistenza in Garanzia e/o Campagne di Richiamo del Prodotto, Assistenza fuori garanzia, i dettagli e le caratteristiche del ricambio e/o accessorio utilizzato e/o in funzione delle linee guida di FCA.

#### **14. Informazioni sulla Sicurezza**

14.1. L'Officina Autorizzata è obbligata ad informare immediatamente FCA ed il Concessionario di ogni problema di sicurezza o di ogni problema potenzialmente correlato alla sicurezza relativo ad ogni Veicolo Alfa Romeo od altro prodotto commercializzato da FCA o recante il Marchio Alfa Romeo.

#### **15. Tempo Impiegato per l'Assistenza**

15.1. Ferma restando la facoltà dell'Officina Autorizzata di determinare liberamente le tariffe orarie (o, più in generale, i prezzi) da praticare ai Clienti, l'Officina Autorizzata osserverà, riguardo ai tempi da impiegarsi nella riparazione ed assistenza degli Autoveicoli Alfa Romeo, gli standard indicati da FCA nel Manuale e comunicati dal Concessionario all'Officina Autorizzata, salvo che ricorrano particolari circostanze in cui siano ragionevolmente necessari per l'Officina Autorizzata tempi aggiuntivi di riparazione.

#### **16. Custodia dei Ricambi ed Accessori**

16.1. L'Officina Autorizzata immagazzinerà sempre i Ricambi ed Accessori che utilizzerà per la prestazione del Servizio di assistenza sui Veicoli Alfa Romeo in maniera ordinata, così che i Ricambi Contrattuali siano chiaramente identificabili come tali.

#### **17. Informazioni Tecniche**

17.1. L'Officina Autorizzata tratterà come riservata, secondo le istruzioni di volta in volta impartite da FCA e comunicategli dal Concessionario, ogni informazione tecnica relativa alla riparazione e manutenzione dei Veicoli Alfa Romeo e coperta da diritti di proprietà intellettuale o consistente in un know-how, identificato, sostanziale e segreto, di cui FCA è titolare.

### **VI - ORGANIZZAZIONE**

#### **18. Standard Assistenza Alfa Romeo**

18.1. L'Officina Autorizzata dichiara e garantisce che soddisfa gli Standard del Servizio (2° livello) predisposti da FCA.

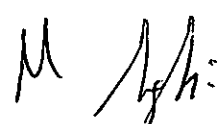
18.2. L'Officina Autorizzata prende atto ed accetta che il Concessionario avrà il diritto di verificare il rispetto e la corretta implementazione degli Standard di Assistenza Alfa Romeo.

18.3. L'Officina Autorizzata prende atto che il mandato a lei accordato in virtù del presente Contratto si basa ed è concesso in considerazione della sua continua rispondenza agli Standard Assistenza Alfa Romeo.

#### **19. Modifiche degli Standard Assistenza Alfa Romeo**

19.1. Gli Standard Assistenza Alfa Romeo alla data del presente Contratto sono stabiliti nell'Allegato B ("Standard Assistenza Alfa Romeo") al presente Contratto.

19.2. L'Officina Autorizzata riconosce il diritto di FCA di modificare gli Standard Assistenza



Alfa Romeo. Qualsiasi modifica introdotta da FCA agli Standard Assistenza Alfa Romeo sarà, previo preavviso, prontamente notificata all'Officina Autorizzata. Il termine di preavviso per l'introduzione di tali modifiche non sarà superiore a sei mesi dalla fine del mese in cui il preavviso è dato.

19.3. L'Officina Autorizzata riconosce il diritto di FCA di modificare senza preavviso gli Standard Assistenza Alfa Romeo nel caso di introduzione da parte di FCA di nuovi modelli di Veicoli Alfa Romeo ed in connessione con l'introduzione di tali nuovi modelli e/o in caso di introduzione di nuove tecnologie e/o nel caso in cui tali modifiche siano ragionevolmente necessarie per lo svolgimento dell'attività di assistenza, purché le attrezzature necessarie a tale fine siano disponibili secondo la comune pratica di mercato.

## **20. Scelta del Sistema Distributivo**

20.1. FCA avrà in ogni momento il diritto di rivedere e modificare, in relazione all'andamento della sua quota di mercato o sulla base della sua strategia distributiva o di ogni prescrizione normativa (ivi incluse eventuali richieste della Commissione dell'Unione Europea) la propria scelta di applicare criteri di selezione puramente qualitativa come indicata nelle premesse al presente Contratto, senza incorrere in responsabilità alcuna verso l'Officina Autorizzata e/o il Concessionario.

20.2. FCA informerà l'Officina Autorizzata ed il Concessionario circa l'introduzione delle modifiche indicate nell'Articolo 20.1 con un preavviso scritto di 12 mesi ovvero, nel caso in cui l'introduzione di tali modifiche dipenda (i) da richieste e/o provvedimenti della Commissione Europea, con un preavviso conforme a quello eventualmente indicato dalla Commissione stessa, ovvero (ii) dalla necessità di conformarsi a qualsiasi normativa comunitaria o nazionale oppure di fare in modo che il presente Contratto benefici dell'esenzione prevista dal Regolamento UE, con un preavviso conforme a quello eventualmente indicato dalla normativa comunitaria e/o nazionale ovvero a quello ragionevolmente necessario per poter continuare a beneficiare dell'esenzione prevista del regolamento UE).

## **21. Personale**

21.1. Nel rispetto degli Standard Assistenza Alfa Romeo, l'Officina Autorizzata si avvarrà di personale in numero e qualità adeguati a consentirgli di adempiere le obbligazioni poste a suo carico dal presente Contratto.

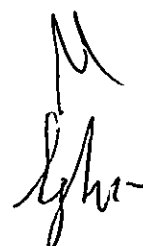
21.2. L'Officina Autorizzata si impegna a garantire che il proprio personale agisca per raggiungere adeguati livelli di soddisfazione della clientela, tenendo in considerazione le indicazioni di Soddisfazione del Cliente riportati all'interno degli Standard di Assistenza Alfa Romeo.

21.3. L'Officina Autorizzata si impegna a garantire che il proprio personale raggiunga elevati livelli di efficienza operativa definendo chiaramente le responsabilità e le mansioni tra il proprio personale ottimizzando, altresì, il flusso delle informazioni all'interno della impresa, nel rispetto degli Standard di Assistenza previsti all'interno del Contratto.

## **22. Formazione**

22.1. L'Officina Autorizzata terrà per il proprio personale i corsi di addestramento raccomandati da FCA. A tal proposito, l'Officina Autorizzata si impegna a partecipare, altresì, a specifici programmi volti al miglioramento della gestione dei rapporti con il cliente finale.

22.2. Nell'effettuazione di tali corsi, l'Officina Autorizzata utilizzerà il materiale fornito da FCA ed assicurerà la rispondenza di tali corsi agli standard qualitativi indicati di volta in volta



da FCA.

22.3. L'Officina Autorizzata assicurerà, a proprie spese, la partecipazione di suo personale tecnico, commerciale ed amministrativo ai corsi di addestramento e aggiornamento organizzati da FCA.

22.4. L'Officina Autorizzata prende atto che la stessa è tenuta a corrispondere a FCA le penali indicate nell'**Allegato C ("Penali")** per la mancata partecipazione del proprio personale ai corsi gratuiti organizzati da FCA.

### **23. Attrezzature, Macchinari ed Apparecchiature**

23.1. L'Officina Autorizzata installerà e manterrà in efficienza attrezzature, macchinari e apparecchiature prescritte da FCA come essenziali nell'ambito degli Standard Assistenza Alfa Romeo, in quantità, qualità ed efficienza tali da consentirgli di soddisfare la richiesta di assistenza proveniente dai Clienti.

### **24. Sede**

24.1. Allo scopo di fornire assistenza ai Clienti, l'Officina Autorizzata disporrà e manterrà in ogni momento di una sede tale da consentirle di adempiere le sue obbligazioni di cui al presente Contratto e di soddisfare i requisiti indicati negli Standard Assistenza Alfa Romeo.

### **25. Sede Iniziale**

25.1. La Sede iniziale dell'Officina Autorizzata così come esistente alla data della stipula del presente Contratto è descritta nell'**Allegato D ("Struttura organizzativa dell'Officina Autorizzata")**.

25.2. L'Officina Autorizzata informerà FCA ed il Concessionario, con un mese di anticipo, della sua intenzione di trasferirsi dalla propria sede iniziale indicata nell'**Allegato D ("Struttura organizzativa dell'Officina Autorizzata")** fornendo al Concessionario gli elementi necessari per stabilire se la nuova sede sia conforme agli Standard Assistenza Alfa Romeo e sia tale da consentire all'Officina Autorizzata di adempiere alle obbligazioni poste a suo carico dal presente Contratto.

25.3. Inoltre, l'Officina Autorizzata informerà FCA ed il Concessionario, con trenta giorni di preavviso, della sua intenzione di apportare sostanziali cambiamenti alla sua Sede che abbiano un impatto sulla sua attività relativa all'assistenza dei Veicoli Alfa Romeo.

### **26. Sedi di Assistenza Aggiuntive**

26.1. L'Officina Autorizzata avrà la facoltà di aprire sedi aggiuntive di assistenza in altre località all'interno dello SEE dove si applica la distribuzione selettiva, nei termini previsti dal Regolamento UE e/o ogni suo successivo emendamento, a condizione tuttavia che tali strutture aggiuntive di assistenza siano in ogni momento conformi agli Standard Assistenza Alfa Romeo applicabili alle sedi di assistenza delle Officine Autorizzate Alfa Romeo localizzate nello stesso paese europeo.

26.2. Qualora l'Officina Autorizzata intenda esercitare i suoi diritti di cui al precedente Articolo 26.1, l'Officina Autorizzata informerà FCA ed il Concessionario, con preavviso, della sua intenzione di acquisire od utilizzare sedi aggiuntive di assistenza. Inoltre l'Officina Autorizzata fornirà a FCA ed al Concessionario ogni informazione relativa alle suddette sedi nuove od aggiuntive che possono essere ragionevolmente richieste dal Concessionario al fine di accertare la conformità di tali sedi nuove od aggiuntive rispetto agli Standard Assistenza Alfa Romeo.

## **27.Scopo degli Investimenti**

27.1. Fermo restando il diritto dell'Officina Autorizzata di prestare il servizio di assistenza ad Autoveicoli concorrenti con i Veicoli Alfa Romeo, l'Officina Autorizzata utilizzerà ogni eventuale supporto finanziario concessogli dal Concessionario e/o da FCA (di seguito "**Investimento**") esclusivamente per gli specifici scopi per i quali è stato concesso tale Investimento.

## **28.Insegne. Uso dei Marchi**

28.1. L'Officina Autorizzata, dopo aver ottenuto le necessarie autorizzazioni amministrative, esporrà e manterrà esposte, a proprie cure e spese, per la durata del mandato accordato in virtù del presente Contratto, presso le proprie sedi di cui all'Articolo 24, insegne che indichino la sua qualifica di Officina Autorizzata in conformità con quanto stabilito negli Standard Assistenza Alfa Romeo e nel rispetto delle istruzioni di volta in volta comunicate da FCA a tal fine. Resta inteso, altresì, che l'Officina Autorizzata si impegna a porre in essere, a proprie cure e spese, tutte le attività di manutenzione necessarie per una corretta esposizione delle insegne.

28.2. Altre insegne esposte dall'Officina Autorizzata dovranno essere conformi agli Standard Assistenza Alfa Romeo ed alle istruzioni impartite da FCA per ciò che concerne ogni raffigurazione di nomi o marchi di cui FCA sia titolare e ivi sia contenuta.

28.3. L'Officina Autorizzata rimuoverà, sposterà o modificherà ogni insegna in ordine alla quale il Concessionario o FCA sollevino ragionevoli obiezioni. Tali obiezioni saranno formulate per iscritto e dovranno essere motivate.

28.4. L'Officina Autorizzata si impegna a sopportare ogni costo ed onere connesso all'esposizione delle insegne tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le imposte emesse dagli enti amministrativi e territoriali competenti.

## **29.Informazioni sui Clienti**

29.1. Qualsiasi scambio di informazioni relative ai Clienti tra l'Officina Autorizzata ed il Concessionario o FCA che fosse necessario per l'esecuzione del presente Contratto, dovrà avvenire in conformità con le leggi in vigore, ivi compresa la normativa sulla protezione della riservatezza dei dati personali e l'Officina Autorizzata si asterrà da ogni azione contraria a quanto sopra e si atterrà scrupolosamente alle istruzioni ed alle procedure di volta in volta stabilite dal Concessionario o da FCA a questo riguardo.

29.2. In particolare, l'Officina Autorizzata dovrà ottenere e conservare il consenso dato dai Clienti all'utilizzo da parte della stessa Officina Autorizzata o del Concessionario o di FCA di informazioni ad essi relative.

## **30.Procedure e Informazioni**

30.1. Per assicurare la migliore efficacia della sua organizzazione nel contesto della Rete di Assistenza Alfa Romeo, l'Officina Autorizzata adotterà le procedure, i processi ed i sistemi standardizzati indicati di volta in volta dal Concessionario o da FCA per l'assistenza dei Veicoli Alfa Romeo, ivi inclusi i sistemi informatici compatibili e integrati con il sistema informatico FCA (quali, a titolo puramente esemplificativo senza costituire una limitazione, il sistema e-LINK ed il sistema gestionale *Document Management System*, per brevità "DMS").

30.2. L'Officina Autorizzata aderirà inoltre alle procedure richieste da FCA per la gestione dei rapporti diretti tra l'Officina Autorizzata e FCA medesima (quali, a titolo puramente esemplificativo senza costituire una limitazione, la procedura SEPA).



### 30.3. Senza pregiudizio delle previsioni dell' Articolo 30 l'Officina Autorizzata:

- a) adotterà, nella rilevazione e registrazione delle sue operazioni, criteri uniformi che permettano al Concessionario o a FCA di verificare l'adempimento delle obbligazioni dell'Officina Autorizzata in forza del presente Contratto (ivi compreso, a puro titolo di esempio senza che ciò costituisca limitazione, l'installazione e la manutenzione di un sistema contabile compatibile con il sistema del Concessionario o di FCA);
- b) conserverà e fornirà a FCA e/o al Concessionario la documentazione (ivi compreso, a puro titolo di esempio e senza limitazione, copie delle fatture, degli ordini) e l'assistenza che FCA e/o il Concessionario potranno richiedere per assicurarsi che le disposizioni del presente Contratto vengano osservate;
- c) consentirà a FCA, ove questa lo richieda, di verificare periodicamente che l'Officina Autorizzata rispetti le sue obbligazioni contrattuali in modo puntuale ed appropriato;
- d) fornirà a FCA e/o al Concessionario, a sua richiesta, report riportanti informazioni sulle opinioni dei Clienti sui Veicoli Alfa Romeo ed informazioni di mercato relative al settore dei Ricambi Contrattuali;

30.4. FCA si riserva il diritto di inviare comunicazioni e circolari all'Officina Autorizzata e/o al Concessionario tramite il sistema che di volta in volta sarà adottato e comunicato da FCA (quali, a titolo puramente esemplificativo senza costituire una limitazione, e-Link oppure indirizzo PEC FCA dell'officina dedicato). A tal proposito, FCA e/o il Concessionario si obbligano a verificare diligentemente tutte le comunicazioni pubblicate e/o inviate attraverso i sistemi di comunicazione adottati.

### 31. Conservazione della Documentazione

31.1. Ai sensi del presente Articolo 31, per "Documentazione" si intenderà ogni tipo di documento o registrazione contenente dati, indipendentemente dal fatto che si tratti di dati conservati su supporto cartaceo, microfilm, microfiche, nastro magnetico, disco o altro supporto od in un sistema elettronico. Nell'ipotesi in cui tali dati possano essere consultati esclusivamente con il supporto di apparecchiature specialistiche, l'Officina Autorizzata metterà a disposizione o procurerà le apparecchiature necessarie a consentire ai soggetti designati dal Concessionario e/o da FCA la consultazione di tali dati.

31.2. L'Officina Autorizzata conserverà per almeno cinque anni tutta la Documentazione relativa alle richieste di pagamento sottoposte a FCA e/o al Concessionario o le somme da questo pagate.

31.3. L'Officina Autorizzata conserverà la Documentazione in buone condizioni e con ordine, in modo tale che sia consentito un agevole accesso ai soggetti designati da FCA.

31.4. L'Officina Autorizzata consentirà a FCA e/o al Concessionario di effettuare e trattenere copia della documentazione.

### 32. Controlli

32.1. In ogni momento in cui FCA e/o il Concessionario lo ritengano necessario, dietro preavviso e ad intervalli di tempo regolari, l'Officina Autorizzata consentirà ai soggetti designati dal Concessionario e/o da FCA, di esaminare la sede dell'Officina Autorizzata o le sedi della sua attività nonché di verificare i suoi impianti e di esaminare i suoi registri, contratti e documenti contabili per la parte relativa all'attività di Assistenza dei Veicoli Alfa Romeo.

32.2. L'Officina Autorizzata collaborerà ai controlli di volta in volta organizzati da FCA. In particolare, qualora all'esito dei controlli dovesse risultare un'inadempienza agli Standard di Assistenza Alfa Romeo, l'Officina Autorizzata riconosce, sin da ora, il diritto di FCA di addebitare, a titolo di penale, l'importo specificatamente indicato all'**Allegato C ("Penali")** del presente Contratto.

32.3. L'Officina Autorizzata parteciperà alle indagini sulla soddisfazione dei Clienti di volta in volta svolte da FCA direttamente o indirettamente mediante soggetti terzi e fornirà ogni informazione necessaria ad una corretta esecuzione di tali indagini, incluse le informazioni relative ai Clienti.

### **33. Notifica al Concessionario e/o FCA di talune circostanze concernenti l'Officina Autorizzata**

33.1. L'Officina Autorizzata comunicherà immediatamente per iscritto a FCA e al Concessionario, mediante lettera raccomandata, il verificarsi di alcuna delle seguenti circostanze:

- a) decesso o incapacità o scomparsa del proprietario o socio di maggioranza dell'Officina Autorizzata;
- b) emissione di un provvedimento o approvazione di una delibera per la messa in liquidazione dell'Officina Autorizzata, ovvero per la nomina di un curatore, di un commissario o di un amministratore straordinario, anche giudiziale, dei beni dell'Officina Autorizzata o di parte di essi, nonché assoggettamento dell'Officina Autorizzata a fallimento o qualsivoglia altra procedura concorsuale, ivi incluse proposte di concordato e/o accordi di ristrutturazione dei debiti anche non giudiziali con i propri creditori, ovvero verificarsi di qualsiasi altro atto o evento che comporti un significativo deterioramento della situazione patrimoniale o finanziaria dell'Officina Autorizzata o la cessazione della sua attività;
- c) mutamento del tipo sociale dell'Officina Autorizzata, fusione con altra società o scissione dell'Officina Autorizzata, liquidazione dell'Officina Autorizzata o la nomina di un amministratore giudiziale dei beni dell'Officina Autorizzata o di parte di essi;
- d) mutamento nel Controllo diretto o indiretto dell'Officina Autorizzata o mutamento dell'amministratore unico o dell'amministratore delegato e del presidente del consiglio di amministrazione dell'Officina Autorizzata o, in assenza di tali organi, della persona responsabile della gestione dell'Officina Autorizzata ai fini dell'esecuzione del presente Contratto;
- e) rinvio a giudizio del Soggetto che abbia il Controllo dell'Officina Autorizzata o di un amministratore dell'Officina Autorizzata per reati commessi nell'esercizio delle attività previste dal presente Contratto o puniti nel minimo con la pena della reclusione non inferiore a due anni;
- f) mutamento del capitale di funzionamento o del patrimonio netto dell'Officina Autorizzata in misura tale da pregiudicare la sua capacità di adempiere alle obbligazioni del presente Contratto; oppure
  - altri fatti che pregiudicano gravemente il funzionamento dell'impresa dell'Officina Autorizzata o l'immagine dell'Officina Autorizzata o del Concessionario o di FCA;
  - ogni circostanza indicata nelle precedenti lettere b) e c) che occorra ad una Affiliata dell'Officina Autorizzata.

### **34.Documentazione**

34.1. Tutti i diritti di proprietà intellettuale di FCA relativi a, o menzionati nei manuali, bollettini ed informative tecniche, sia su supporto cartaceo, sia su supporto ottico o magnetico, che siano di volta in volta consegnati all'Officina Autorizzata dal Concessionario o da FCA sono e rimarranno di esclusiva proprietà di FCA.

34.2. Ogni manuale, bollettino, informativa tecnica od altro documento su carta o su supporto ottico od elettronico pagato da FCA che sia di volta in volta consegnato da FCA al Concessionario e da questi all'Officina Autorizzata è e rimarrà di proprietà di FCA.

## **VII - FORNITURA DEI RICAMBI CONTRATTUALI PER IL SERVIZIO**

### **35.Fornitura di Ricambi Contrattuali**

35.1. Il Concessionario fornirà all'Officina Autorizzata i Ricambi Contrattuali e gli Accessori necessari per le attività di assistenza e riparazione con le modalità e secondo procedure separatamente concordate.

35.2. Senza il preventivo consenso scritto di FCA, l'Officina Autorizzata si asterrà (direttamente o tramite le sue Affiliate o in cooperazione con altri Soggetti) dal:

- a) rimuovere od alterare la targhetta identificativa apposta da FCA e/o dal Costruttore od altri numeri o marchiature apposte su qualsivoglia Veicolo Alfa Romeo o documento relativo alla sua immatricolazione od omologazione;
- b) modificare o far modificare i Ricambi Contrattuali ed Accessori; rimane tuttavia fermo che il consenso di FCA non sarà necessario nel caso in cui il Ricambio Contrattuale sia acquistato direttamente dall'Officina Autorizzata, in qualità di Cliente, per uso privato e non per la rivendita o per adempiere alle obbligazioni derivanti dal presente Contratto o nel caso in cui le modificazioni costituiscano oggetto di uno specifico accordo scritto tra l'Officina Autorizzata ed il Cliente finale, relativo ad uno specifico Veicolo Alfa Romeo fornito o destinato alla fornitura al Cliente in questione. L'Officina Autorizzata riconosce, tuttavia, che tali modifiche possono comportare la decadenza, in tutto o in parte, della garanzia relativa allo specifico Veicolo Alfa Romeo modificato e di tanto si obbliga ad informare il proprietario od utilizzatore del Veicolo Alfa Romeo;

35.3. Nonostante quanto previsto all'Articolo 35.2 b), anche in caso di richiesta scritta del Cliente, l'Officina Autorizzata non effettuerà alcuna modifica che FCA abbia motivo di ritenere che possa pregiudicare la sicurezza del Veicolo Alfa Romeo o del Ricambio Contrattuale e/o Accessorio interessato.

35.4. Fatto salvo il caso in cui il Cliente specifichi diversamente, l'Officina Autorizzata raccomanderà ai Clienti che intendano far carrozzare i Veicoli Alfa Romeo, carrozzieri che raggiungano o superino gli standard qualitativi e di sicurezza indicati, di volta in volta, da FCA e/o da altri fabbricanti di veicoli internazionalmente riconosciuti e che seguano nell'esercizio della loro attività, la miglior prassi del settore.

### **36.Stock**

36.1. L'Officina Autorizzata manterrà in stock Ricambi Contrattuali ed Accessori nelle quantità e tipi concordati con il Concessionario, tenuto conto di quanto indicato all'interno dal Piano Operativo e tali da consentirgli di soddisfare le richieste di assistenza proveniente dai Clienti.

## **VIII -PUBBLICITÀ E MARCHI**

### **37.Pubblicità e Promozione**

37.1. L'Officina Autorizzata organizzerà ed effettuerà azioni pubblicitarie per supportare adeguatamente le attività contemplate nel presente Contratto, in conformità con le direttive emanate in materia dal Concessionario o da FCA allo scopo di assicurare efficacia e coerenza con le azioni pubblicitarie promosse dai Membri della Rete di Assistenza Alfa Romeo e raggiungere gli obiettivi previsti all'interno del Piano Operativo.

37.2. L'Officina Autorizzata si asterrà da pratiche commerciali, pubblicitarie e promozionali contrarie ad ogni norma deontologica o di legge in materia di pubblicità. Su opposizione del Concessionario o di FCA, l'Officina Autorizzata cesserà immediatamente e si asterrà dal ripetere simili pratiche od attività pubblicitarie o promozionali.

37.3. L'Officina Autorizzata si asterrà dall'alterare vetture o altri beni in cui siano riprodotti i marchi Alfa Romeo, salvo autorizzazione scritta di FCA.

37.4. Al fine di assicurare il rispetto degli obiettivi di cui sopra e dei diritti di FCA concernenti l'uso dei Marchi, il Concessionario o FCA avranno la facoltà di esaminare la pubblicità dell'Officina Autorizzata al fine di assicurarne la conformità con le direttive emanate dal Concessionario e/o da FCA.

37.5. L'Officina Autorizzata riconosce la facoltà di FCA di decidere, organizzare ed effettuare campagne pubblicitarie e promozionali a livello nazionale o locale, nell'interesse comune della Rete di Assistenza Alfa Romeo. Il Concessionario potrà chiedere all'Officina Autorizzata di rendere disponibili ai Clienti e presentare loro tutte le offerte promozionali, facilitazioni e servizi offerti dal Concessionario o da FCA relativamente al Servizio di Assistenza sui Veicoli Alfa Romeo.

### **38.Marchi**

38.1. L'Officina Autorizzata si impegna a utilizzare i Marchi esclusivamente nella sua attività di pubblicità e assistenza in adempimento del presente contratto ed in modo conforme alle norme di FCA in materia.

38.2. L'Officina Autorizzata si obbliga in particolare a:

- a) non far figurare i Marchi, soli o in combinazione di parole, nella sua ragione sociale o denominazione commerciale;
- b) non rimuovere sui beni di FCA i Marchi, salvo autorizzazione scritta di FCA;
- c) comunicare al pubblico e far apparire su tutti i documenti commerciali (ivi compreso, a titolo puramente esemplificativo, lettere, fatture, dépliant, manifesti pubblicitari, ecc.) la sua qualità di Officina Autorizzata con una formulazione ed una grafia conformi alle norme di FCA e/o il Costruttore in materia;
- d) far comparire, a sue spese ed in conformità con le direttive FCA emanate in materia per tutta la Rete di Assistenza Alfa Romeo, la sua denominazione nelle guide telefoniche nazionali o locali, anche informatiche;
- e) collocare, a sua cura, spese e responsabilità e nella quantità richiesta da FCA, sulle sue

strutture di Assistenza, all'interno ed all'esterno in prossimità delle stesse, insegne, pannelli e cartelloni pubblicitari segnaletici conformi alle normative in materia vigenti e alle prescrizioni emanate di volta in volta dal Costruttore in materia;

- f) non porre in essere atti o tenere comportamenti incompatibili con i diritti esclusivi del Costruttore, di FCA (e Affiliate) sui Marchi e, in particolare, non depositare o usare nomi depositati, marchi ed altri segni distintivi in combinazione con gli stessi o che loro assomiglino sia graficamente che in altro modo. L'Officina Autorizzata dovrà osservare ogni istruzione di FCA concernente l'uso dei Marchi.

38.3. In ogni momento l'Officina Autorizzata si asterrà dall'uso dei Marchi o di qualsiasi elemento visivamente identificativo di FCA che possa creare confusione tra FCA, sue Affiliate e qualsivoglia altro Soggetto, ivi compresi, a titolo puramente esemplificativo, i concorrenti.

### **39. Avviamento e Immagine**

39.1. L'Officina Autorizzata non farà uso in alcuna denominazione commerciale da questi utilizzata, in relazione alle sue attività in esecuzione del presente Contratto o in relazione ad altre attività, di nomi o parole tali da pregiudicare l'avviamento e l'immagine del Concessionario o di FCA o delle sue Affiliate.

39.2. L'Officina Autorizzata darà prontamente corso ad ogni istruzione od azione richiesta da FCA al fine di tutelare e promuovere i Marchi.

## **IX - DURATA E SCIoglimento**

### **40. Entrata in Vigore e Durata**

40.1. Il presente Contratto entra in vigore il 1 aprile 2019 e conserverà efficacia a tempo indeterminato, ferma restando la facoltà di recesso di ciascuna delle Parti, secondo le disposizioni seguenti.

### **41. Facoltà di recesso**

41.1. FCA e l'Officina Autorizzata potranno in ogni momento recedere dal presente Contratto, dando all'altra Parte preavviso scritto di 24 (ventiquattro) mesi, con effetto dall'ultimo giorno del ventiquattresimo mese successivo alla data del preavviso.

### **42. Recesso per riorganizzazione**

42.1. FCA avrà la facoltà di recedere dal presente Contratto dando all'Officina Autorizzata preavviso scritto di 12 (dodici) mesi, con effetto dall'ultimo giorno del dodicesimo mese successivo alla data del preavviso, qualora vi sia la necessità di riorganizzare l'intera rete per l'assistenza dei Veicoli Alfa Romeo od una sua parte sostanziale.

### **43. Recesso con effetto immediato**

43.1. FCA avrà la facoltà di recedere dal presente Contratto, con effetto immediato, con semplice dichiarazione scritta da farsi pervenire all'Officina Autorizzata, qualora si verifichi uno o più dei seguenti eventi o delle seguenti circostanze:

- a) l'Officina Autorizzata non ottenga o cessi di avere qualsiasi licenza od autorizzazione necessaria per l'adempimento delle sue obbligazioni in forza del presente Contratto;

- b) emissione di un provvedimento o approvazione di una delibera per la messa in liquidazione dell'Officina Autorizzata, ovvero per la nomina di un curatore, di un commissario o di un amministratore straordinario, anche giudiziale, dei beni dell'Officina Autorizzata o di parte di essi, nonché assoggettamento dell'Officina Autorizzata a qualsivoglia procedura concorsuale, ivi incluse proposte di concordato e/o accordi di ristrutturazione dei debiti anche non giudiziali con i propri creditori, salvo quanto disposto all'Articolo 72, sesto comma, e 186-bis, terzo comma, r.d. 16 marzo 1942, n. 267, ovvero al verificarsi di qualsiasi altro atto o evento che comporti un significativo deterioramento della situazione patrimoniale o finanziaria dell'Officina Autorizzata o la cessazione della sua attività;
- c) mutamento del Controllo dell'Officina Autorizzata, nel caso in cui il cessionario non risponda ai requisiti di onorabilità previsti dagli Standard di Assistenza dei Veicoli Alfa Romeo;
- d) mutamento del Controllo dell'Officina Autorizzata, fatti salvi i casi in cui: (i) l'acquirente sia un parente entro il secondo grado del Soggetto cedente, (ii) il Soggetto che intende acquisire il Controllo dell'Officina Autorizzata abbia comunicato preventivamente in forma scritta al Concessionario tale sua intenzione, sottoponendo un piano sui futuri sviluppi ed assetti dell'Officina Autorizzata ed il Concessionario e/o FCA non abbia comunicato in forma scritta entro trenta giorni dalla ricezione di tale piano di ritenerlo non idoneo a garantire la corretta gestione dell'attività dell'Officina Autorizzata per l'esecuzione del presente Contratto. Nell'ipotesi di cui alla presente lettera d) il recesso avrà effetto decorsi sei mesi dalla data nella quale è intimato;
- e) incapacità o scomparsa della persona fisica che abbia il Controllo dell'Officina Autorizzata;
- f) condanna definitiva dell'Officina Autorizzata o del Soggetto che ne abbia il Controllo o di un suo amministratore, per reati tali da pregiudicare l'immagine di FCA o del Concessionario o dell'Officina Autorizzata o la capacità di quest'ultima di adempiere le sue obbligazioni contemplate dal presente Contratto;
- g) perdita da parte degli amministratori dell'Officina Autorizzata o del Soggetto che ne ha il controllo dei requisiti di qualificazione professionale od onorabilità prescritti dagli Standard Assistenza Alfa Romeo senza che tali persone siano sostituite entro sessanta giorni da altre in possesso di tali requisiti.

#### **44. Risoluzione per Inadempimento**

44.1. Qualora una delle Parti non adempia alle proprie obbligazioni in forza del presente Contratto, l'altra Parte avrà facoltà, oltre che di sospendere immediatamente, per parte sua, l'esecuzione del presente Contratto a norma dell'Articolo 1460 del codice civile, di risolvere il presente Contratto a norma dell'Articolo 1454 del codice civile.

44.2. A titolo esemplificativo e senza limitazione alcuna, FCA avrà facoltà di risolvere il presente Contratto a norma dell'Articolo 1454 del codice civile al verificarsi di uno qualsiasi dei seguenti inadempimenti:

- a) l'Officina Autorizzata non abbia provveduto a pagare a FCA e/o al Concessionario qualsivoglia somma dovuta in relazione ad accordi relativi al presente Contratto. In questo caso FCA avrà il diritto di risolvere il presente Contratto, sempre che tale inadempimento sia stato contestato per iscritto da FCA e/o dal Concessionario all'Officina Autorizzata e questa non vi abbia posto rimedio nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della contestazione;

*Agut*

- b) qualsiasi inosservanza significativa degli Standard Assistenza Alfa Romeo da parte dell'Officina Autorizzata. In questo caso anche il Concessionario avrà il diritto di risolvere il presente Contratto, sempre che tale inadempimento sia stato contestato per iscritto dal Concessionario all'Officina Autorizzata accordandole un termine (che non potrà essere inferiore a due mesi, né superiore a quattro mesi dal ricevimento della contestazione da parte dell'Officina Autorizzata) e l'Officina Autorizzata non vi abbia posto rimedio nel termine previsto;
- c) indipendentemente da quanto indicato nella precedente lettera b), qualsiasi inosservanza da parte dell'Officina Autorizzata anche solo ad uno degli Standard Assistenza Alfa Romeo indicati come "Essenziali" nell'**Allegato B ("Standard Assistenza Alfa Romeo")**. In questo caso anche il Concessionario avrà il diritto di risolvere il presente Contratto, sempre che tale inadempimento sia stato contestato per iscritto dal Concessionario all'Officina Autorizzata accordandole un termine (che non potrà essere inferiore a 30 giorni di calendario, né superiore a 60, dal ricevimento della contestazione da parte dell'Officina Autorizzata) e l'Officina Autorizzata non vi abbia posto rimedio nel termine previsto;
- d) aver consuntivato per 2 anni consecutivi valori dell'indicatore di Soddisfazione del Cliente definito di volta in volta da FCA non in linea all'obiettivo comunicato secondo un criterio di attribuzione adottato per la valutazione dell'intera Rete di Assistenza Alfa Romeo (2° livello), come indicato nell'**Allegato B ("Standard Assistenza Alfa Romeo")**, sempre che tale inadempimento sia stato contestato per iscritto da FCA all'Officina Autorizzata accordandole un termine (che non potrà essere inferiore a sei mesi, né superiore a dodici mesi dal ricevimento della contestazione da parte dell'Officina Autorizzata) e l'Officina Autorizzata non vi abbia posto rimedio nel termine previsto;
- e) Mancata e/o rilevante mancata realizzazione delle azioni e degli obiettivi previsti all'interno del Piano Operativo. In questo caso, FCA avrà la facoltà di risolvere il presente Contratto, sempre che tale inadempimento sia contestato per iscritto all'Officina Autorizzata accordandole un termine (che non potrà essere inferiore a 3 mesi né superiore a 6 mesi dal ricevimento della contestazione da parte dell'Officina Autorizzata) e l'Officina Autorizzata non vi abbia posto rimedio nel termine previsto.

44.3. Inoltre, FCA e/o il Concessionario avranno facoltà di risolvere il presente Contratto con effetto immediato a norma dell'Articolo 1456 del codice civile, con semplice dichiarazione del suo intendimento di avvalersi della presente clausola da comunicarsi all'Officina Autorizzata mediante lettera raccomandata a.r. e/o PEC qualora si verifichi uno qualsiasi dei seguenti inadempimenti:

- a) l'Officina Autorizzata sottoponga al Concessionario ovvero ad FCA richieste di pagamento false o fraudolente o in relazione a crediti insussistenti (come, a titolo meramente esemplificativo, richieste di rimborsi di spese di garanzia o qualsivoglia attività a carico del Concessionario) o altri documenti o dichiarazioni non veritiere o fraudolente;
- b) ferma restando la facoltà dell'Officina Autorizzata di trasferire i diritti e le obbligazioni derivanti dal presente Contratto ad un'altra Officina Autorizzata rispondente agli standard qualitativi, ai requisiti ed agli obblighi previsti nel presente Contratto, l'Officina Autorizzata ceda il presente Contratto;
- c) l'Officina Autorizzata ometta di notificare al Concessionario in conformità con quanto previsto al precedente Articolo 33 la presentazione di una proposta di concordato stragiudiziale od il mutamento del controllo dell'Officina Autorizzata;

M Agh

- d) l'Officina Autorizzata cessi senza giusta causa o giustificato motivo l'esercizio della propria attività di impresa per l'esecuzione del presente Contratto;
- e) l'Officina Autorizzata non osservi le obbligazioni di cui all'Articolo 27 del presente Contratto, in materia di scopo degli Investimenti;
- f) l'Officina Autorizzata non adempia alle proprie obbligazioni nei confronti dei Clienti, qualora tali Clienti abbiano per contro adempiuto le loro obbligazioni nei confronti dell'Officina Autorizzata;
- g) l'Officina Autorizzata fornisca o permetta che siano fornite ai Clienti informazioni false o fraudolente;
- h) ogni comportamento o pratica commerciale dell'Officina Autorizzata nei confronti dei Clienti od ogni azione pubblicitaria o promozionale contraria ad ogni norma di legge in materia di protezione dei consumatori od alle norme deontologiche in materia di pubblicità; ovvero
- i) l'Officina Autorizzata non adempia alle proprie obbligazioni relative all'uso dei Marchi.

#### **45. Notifiche di recesso o risoluzione**

45.1. Ogni notifica di preavviso di recesso in forza di quanto previsto agli Articoli 41, 42, 43 e 44 del presente Contratto dovrà essere comunicata in forma scritta mediante lettera raccomandata a.r. oppure a mezzo PEC.

### **X - OBBLIGAZIONI SUCCESSIVE ALLO SCIoglimento**

#### **46. Generale**

46.1. Alla cessazione, per qualsiasi causa, del presente Contratto, l'Officina Autorizzata perderà la qualifica di Officina Autorizzata e sarà tenuta ad adempiere alle obbligazioni contemplate in questo Capitolo X, che conserveranno pieno vigore ed efficacia anche dopo la cessazione del presente Contratto, a qualunque ragione dovuta.

#### **47. Somme dovute a FCA e/o al Concessionario**

47.1. Alla cessazione, per qualsivoglia ragione, del presente Contratto, ogni credito nei confronti dell'Officina Autorizzata derivante dal presente Contratto diverrà immediatamente esigibile, indipendentemente da ogni altro termine di pagamento convenuto.

#### **48. Conseguenze della cessazione**

48.1. Alla cessazione del presente Contratto, FCA ed il Concessionario avranno diritto di riprendere possesso di ogni Ricambio Contrattuale ed Accessorio di cui FCA e/o il Concessionario sia proprietario. Eguale diritto spetterà: (i) al terzo designato da FCA, nel caso in cui il Ricambio Contrattuale ed Accessorio sia stato venduto dal terzo designato da FCA, che avrà facoltà di riprendere possesso del Ricambio Contrattuale ed Accessorio direttamente od attraverso FCA; (ii) all'eventuale cessionario dei contratti di compravendita aventi ad oggetto i singoli Ricambi Contrattuali ed Accessori (di seguito definiti "Contratti di Vendita"); (iii) all'eventuale cessionario dei crediti derivanti dai Contratti di Vendita, nella misura in cui il cessionario sia anche divenuto, in tutto od in parte, cessionario dei Contratti di Vendita e/o del diritto di risolvere i Contratti di Vendita o della relativa riserva di proprietà.



Alla cessazione del presente Contratto, l'Officina Autorizzata:

- a) restituirà prontamente al Concessionario od a FCA ogni insegna o materiale promozionale o pubblicitario appartenente al Concessionario od a FCA e da questi resi disponibili all'Officina Autorizzata;
- b) rimuoverà ogni insegna da essa installata od utilizzata recante alcuno dei Marchi o qualsiasi parola che gli attribuisca la qualifica di Officina Autorizzata (o ne consentirà la rimozione da parte di personale incaricato dal Concessionario o da FCA) ed eliminerà od oblitererà dalla propria cancelleria, modulistica ed altri documenti, tutti i Marchi e le denominazioni commerciali appartenenti al Costruttore e qualsiasi parola che gli attribuisca la qualifica di Officina Autorizzata. A tal proposito, l'Officina Autorizzata riconosce che FCA e il Concessionario non hanno alcun obbligo di riacquisto dei macchinari e delle attrezzature acquistate ed utilizzate in funzione ed in esecuzione del Contratto;
- c) cesserà immediatamente e definitivamente ogni forma di pubblicità attuata nella veste di Officina Autorizzata;
- d) si asterrà da qualsivoglia comportamento, espressamente previsto dal presente Articolo o meno, che indichi che essa è Officina Autorizzata;
- e) restituirà prontamente a FCA ogni manuale, bollettino, informativa tecnica od altro documento appartenente a FCA di cui all'Articolo 34;
- f) restituirà prontamente al Concessionario oppure a FCA ogni attrezzatura specifica nonché Ricambio Contrattuale ed Accessorio che siano di proprietà del Concessionario o di FCA il cui uso sia stato consentito all'Officina Autorizzata per la corretta esecuzione da parte sua del presente Contratto.

48.2. Le Parti si danno reciprocamente atto che il mancato immediato adempimento di quanto disposto al precedente Articolo 48.1 b) causerà a FCA e al Concessionario ed alla Rete di Assistenza Alfa Romeo seri danni diretti ed irreparabili. Al fine di evitare tali danni, con il presente Contratto l'Officina Autorizzata consente a FCA ovvero al Concessionario (o ad un suo rappresentante) l'accesso ai suoi locali e la rimozione delle insegne e altri pannelli pubblicitari ed altri materiali analoghi che l'Officina Autorizzata non abbia provveduto a rimuovere a sue spese entro sette giorni dalla data di effettiva cessazione, indipendentemente da qualsiasi controversia sorta tra l'Officina Autorizzata ed il Concessionario e connessa con la cessazione del presente Contratto.

48.3. Qualora l'Officina Autorizzata non osservi o si rifiuti di osservare le disposizioni del presente Articolo, FCA avrà titolo ad ottenere un provvedimento di urgenza per conseguire l'adempimento dell'Officina Autorizzata e, qualora vengano ottenute le misure richieste, l'Officina Autorizzata terrà indenne FCA da ogni spesa e costo, incluse le spese legali, che dovesse sopportare per azioni intraprese a tale proposito.

48.4. Alla cessazione del presente Contratto, FCA avrà la facoltà di informare nel modo più appropriato i Membri della Rete di Assistenza Alfa Romeo ed i Clienti dell'avvenuta cessazione del Contratto.

48.5. In caso di risoluzione del Contratto per inadempimento da parte dell'Officina Autorizzata, tenuto conto anche del rapporto fiduciario tra le Parti, elemento imprescindibile per una corretta esecuzione del Contratto, l'Officina Autorizzata si impegna, per un termine di 3 anni dalla cessazione del Contratto, a non sottoporre alcuna candidatura ad FCA per assumere i Contratti di Officina Autorizzata.

48.6. Eventuali rapporti tra FCA e l'Officina Autorizzata successivi alla cessazione del presente Contratto, relativi al Servizio di Assistenza od altro, non costituiranno tacita rinuncia alla cessazione del presente Contratto, né varranno in alcun modo ad instaurare nuovamente il rapporto contrattuale sorto per effetto del presente Contratto, e tali rapporti saranno retti da condizioni identiche alle corrispondenti disposizioni del presente Contratto, a meno che le Parti stipolino un nuovo Contratto in sostituzione del presente.

#### **49. Somme dovute all'Officina Autorizzata**

49.1. Fermi restando i diritti di FCA e/o del Concessionario di cui agli Articoli 47 e 48, FCA e/o il Concessionario, ognuna per la propria competenza, pagheranno prontamente all'Officina Autorizzata tutte le somme dovute.

### **XI - DISPOSIZIONI GENERALI**

#### **50. Riservatezza**

50.1. L'Officina Autorizzata si impegna a non comunicare a terzi il contenuto di lettere circolari, bollettini di servizio o altre informazioni tecniche o commerciali ed ogni altra corrispondenza o Documento riguardanti prezzi o speciali condizioni riservate all'Officina Autorizzata, nonché di altri Documenti confidenziali che potranno essere trasmessi dal Concessionario all'Officina Autorizzata. Il Concessionario prende atto che devono ritenersi altresì confidenziali ai fini del presente Articolo 50 le credenziali di autenticazione ed ogni altra informazione e/o documentazione che sia fornita da FCA per l'accesso e l'utilizzo di qualsivoglia applicazione informatica e/o web indicata e/o messa a disposizione da FCA.

50.2. FCA ed il Concessionario si impegnano a non rivelare a terzi informazioni relative all'attività dell'Officina Autorizzata ed ogni altra corrispondenza o Documentazione riguardante i prezzi o gli speciali termini o condizioni riservati all'Officina Autorizzata, nonché ogni altra Documentazione riservata inviata al Concessionario dall'Officina Autorizzata.

50.3. Le obbligazioni previste in questo Articolo 50 conserveranno pieno vigore ed efficacia anche dopo la cessazione del presente Contratto, a qualunque ragione dovuta, ed anche nel caso in cui il presente Contratto risulti invalido.

#### **51. Limitazione di Responsabilità**

51.1. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'Officina Autorizzata, quale imprenditore indipendente, investirà nella propria attività di Officina Autorizzata ed acquisterà Ricambi Contrattuali e presterà il Servizio di Assistenza dei Veicoli Alfa Romeo in conformità con il presente Contratto, ma in piena autonomia ed indipendenza e senza che la sua attività possa configurare l'attività di agenzia a favore di FCA e/o del Concessionario.

51.2. E' esclusiva responsabilità dell'Officina Autorizzata conseguire e conservare la titolarità di ogni licenza, autorizzazione, abilitazione o concessione necessarie al corretto adempimento delle sue obbligazioni nell'ambito del presente Contratto.

#### **52. Codice di Condotta del Gruppo FCA**

52.1. L'Officina Autorizzata si obbliga ad osservare il Codice di Condotta del Gruppo FCA, le relative linee guida esplicative e le successive modificazioni e/o integrazioni.

52.2. L'Officina Autorizzata prende atto del contenuto del Codice di Condotta del Gruppo



FCA, delle relative linee guida esplicative e del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottati da FCA (reperibili all'indirizzo Internet [https://www.fcagroup.com/it-IT/group/governance/code\\_of\\_conduct/Pages/default.aspx](https://www.fcagroup.com/it-IT/group/governance/code_of_conduct/Pages/default.aspx)) e dichiara di impegnarsi a tenere un comportamento, in relazione all'attività oggetto del presente Contratto conforme alle disposizioni previste in detti documenti. L'Officina Autorizzata dichiara inoltre che dall'entrata in vigore del D. Lgs. 231/2001 non risultano essere stati commessi al proprio interno reati previsti dal decreto stesso.

52.3. L'Officina Autorizzata prende atto ed accetta che l'inosservanza di una qualsiasi delle previsioni del Codice di Condotta e/o del Modello inerente l'attività oggetto del presente Contratto comporta un inadempimento grave da parte dell'Officina Autorizzata e legittima FCA a risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'Articolo 1456 del Codice Civile, fatti salvi gli eventuali danni.

### **53. Relazioni Giuridiche**

53.1. L'Officina Autorizzata, con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara e garantisce di essere un'entità legale separata ed autonoma da FCA e dal Concessionario sotto il profilo sia giuridico, sia finanziario ed economico e svolge, in conto proprio, con mezzi propri e con gestione a proprio rischio, le attività che costituiscono oggetto del presente Contratto.

53.2. E' espressamente convenuto che il presente Contratto non è inteso a costituire alcun rapporto di agenzia tra FCA, il Concessionario e l'Officina Autorizzata, né potrà essere interpretato in tal senso.

53.3. E' altresì convenuto che il presente Contratto non ha il fine di costituire tra l'Officina Autorizzata, FCA, il Concessionario o le Affiliate del Concessionario o qualsiasi dipendente del Concessionario o delle Affiliate del Concessionario alcun rapporto di lavoro subordinato.

53.4. Di conseguenza, né l'Officina Autorizzata, né le Affiliate dell'Officina Autorizzata, né i dipendenti dell'Officina Autorizzata o delle Affiliate dell'Officina Autorizzata potranno:

- a) essere considerati agenti o dipendenti di FCA e del Concessionario;
- b) agire o tentare di agire o presentarsi, direttamente o indirettamente, nella veste di agenti del Concessionario, oppure
- c) assumere o costituire o tentare di assumere o costituire, direttamente o indirettamente, obbligazioni in nome e per conto del Concessionario.

### **54. Penali**

54.1. Le Parti si danno atto reciprocamente che taluni inadempimenti dell'Officina Autorizzata potrebbero causare a FCA seri danni, la cui entità, in ogni singolo caso, sarebbe di difficile accertamento. Sulla base di una stima dei danni che FCA soffrirebbe in conseguenza di taluni inadempimenti delle obbligazioni derivanti dal presente Contratto, l'Officina Autorizzata si obbliga a corrispondere a FCA, a titolo di penale, le somme indicate nell'**Allegato C ("Penali")**.

54.2. Quanto previsto in questo Articolo 54 non pregiudica il diritto di FCA al risarcimento degli eventuali ulteriori danni che essa dovesse soffrire per gli inadempimenti diversi da quelli identificati nell'**Allegato C ("Penali")** al presente Contratto.

### **55. Determinazione di un Esperto Indipendente**



55.1. Gli obiettivi, numeri e quantità di cui agli articoli:

- a) 5
- b) 36

saranno determinati secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui all'**Allegato I** ("**Procedura per la determinazione degli obiettivi di vendita e dello stock**").

## **56. Controversie**

56.1. Ogni controversia che dovesse insorgere tra le Parti in relazione al presente Contratto sarà risolta tramite conciliazione incluse, a titolo esemplificativo senza limitazione, tutte le controversie relative alla questione se il recesso o la risoluzione del presente Contratto sia giustificata dai motivi indicati nella comunicazione di recesso o risoluzione, alle condizioni per la vendita di marchi differenti o all'adempimento delle obbligazioni di fornitura contemplate nel presente Contratto, sarà risolta secondo le previsioni contenute nell'**Allegato G** ("**Procedura per la risoluzione delle controversie**").

56.2. Le disposizioni di cui alla Sezione II dell'**Allegato G** ("**Procedura per la risoluzione delle controversie**") non pregiudicano il diritto delle Parti di adire le competenti autorità nazionali.

## **57. Disposizioni Diverse**

57.1. Il presente Contratto rappresenta l'intero accordo tra FCA, il Concessionario e l'Officina Autorizzata sulle materie che ne costituiscono oggetto. Le Parti si danno reciprocamente atto che il presente Contratto è stato concluso sulla base di quanto qui espressamente previsto senza che alcun altro presupposto, condizione, dichiarazione o motivo abbiano influito sulla sua conclusione e possano in alcun modo modificarne il contenuto o gli effetti.

57.2. Fatto salvo quanto espressamente previsto dal presente Contratto, la rinuncia di una delle Parti a contestare l'inadempimento di taluna delle obbligazioni qui previste o la tolleranza di tale adempimento, non costituirà rinuncia a contestare ogni altro inadempimento, né pregiudicherà in alcun modo l'efficacia della disposizione contrattuale inadempita.

57.3. Ogni notifica o consenso richiesti o consentiti dal presente Contratto dovranno avere forma scritta.

57.4. Nel caso in cui qualsiasi clausola del presente Contratto dovesse risultare nulla, essere annullata o risultare inefficace o ineseguibile in conseguenza di norme esistenti di leggi, regolamenti od altri atti normativi applicabili in relazione al presente Contratto, tale disposizione si intenderà priva di effetto, il resto del Contratto conserverà pieno vigore ed efficacia e le Parti convengono fin da ora di negoziare in buona fede di modificare il presente Contratto con una pattuizione di reciproca soddisfazione, in modo da renderlo conforme con le norme imperative con cui la clausola in questione dovesse, eventualmente, risultare in conflitto, conservando, però, il pre-esistente equilibrio dei reciproci diritti ed obbligazioni delle Parti sorti prima del verificarsi del suddetto evento.

57.5. Le Parti assumono, per quanto di rispettiva competenza e per quanto applicabili, tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 e seguenti della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche ed integrazioni.

## **58. Allegati**

58.1. Costituiscono parte integrante del presente Contratto i seguenti Allegati:

- A Customer Driven Market (CDM)
- B Standard assistenza Alfa Romeo
- C Penali
- D Struttura organizzativa dell'Officina Autorizzata
- E Condizioni generali di vendita e pagamenti dei Ricambi Contrattuali e Accessori
- F Criteri per la determinazione degli obiettivi di vendita
- G Procedura per la risoluzione delle controversie
- I Procedura per la determinazione degli obiettivi di vendita e dello stock

Altri Allegati.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, l'Officina Autorizzata approva specificamente i seguenti Articoli:

3.1. Membri ulteriori della Rete di Assistenza Alfa Romeo; 7.1. Assistenza Diretta; 12.1. e 12.3. Ricambi per il Servizio di Assistenza; 15.1. Tempo Impiegato per l'Assistenza; 20.1. Scelta del Sistema Distributivo; 41.1. Facoltà di recesso; 42.1. Recesso per riorganizzazione; 43.1. Recesso con effetto immediato; 44.1. Risoluzione per inadempimento; 47.1. Somme dovute a FCA e/o al Concessionario; 48.2. Conseguenze della cessazione; 51.1., 51.2. Limitazioni di Responsabilità; 52.2. Codice di Condotta del Gruppo FCA; 53.1., 53.2., 53.3., 53.4. Relazioni Giuridiche; 56.1. e 56.2. Controversie.

**FCA Italy S.p.A.**  
"FCA Italy S.p.A."  
EMEA MOPAR Service Parts & Customer Care  
Business Center Italy  
District Manager Parts & Technical Services

Luca Cocchia

**SAFI s.r.l.**  
Il Concessionario  
**SERVICE**  
SOCIETÀ AUTOFORNITURE INDUSTRIALI s.r.l.  
Via Fieschi, 21 - 06128 PERUGIA  
Partita IVA 01165460544  
(Timbro e firma del Concessionario)

L'Officina Autorizzata  
**OFFICINA MECCANICA AGOSTINELLI S.N.C.**  
Via Benedetto Croce, 30/32 - 06024 Gubbio (Pg)  
Tel. e Fax 075. 927. 29. 38  
Cod. Fisc. e P. Iva 01541270540  
Iscr. trib. n° 14858 - R. E. A. n° 145516  
Reg. Impr. di Perugia n° 01541270540

*Agostinelli*  
(Timbro e firma dell'Officina Autorizzata)

SA 12



A brand of

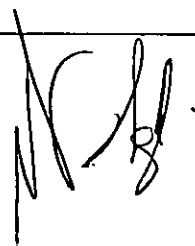
**FCA**  
FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES

*S/M*

**ALLEGATO A – CUSTOMER DRIVEN MARKET (CDM)**


Il Customer Driven Market dell'Officina Autorizzata di cui all'Articolo 1.1. del presente Contratto, è costituito dai seguenti Comuni:

<b>CAP</b>	<b>COMUNE</b>	<b>Prov</b>	<b>ISTAT</b>
06081	Assisi	PG	54001
06083	Bastia Umbra	PG	54002
06084	Bettona	PG	54003
06031	Bevagna	PG	54004
06042	Campello Sul Clitunno	PG	54005
06033	Cannara	PG	54006
06043	Cascia	PG	54007
06044	Castel Ritaldi	PG	54008
06061	Castiglione Del Lago	PG	54009
06041	Cerreto Di Spoleto	PG	54010
06010	Citerna	PG	54011
06012	Citta' Di Castello	PG	54013
06050	Collazzone	PG	54014
06073	Corciano	PG	54015
06021	Costacciaro	PG	54016
06053	Deruta	PG	54017
06034	Foligno	PG	54018
06022	Fossato Di Vico	PG	54019
06054	Fratta Todina	PG	54020
06030	Giano Dell'Umbria	PG	54021
06035	Gualdo Cattaneo	PG	54022
06023	Gualdo Tadino	PG	54023
06024	Gubbio	PG	54024
06063	Magione	PG	54026
06055	Marsciano	PG	54027
06056	Massa Martana	PG	54028
06057	Monte Castello Di Vibio	PG	54029
06036	Montefalco	PG	54030
06045	Monteleone Di Spoleto	PG	54031
06010	Monte Santa Maria Tiberina	PG	54032
06014	Montone	PG	54033
06025	Nocera Umbra	PG	54034
06046	Norcia	PG	54035
06060	Paciano	PG	54036
06064	Panicale	PG	54037
06065	Passignano Sul Trasimeno	PG	54038
06066	Piegaro	PG	54040
06026	Pietralunga	PG	54041
06040	Poggiodomo	PG	54042
06047	Preci	PG	54043
06016	San Giustino	PG	54044
06040	Sant'Anatolia Di Narco	PG	54045
06027	Scheggia E Pascelupo	PG	54046
06040	Scheggino	PG	54047





06030	Sellano	PG	54048
06028	Sigillo	PG	54049
06038	Spello	PG	54050
06049	Spoletto	PG	54051
06059	Todi	PG	54052
06089	Torgiano	PG	54053
06039	Trevi	PG	54054
06019	Umbertide	PG	54056
06029	Valfabbrica	PG	54057
06040	Vallo Di Nera	PG	54058
06030	Valtopina	PG	54059
05010	San Venanzo	TR	55030
06121	Perugia - 06121	PG	54PC06121
06122	Perugia - 06122	PG	54PC06122
06123	Perugia - 06123	PG	54PC06123
06124	Perugia - 06124	PG	54PC06124
06125	Perugia - 06125	PG	54PC06125
06126	Perugia - 06126	PG	54PC06126
06127	Perugia - 06127	PG	54PC06127
06128	Perugia - 06128	PG	54PC06128
06129	Perugia - 06129	PG	54PC06129
06131	Perugia - 06131	PG	54PC06131
06132	Perugia - 06132	PG	54PC06132
06133	Perugia - 06133	PG	54PC06133
06134	Perugia - 06134	PG	54PC06134
06135	Perugia - 06135	PG	54PC06135





A brand of



AM

## ALLEGATO B - STANDARD DI ASSISTENZA ALFA ROMEO

Gli standard qui specificati per la Rete di Assistenza Alfa Romeo rappresentano i requisiti necessari per entrare a far parte della Rete di Assistenza Alfa Romeo. Gli standard qui specificati, siano essi definiti essenziali ("E") o meno, come definito nel corpo del Contratto di Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza Alfa Romeo, sono destinati all'implementazione in ogni singola sede assistenziale della rete di Assistenza Alfa Romeo.

Per evitare ogni dubbio, l'Allegato B comprende anche i seguenti allegati: Allegato B1 (Attrezzatura base di officina), Allegato B2 (Applicazioni web), Allegato B3 (Standard dimensionali di officina).

Ai termini sotto riportati viene attribuito il seguente significato:

### Definizioni

“Accessori” beni non necessari al funzionamento dell'autoveicolo che vengono installati successivamente sullo stesso e che, pertanto, non sono soggetti al Regolamento di esenzione UE No 461/2010. Tuttavia, se tali beni sono installati nella linea di produzione dell'Autovettura e integrati con altri pezzi o sistemi del veicolo, tali beni diventano componenti dell'Autovettura assumendo la qualità di Ricambi contrattuali;

“Accettazione dinamica” processo per l'accoglienza simultanea in officina del cliente e del veicolo;

“Azienda” persona giuridica dell'Officina;

“Campagna di richiamo” interventi assistenziali da effettuare obbligatoriamente sulle vetture perché legati a rischi per la sicurezza stradale, la salute pubblica o l'ambiente;

“Contratto di Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza Alfa Romeo” documento che lega contrattualmente l'Azienda, il Concessionario e Alfa Romeo;

“Corporate Identity Book (CIB)” linee guida per la realizzazione dell'identificazione visiva esterna ed interna Alfa Romeo delle sedi assistenziali dell'officina;

“Dealer locator” portale web Alfa Romeo utilizzabile dal cliente per individuare la struttura dell'officina a lui più vicina;

“Document Management System (DMS)” applicazione che consente di gestire i principali processi di business dell'officina;

- “Definizione requisiti minimi hardware (“HW”) e software (“SW”) Officine Autorizzate”** documento reso disponibile da Alfa Romeo sul Portale Rete Link e Entry che include le linee guida necessarie per l’interfacciamento con applicazioni web e le specifiche per il corretto trasferimento dei dati;
- “eQuote”** applicazione web a supporto del cliente per l’ottenimento di un preventivo di spesa (comprensivo di mano d’opera e ricambi) legato ad un intervento assistenziale;
- “FCA”** FCA Italy S.p.A.;
- “Ingressi di officina”** tutte le lavorazioni eseguite in officina su vetture di clienti esterni;
- “Linee guida multibrand”** linee guida per la realizzazione dell’identificazione visiva esterna ed interna per le sedi con due o più contratti di Assistenza;
- “NPS (Net Promoter Score)”** indicatore utilizzato per valutare la soddisfazione dei clienti;
- “Piano Operativo”** documento che raccoglie le azioni, nonché i relativi tempi di implementazione, necessarie al raggiungimento degli obiettivi qualitativi (es. Soddisfazione del cliente, iniziative di CRM) e quantitativi (fatturato di ricambi e accessori) che saranno determinati e concordati tra FCA e l’Officina Autorizzata all’inizio di ogni anno;
- “Rete di Assistenza Alfa Romeo”** identifica la rete autorizzata al servizio di Assistenza Alfa Romeo;
- “Sede di assistenza”** una o più sedi dell’Azienda autorizzate al servizio di assistenza;
- “Strumenti specifici”** attrezzature dedicate fornite da Alfa Romeo per specifici interventi assistenziali su veicoli Alfa Romeo;
- “Sub-Concessionario/Officina”** il terzo, nominato da FCA, per l’assistenza ai Veicoli Alfa Romeo;
- “WebAcademy”** applicazione web a supporto della formazione del personale dell’officina che include risorse, profili professionali, percorsi di formazione e criteri di certificazione;
- “wiADVISOR”** applicazione web a supporto dell’accettazione dinamica elettronica.

Ag. M

## 1. STRUTTURE

<i>Codice</i>	<i>Tipo</i>	<i>Argomento</i>	<i>Standard</i>	<i>Criterio di verifica audit</i>
1.1	E	Condizioni generali e aspetto delle strutture	Ogni sede assistenziale (inclusi edifici, insegne, mobili e decorazioni d'interni) deve essere sempre pulita ed in ordine, con particolare attenzione alle esigenze del cliente. Tutte le aree esterne devono essere adeguatamente ed omogeneamente pavimentate.	Visivo.
1.2	E	Corporate Identity e requisiti minimi di dimensionamento	Ogni sede assistenziale deve essere chiaramente identificata mediante l'uso della segnaletica esterna di Alfa Romeo e degli elementi di identificazione interna di Alfa Romeo, in linea con il CIB corrente. Tutte le aree devono essere chiaramente indicate per facilità d'uso del cliente e conformi alle specifiche del CIB. Gli standard dimensionali devono essere rispettati per tutte le aree. Le linee guida multibrand devono essere applicate nel caso di due o più contratti di Assistenza. L'abbigliamento da lavoro del personale del post-vendita deve essere conforme alle linee guida multibrand.	Visivo. Conforme al CIB, alle linee guida multibrand e all'Allegato B3.
1.3	E	Area di attesa clienti	L'area di attesa clienti deve essere sempre presente.	Visivo. Conforme al CIB e all'Allegato B3.
1.4	E	Area di accettazione clienti e veicolo	L'area di accettazione per il cliente ed il veicolo deve sempre essere presente.	Visivo. Conforme al CIB e all'Allegato B3.
1.5	E	Area parcheggio clienti di officina	<p>Le sedi di assistenza devono essere facilmente accessibili ai clienti ed essere munite di uno spazio riservato alle vetture dei clienti o, in mancanza di questo, dovranno essere dotate di accesso ad un parcheggio esterno prossimo alla sede di assistenza.</p> <p>In caso di vincoli di spazio della sede, possono essere fornite soluzioni di parcheggio alternative per rispettare gli standard dimensionali minimi (parcheggio dello showroom o area parcheggio adiacente, servizio navetta gratuito, ritiro a domicilio).</p> <p>I parcheggi dei clienti devono essere tenuti liberi da altre tipologie di veicoli (es: vetture di cortesia). Il parcheggio riservato ai portatori di handicap deve essere presente in base alle normative locali vigenti.</p>	<p>Visivo. Conforme all'Allegato B3.</p> <p>Evidenza di eventuali accordi con parcheggi alternativi.</p>

1.6	E	Area di officina	La dimensione dell'officina, compreso il numero di posti di lavoro e ponti, deve essere conforme alla tabella dimensionale contenuta nell'Allegato B3.	Visivo. Conforme al CIB e all'Allegato B3.
1.7	E	Area resi e materiali di scarto	Deve essere prevista un'area coperta, non visibile dai clienti e conforme alle normative ambientali locali, dedicata allo stoccaggio temporaneo dei materiali resi in garanzia e dei materiali di scarto.	Visivo. Conforme alle normative ambientali locali.
1.8		Magazzino ricambi	L'Officina deve riservare un'area destinata allo stoccaggio dei ricambi da utilizzare per il servizio di assistenza.	Visivo. Presenza in officina di un'area riservata e identificata per il deposito dei ricambi nuovi.

2. SERVIZIO DI ASSISTENZA - PROCESSI				
Codice	Tipo	Argomento	Standard	Criterio di verifica audit
2.1	E	Orari di apertura al servizio di assistenza	<p>Gli orari di apertura devono essere esposti in modo chiaro e visibile al cliente dall'esterno dell'officina e costantemente aggiornati su tutti i supporti di comunicazione materiali e digitali.</p> <p>Ogni sede assistenziale deve essere aperta almeno 45 ore settimanali, comunque nel rispetto delle normative locali ed in funzione delle esigenze locali.</p> <p>In accordo con Alfa Romeo e secondo programmazione dei turni di apertura, all'officina potrà essere richiesto di garantire la necessaria copertura assistenziale in particolari periodi dell'anno (es. festivi, fine settimana, periodo estivo, festività nazionali, ecc.).</p>	<p>Visivo (incluso presenza orari su Dealer Locator) e/o tramite mystery booking.</p> <p>Disponibilità di soluzioni di copertura assistenziale per i periodi necessari se richiesto da Alfa Romeo.</p>
2.2	E	Visibilità servizi offerti ai clienti	I servizi assistenziali offerti da Alfa Romeo e le tariffe correnti di manutenzione praticate ai clienti devono essere chiaramente esposti nelle aree di accettazione.	Visivo.

2.3		<b>Prenotazione interventi al veicolo</b>	Il processo di prenotazione degli interventi sul veicolo deve seguire le linee guida prescritte di volta in volta da Alfa Romeo.	Orari di prenotazione riservati online.
2.4	E	<b>Accettazione clienti e veicoli</b>	Il processo di accettazione dinamica che coinvolge contemporaneamente cliente e veicolo deve seguire le linee guida prescritte da Alfa Romeo ed essere gestito utilizzando il supporto elettronico prescritto da Alfa Romeo (wiADVISOR).	Report su utilizzo wiADVISOR.
2.5	E	<b>Informazioni al cliente durante l'accettazione, la riparazione e la riconsegna del veicolo</b>	Al cliente deve essere fornito formale riepilogo scritto delle riparazioni pianificate per il veicolo, comprensivo di una stima dei costi per i ricambi e la manodopera. Il cliente deve essere informato in modo trasparente e tempestivo su eventuali interventi non previsti e/o aggiuntivi che possono comportare una variazione dei tempi e dei costi.	Utilizzo di wiADVISOR o altro formato elettronico di quotazione e riferimento al sondaggio sul feedback dei clienti.
2.6	E	<b>Servizio di mobilità e Vetture di cortesia</b>	<p>Ogni sede assistenziale deve proporre una soluzione di mobilità (vetture di cortesia) contestuale al ricovero del veicolo a tutti i clienti dell'officina, in garanzia ed a pagamento, considerando le ragionevoli esigenze di mobilità del cliente. Il numero di vetture di cortesia disponibili deve essere conforme alla tabella dimensionale contenuta nell'Allegato B3.</p> <p>A ciascuna sede assistenziale può essere richiesto di immatricolare un modello specifico Alfa Romeo in linea con le prescrizioni comunicate di volta in volta da Alfa Romeo, comunque non superiore al segmento D.</p> <p>Questo requisito deve essere soddisfatto non appena una nuova vettura di cortesia della sede assistenziale Alfa Romeo deve essere immatricolata.</p> <p>Le vetture di cortesia devono essere sempre modelli di produzione corrente, mantenute, pulite e toelettate e sostituite entro 24 mesi dalla prima immatricolazione.</p> <p>Devono essere registrate anche all'interno del sistema di mobilità di Alfa Romeo.</p>	<p>Controlli a campione sul registro del sistema di mobilità Alfa Romeo.</p> <p>Visione dei veicoli.</p> <p>Riferimento al sondaggio sul feedback dei clienti.</p>

2.7	E	<b>Lavaggio vettura</b>	Ogni sede di assistenza deve offrire al cliente un servizio di lavaggio interno ed esterno del veicolo dopo ogni intervento assistenziale.  Tutti i modelli Alfa Romeo di corrente produzione devono essere lavati internamente ed esternamente senza costi aggiuntivi a carico del cliente.	Visivo (alla consegna del veicolo).
2.8	E	<b>Ricontatto dei clienti dopo la riconsegna del veicolo</b>	Il processo di ricontatto del cliente deve seguire le linee guida prescritte da Alfa Romeo entro tre giorni dalla riconsegna del veicolo.	Riferimento al sondaggio sul feedback dei clienti.
2.9	E	<b>Soddisfazione del cliente</b>	Alfa Romeo ritiene fondamentale il miglioramento costante della soddisfazione del cliente.  L'officina deve reagire prontamente attraverso processi strutturati a qualsiasi indicazione proveniente dai detrattori (es: alert customer feedback) purché il cliente non sia anonimo.  Di volta in volta Alfa Romeo identificherà e comunicherà la metodologia e l'indicatore di misurazione della soddisfazione del cliente (es: NPS, % detrattori).  In ciascun anno solare Alfa Romeo comunicherà all'officina un obiettivo riferito all'indicatore di soddisfazione e l'officina dovrà porre in essere tutte le azioni necessarie al raggiungimento di tale obiettivo.	Riferimento al sondaggio sul feedback dei clienti.  Controllo delle azioni dell'officina all'interno del Piano Operativo.
2.10	E	<b>Ricambi e Accessori</b>	In ciascun anno solare Alfa Romeo definirà un obiettivo minimo di vendita Ricambi contrattuali e Accessori e l'officina dovrà porre in essere tutte le azioni necessarie al raggiungimento di tale obiettivo.	Riferimento al volume di acquisti ricambi e accessori da PRIM.  Verifica delle azioni all'interno del Piano Operativo.
2.11	E	<b>Raccolta dei dati cliente</b>	Le informazioni relative ai clienti e al loro comportamento devono essere debitamente trasmesse a Alfa Romeo in linea con le regole previste da Alfa Romeo in materia di qualità e tempi e comunque nel rispetto della legge sulla privacy in materia di trattamento dei dati clienti.	Trasmissione regolare dei dati clienti (ordini di lavoro) presenti sul proprio DMS secondo le modalità fornite da Alfa



			Romeo.
--	--	--	--------

### 3. RUOLI

<i>Codice</i>	<i>Tipo</i>	<i>Argomento</i>	<i>Standard</i>	<i>Criterio di verifica audit</i>
3.1	E	Training per qualificazione e certificazione	<p>Il personale deve completare il percorso di formazione e, per alcuni ruoli chiave, essere certificato attraverso il processo valutativo prescritto da Alfa Romeo e definito in WebAcademy.</p> <p>La certificazione deve essere costantemente aggiornata seguendo il percorso di formazione previsto da Alfa Romeo.</p>	Ruolo e percorso di formazione in WebAcademy.
3.2	E	Responsabile di officina	Nell'ambito dell'organizzazione dell'officina deve essere individuato un responsabile di officina per ogni sede assistenziale in cui le tabelle dimensionali prevedano almeno 3 tecnici.	Organigramma risorse/ Numero di tecnici in Allegato B3.
3.3	E	Consulente del servizio	Ogni sede assistenziale deve avere uno o più consulenti del servizio in funzione della tabella standard dimensionale, contenuta nell'Allegato B3.	
3.4	E	Tecnici	<p>Ogni sede assistenziale deve avere un numero di tecnici in funzione della tabella standard dimensionale, contenuta nell'Allegato B3.</p> <p>Deve esserci almeno un Tecnico Esperto di Officina Alfa Romeo identificato tra i tecnici disponibili. Il numero di Tecnici Esperti di Officina deve essere uguale al numero dei consulenti del servizio.</p>	

### 4. STRUMENTI OFFICINA

<i>Codice</i>	<i>Tipo</i>	<i>Argomento</i>	<i>Standard</i>	<i>Criterio di verifica audit</i>
4.1	E	Sistema di diagnosi	Ogni sede di assistenza deve disporre di almeno un sistema di diagnosi in base alle specifiche fornite da Alfa Romeo come indicato nell'Allegato B2. Un ulteriore sistema di diagnosi è richiesto per ogni Tecnico	Visivo o remoto. Il riferimento è l'Allegato B2.

			<p><b>Esperto di Officina.</b></p> <p>Tutti i sistemi di diagnosi devono essere in grado di accedere ai servizi di diagnosi online di Alfa Romeo.</p> <p>Per garantire la piena disponibilità, tutti i sistemi diagnostici devono essere coperti da un contratto di supporto attivo.</p>	
4.2	E	Apparecchiature per batteria	<p>Ogni sede assistenziale deve disporre delle seguenti apparecchiature per batteria in linea con le prescrizioni di Alfa Romeo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 caricabatteria elettronico</li> <li>• 1 tester batteria.</li> </ul>	Visivo.
4.3	E	Attrezzatura specifica	<p>Ogni sede di assistenza deve disporre in qualsiasi momento dell'attrezzatura specifica prescritta da Alfa Romeo.</p> <p>L'attrezzatura deve essere costantemente aggiornata, opportunamente catalogata ed esposta su scaffale specifico, per consentire il recupero degli strumenti entro 5 minuti.</p>	Visivo (disponibilità strumentazione in loco).
4.4	E	Attrezzatura base di officina	Ogni sede di assistenza deve disporre in qualsiasi momento dell'attrezzatura base prescritta nell'Allegato B1, inclusa l'attrezzatura prevista per ogni postazione di lavoro.	Visivo (disponibilità in loco dell'attrezzatura).
4.5	E	Manutenzione attrezzatura officina	L'attrezzatura di officina deve essere ben tenuta e soggetta a manutenzione specifica laddove richiesta da Alfa Romeo. La taratura deve essere eseguita periodicamente e certificata in conformità alle specifiche del produttore, alle linee guida di Alfa Romeo e ai requisiti di legge.	Visivo o contratto di servizio esterno.
4.6	E	Orologio marcatempo	Ogni sede assistenziale deve disporre di un dispositivo marcatempo elettronico interfacciato con DMS.	Visivo e tramite DMS.

## 5. INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)

<i>Codice</i>	<i>Tipo</i>	<i>Argomento</i>	<i>Standard</i>	<i>Criterio di verifica audit</i>
5.1	E	ICT - Infrastruttura, apparecchiature informatiche e connettività	<p>In ogni sede di assistenza l'officina è tenuta a disporre di strumenti informatici che gli consentano di accedere alle applicazioni online per il servizio di assistenza di Alfa Romeo.</p> <p>Al fine di garantire il tempestivo e corretto scambio dati con Alfa Romeo ed il Concessionario, in ogni sede devono essere soddisfatti i requisiti operativi minimi comunicati da Alfa Romeo.</p> <p>Le applicazioni di Alfa Romeo sono definite nell'Allegato B2 ed i requisiti tecnici sono indicati all'interno del documento "Definizione requisiti minimi di HW e SW Officine Autorizzate".</p> <p>Il DMS deve essere compatibile con tutte le applicazioni di Alfa Romeo.</p>	<p>Accesso alle applicazioni e verifica dell'uso dei sistemi. I riferimenti sono l'Allegato B2 e il documento "Definizione dei requisiti minimi di HW e SW Officine Autorizzate".</p> <p>Compatibilità DMS con le applicazioni di Alfa Romeo.</p>
5.2	E	Connettività e sicurezza ICT nell'officina	<p>In ogni sede di assistenza ogni postazione di lavoro connessa in rete deve avere i seguenti parametri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• software di sicurezza per prevenire accessi non autorizzati ai dati di Alfa Romeo (per esempio password, anti-virus, firewall, ecc.)</li> <li>• connessione ad Internet con un link ai sistemi di Alfa Romeo attraverso un modello di connettività come specificato nel documento "Definizione requisiti minimi di HW e SW Officine Autorizzate"</li> <li>• stampante compatibile con le specifiche indicate nel documento "Definizione requisiti minimi di HW e SW Officine Autorizzate".</li> </ul> <p>Con specifico riferimento alla postazione di diagnosi nell'area di accettazione, deve essere presente almeno un computer con accesso ad Internet tramite Wi-Fi a supporto delle attività di diagnosi e riparazione, incluse quelle effettuate da remoto.</p>	<p>Accesso alle applicazioni e verifica dell'uso dei sistemi. I riferimenti sono l'Allegato B2 e il documento "Definizione dei requisiti minimi di HW e SW Officine Autorizzate".</p>

## 6. REQUISITI COMPAGINE SOCIETARIA

Codice	Tipo	Argomento	Standard	Criterio di verifica audit
6.1		Requisiti di onorabilità	<p>Il Titolare, l'amministratore/i delegato/i ed il socio (o i soci) di controllo dell'Officina devono essere in possesso di requisiti etici e di onorabilità necessari a garantire la tutela dei Clienti e dell'immagine di FCA.</p> <p>Non possiedono i requisiti di onorabilità coloro che:</p> <p>a) sono stati dichiarati falliti;</p> <p>b) hanno riportato una condanna, con sentenza passata in giudicato, per delitto non colposo, per il quale è prevista una pena detentiva non inferiore nel minimo a tre anni, sempre che sia stata applicata, in concreto, una pena superiore al minimo edittale;</p> <p>c) hanno riportato una condanna a pena detentiva, accertata con sentenza passata in giudicato, per uno dei delitti di cui al titolo VIII del libro II del codice penale, ovvero di ricettazione, riciclaggio, emissione di assegni a vuoto, insolvenza fraudolenta, bancarotta fraudolenta, usura, sequestro di persona a scopo di estorsione, rapina;</p> <p>d) sono sottoposti ad una delle misure di prevenzione di cui alla legge 27 dicembre 1956, n. 1423, e s.m.i. o nei cui confronti sia stata applicata una delle misure previste dalla legge 31 maggio 1965, n. 575, e s.m.i. ovvero siano stati dichiarati delinquenti abituali, professionali o per tendenza;</p> <p>e) coloro che si trovano in una delle condizioni di ineleggibilità o decadenza previste dall'articolo 2382 del codice civile;</p> <p>f) non essere stato revocato da membro della Rete di assistenza FCA per comportamenti fraudolenti o colposi o per inadempimenti contrattuali relativi a pagamenti di crediti certi, liquidi ed esigibili</p>	Assenza di informazioni di rilievo legale sui requisiti di onorabilità richiesti.

6.2	E	<b>Procedure di credito</b>	L'Officina deve aderire alle procedure secondo quanto previsto da Alfa Romeo. Deve essere attiva la procedura SEPA.	L'Officina deve disporre del Modulo di attivazione SEPA.
6.3	E	<b>Garanzie sui pagamenti dei Ricambi ed Accessori</b>	L'Officina deve dimostrare capacità di poter ricorrere al credito bancario e di ottenere adeguate garanzie bancarie (ad es fidejussioni) e/o altre forme di garanzia qualora ritenute valide per il pagamento dei Ricambi contrattuali e degli Accessori.	L'Officina deve essere in grado di rilasciare idonee garanzie a fronte delle eventuali dilazioni di pagamento concesse dal Concessionario.

ALLEGATO B1



A brand of

**FCA**

FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES

*M. S.*

M  
A  
A

## **ALLEGATO B1 – ATTREZZATURA BASE DI OFFICINA**

Ogni sede di Officina deve avere questa dotazione:

- Sistema per la distribuzione e il recupero dell'olio
- Unità di ricarica del gas refrigerante in linea con le specifiche Alfa Romeo
- Centra fari
- Pressa verticale
- Analizzatore di gas di scarico abbinato con sistema di aspirazione dei gas di scarico
- Martinetto idraulico in linea con le specifiche Alfa Romeo
- Unità di recupero carburante (benzina/diesel) in linea con le specifiche Alfa Romeo
- Paranco per motore
- Supporto per gruppo motore-cambio
- Tubo flessibile per riempimento AdBlue®.

Ogni postazione di lavoro deve avere la seguente dotazione:

- Distribuzione dell'aria compressa (ogni unità per un massimo di 2 postazioni)
- Sistema di aspirazione gas di scarico con adattatori, in linea con le specifiche Alfa Romeo
- Kit utensili di base per riparazione meccanica, incluso kit Torx
- Kit chiavi dinamometriche
- Alimentazione adeguata (230/400 V)
- Dispositivo per la sostituzione del liquido dei freni.





A brand of



*[Handwritten signature]*

## ALLEGATO B2 – APPLICAZIONI WEB

Le applicazioni rese disponibili da Alfa Romeo sono:

Processo	Applicazione	Accesso tramite Link.e.Entry
Portale Rete	Link.e.Entry	✓
Sistema gestione officina	eService	✓
Portale officina (Workshop Online Portal)	WOL	✓
Sistema gestione garanzia	eSIGI++	✓
Documentazione tecnica	eLearn	✓
Motore di ricerca pubblicazioni tecniche	eTechPlus	✓
Manuale utente	eLum	✓
Catalogo attrezzatura	eTools	✓
Database assistenza tecnica	eContact	✓
Codici manodopera / tempario	Tempario Web	✓
Informazioni diagnosi e pubblicazioni service news	Witexedi	✓
Gestione ordini ricambi	CSPS	✓
Catalogo ricambi e accessori	ePER	✓
Gestione processo accettazione elettronica	wiADVISOR	✓
Strumento trasferimento (verso/da applicazioni FCA)	DDU	✓
Portale formazione risorse	WebAcademy	✓
Gestione utente	MyPeople	✓
Organizzazione Officina	MyOrganization	✓
Diagnosi	wiTECH2.0	

*M. Agt.*

Gestione e creazione promozioni Aftersales	eQuote	✓
Diagnosi	Examiner Emulator	

L'aggiornamento del presente elenco verrà predisposto all'interno del documento "Definizione dei requisiti minimi di HW e SW Officine Autorizzate", disponibile nel portale dei processi post-vendita.

M. Azul.



A brand of



*M. Asat*

# ALLEGATO B3 - STANDARD DIMENSIONALI DI OFFICINA

Officina	Razionale di dimensionamento	Fino a 2 brands* (requisiti minimi)	Oltre 2 brands* (requisiti minimi)
Tecnici (#)	1 Tecnico richiesto ogni 4 ingressi/giorno	2	3
Consulente del Servizio (#)	1 Consulente del servizio richiesto ogni 12 ingressi/giorno.	1	
Ponti sollevatori (#)	In numero uguale ai Tecnici Portata minima di 2.500 Kg (per brand Fiat Professional almeno 1 ponte da 4.000 Kg)	2	3
Posti di lavoro (#)	1,5 volte i ponti sollevatori con arrotondamento per difetto Dimensione per ogni posto di lavoro = 40 mq	3	4
Area di lavoro officina (mq)	L'ingresso deve avere dimensioni minime di 2,5 m di altezza e 2,5 m di larghezza (per brand Fiat Professional 3,5 m di altezza e 3 m di larghezza) L'area di lavoro deve avere altezza minima di 3,5 m (per brand Fiat Professional 5 m)	120	160
Sala d'attesa	Dimensioni minime: 10 mq	SI	
Area accettazione veicolo (Include Area Service e Advisor desk)	Dimensioni minime: 25 mq	1	
Area parcheggio clienti	Dimensioni minime: 15 mq	2	
Vetture di cortesia	E' richiesta 1 vettura di cortesia per brand	(#*) in funzione dei brand posseduti**	

\* Il brand Abarth ove presente in combinazione con altri brand non è da considerarsi aggiuntivo (es. brand posseduti F.H. dovrà essere considerata la colonna "Fino a 2 brands")

\*\* In caso di combinazione FP è richiesta 1 vettura per entrambi i brand

*M  
get*



A brand of



*M. B. S.*

## ALLEGATO C – PENALI

Violazione	Penale
<p>Per ogni giorno di ritardo da parte dell'Officina Autorizzata nel rispetto delle sue obbligazioni relative a:</p> <p>a) Articolo 48.1 (b). Alla data di effettiva cessazione rimuovere (o permettere la rimozione dalle persone indicate da FCA) tutta la segnaletica eretta o usata dall'Officina Autorizzata in relazione ai Marchi o ogni parola indicante che l'Officina sia una Officina Autorizzata Alfa Romeo e cancellare o nascondere nella carta da lettere, moduli e altri fogli usati dall'Officina tutti i Marchi e nomi commerciali sui quali il Costruttore abbia diritti e tutte le parole indicanti che l'Officina sia un'Officina Autorizzata di Veicoli Alfa Romeo</p> <p>b) Articolo 48.1 (c). Interrompere immediatamente e definitivamente ogni forma di pubblicità dell'Officina come Officina Autorizzata di Assistenza Alfa Romeo</p> <p>c) Articolo 48.1 (d). Astenersi da azioni che indichino che l'Officina è od era un'Officina Autorizzata di Assistenza Alfa Romeo</p>	<p style="text-align: center;">500 € (cinquecento Euro)</p>
<p>Articolo 22.4. Per ogni giorno di corso gratuito organizzato da Alfa Romeo per il quale l'Officina, dopo aver aderito, non invii il personale e non giustifichi l'assenza dovuta a circostanze di forza maggiore che abbiano impedito al personale di partecipare</p>	<p style="text-align: center;">100 € (cento Euro) per ogni giorno di assenza del personale</p>



A brand of



M. Test.



## **ALLEGATO D – STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL’OFFICINA AUTORIZZATA**

### Parte A:

**STRUTTURA GIURIDICA DELL'OFFICINA AUTORIZZATA, CARICHE SOCIALI E RESPONSABILI GESTIONE**

### A.1. Identificazione

**A.1.1. Denominazione società, sede legale e amministrativa e altri dati anagrafici completi**

OFFICINA MECCANICA AGOSTINELLI SAK  
VIA B. CROCE 30/32 06024 GUBBIO (PG)  
P.I. 0154 1270540

### A.2. Soci

#### A.2.1. Soci con indicazione dati anagrafici completi e della loro partecipazione

AGOSTINELLI FERDuccio	01/12/1951	33%
AGOSTINELLI MAURIZIO	20/08/1955	33%
AGOSTINELLI PAOLO	05/12/1961	33%

*H. Sch.*

**A.3. Persone che ricoprono le Cariche Sociali e/o assicurano la gestione dell'Officina Autorizzata:**

**A.3.1. Rappresentante(i) Legale(i)/Amministratori Delegati**

AGOSTINELLI MAURIZIO  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Parte B:**

**IMPIANTI ORGANIZZAZIONE DIRETTA**

**B.1. Impianti dedicati al Servizio (identificati per destinazione come da rispettiva piantina quotata allegata)**

**B.1.1. Sede Principale**

VIA B.CROCE 30/32 06024 GUBBIO  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**B.1.2. Sedi Secondarie**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Ag. M*



A brand of



M  
Agostini

## **ALLEGATO E - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E PAGAMENTI DEI RICAMBI CONTRATTUALI E ACCESSORI**

### **1. Oggetto e definizioni**

1.1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano la vendita all'Officina Autorizzata, in esecuzione del Contratto di Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza, dei Ricambi Contrattuali ed Accessori da parte del Concessionario o da FCA o del Terzo Designato da FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima.

1.2. Nel caso in cui i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti dal Terzo Designato da FCA le sole obbligazioni del Terzo Designato da FCA saranno quelle contemplate all'Articolo 1476 n. 1 e 2 del codice civile, mentre FCA continuerà ad essere tenuta verso l'Officina Autorizzata per ogni altra obbligazione prevista o responsabilità derivante dal Contratto di Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza o dalle presenti Condizioni Generali, ivi espressamente inclusa, a titolo puramente esemplificativo, l'obbligazione di prestare la garanzia di cui al successivo Articolo 13 delle presenti Condizioni Generali.

1.3. I termini indicati con la lettera maiuscola nel testo delle presenti Condizioni Generali e non altrimenti qui definiti avranno il significato loro attribuito nel Contratto di Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza.

### **2. Programmi e ordini**

2.1. Il Concessionario o FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima, si riservano il diritto di accettare, in tutto o in parte, gli ordini dell'Officina Autorizzata, i quali non dovranno essere considerati vincolanti per il Concessionario o FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima sino alla relativa accettazione, che dovrà essere effettuata per iscritto.

2.2. Gli ordini sono sempre irrevocabili e, fermo restando quanto previsto al paragrafo 2.1 che precede, si intendono accettati dal Concessionario o da FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima, se non espressamente respinti entro 30 giorni dal loro ricevimento.

2.3. Detta presunzione non è applicabile agli ordini aventi ad oggetto Ricambi Contrattuali ed Accessori, per i quali sia scaduto il periodo di cui al successivo Articolo 4.

2.4. Resta inteso tra le Parti che, in caso di controversia, sarà comunque onere dell'Officina Autorizzata dimostrare l'avvenuta accettazione di un ordine da parte del Concessionario o di FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima.

### **3. Esecuzione ordini**

3.1. I processi produttivi e/o di approvvigionamento e/o distributivi dei Ricambi Contrattuali e/o Accessori possono essere impediti o ostacolati da un'ampia serie di cause quali, ad esempio, difficoltà nell'approvvigionamento di materiali, attrezzature o energia, agitazioni sindacali, difficoltà nei trasporti, oltre che calamità naturali, provvedimenti di pubblica autorità, ecc.. Pertanto, le consegne saranno eseguite nella misura compatibile con le disponibilità del Concessionario o FCA,

qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima. La non esecuzione, in tutto o in parte, degli ordini dell'Officina Autorizzata non darà diritto all'Officina Autorizzata ad alcuna indennità, risarcimento o compenso di qualsiasi tipo.

3.2. Tuttavia, qualora l'ordine trasmesso dall'Officina Autorizzata in conformità con l'Articolo 2 delle presenti Condizioni Generali non abbia avuto esecuzione entro 60 giorni, decorrenti dalla data di consegna orientativa indicata dal Concessionario o FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima, gli obiettivi di cui al Piano Commerciale, ove fissati, saranno ridotti di un numero di Ricambi Contrattuali ed Accessori pari ai Ricambi Contrattuali ed Accessori non consegnati all'Officina Autorizzata.

#### **4. Disponibilità dei Ricambi Contrattuali ed Accessori**

4.1. Il Concessionario o FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima, fornisce i Ricambi Contrattuali ed Accessori per il periodo di volta in volta fissato per ciascun tipo di autoveicolo di sua produzione. Tale periodo, relativamente alla parte meccanica, è stabilito di massima in 5 anni dalla data in cui viene a cessare la produzione del tipo di Veicolo Contrattuale relativo.

#### **5. Prezzi**

5.1. I prezzi netti dei Ricambi Contrattuali ed Accessori all'Officina Autorizzata sono determinati applicando ai prezzi massimi raccomandati dal Concessionario o da FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima nel listino al pubblico da essa periodicamente emesso, netti e franco fabbrica, in vigore in Italia alla data della fatturazione, uno sconto comunicato a parte per iscritto dal Concessionario o da FCA qualora i Ricambi Contrattuali siano forniti da quest'ultima.

5.2. I prezzi sono per pagamento alla data di fatturazione e per merce franco fabbrica.

5.3. I costi di trasporto e consegna, le imposte, tasse ed ogni altro onere o rischio, presente e futuro, comunque afferente alla fornitura di Ricambi Contrattuali ed Accessori sono a carico dell'Officina Autorizzata.

#### **6. Pagamenti**

6.1. Il pagamento dei Ricambi Contrattuali ed Accessori sarà effettuato in contanti dall'Officina Autorizzata, integralmente alla data della fatturazione ed in ogni caso prima della consegna del relativo Ricambio Contrattuale ed Accessorio, al Concessionario, in vigenza del mandato senza rappresentanza, o ad FCA od al Terzo Designato da FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima.

6.2. Il Concessionario, in vigenza del mandato senza rappresentanza, potrà consentire le facilitazioni di pagamento con le modalità, nei limiti e sotto le condizioni (quali la prestazione di garanzie reali o personali in favore del Concessionaria) di volta in volta comunicate all'Officina Autorizzata. Tale prerogativa potrà essere consentita anche da FCA o dal Terzo Designato da FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima.

6.3. Tali facilitazioni avranno sempre carattere precario e potranno pertanto essere ridotte o sospese in qualsiasi momento.



6.4. Il Concessionario, in vigenza del mandato senza rappresentanza, o FCA od il Terzo designato da FCA, qualora i Ricambi Contrattuali siano forniti da quest'ultima, avranno facoltà di revocare, in tutto od in parte, tali facilitazioni, nel caso di mancato pagamento da parte dell'Officina Autorizzata dei crediti derivanti dalla vendita dei Ricambi Contrattuali ed Accessori o di diminuzione o sopravvenuta insufficienza delle garanzie prestate dall'Officina Autorizzata.

6.5. In caso di ritardato pagamento saranno dovuti interessi di mora al tasso che sarà indicato dal Concessionario, in vigenza del mandato senza rappresentanza, o da FCA e/o dal Terzo Designato, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima nel momento dell'offerta delle facilitazioni di pagamento.

6.6. Il Concessionario si impegna, altresì, a corrispondere all'Officina Autorizzata, qualora maturate, le incentivazioni di carattere commerciale di volta in volta definite da FCA ed effettivamente corrisposte da quest'ultima al Concessionario.

## **7. Consegna**

7.1. I Ricambi Contrattuali ed Accessori verranno consegnati all'Officina Autorizzata secondo le modalità di volta in volta pattuite tra Concessionario ed Officina Autorizzata.

7.2. Qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da FCA, gli stessi verranno consegnati all'Officina Autorizzata franco fabbrica o franco magazzino o deposito periferico di FCA.

7.3. I rischi inerenti i Ricambi Contrattuali ed Accessori sono a carico dell'Officina Autorizzata dal momento della consegna al vettore franco fabbrica o franco magazzino o deposito periferico di FCA.

## **8. Riserva della proprietà**

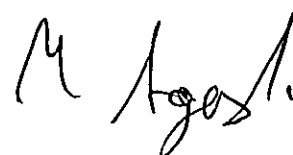
8.1. I Ricambi Contrattuali ed Accessori consegnati all'Officina Autorizzata restano di proprietà esclusiva del Concessionario, in vigenza del mandato senza rappresentanza, o di FCA, qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da quest'ultima, fino all'integrale pagamento del relativo prezzo.

8.2. L'Officina Autorizzata collaborerà con il Concessionario o FCA per il compimento delle formalità necessarie a far sì che il patto con il quale il Concessionario o FCA od il terzo Designato da FCA si riserva la proprietà dei Ricambi Contrattuali sino al loro integrale pagamento sia opponibile ai terzi (quali: menzione della riserva nella fattura relativa alla singola vendita, apposizione di marca temporale ai fini dell'attribuzione di data certa ecc.).

## **9. Trasporto**

9.1. Qualora i Ricambi Contrattuali ed Accessori siano forniti da FCA, ai fini di una razionale organizzazione dei trasporti, l'Officina Autorizzata attribuisce ad FCA mandato a concludere i contratti di trasporto necessari a far pervenire i Ricambi Contrattuali ed Accessori acquistati dall'Officina Autorizzata dal luogo di consegna stabilito ai sensi dell'Articolo 2 delle presenti Condizioni Generali alla sede dell'Officina Autorizzata, ferma restando l'obbligazione dell'Officina Autorizzata di provvedere al pagamento del corrispettivo del trasporto.

9.2. Gli imballi con clausole di restituzione sono di proprietà del Concessionario o di FCA o del Terzo Designato da FCA e dovranno quindi essere loro restituiti dall'Officina Autorizzata entro i



termini e con le modalità da essi indicati.

9.3. L'Officina Autorizzata è tenuta a prendere in consegna i Ricambi Contrattuali ed Accessori spediti dal Concessionario o FCA fermi restando i suoi diritti di reclamo e garanzia di cui all'Articolo 12.

## **10. Dati informativi**

10.1. I dati riguardanti le caratteristiche e le prestazioni dei Ricambi Contrattuali ed Accessori devono sempre essere considerati come puramente indicativi e non comportano alcuna responsabilità del Concessionario o FCA in caso di inesattezza e/o modifica.

## **11. Caratteristiche costruttive**

11.1. Il Concessionario può consegnare senza preavviso Ricambi Contrattuali ed Accessori modificati da FCA nella costruzione.

11.2. Qualora sussista intercambiabilità e tranne i casi in cui la modifica sia dettata da motivi di sicurezza, i Ricambi Contrattuali ed Accessori post-modifica verranno forniti solo dopo esaurimento dei particolari ante-modifica.

11.3. A tutela della originalità del prodotto ed a salvaguardia della qualità e funzionalità dei Ricambi Contrattuali ed Accessori, nessuna modifica potrà essere apportata dall'Officina Autorizzata se non dopo che il Ricambio Contrattuale ed Accessorio venduto dal medesimo sia stato consegnato all'acquirente nel suo stato e nella sua confezione originali e se non su richiesta scritta ed a rischio del proprietario dell'autoveicolo su cui il Ricambio Contrattuale ed Accessorio deve essere utilizzato.

## **12. Accettazione**

12.1. I Ricambi Contrattuali ed Accessori si considerano accettati incondizionatamente, come visti e piaciuti dall'Officina Autorizzata in ogni caso di mancata contestazione scritta, motivata e predisposta secondo la modulistica e le procedure indicate dal Concessionario, che dovrà pervenire a FCA - a pena di decadenza - entro il termine di giorni 30 dal ricevimento della merce.

## **13. Garanzia**

13.1. La garanzia prestata da FCA consiste esclusivamente nella sostituzione dei Ricambi Contrattuali ed Accessori inutilizzabili o inefficienti per difetto di fabbricazione accertato o riconosciuto da FCA e/o da chi da essa delegato. È escluso il diritto dell'acquirente di chiedere la risoluzione del contratto, il risarcimento dei danni o la riduzione del prezzo.

13.2. La garanzia qui prevista lascia impregiudicati i diritti di cui il cliente finale sia eventualmente titolare in forza del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, di recepimento della Direttiva 1999/44/CE disciplinante taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo. In tale ipotesi spetterà all'Officina Autorizzata verso FCA il diritto di regresso di cui all'art. 131 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

13.3. La presente garanzia è la sola fornita da FCA all'Officina Autorizzata ed è sostitutiva di quella legale.

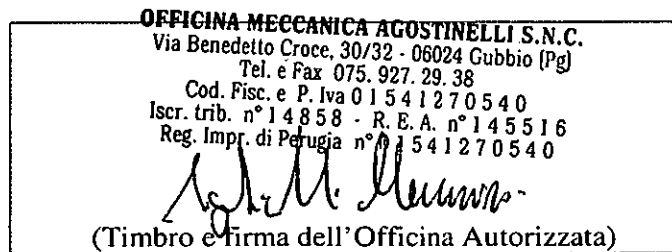


#### 14. Cessione dei crediti

14.1. E' facoltà del Concessionario, in vigenza del mandato senza rappresentanza, o di FCA o del Terzo Designato da FCA di cedere, in tutto od in parte, i crediti derivanti dalla vendita dei Ricambi Contrattuali ed Accessori.

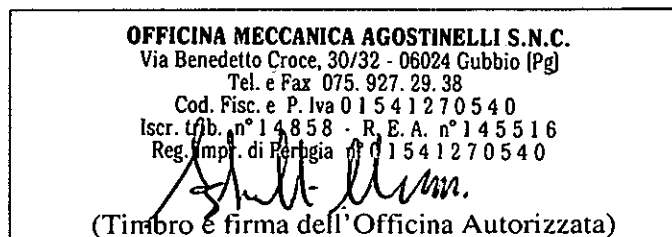
#### 15. Foro esclusivamente competente

15.1. Il Foro di Torino è il solo competente a giudicare qualsiasi controversia.



Approviamo specificamente, dopo averle esaminate, a norma dell'art. 1341 del Codice Civile, le clausole di cui agli articoli seguenti:

3.1. Esecuzione Ordini; 10.1. Dati Informativi; 12.1. Accettazione; 13 Garanzia; 15.1 Foro esclusivamente competente.



*M Agost.*





A brand of



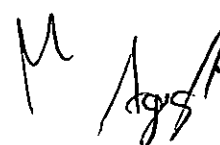
*M. Agnelli*

## **ALLEGATO F – CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI VENDITA**

### **1. Oggetto e definizioni**

Il calcolo degli Obiettivi di vendita di cui all'Articolo 5.2 del Contratto è basato su:

- a) il potenziale di Alfa Romeo sul mercato totale stimato, tenuto anche conto dei nuovi prodotti della gamma dei Ricambi Contrattuali e di quelli della concorrenza;
- b) i dati di vendita storici relativi alle vendite dell'Officina degli ultimi 3 anni ovunque effettuate;
- c) il potenziale di vendita dell'Officina determinato sulla base degli studi di geomarketing aggiornabili semestralmente a cura di Alfa Romeo, relativamente alla CDM;
- d) presenza e performance degli altri punti assistenziali di Officina Alfa Romeo nella CDM e/o di nuove Officine Alfa Romeo e/o di altre Officine di marchi concorrenti;
- e) indice di inflazione annuale applicato sui prodotti contrattuali;
- f) altre specificità della situazione locale.





A brand of



M. G. P.

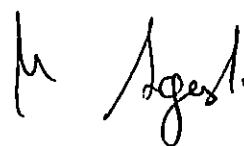
M

Isabel

## **ALLEGATO G - PROCEDURA PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

### **I - Mediazione**

1. Ogni controversia che dovesse insorgere in ordine alle materie di cui all'Articolo 56 del Contratto sarà sottoposta a mediazione, con ricorso ad un mediatore unico, nominato di comune accordo tra FCA e l'Officina Autorizzata o, qualora tale accordo non sia raggiunto entro dieci giorni lavorativi dall'insorgere della controversia, nominato dal Presidente del Tribunale di Torino, su richiesta di una delle parti.
2. Entro sette giorni lavorativi dall'accordo tra le parti sull'identità del mediatore o dalla sua nomina in conformità al precedente articolo 1, la parte che abbia chiesto la mediazione dovrà far pervenire al mediatore, con copia all'altra parte, una sintetica descrizione della controversia oggetto di mediazione. Il mediatore stabilirà immediatamente i termini che le parti saranno tenute ad osservare entro i quali le parti stesse dovranno presentare le rispettive argomentazioni.
3. Il mediatore condurrà la mediazione nel modo da lui ritenuto più opportuno, operando secondo principi di imparzialità, equità e giustizia. Le parti potranno, ove lo ritengano opportuno, farsi assistere da un avvocato od altro rappresentante di loro scelta.
4. Il mediatore stabilirà la sede e la data della mediazione, previo accordo con le parti, ove possibile.
5. In qualsiasi momento della mediazione, il mediatore potrà richiedere a ciascuna delle parti di fornire le informazioni che ritenga necessarie.
6. Il processo di mediazione avrà carattere strettamente riservato e le parti assicureranno che tale riservatezza sia osservata da qualsiasi persona che partecipi alla mediazione in qualsivoglia veste.
7. La mediazione si concluderà con:
  - a) la sottoscrizione tra le parti di una transazione che ponga fine alla controversia, oppure
  - b) l'attestazione scritta del mediatore del fallimento del tentativo di conciliazione, oppure
  - c) la scadenza del termine di 4 (quattro) mesi dalla data della nomina del mediatore, qualora nessuna delle circostanze di cui alle precedenti lettere a) o b) si sia verificata.
8. Conclusa la mediazione, il mediatore consegnerà a ciascuna delle parti o copia della transazione che pone fine alla controversia o l'attestazione del fallimento del tentativo di conciliazione. Tale attestazione non dovrà indicare i motivi del fallimento.
9. Subito dopo la sua nomina, il mediatore determinerà la somma necessaria per lo svolgimento della mediazione. Tale somma dovrà essere pagata in parti uguali dalle parti.
10. Questa somma coprirà l'onorario stimato del mediatore, le spese di mediazione e le spese amministrative.



11. Nel caso in cui, nel corso della mediazione, il mediatore stabilisca che la somma pagata inizialmente non è sufficiente a coprire i presumibili costi della mediazione, il mediatore potrà richiedere il versamento di un importo aggiuntivo, da pagarsi sempre in parti uguali dalle parti.

12. Al termine della mediazione, il mediatore stabilirà i costi complessivi della mediazione e ne darà comunicazione scritta alle parti. Tali costi saranno a carico delle parti in eguale misura, salvo diversa previsione della transazione che pone fine alla controversia.

13. Ciascuna delle parti sopporterà le spese che avrà sostenuto per lo svolgimento della mediazione.

14. Salvo diverso accordo tra le parti, il mediatore non potrà agire, né come rappresentante né come difensore di alcuna delle parti in nessun procedimento giudiziario od arbitrale relativo alla controversia che ha formato oggetto di mediazione.

15. Le parti concordano di non produrre come prova in alcun procedimento giudiziario od arbitrale, né di utilizzare o divulgare in qualsiasi altro modo:

- a) ogni affermazione o proposta fatta da alcuna delle parti nel corso della mediazione;
- b) ogni proposta di risoluzione della controversia fatta dal mediatore;
- c) il fatto che una parte abbia dichiarato di essere pronta ad accettare, in tutto od in parte, la soluzione proposta dal mediatore.

16. La procedura contemplata nella presente Sezione I dell'Allegato G costituisce condizione preliminare all'esperimento a opera delle parti di ogni procedimento arbitrale o giurisdizionale in merito alle controversie di cui all'Articolo 56, eccezion fatta per i procedimenti di urgenza.

## **II – Arbitrato facoltativo**

1. Nell'ipotesi in cui la procedura di mediazione di cui alla Sezione I del presente Allegato G non si concluda con il raggiungimento di un accordo tra le parti, la controversia sarà definitivamente risolta tramite arbitrato ai sensi del regolamento Arbitrale Nazionale della Camera Arbitrale Nazionale ed Internazionale di Milano. Gli arbitri applicheranno il diritto italiano. La lingua dell'arbitrato sarà l'italiano.

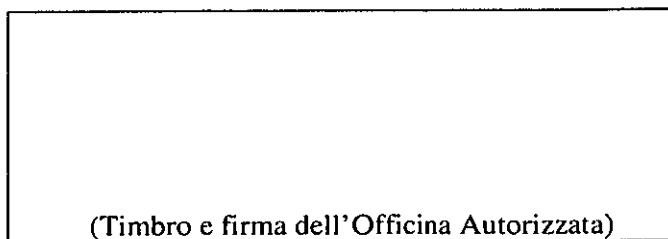
2. In deroga a quanto precede, la parte attrice avrà facoltà di escludere la competenza arbitrale, proponendo domanda davanti al giudice ordinario. La parte convenuta nel giudizio arbitrale avrà a sua volta facoltà di escludere la competenza arbitrale. A questo fine, entro 30 giorni dalla notifica della domanda di arbitrato, dovrà notificare la sua determinazione all'altra parte, la quale, ove intenda proseguire il giudizio, dovrà proporre domanda al giudice ordinario. In entrambe tali ipotesi, sarà competente in via esclusiva a giudicare della controversia il Foro di Torino.

(Timbro e firma dell'Officina Autorizzata)

Approviamo specificamente, dopo averle esaminate, a norma dell'art. 1341 e 1342 del Codice Civile, le clausole di cui agli articoli seguenti:

**I - Mediazione;**

**II - Arbitrato Facoltativo.**



*h* *Scut.*



A brand of

**FCA**  
FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES

*M. Agel.*



1201

## **ALLEGATO I – PROCEDURA PER LA DETERMINAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI VENDITA E DELLO STOCK**

### **1. Disposizioni Generali**

1.1. Gli obiettivi, numeri e/o quantità di cui all'Articolo 55 del presente Contratto saranno determinati mediante la procedura qui prevista.

### **2. Comunicazione della determinazione di FCA**

2.1. FCA comunicherà per iscritto all'Officina Autorizzata, per lettera raccomandata, il suo punto di vista in merito agli obiettivi, numeri e/o quantità sopra menzionati.

### **3. Comunicazione del disaccordo dell'Officina Autorizzata**

3.1. Nel caso in cui non concordi con il punto di vista di FCA, l'Officina Autorizzata comunicherà ad FCA, entro dieci giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di cui al paragrafo precedente:

- a) la sua intenzione di chiedere la determinazione dell'Esperto contemplata dal presente Allegato I;
- b) le ragioni del suo disaccordo;
- c) i dati richiesti al fine di determinare gli obiettivi, numeri e quantità di cui sopra;
- d) ogni relativo elemento di dimostrazione.

### **4. Scelta dell'Esperto**

4.1. L'Esperto sarà scelto di comune accordo tra FCA e l'Officina Autorizzata.

4.2. FCA e l'Officina Autorizzata faranno pervenire all'Esperto così designato nel termine di dieci giorni di cui al paragrafo precedente, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, una sua memoria contenente gli elementi di cui sopra.

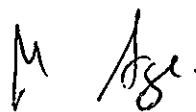
4.3. Qualora non faccia pervenire tale memoria nel termine di cui sopra, l'Officina Autorizzata si intenderà decaduta dal diritto di contestare la determinazione di FCA.

### **5. Mancato Accordo**

5.1. Qualora le parti non concordino circa la designazione dell'Esperto, ciascuna delle parti potrà chiedere, nel termine di dieci giorni lavorativi dalla data del mancato raggiungimento dell'accordo al Presidente della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Torino di provvedere alla nomina dell'Esperto. In tal caso, entro dieci giorni dalla notizia di tale designazione entrambe le parti faranno pervenire all'Esperto così designato una copia della loro memoria.

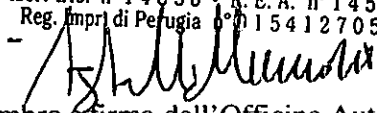
### **6. Determinazione dell'Esperto indipendente**

6.1 L'Esperto determinerà per iscritto gli obiettivi, numeri e/o quantità sui quali le parti non con-



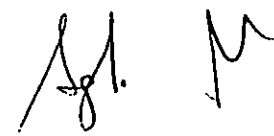
cordano, applicando i criteri contemplati dal presente Contratto, nel termine di dieci giorni dalla ricezione da parte sua delle memorie delle parti.

6.2. I costi dell'Esperto saranno integralmente sopportati dalla parte la cui determinazione è, a giudizio dell'Esperto, la più lontana da quella dell'Esperto stesso. La determinazione dell'Esperto sarà vincolante per le parti ai sensi dell'articolo 1436 del Codice Civile.

**OFFICINA MECCANICA AGOSTINELLI S.N.C.**  
Via Benedetto Croce, 30/32 - 06024 Gubbio (Pg)  
Tel. e Fax 075. 927. 29. 38  
Cod. Fisc. e P. Iva 01541270540  
Iscr. trib. n° 14858 - R. E. A. n° 145516  
Reg. Impr. di Perugia n° 1541270540  
  
(Timbro e firma dell'Officina Autorizzata)

Approviamo specificamente, dopo averle esaminate, a norma dell'art. 1341 del Codice Civile, le clausole di cui agli articoli seguenti: 4.3 (Decadenza dell'Officina Autorizzata dal diritto di contestare le determinazioni di FCA).

**OFFICINA MECCANICA AGOSTINELLI S.N.C.**  
Via Benedetto Croce, 30/32 - 06024 Gubbio (Pg)  
Tel. e Fax 075. 927. 29. 38  
Cod. Fisc. e P. Iva 01541270540  
Iscr. trib. n° 14858 - R. E. A. n° 145516  
Reg. Impr. di Perugia n° 1541270540  
  
(Timbro e firma dell'Officina Autorizzata)





A brand of



M. Asch.

**Oggetto: Utilizzo nuovo addebito diretto paneuropeo SEPA DIRECT DEBIT (SDD) per l'incasso di importi afferenti a contratti di Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza (di seguito i "Contratti").**

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento UE n.260/2012 del 14 marzo 2012, alla data del 1° febbraio 2014 il servizio nazionale di addebito diretto in conto corrente - Rapporto Interbancario Diretto (di seguito "RID") - sarà dismesso e sostituito da un servizio paneuropeo denominato Single Euro Payments Area (di seguito "SEPA") - Direct Debit (di seguito "SDD"). L'acronimo SEPA identificherà l'area unica dei pagamenti in valuta euro con l'obiettivo di attuare un mercato integrato sul territorio europeo, senza prevedere modalità diversificate tra l'esecuzione dei pagamenti nazionali e transfrontalieri.

Alla luce di quanto sopra, con la presente, FCA Italy S.p.A. (di seguito "FCA") intende comunicare che, con decorrenza dal 01 febbraio 2014, tutti i pagamenti afferenti ai Contratti e che avete provveduto ad autorizzare in favore della stessa FCA mediante l'attivazione della procedura di domiciliazione bancaria RID, dovranno essere eseguiti attraverso il nuovo servizio di SDD, secondo la modalità definita SDD B2B prevista per i soggetti qualificati dalla norma come "non consumatori".

In particolare, saranno sottoposti alla Vostra firma da parte del nostro personale due documenti di cui alleghiamo alla presente i format di riferimento che sostituiranno integralmente quelli ad oggi in vigore e con Voi sottoscritti: la "Procedura Credecom" (Allegato 1) ed il Mandato di pagamento (di seguito il "Mandato") (Allegato 2).

Precisiamo sin d'ora che, con la sottoscrizione del Mandato, avrete la facoltà di rifiutare i singoli addebiti, sino alla data di scadenza indicata in ogni richiesta di incasso.

Vi informiamo altresì che i pagamenti verranno effettuati senza interruzioni rispetto ai precedenti e le condizioni contrattuali resteranno quelle attualmente praticate e non subiranno alcuna variazione.

La variazione di cui alla presente non comporterà alcun aggravio di costi a Vostro carico, né attività aggiuntive.

Al fine di garantire la corretta esecuzione degli addebiti diretti effettuati con il nuovo servizio, Vi invitiamo a verificare che la Vostra Banca su cui è attivato il pagamento dei RID, abbia provveduto ad abilitare il servizio SDD sul Vostro conto di riferimento.



Come sempre Vi confermiamo la nostra disponibilità per qualsiasi ulteriore chiarimento in merito alla presente comunicazione.

Cordiali saluti.

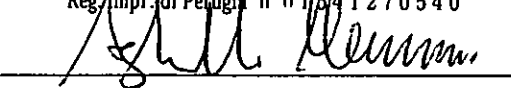
"Firmato FCA Italy S.p.A."

**FCA Italy S.p.A.**  
EMEAMQPAP Service, Parts & Customer Care,  
Business Center Italy  
District Manager Parts & Technical Services

Luca Coccia

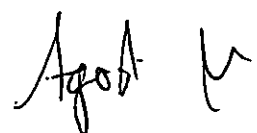
Firma e data per accettazione:

L'Officina Autorizzata  
**OFFICINA MECCANICA AGOSTINELLI S.N.C.**  
Via Benedetto Croce, 30/32 - 06024 Gubbio (Pg)  
Tel. e Fax 075. 927. 29. 38  
Cod. Fisc. e P. Iva 01541270540  
Iscr. trib. n° 14858 - R. E.A. n° 145516  
Reg. Impr. di Perugia n° 01541270540



(Timbro e firma dell'Officina Autorizzata)

Li, *Perugia* 23 04 2019 /



## PROCEDURA CREDECOM

### **Modalità di pagamento delle partite contabili intercorrenti tra FCA e le Officine Autorizzate per la prestazione del Servizio di Assistenza degli autoveicoli distribuiti da FCA.**

1. La presente procedura stabilisce le modalità di pagamento di tutte le partite contabili debitorie e creditorie intercorrenti fra la FCA Italy S.p.A. ("FCA") e ogni Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza (di seguito semplicemente "Officina") e che divengano liquide ed esigibili nel corso di un qualsiasi determinato mese di vigenza del/i contratto/i di Officina Autorizzata per la prestazione del Servizio di Assistenza (il/i "Contratto/i"), stabilendone l'automatica estinzione per compensazione.
2. Non rientrano nella procedura di compensazione oggetto della presente (di seguito semplicemente "Credecom") i debiti dell'Officina per le forniture di Ricambi Contrattuali espletate da FCA in esecuzione dei Contratti, fatto salvo in ogni caso per quanto indicato nel successivo paragrafo 5 in ordine alla delegazione di pagamento ivi stabilita.
3. Il Credecom opera su tutte le partite attive e passive dell'Officina che diventino liquide ed esigibili e siano contabilizzate nel partitario di FCA entro il giorno 20 di calendario di ciascun mese di riferimento (fermo restando che le partite scadenti nel medesimo mese, ma contabilizzate in un qualsiasi giorno successivo al 20 saranno inserite nel Credecom del mese successivo).
4. Quando creditrice del saldo attivo generato dal Credecom del mese di riferimento (il "**Saldo Credecom Attivo**" o "S.C.A."), l'Officina riceverà il pagamento del S.C.A. a mezzo di bonifico sul conto corrente bancario di domiciliazione con valuta alla fine dello stesso mese, a meno che non trovi luogo la delegazione di pagamento di cui al successivo paragrafo 7.
5. Quando debitrice del saldo passivo generato dal Credecom del mese di riferimento (il "**Saldo Credecom Passivo**" o "S.C.P."), l'Officina provvederà a liquidare a FCA il SCP per il tramite della procedura di domiciliazione bancaria Single Euro Payments Area Direct Debit (SDD) preventivamente attivata dall'Officina a favore di FCA, con valuta di incasso per FCA alla fine dello stesso mese di riferimento del S.C.P. Qualora la procedura SDD non andasse a buon fine, FCA avrà sempre titolo per addebitare gli interessi di mora ex art. 5 del D.Lgs. 231/2002 (e successive modifiche e integrazioni) sull'ammontare del S.C.P. rimasto insoluto e fino alla data di effettivo pagamento.
6. Con riferimento ai pagamenti di cui al punto 5, eseguiti mediante procedura SDD, FCA e l'Officina, stante la natura dei Contratti in essere a cui gli addebiti afferiscono, concordano che non sarà inviata alcuna notifica prima di ogni addebito SDD.
7. Qualora l'Officina creditrice del S.C.A. sia tenuta al pagamento di debiti che risultino scaduti e/o scadenti nel mese di riferimento del S.C.A. verso (i) qualsiasi società che risulti Cessionaria e/o comunque titolare dei crediti di FCA derivanti dalla fornitura Ricambi Contrattuali e/o (ii) qualsiasi società controllata e/o collegata ad FCA ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2359 Cod.Civ. [di seguito le società di cui ai punti (i) e (ii) sono collettivamente dette "le Società Collegate"], il S.C.A. sarà liquidato, ove del caso fino alla sua concorrenza, a beneficio delle predette

Società Collegate e a valere sui crediti delle stesse nei confronti dell'Officina, in conformità con la delegazione di pagamento che con la sottoscrizione della presente l'Officina conferisce e conferma irrevocabilmente a FCA.

8. E' inteso e convenuto che in sede di esecuzione della delegazione di cui al precedente paragrafo 6., FCA provvederà al pagamento in conformità con i criteri stabiliti dall'art. 1193, secondo comma del C.C. e dovrà comunicare entro 15 giorni all'Officina le partite debitorie dell'Officina estinte, totalmente o parzialmente, presso le Società Collegate già creditrici delle corrispondenti somme, individuando ciascuna operazione di pagamento effettuata in esecuzione della delegazione.

9. La delegazione di pagamento del S.C.A. sarà esercitata per l'estinzione di qualsiasi debito dell'Officina verso le Società Collegate, fatta unicamente eccezione per quelle per le quali la o le Società Collegate e l'Officina diversamente dispongano, dandone comunicazione scritta, univoca e contestuale a FCA.

10. FCA avrà sempre facoltà di sospendere e/o revocare in qualsiasi momento la presente Procedura Credecom dandone semplice comunicazione scritta all'Officina, anche tramite pubblicazione sul sito web di FCA denominato "E-link".

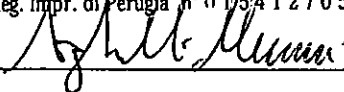
**FCA Italy S.p.A.**  
EMEAMOPAR Service, Parts & Customer Care  
"Business Center Italy"  
District Manager Parts & Technical Services

..... **Luca Coccia** .....

Per espressa ed incondizionata accettazione di tutto quanto stabilito nella presente procedura Credecom:

Li, *Perugia 23 04 2019* , ,

L'Officina Autorizzata  
**OFFICINA MECCANICA AGOSTINELLI S.N.C.**  
Via Benedetto Croce, 30/32 - 08024 Gubbio (Pg)  
Tel. e Fax 075.927.29.38  
Cod. Fisc. e P. Iva 01541270540  
Iscr. trib. n° 14858 - R. E. A. n° 145516  
Reg. Impr. di Perugia n° 01541270540



(Timbro e firma dell'Officina Autorizzata)

*Agostinelli*



## Nomina del Responsabile Esterno del Trattamento dei Dati Personali

Il presente documento rappresenta reciproca nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali (la "Nomina") tra

**FCA Italy S.p.A.**, con sede legale in Corso G. Agnelli 200, 10135 – Torino, ("FCA")

E

il Concessionario SOCIETA' AUTO FORNITURE INDUSTRIALI SRL

E

l'Officina Autorizzata AGOSTINELLI SNC

(Di seguito, congiuntamente, le "Parti").

### Premesso:

- a) che FCA è titolare del trattamento dei dati personali ("Dati"), ("Titolare"), effettuato all'interno della propria organizzazione aziendale ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, come modificato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018, del Regolamento (UE) 2016/679, e di ogni altra norma di legge in materia di privacy applicabile ("Legge sulla privacy"), con riferimento alle seguenti principali finalità:
  1. adempiere alle obbligazioni in materia di garanzia e di sicurezza dei prodotti (es. campagne di richiamo); svolgere verifiche interne presso il Concessionario in ordine al rispetto delle previsioni contrattuali; gestire le richieste della clientela; lo svolgere sondaggi presso la clientela finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi erogati o fornire indicazioni alla clientela connesse all'utilizzo e manutenzione dei prodotti;
  2. previo specifico consenso dell'interessato ("Cliente"), inviare comunicazioni commerciali e/o promozionali su suoi prodotti e servizi, nonché lo svolgimento di ricerche di mercato ("Marketing");
  3. previo specifico consenso del Cliente, analizzare dei comportamenti, abitudini e propensioni al consumo del Cliente, al fine di migliorare prodotti e servizi forniti da FCA, nonché per soddisfare le specifiche esigenze della clientela ("Profilazione");
  4. previo specifico consenso del Cliente, comunicare i Dati ad aziende connesse o collegate alla Società, nonché a società partner della stessa appartenenti ai settori automobilistico, finanziario, assicurativo e delle telecomunicazioni, che li potranno trattare per inviare comunicazioni commerciali e/o promozionali su prodotti e servizi delle suddette società, nonché effettuare ricerche di mercato ("Marketing terze Parti").

Con riferimento alle finalità ed ai trattamenti sopra indicati, FCA nomina il Concessionario e l'Officina Autorizzata alla stessa assegnata, responsabile del trattamento dei Dati per l'adempimento delle attività di cui al presente Contratto nonché quelle strumentali allo

svolgimento di azioni commerciali e di marketing nell'ambito del servizio di supporto alle attività di Direct Marketing offerto da FCA.

b) che il Concessionario è Titolare del trattamento dei Dati effettuato all'interno della propria organizzazione aziendale ai sensi della Legge sulla privacy, con riferimento alle seguenti finalità:

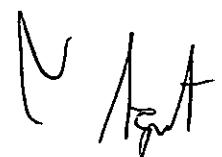
1. finalità strettamente connesse all'esecuzione del Contratto, strumentali alla gestione del rapporto con il Cliente e connesse all'adempimento degli obblighi di legge (es. in materia contabile, fiscale e tributaria) da parte del Concessionario;
2. previo specifico consenso del Cliente, inviare comunicazioni commerciali e/o promozionali su suoi prodotti e servizi, nonché effettuare ricerche di mercato ("Marketing");
3. previo specifico consenso del Cliente, analizzare comportamenti, abitudini e propensioni al consumo, al fine di migliorare prodotti e servizi forniti dalla Concessionario, nonché per soddisfare le specifiche esigenze della clientela ("Profilazione");
4. previo specifico consenso del Cliente, comunicare i Dati ad aziende connesse o collegate alla stessa, nonché a società partner appartenenti ai settori automobilistico, finanziario, assicurativo e delle telecomunicazioni, che li potranno trattare per inviare comunicazioni commerciali e/o promozionali su prodotti e servizi delle suddette società, nonché lo svolgimento di ricerche di mercato ("Marketing terze Parti")

c) che l'Officina Autorizzata è Titolare del trattamento dei Dati effettuato all'interno della propria organizzazione aziendale ai sensi della Legge sulla privacy, con riferimento alle seguenti finalità:

1. finalità strettamente connesse all'esecuzione del Contratto, strumentali alla gestione del rapporto con il Cliente e connesse all'adempimento degli obblighi di legge (es. in materia contabile, fiscale e tributaria) da parte dell'Officina Autorizzata;
2. previo specifico consenso del Cliente, inviare comunicazioni commerciali e/o promozionali su suoi prodotti e servizi, nonché effettuare ricerche di mercato ("Marketing");
3. previo specifico consenso del Cliente, analizzare comportamenti, abitudini e propensioni al consumo, al fine di migliorare prodotti e servizi forniti dalla Officina Autorizzata, nonché per soddisfare le specifiche esigenze della clientela ("Profilazione");
4. previo specifico consenso del Cliente, comunicare i Dati ad aziende connesse o collegate alla stessa, nonché a società partner appartenenti ai settori automobilistico, finanziario, assicurativo e delle telecomunicazioni, che li potranno trattare per inviare comunicazioni commerciali e/o promozionali su prodotti e servizi delle suddette società, nonché lo svolgimento di ricerche di mercato ("Marketing terze Parti").

## **1. Ambito e uso dei Dati**

Con la stipula della presente Nomina le Parti, in qualità di Titolari rispettivamente per le finalità descritte ai punti a), b) e c), si nominano reciprocamente quale responsabile del trattamento dei Dati ("Responsabile").



Nello specifico, con la sottoscrizione della presente Nomina, il Titolare (inteso, reciprocamente, come la parte che tratta i Dati per la finalità di propria competenza, come specificate nella presente Nomina) nomina il Responsabile (inteso reciprocamente, come la parte che tratta i Dati per conto del Titolare, come specificato nella presente Nomina) di svolgere le attività di trattamento dei Dati relativi agli obblighi stabiliti nel Contratto, per le specifiche finalità sopra indicate. Il Responsabile tratterà i dati in conformità alla Legge sulla privacy e ridurrà al minimo, mediante idonee misure di sicurezza tecniche e organizzative, il rischio di distruzione o di perdita, accidentale o meno, gli accessi non autorizzati o lo svolgimento di attività di trattamento dei Dati che sono o illecite o non conformi alle finalità della raccolta dei Dati.

I Dati saranno utilizzati esclusivamente per fornire i servizi di cui al Contratto. Il Responsabile non utilizzerà i Dati, né trarrà da essi informazioni per pubblicità o scopi commerciali analoghi e diversi da quelli richiesti dal Titolare. Il Titolare conserva ogni diritto, titolarità e interesse relativo ai Dati rispettivamente alle finalità di propria competenza. Il Responsabile non acquisisce alcun diritto sui Dati diverso dai diritti che il Titolare concede al Responsabile nell'ambito dell'attività e delle obbligazioni di cui al Contratto.

## **2. Soggetti interessati**

I Soggetti Interessati oggetto del trattamento dei Dati sono i seguenti:

- dipendenti
- appaltatori
- clienti
- potenziali clienti
- personale dei concessionari
- fornitori, se imprese individuali
- personale dei fornitori
- candidati per l'assunzione
- parenti dei suddetti soggetti

## **3. Categorie di Dati**

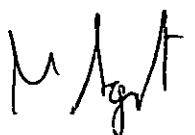
I Dati oggetto del trattamento sono i seguenti:

- Nome e cognome
- Sesso
- Data di nascita
- Città/Paese di nascita

- Stato civile/di famiglia
- Codice fiscale
- Indirizzo privato
- Numero di telefono privato/fax/cellulare
- Indirizzo e-mail privato
- Professione
- Datore di lavoro
- Indirizzo della ditta, ufficio ecc.
- Indirizzo e-mail aziendale
- Numero di telefono aziendale/fax/cellulare
- Reddito, trattamento fiscale e/o benefici relativi allo stato occupazionale
- Conto bancario, dati delle carte di credito/debito
- Ipoteche e altri gravami
- Storico dei crediti e dati di riferimento dei crediti
- Informazioni o dati relativi a spese
- Indirizzo IP
- Utente ID/CID
- Registri di sistema
- Risposte a domande di sicurezza, numeri di serie di apparecchiature/software assegnati
- Dati sulla posizione (es. GPS)
- Numero di identificazione del veicolo (telaio)
- Istruzione (es. Curriculum Vitae)
- Abitudini di vita
- Appartenenza a club e associazioni

### **3.1.Speciali categorie di Dati**

Le speciali categorie di Dati trattati in virtù del presente Contratto sono le seguenti:



- Opinioni politiche, credenze religiose o filosofiche
- Orientamento sessuale
- Informazioni sanitarie (comprese condizioni di salute, handicap, malattie, infermità o cure mediche)
- Appartenenza sindacale
- Risultanze del casellario giudiziale (comprese condanne, sanzioni e ammende, e altre informazioni acquisite durante un procedimento penale)
- Dati biometrici

#### **4. Autorizzati al trattamento**

Le Parti nomineranno per iscritto le persone fisiche, all'interno della propria organizzazione, autorizzate del trattamento e forniranno loro le necessarie istruzioni operative.

#### **5. Sub responsabili del trattamento**

Il Responsabile può nominare, sotto la propria responsabilità, sub responsabili del trattamento dei Dati. Il Responsabile comunicherà anticipatamente per iscritto al Titolare l'elenco dei sub responsabili e il Titolare deciderà a sua esclusiva discrezione se concedere un'autorizzazione espressa al Responsabile per procedere alla nomina del sub responsabile. I sub responsabili del trattamento dovranno avere sede nella UE e possedere le esperienze, le competenze e l'affidabilità necessarie per garantire la rigorosa osservanza della Legge sulla privacy. Il Responsabile garantirà che i sub responsabili del trattamento nominati svolgano le attività dei rispettivi trattamenti in conformità con le disposizioni della presente Nomina.

#### **6. Trasferimento dei Dati al di fuori dello SEE**

Il Responsabile si obbliga a trasferire i Dati al di fuori dello SEE previa espressa autorizzazione del Titolare. Qualora detto trasferimento dei Dati avvenga da un Paese appartenente allo SEE verso un Paese terzo non annoverato dalla Commissione europea tra i Paesi che garantiscono un adeguato livello di protezione dei Dati, ambo le Parti si impegnano a regolamentare il suindicato trasferimento in conformità alla Legge sulla privacy. A tal fine, purché il Titolare intenda concedere la suddetta previa autorizzazione al trattamento e/o trasferimento dei Dati al di fuori dello SEE, dovrà essere stipulato un apposito "Data Export Agreement", contenente le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione europea in virtù della Legge sulla privacy, ai sensi del quale il Titolare, agendo in qualità di "Data Exporter", trasferirà i Dati a una o molteplici società controllate del Responsabile ovvero a un sub responsabile terzo ingaggiato da quest'ultimo, i quali agiranno nella veste di "Data Importer".

Inoltre, le Parti riconoscono che, in ossequio alla Legge sulla privacy, le norme vincolanti d'impresa, un codice di condotta approvato nonché un meccanismo di certificazione approvato (congiuntamente "Strumenti di trasferimento alternativi") costituiscono garanzie adeguate al trasferimento dei Dati fuori dallo SEE.

In ogni caso, il Responsabile garantisce che qualsivoglia trasferimento dei Dati fuori dallo SEE in base alla presente Clausola 6 sarà limitato al minimo necessario che occorre per fornire i Servizi.

## **7. Misure di sicurezza**

Il Responsabile si impegna a rispettare (e a far sì che i subappaltatori, le affiliate o gli agenti, se applicabile, rispettino) quanto indicato nell'Appendice A della Nomina.

## **8. Comunicazione di violazioni della sicurezza**

Qualora il Responsabile venga a conoscenza di (a) qualsiasi accesso illegale a qualsiasi Dato del Titolare registrato presso le apparecchiature del Responsabile o nelle relative strutture; o (b) qualsiasi accesso non autorizzato a tali apparecchiature o strutture, qualora in entrambi i casi tale accesso comporti la perdita, la divulgazione o l'alterazione di Dati del Titolare (ciascuno un "Incidente sulla Sicurezza"), il Responsabile provvederà tempestivamente: (a) a comunicare al Titolare l'Incidente sulla Sicurezza; (b) a indagare sull'Incidente sulla Sicurezza e a fornire al Titolare informazioni dettagliate sullo stesso e (c) ad adottare ragionevoli misure per attenuare gli effetti e ridurre al minimo gli eventuali danni derivanti dall'Incidente sulla sicurezza.

Le eventuali comunicazioni sull'Incidente sulla Sicurezza saranno fatte pervenire al Titolare con qualsiasi mezzo scritto, anche via e-mail.

## **9. Diritti degli interessati**

Su richiesta del Titolare, il Responsabile collaborerà in modo proattivo e tempestivo per consentire l'esercizio dei diritti spettanti agli interessati conformemente alla Legge sulla privacy applicabile.

## **10. Diritti di audit**

Il Responsabile accetta e garantisce, su richiesta del Titolare, di mettere a disposizione i trattamenti dei Dati effettuati ai sensi della presente Nomina per verifiche e controlli. Tale attività di audit sarà svolta dal Titolare o da terzi professionisti indipendenti scelti dal Titolare a proprie spese e comporterà la redazione di una relazione di audit (la "Relazione") che costituirà un'informazione riservata del Titolare ai sensi delle disposizioni in materia di riservatezza di cui alla presente Nomina.

## **11. Durata e risoluzione**

La presente Nomina entrerà in vigore alla data della relativa sottoscrizione e cesserà alla data di scadenza o alla risoluzione per qualsiasi ragione del Contratto di Concessione. Alla data di scadenza o alla data della risoluzione, il Responsabile interromperà immediatamente il trattamento dei Dati e cancellerà tutti i Dati in suo possesso o, su richiesta del Titolare, il Responsabile restituirà a quest'ultima i Dati.

## **12. Rapporti con le Autorità**

Il Responsabile informerà tempestivamente il Titolare di ogni richiesta di informazioni, azione, indagine, ispezione da parte delle Autorità preposte alla tutela dei dati personali o da parte di autorità giudiziarie ai sensi delle norme della Legge sulla privacy.

Il Titolare adempierà agli ordini delle Autorità preposte alla tutela dei dati personali o delle autorità giudiziarie, a meno che il Titolare non abbia prontamente informato il Responsabile dell'intenzione di presentare opposizione ai succitati ordini.

### 13. Indennizzi

Il Responsabile manleverà e terrà indenne il Titolare da tutte le pretese e da tutte le responsabilità, i costi, i procedimenti, i danni e le spese (incluse le spese legali e altri onorari professionali) subiti o sostenuti dal Titolare in conseguenza delle attività di trattamento dei Dati del Responsabile di cui alla presente Nomina.

### 14. Comunicazioni

Qualsiasi richiesta, avviso o altra comunicazione inviata conformemente alla presente Nomina dovrà essere effettuata per iscritto e indirizzata all'altra parte. La comunicazione sarà considerata come effettuata al momento della relativa ricezione comprovata tramite ricevuta scritta o automatica o tramite registrazione elettronica (se applicabile).

### 15. Invalidità

Qualora qualsiasi disposizione della presente Nomina diventi o sia ritenuta invalida, illegale o non applicabile da qualsiasi tribunale competente, le restanti parti della Nomina rimarranno in vigore a tutti gli effetti.

### 16. Legge applicabile e giurisdizione

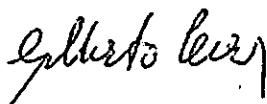
La Nomina sarà regolata ed interpretata secondo la legge italiana e qualsiasi altra legge applicabile sulla privacy. Qualsiasi controversia relativa o derivante dalla presente Nomina sarà sottoposta alla giurisdizione esclusiva del tribunale di Torino.

### 17. Divieto di divulgazione

Il Responsabile accetta che i dettagli della presente Nomina costituiscano Informazioni riservate di ciascuna parte. Fatto salvo quanto sopra previsto, la presente Clausola 17 non impedirà al Responsabile di portare la presente Nomina a conoscenza delle Autorità preposte alla tutela dei Dati, se necessario per ottemperare alla legge applicabile.

FCA Italy S.p.A.

Il Concessionario



Firma del rappresentante legale

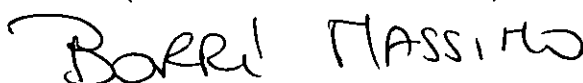
Nome (scritto a mano o dattiloscritto):

Ing. Gilberto Ceresa



Firma del Rappresentante legale

Nome (scritto a mano o dattiloscritto):



Data: 23 04 2014

Data: 23 04 2014

L'Officina Autorizzata



Firma del Rappresentante legale

MAURIZIO AGOSTINELLI

Nome (scritto a mano o dattiloscritto):

Data: 23-04-2014

## **Appendice A**

### **Misure di sicurezza**

Tenuto conto dello stato di sviluppo tecnologico e del costo di attuazione delle succitate misure, il Responsabile adotterà idonee misure organizzative e tecniche contro l'uso improprio, il trattamento non autorizzato o illegittimo o la perdita, la distruzione o il danneggiamento accidentale dei Dati.

Nel caso in cui, il Responsabile volesse modificare le presenti misure di sicurezza, lo comunicherà per iscritto senza ingiustificato ritardo al Titolare.

#### **1. Misure di sicurezza materiali**

Il Responsabile provvederà:





- a. a rendere sicura la struttura contenente l'infrastruttura IT utilizzata per elaborare e trasferire i Dati;
- b. a limitare il numero di persone autorizzate ad accedere ai Dati, nonché l'accesso di persone autorizzate all'infrastruttura IT utilizzata per elaborare e trasferire i Dati;
- c. a garantire una continua erogazione di energia elettrica all'infrastruttura IT utilizzata per l'elaborazione ed il trattamento dei Dati, in particolare mettendo a disposizione sistemi energetici di emergenza.

## 2. Misure di sicurezza incorporate nel software

Il Responsabile garantirà le seguenti misure di sicurezza elettroniche:

- a. un sistema di controllo di accesso ai Dati, così da garantire che qualsiasi accesso a Dati della Società, sia effettuato da persone autorizzate e identificate;
- b. un sistema di protezione dei Dati da distruzione o perdita accidentale;
- c. i Dati raccolti per finalità differenti sono trattati separatamente;
- d. un meccanismo integrato che richieda a ciascuna persona che ha accesso ai Dati di rinnovare la password;
- e. una registrazione univoca (l'"ID Utente") e una password (le "credenziali") per ogni persona interessata al trattamento dei Dati;
- f. la password, nota soltanto alla persona a cui è assegnata (l'"Utente") possiederà le seguenti caratteristiche minime:
  - i. dovrà essere costituita da almeno 8 (otto) caratteri;
  - ii. dovrà contenere lettere maiuscole e minuscole combinate con cifre o caratteri speciali;
  - iii. non conterrà l'ID Utente;
  - iv. dovrà essere modificata autonomamente e obbligatoriamente dall'Utente al primo collegamento e dopo la reimpostazione della password;
  - v. dovrà essere modificata almeno ogni 60 (sessanta) giorni;
- g. l'ID Utente assegnato ad un Utente non dovrà essere riassegnato ad un'altra persona autorizzata al trattamento anche in un altro momento;
- h. le credenziali dovranno essere disattivate qualora non siano state utilizzate per almeno 6 (sei) mesi (ad eccezione di quelle che sono state autorizzate per fini di gestione tecnica);
- i. le credenziali dovranno, inoltre, essere immediatamente disattivate qualora alla persona autorizzata al trattamento sia interdetto l'accesso ai Dati;
- j. ai soggetti autorizzati al trattamento dovrà essere dato avviso di non lasciare incustoditi e rendere accessibili le apparecchiature elettroniche durante le sessioni di trattamento dei Dati;
- k. un sistema di autorizzazione:
  - i. qualora siano stati definiti profili di autorizzazione in diversi ambiti per i soggetti autorizzati al trattamento, dovrà essere utilizzato un sistema di autorizzazione;
  - ii. i profili di autorizzazione per ciascuna persona o gruppo omogeneo di persone autorizzate al trattamento dovranno essere definiti e configurati prima dell'inizio del trattamento in modo tale da consentire solo l'accesso ai Dati che sono necessari per eseguire le operazioni di trattamento;
  - iii. dovrà essere regolarmente verificato, almeno ad intervalli annuali, che i prerequisiti per il mantenimento dei relativi profili di autorizzazione siano ancora validi;
- l. l'applicazione di soluzioni efficaci (logiche e fisiche), mantenendo gli standard aziendali del settore in linea con i tempi, proteggendo i Dati dagli effetti di software dannosi e dall'accesso remoto di soggetti o di sistemi automatizzati non autorizzati;



- i. programmi di protezione da virus e malware dovranno essere quotidianamente aggiornati;
- ii. le patch di sicurezza e le correzioni delle vulnerabilità note di sistema dovranno essere prontamente implementate e aggiornate;
- m. i Dati dovranno essere gestiti tramite software (compresi sistemi operativi, middleware e applicazioni) con caratteristiche di sicurezza che tengano conto dello stato dello sviluppo tecnologico;
- n. il backup dovrà essere eseguito almeno con cadenza giornaliera;
- o. dovranno essere adottate misure idonee a garantire che l'accesso ai Dati sia ripristinato con una scadenza specifica (non più di sette giorni);
- p. i Dati utilizzati per l'autenticazione dovranno essere protetti con efficaci misure di sicurezza crittografica;
- q. tutte le comunicazioni dei Dati in transito dovranno essere crittografate utilizzando le più recenti procedure di crittografia;
- r. in caso di speciali categorie di Dati, essi saranno criptati quando non in uso utilizzando le più recenti procedure di crittografia;
- s. assicurarsi che sia possibile controllare l'accesso a sistemi e applicazioni. I log (registri di accesso) dovranno essere disponibili per almeno 1 (uno) anno;
- t. la valutazione della vulnerabilità e i test di penetrazione dovranno essere eseguiti regolarmente da terzi indipendenti e le relative relazioni dovranno essere consegnate al Titolare;
- u. qualora sia rilevata una violazione di Dati o una vulnerabilità della sicurezza nel trattamento dei Dati o in qualsiasi sistema utilizzato per fornire i servizi, il Titolare sarà immediatamente informata dell'incidente e di tutti i rimedi attuati.

### 3. Misure organizzative

Il Responsabile garantisce che:

- a. l'accesso ai Dati sarà assegnato secondo il principio del "need to know";
- b. limiterà il numero di persone autorizzate a svolgere attività connesse al trattamento dei Dati;
- c. istruirà le persone autorizzate sui regolamenti di tutela dei Dati, sulle misure di sicurezza adottate dal Responsabile e sulle politiche di sicurezza attuate in caso di emergenze di sicurezza;
- d. le persone autorizzate a utilizzare un sistema di trattamento di Dati abbia l'accesso solo ai Dati per i quali hanno ricevuto diritto di accesso e i Dati non possono essere letti, copiati, modificati, rimossi o utilizzati senza autorizzazione durante il trattamento e successivamente durante l'archiviazione;
- e. manterrà un elenco aggiornato delle persone autorizzate ad avere accesso ai Dati, e metterà tale elenco a disposizione del Titolare su richiesta motivata della stessa;
- f. manterrà una copia del backup aggiornato dei Dati e dei software utilizzati dal Responsabile per il trattamento dei Dati;
- g. i Dati saranno conservati applicando misure che li proteggano da accessi non autorizzati, da alterazioni, danni e distruzioni;
- h. i Dati saranno cancellati in modo irreversibile in caso di sostituzione o di riutilizzo dell'hardware;
- i. escluda o limiti la produzione di copie di Dati incluse le stampe che ne assicuri la distruzione dopo l'uso.

**Trasferimento e l'utilizzo di dati relativi alle attività di assistenza e ricambi realizzate dai membri delle reti assistenziali di FCA Italy S.p.A. ("FCA").**

Come noto, la crescente competizione nel settore del post vendita "Automotive" e il costante accrescimento del livello di tecnologia presente sugli autoveicoli distribuiti dalla nostra società richiedono sempre maggior attenzione, competenza, efficacia e rapidità nell'organizzazione ed esecuzione dei servizi di assistenza e riparazione offerti alla clientela in relazione ai suddetti autoveicoli.

La capacità di offrire alla clientela un servizio assistenziale di qualità, tempestivo ed affidabile dipende, in modo rilevante, dalla capacità di monitorare con costanza ed efficacia il comportamento del parco circolante dei veicoli distribuiti da FCA, con particolare riguardo al loro livello di affidabilità nel tempo.

E' importante mantenere aggiornata la conoscenza delle tipologie (e ricorrenza) dei malfunzionamenti che possono occorrere ai veicoli, con indubbia ricaduta di benefici sulla capacità, efficacia e rapidità di reazione di FCA e delle sue reti di assistenza nell'individuare ed attuare le soluzioni assistenziali più mirate ed efficaci, a garanzia e vantaggio della clientela che utilizza i prodotti distribuiti da FCA.

Pertanto, al fine di implementare in modo sempre più efficace l'analisi sopra descritta, nonché di garantire che le attività effettuate dai Concessionari e/o dalle Officine Autorizzate per la prestazione del Servizio di Assistenza degli autoveicoli distribuiti da FCA siano sempre in linea e si conformino pienamente con le prescrizioni stabilite nei Contratti per la prestazione del Servizio di Assistenza (di seguito "Contratti") in essere con la nostra società, abbiamo messo a punto una modalità per la rilevazione dei dati e delle informazioni relative alle attività di manutenzione e riparazione (in garanzia e non) che i membri delle nostre reti di assistenza svolgono quotidianamente sugli autoveicoli delle marche distribuite da FCA, nell'ambito e per le finalità stabilite nei predetti Contratti.

Tale modalità consiste nel trasferimento a FCA delle informazioni riguardanti la diagnostica sugli autoveicoli (quali ad esempio l'attuale wiTECHplus nonché gli eventuali successivi apparecchi che verranno di volta in volta utilizzati) e delle informazioni assistenziali relativi agli autoveicoli del Gruppo FCA. Tali dati verranno conservati nei nostri data base per il periodo ritenuto strettamente necessario a conseguire le finalità sopra indicate.

L'assunzione e il trasferimento di tali dati e informazioni assistenziali verrà attuata in automatico, in occasione dell'accesso e del collegamento del Concessionario e/o dell'Officina Autorizzata ai sistemi informatici e/o ai siti web implementati e resi operativi da FCA (quali ad esempio wiTEXEDi o successivi).

#### 4. Amministratori di sistema

Il Titolare affida al Responsabile il compito di individuare i professionisti "Amministratori di sistema". Il Responsabile adotterà, secondo le proprie competenze, le seguenti misure (a titolo esemplificativo e non limitativo):

- a. impedirà l'accesso ai Dati all'Amministratore di sistema e, ove ciò non sia fattibile, il Titolare dovrà esserne a conoscenza;
- b. , effettuerà un'attenta valutazione dei titoli della/e persona/e a cui è assegnato il ruolo di Amministratore di sistema;
- c. nominerà individualmente l'Amministratore di sistema ed elencherà analiticamente le attività che l'Amministratore di sistema svolgerà fornendo il profilo di autorizzazione pertinente;
- d. disporrà di un documento interno aggiornato con i dati personali dell'Amministratore di sistema;
- e. metterà a disposizione del Titolare il documento di cui alla Clausola (d) in caso di revisione da parte dell'Autorità di tutela dei dati e/o su richiesta del Titolare;
- f. controllerà, almeno una volta all'anno, le attività dell'Amministratore di sistema per verificare che esse siano conformi alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza previste dalla Legge sulla privacy;
- g. registrerà i controlli degli accessi logici da parte dell'Amministratore di sistema ai sistemi di elaborazione e ai database elettronici. Le registrazioni (i log degli accessi) dovranno essere complete e inalterabili. Dovrà essere possibile verificarne l'integrità conformemente alle finalità di verifica perseguite;
- h. conserverà i log degli accessi di cui alla Clausola (g) per un periodo di tempo adeguato non inferiore ad un anno. I log degli accessi dovranno includere indicatori temporali dei login.

#### Procedura "Privacy - Raccolta consensi per FCA Italy S.p.A."

- a) è tassativamente necessario che l'Officina Autorizzata, in fase di assistenza, attraverso l'utilizzo del sistema e-LINK raccolga e invii a FCA Italy S.p.A. ("FCA") l'informazione relativa ai consensi all'utilizzo dei dati personali da parte di FCA per finalità di marketing, profilazione e comunicazione a terzi per finalità di marketing;
- b) si ribadisce che la raccolta errata di questi dati e la conseguente trasmissione a FCA può generare controversie anche legali con i Clienti. Pertanto, saranno poste a carico dell'Officina Autorizzata le conseguenze derivanti da eventuali suoi inadempimenti o non conformità alla procedura;
- c) si ricorda infine che il consenso al trattamento per finalità di marketing e profilazione – essendo parte del contratto di servizio - dovrà essere conservato per legge dall'Officina Autorizzata per un periodo decennale.