**INFORMARE PRIVIND MODIFICAREA CRITERIILOR DE SELECȚIE CALITATIVĂ ȘI CANTITATIVĂ**

Stimați Parteneri,

Vă informăm că începând cu data de **01.01.2024**, Trust Motors S.R.L. va implementa noi criterii de selecție calitativă în conformitate cu strategia de dezvoltare a grupului Stellantis.

Reparatorii Agreați care vor fi autorizați de către Trust Motors S.R.L. ("RA") trebuie sa îndeplinească simultan criteriile de selecție calitativă pentru *Vehicule Pasageri (Passenger Cars),* respectiv pentru *Vehicule Comerciale Ușoare (LCV).*

În acest sens, orice întreprindere care dorește să devină RA și consideră că îndeplinește criteriile de selecție calitativă este invitată să-și depună candidatura pe email la adresa: gabriel.manea@trustmotors.ro.

**OPEL**

**ANEXĂ privind STANDARDELE REPARATORULUI**

**la**

**CONTRACTUL DE REPARATOR AUTORIZAT**

**Vehicule pentru Pasageri (Passenger Cars)**

Pentru ca REPARATORUL să se conformeze prezentului CONTRACT, REPARATORUL trebuie să îndeplinească toate STANDARDELE REPARATORULUI, așa cum sunt descrise în continuare.

| # | STANDARDE REPARATOR |
|---|---|
| PR | Locații |
| CI | Identitate Corporativă |
| QU | Calitate |
| IT | IT (structură şi sisteme) |
| FI | Financiar |
| PE | Personal |

„CONTRACT“ / „LOCAȚIE“ în tabelele de mai jos indică faptul că standardul în cauză trebuie respectat fie la nivel de CONTRACT, fie la nivel de LOCAȚIE.
„Intrare Y/N“ indică dacă STANDARDUL trebuie respectat din prima zi de începere a operațiunilor REPARATORULUI.
Orientările și manualele la care se face referire fac parte integrantă din standard.

În sensul prezentei ANEXE PRIVIND STANDARDELE REPARATORULUI, un atelier de reparații mic este un atelier de reparații cu o suprafață mai mică de 360 m², care are o singură intrare în atelier și unul sau mai multe acorduri Stellantis pentru Vehicule Comerciale Ușoare.

**SEDII**

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-PR 1 | LOCAŢIE | LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie situate în zone comerciale active, ușor accesibile CLIENTULUI și vizibile pentru trecători.<br>Orice LOCAȚIE ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI trebuie să fie localizată la maximum 30 minute de LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI. | Locație | Y | Manual Identitate Corporativă Opel<br>Ghidul Stellantis Multimarcă (SBH)<br>Ghid ATELIER REPARAŢII LCV & REPARAŢII MICI |
| R-PR 2 | PARCARE CLIENȚI | REPARATORUL trebuie să asigure un număr minim de locuri de parcare rezervate CLIENTULUI în conformitate cu un Tabel de scalare stabilit de Importatorul Opel:<br>- LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 3 locuri de parcare,<br>- LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI: 2 locuri de parcare<br>Locurile de parcare trebuie să nu fie ocupate de vehicule de curtoazie și de demonstrație.<br>Trebuie să se asigure o parcare rezervată suplimentară pentru persoanele cu handicap, în conformitate cu reglementările locale.<br>În cazul în care există constrângeri legate de spațiul de amplasare, se pot oferi soluții alternative de parcare care să respecte cerințele de dimensiuni minime (de exemplu, showroom sau parcare adiacentă, serviciu de transfer gratuit, colectare la domiciliu).<br>Loc de parcare suplimentar în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel.<br>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie aplicată în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.<br>Pentru atelierele de reparații mici, REPARATORUL nu este obligat să aibă o zonă de parcare dedicată CLIENȚILOR Importatorul Opel. | Locație | Y | Tabel de scalare<br>Tabel de scalare Multimarcă |

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-PR 3 | CAPACITATE SERVICE | REPARATORUL trebuie să asigure un timp complet disponibil pentru Importatorul Opel activități de AFTERSALES, inclusiv pentru VEHICULE electrificate, o capacitate minimă de:<br>- LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI : 3 spații de service, dintre care 2 cu elevator.<br>- LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI : 2 spații de service, din care 1 cu elevator.<br>Spaţiul cu elevator trebuie să îndeplinească „Cerința tehnică minimă“ indicată în tabelul de eșalonare stabilit de Importatorul Opel. Capacitate de service suplimentară în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel.<br>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI. | Locație | Y | Tabel de scalare<br>Tabel de scalare Multimarcă<br>Ghid al REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse |
| R-PR 4 | ZONĂ ATELIER OPERAŢIUNI | REPARATORUL trebuie să asigure pentru activitățile de AFTERSALES Opel, inclusiv pentru VEHICULELE electrificate, o zonă minimă de atelier operațional:<br>- LOCAȚIE PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: nu mai puțin de 150 mp<br>- LOCAȚIE ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI: nu mai puțin de 130 mp<br>Suprafața operativă a atelierului trebuie să respecte „Cerința tehnică minima“ indicată în tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel. Suprafața suplimentară a atelierului operațional în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel.<br>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.<br>Trebuie prevăzute spații suplimentare pentru vehiculele care așteaptă să fie reparate și pentru colectarea de către CLIENȚI pentru a facilita fluxul din atelier, inclusiv zonele necesare pentru întreținerea și repararea VEHICULELOR electrificate în conformitate cu Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse. Zona operativă a atelierului trebuie să fie în conformitate cu reglementările locale și de mediu.<br>REPARATORUL poate utiliza același atelier pentru a asigura service-ul atât pentru autoturisme, cât și pentru vehicule utilitare ușoare. | Locație | Y | Tabel de scalare<br>Tabel de scalare Multimarcă<br>Ghid al REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse |

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-PR 5 | ZONĂ RECEPȚIE CLIENȚI | REPARATORUL trebuie să pună la dispoziția CLIENTULUI o suprafață a recepției de cel puțin 40 mp.<br>Această zonă este dedicată procesului de primire/preluare a CLIENTULUI și trebuie să includă:<br>- Zona de birou a Consilierului de service (15 mp)<br>- Zona de verificare a vehiculului (25 mp)<br>Suprafață suplimentară pentru CLIENT, în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel.<br>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.<br>Pentru atelierele de reparații mici, REPARATORUL poate avea un birou de primire multimarcă pentru reparații LCV în aceeași zonă cu biroul de primire pentru reparații PC. | Locație | Y | Tabel de scalare<br>Tabel de scalare Multimarcă<br>Manual Identitate Corporativă Importatorul Opel<br>Ghid Stellantis Multimarcă (SBH)<br>Ghid ATELIER REPARAŢII LCV & REPARAŢII MICI |
| R-PR 6 | ZONĂ DE AȘTEPTARE | REPARATORUL trebuie să pună la dispoziția CLIENTULUI o zonă de așteptare de cel puțin 10 mp.<br>Suprafața suplimentară de așteptare pentru CLIENT în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel.<br>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.<br>În cazul atelierelor de reparații mici, REPARATORUL nu este obligat să aibă o zonă de așteptare dedicată clienților Importatorul Opel, iar REPARATORUL nu este obligat să aibă o zonă de așteptare pentru PC mai mare de 10 metri pătrați. | Locație | Y | Tabel de scalare<br>Tabel de scalare Multimarcă<br>Manual Identitate Corporativă Importatorul Opel<br>Ghid Stellantis Multimarcă (SBH)<br>Ghid ATELIER REPARAŢII LCV & REPARAŢII MICI |

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-PR 7 | ZONĂ DEPOZITARE PIESE | Fiecare REPARATOR trebuie să asigure o zonă dedicată pentru depozitarea pieselor.<br>LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI trebuie să asigure o zonă pentru a depozita o valoare minimă a stocului de piese de schimb pentru fiecare tehnician de service, în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel.<br>Cerința privind tabelul de eșalonare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI. | Locație | Y | Tabel de scalare<br>Tabel de scalare Multimarcă |
| R-PR 8 | ORELE DE PROGRAM ALE SEDIULUI | LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie deschise de luni până vineri, cel puțin 9 ore pe zi.<br>Sâmbăta dimineața trebuie să se asigure cel puțin 4 ore de deschidere la:<br>- LOCAȚIILE REPARATORULUI cu tehnicieni de service egal sau mai mare de 4<br>- cel puțin 50 % din locațiile REPARATORULUI<br>În ceea ce privește sâmbăta dimineața, trebuie garantat un serviciu minim, cum ar fi programarea, primirea / predarea vehiculului și recuperarea mobilității.<br>Orele de deschidere ale LOCAȚIILOR trebuie să fie în orice caz conforme cu reglementările locale. | Locație | Y | |
| R-PR 9 | ECHIPAMENTE DE SERVICE | REPARATORUL trebuie să asigure, la LOCAȚIILE REPARATORULUI, echipamentul de garaj și uneltele de atelier de bază necesare pentru furnizarea de SERVICII AFTERSALES, inclusiv pentru VEHICULELE electrificate, în conformitate cu „Specificația privind echipamentul de atelier Opel“. | Locație | Y | Specificații privind echipamentul atelierului Opel |

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| | | REPARATORUL trebuie să aibă la dispoziție la LOCAȚIILE REPARATORULUI (sau în comun, acolo unde este permis, între LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI / PUNCTUL DE LUCRU AL REPARATORULUI) unelte speciale, conform prevederilor privind uneltele speciale Opel.<br><br>REPARATORUL trebuie să completeze un mandat de comandă permanentă către Opel sau către un furnizor autorizat în mod corespunzător pentru uneltele speciale, așa cum se cere în prescripțiile mărcii pentru unelte speciale.<br><br>Echipamentele de atelier trebuie să fie disponibile, bine întreținute și să facă obiectul unei întreţineri/ calibrări specifice atunci când este solicitat de Importatorul Opel sau de reglementările locale. | Locație | Y | Dispoziții Opel pentru Unelte Speciale |

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-PR 9 | ECHIPAMENTE DE SERVICE | REPARATORUL trebuie să aibă la LOCAȚIILE REPARATORULUI cel puțin un instrument de diagnoză, capabil să efectueze diagnoza VEHICULELOR.<br>Numere suplimentare de instrumente de diagnoză în conformitate cu tabelul de scalare.<br>Instrumentul (Instrumentele) de diagnoză trebuie să aibă un contract de licență pentru servicii complete de întreținere și trebuie să fie actualizat în permanență. | Locație | Y | Tabel de scalare<br>Cerințe minime de hardware și software ale rețelei STELLANTIS |
| | | REPARATORUL trebuie să dispună, la LOCAȚIILE REPARATORULUI, de echipamente de încărcare a VEHICULELOR electrificate, în conformitate cu „Ghidul REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse“. | Locație | Y | Ghid al REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse |
| | | REPARATORUL trebuie să aibă accesibile și să actualizeze în permanență următoarele elemente Opel:<br>- Documentația tehnică,<br>- Instrumente IT&C specifice pentru procesele de afaceri<br>- Instrument de diagnoză și informații de diagnoză<br>- Asistență tehnică<br>- Catalogul de piese de schimb<br>- Program de închiriere de instrumente<br><br>Marca Opel asigură accesul și actualizarea elementelor solicitate mai sus, pe cheltuiala REPARATORULUI. | Locație | Y | Comunicare Importator Opel |

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-PR 10 | SERVICII DE MOBILITATE / VEHICUL DE ÎNLOCUIRE | REPARATORUL trebuie să propună o soluție de mobilitate continuă (în mod normal, un vehicul de înlocuire) pentru toți CLIENȚII ce beneficiaza de servicii AFTERSALES, atât în garanție, cât și în afara acesteia, luând în considerare necesitățile rezonabile de mobilitate ale CLIENTULUI.<br>REPARATORUL trebuie să furnizeze un număr minim de vehicule de înlocuire:<br>- LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 2 vehicule de înlocuire Opel,<br>- LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI 2 vehicule de înlocuire Opel,<br>- un vehicul de înlocuire suplimentar în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Opel.<br>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.<br>Vehiculul de înlocuire trebuie să fie un model de producție curentă, menținut în stare impecabilă („ca nou"), schimbat în termen de 24 de luni de la prima înmatriculare și trebuie, de asemenea, să fie înregistrat în jurnalul sistemului de mobilitate al mărcii Opel.<br>REPARATORULUI i se poate solicita să înregistreze uneori un anumit model Opel, în conformitate cu specificațiile modelului Opel, de îndată ce un vehicul de înlocuire trebuie să fie schimbat. | Locație | Y | Tabel de scalare<br>Tabel de scalare Multimarcă<br>Prescripții model Opel |
| R-PR 11 | FACILITĂȚI PENTRU CAROSERIE | REPARATORUL trebuie să ofere întotdeauna CLIENTULUI Opel servicii de caroserie. Serviciile de caroserie efectuate pot fi de până la:<br>- Activitatea de caroserie deținută de REPARATOR, care trebuie să fie conformă cu „Cerința minimă de caroserie Stellantis" și cu liniile directoare ale REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse.<br>- Un atelier de caroserie extern care să furnizeze numai activități de reparații de caroserie, CLIENTUL fiind întotdeauna gestionat de REPARATOR. REPARATORUL desemnează atelierul de caroserie extern pe baza răspunderii totale a REPARATORULUI pentru prestarea acestor servicii. | Locație | Y | Cerința minimă a atelierului de caroserie Stellantis<br>Ghid al REPARATORULUI privind vehiculele cu emisii reduse |

MARCA: CITROEN / FIAT / OPEL / PEUGEOT

257.0 337.0 474.0

# PUNCT DE LUCRU PRINCIPAL AL REPARATORULUI

TABEL DE SCALARE

| | | | [inserați MARCA NSC] Înregistrări pe zi: | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Cerințe minime | De la 12 | De la 16 | De la 20 | De la 24 | De la 28 | De la 32 | De la 36 | De la 40 |
| **TEHNICIENI SERVICE (#)** | Raționament de dimensionare: un TEHNICIAN SERVICE trebuie să deservească maximum 4 [inserați MARCA NSC] intrări pe zi. | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| | *din care (#) Tehnician de diagnoză auto* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *2* | *2* |
| | *din care (#) Tehnician de specialitate* | *-* | *-* | *-* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| **CONSILIERI SERVICE (#)** | Raționament de dimensionare: un CONSILIER SERVICE trebuie să deservească maximum 14 [inserați MARCA NSC] intrări pe zi. | **1** | **1** | **2** | **2** | **2** | **2** | **3** | **3** | **3** |
| **ZONA OPERATIVĂ A ATELIERULUI (mp)**** | CERINȚE TEHNICE MINIME: uși de acces pentru vehicule de 2,5 m înălțime și 2,5 m lățime, cu o înălțime de cel puțin 3,5 m. | **150** | **230** | **270** | **350** | **390** | **470** | **510** | **590** | **630** |
| | ZONĂ DE OPERAȚIUNI (#)<br>Raționament de dimensionare: (nr.) de posturi de lucru mecanice (1,25 ori numărul de posturi de producție, rotunjit în sus) | **3** | **5** | **6** | **8** | **9** | **11** | **12** | **14** | **15** |
| | *din care (#) ZONĂ DE OPERAȚIUNI cu ELEVATOR*<br>*Raționament de dimensionare: egal cu nr de TEHNICIENI SERVICE*<br>*CERINȚE TEHNICE MINIME: Elevator minim: capacitate 2.500 Kg, cel puțin un elevator pentru vehicule, 2 coloane fără traversă, capacitate minimă 3.000 Kg* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| **RECEPȚIE CLIENȚI (mp)**** | Raționament de dimensionare:<br>Zona de birou a consilierului service (15 mp) + 10 mp pentru fiecare birou suplimentar<br>Zonă de inspecție a vehiculelor (25 mp) pentru fiecare | **40** | **40** | **75** | **75** | **75** | **75** | **110** | **110** | **110** |
| | *(#) birou este egal cu (#) de CONSILIER SERVICE*<br>*+10 metri pătrați pentru fiecare birou în plus* | *1* | *1* | *2* | *2* | *2* | *2* | *3* | *3* | *3* |
| | *(#) zona de verificare a vehiculului este egală cu (#) de CONSILIER SERVICE*<br>*+25 mp pentru fiecare zonă de verificare a vehiculului* | *1* | *1* | *2* | *2* | *2* | *2* | *3* | *3* | *3* |
| **ZONĂ DE AȘTEPTARE (mp)**** | Raționament de dimensionare: + 5 mp în plus față de fiecare CONSILIER SERVICE | **10** | **10** | **15** | **15** | **15** | **15** | **20** | **20** | **20** |
| **PARCARE CLIENȚI (#)**** | Raționament de dimensionare: Cerințele minime (2 locuri) + 3 locuri de parcare pentru clienți pentru fiecare consilier de service.<br>Suprafața minimă pentru fiecare parcare pentru clienți: 19 mp | **3** | **3** | **6** | **6** | **6** | **6** | **9** | **9** | **9** |
| **VEHICUL DE ÎNLOCUIRE (#)** | Raționament de dimensionare: (nr.) VEHICUL DE ÎNLOCUIRE egal cu (nr.) de TEHNICIENI SERVICE | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| **SISTEM DE DIAGNOZĂ (#)** | Raționament de dimensionare: Un SISTEM DE DIAGNOZĂ trebuie să deservească maxim 3 TEHNICIENI SERVICE. | **1** | **1** | **2** | **2** | **2** | **3** | **3** | **3** | **4** |
| **VALOAREA STOCULUI DE PIESE (k€)** | Raționament de dimensionare: valoare pentru fiecare TEHNICIAN SERVICE: 3,5 k€. | **7.0** | **10.5** | **14** | **17.5** | **21** | **24.5** | **28** | **31.5** | **35** |

****Pentru un ATELIER MIC DE REPARAȚII nu este necesar ca acesta să fie dedicat exclusiv autoturismelor și vehiculelor utilitare ușoare.**

MARCA: CITROEN / FIAT / OPEL / PEUGEOT

| PUNCTUL DE LUCRU AL REPARATORULUI<br>TABEL DE SCALARE | | [inserați MARCA NSC] Înregistrări pe zi: | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Cerințe minime | De la 12 | De la 16 | De la 20 | De la 24 | De la 28 | De la 32 | De la 36 | De la 40 |
| **TEHNICIENI SERVICE (#)** | Raționament de dimensionare: un TEHNICIAN SERVICE trebuie să deservească maximum 4 [inserați MARCA NSC] intrări pe zi. | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | *din care (#) Tehnician de diagnoză auto* | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| | *din care (#) Tehnician de specialitate* | - | - | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **CONSILIERI SERVICE (#)** | Raționament de dimensionare: un CONSILIER SERVICE trebuie să deservească maximum 14 [inserați MARCA NSC] intrări pe zi. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| **ZONA OPERATIVĂ A ATELIERULUI (mp)**** | CERINȚE TEHNICE MINIME: uși de acces pentru vehicule de 2,5 m înălțime și 2,5 m lățime, cu o înălțime de cel puțin 3,5 m. | 130 | 190 | 230 | 310 | 350 | 390 | 430 | 510 | 550 |
| | ZONĂ DE OPERAȚIUNI (#)<br>Raționament de dimensionare: (nr.) de posturi de lucru mecanice (1,25 ori numărul de posturi de producție, rotunjit în sus) | 2 | 4 | 5 | 7 | 8 | 9 | 10 | 12 | 13 |
| | *din care (#) ZONĂ DE OPERAȚIUNI cu ELEVATOR*<br>*Raționament de dimensionare: egal cu nr de TEHNICIENI SERVICE*<br>*CERINȚE TEHNICE MINIME: Elevator minim: capacitate 2.500 Kg, cel puțin un elevator pentru vehicule, 2 cobane fără traversă, capacitate minimă 3.000 Kg* | 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **CUSTOMER FRONT-END AREA (mp)**** | Raționament de dimensionare:<br>Zona de birou a consilierului service (15 mp) + 10 mp pentru fiecare birou suplimentar<br>Zonă de inspecție a vehiculelor (25 mp) pentru fiecare | 40 | 40 | 75 | 75 | 75 | 75 | 110 | 110 | 110 |
| | *(#) birou este egal cu (#) de CONSILIER SERVICE*<br>*+10 metri pătrați pentru fiecare birou în plus* | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| | *(#) zona de verificare a vehiculului este egală cu (#) de CONSILIER SERVICE*<br>*+25 mp pentru fiecare zonă de verificare a vehiculului* | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| **ZONĂ DE AȘTEPTARE (mp)**** | Raționament de dimensionare: + 5 mp în plus față de fiecare CONSILIER SERVICE | 10 | 10 | 15 | 15 | 15 | 15 | 20 | 20 | 20 |
| **PARCARE CLIENȚI (#)**** | Raționament de dimensionare: Cerințele minime (2 locuri) + 3 locuri de parcare pentru clienți pentru fiecare consilier de service.<br>Suprafața minimă pentru fiecare parcare pentru clienți: 19 mp | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 |
| **VEHICUL DE ÎNLOCUIRE (#)** | Raționament de dimensionare: (nr.) VEHICUL DE ÎNLOCUIRE egal cu (nr.) de TEHNICIENI SERVICE | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **SISTEM DE DIAGNOZĂ (#)** | Raționament de dimensionare: Un SISTEM DE DIAGNOZĂ trebuie să deservească maxim 3 TEHNICIENI SERVICE. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |

****Pentru un ATELIER MIC DE REPARAȚII nu este necesar ca acesta să fie dedicat exclusiv autoturismelor și vehiculelor utilitare ușoare.**

**IDENTITATE CORPORATIVĂ**

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-CI 1 | SEMNALIZARE EXTERNĂ ȘI INTERNĂ | LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să fie identificate în mod clar prin instalarea de semnalizare externă și internă sau de alte elemente de identitate în conformitate cu specificațiile, cerințele de instalare și ghidurile de aplicare ale Opel.<br>În cazul atelierelor de reparații mici, REPARATORUL poate utiliza o singură intrare aftersales cu identificare multimarcă pe o fațadă neutră, atât pentru clienții de mărci de vehicule comerciale ușoare, cât și pentru clienții de autoturisme. Semnalizarea și logo-urile Opel trebuie să fie de aceeași dimensiune ca și celelalte mărci ale producătorilor de vehicule utilitare ușoare (fără a fi necesară afișarea într-o formă mai vizibilă decât mărcile terților). | Locație | Y | Carte de identitate corporativă Opel<br>Ghid Multimarcă Stellantis (SBH)<br>Ghid ATELIER REPARAŢII LCV & REPARAŢII MICI |
| R-CI 2 | ASPECT INTERIOR | Numai mobilierul, afișajele și echipamentele hardware ale punctului de vânzare (PoS) aprobate de Opel, în stare de funcționare corespunzătoare, trebuie să fie utilizate în conformitate cu specificațiile Opel.<br>Ghiurile multimarcă trebuie aplicate în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate în locația REPARATORULUI. | Locație | Y | Carte de identitate corporativă Opel<br>Ghid Multimarcă Stellantis (SBH)<br>Ghid ATELIER REPARAŢII LCV & REPARAŢII MICI |
| R-CI 3 | COMUNICARE ASPECT MATERIAL | LOCAȚIILE REPARATORULUI trebuie să afișeze toate materialele fizice și digitale actuale de la punctul de vânzare (POS) pentru piesele AFTERSALES, Opel, în conformitate cu cerințele Opel. | Locație | Y | Carte de identitate corporativă Opel |
| R-CI 4 | PREZENȚĂ ONLINE | Pentru a proteja drepturile de proprietate intelectuală ale Opel și ale SOCIETĂȚII AFILIATE și pentru a proteja imaginea mărcii Opel, precum și pentru a maximiza service-ul pentru PIESELE Importatorul Opel, în cazul în care REPARATORUL decide să utilizeze orice instrumente online (de exemplu, site web, social media), REPARATORUL trebuie să respecte cerințele din Ghidurile Opel. | Locație | Y | Carte de identitate corporativă Opel |

**CALITATE**

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-QU 1 | STANDARDE OPERAȚIONALE ALE SERVICIILOR | Pentru a garanta un nivel ridicat de calitate și pentru a oferi experiența așteptată a CLIENTULUI Opel, REPARATORUL va trebui să aplice Standardele Operaționale de Service SOS - Opel într-un nivel procentual minim de 80% din standardele operaționale generale și să își autoevalueze periodic propriile procese cu ajutorul instrumentelor furnizate de STELLANTIS. În cazul în care REPARATORUL se situează, pe parcursul unei perioade de 6 luni, la un nivel care este cu 10% mai mic decât performanțele de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI obținute de toți REPARATORII pentru Marcă în Romania, REPARATORUL poate fi supus unui proces formal de revizuire.<br><br>În orice caz, IMPORTATORUL OPEL își rezervă dreptul de a verifica acuratețea autoevaluării. | Locație | N | SOS – Opel Aftersales – Standarde operaționale Stellantis |
| R-QU 2 | PERFORMANȚE SERVICE KPIS | REPARATORUL este monitorizat în permanență prin KPI de service Opel și este evaluat în mod obiectiv în conformitate cu Manualul de evaluare a REPARATORULUI. REPARATORUL trebuie să fie în conformitate cu pragul țintă minim al indicatorilor cheie de performanță (Key Service KPI) detaliat în Manualul de evaluare a REPARATORULUI. În cazul în care REPARATORUL nu respectă pentru o perioadă de 6 luni unul dintre pragurile țintă minime ale KPI-urilor de servicii cheie, REPARATORUL va face obiectul unui proces formal de revizuire și trebuie să atingă valoarea țintă într-un interval de timp definit, indicat în Manualul de evaluare a REPARATORULUI. | Contract | N | Manualul de evaluare a REPARATORULUI |
| R-QU 3 | PROGRAM SATISFACȚIE CLIENT | REPARATORUL va participa la programele Opel menite să măsoare satisfacția clienților, inclusiv, dar fără a se limita la acestea, reputația socială, astfel cum este comunicată periodic de Importatorul Opel. | Contract | N | Comunicare Importator Opel |
| R-QU 4 | PERFORMANȚA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR | REPARATORUL trebuie să implementeze procese pentru a se asigura că performanța anuală a REPARATORULUI în materie de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI atinge cel puțin 80% din media anuală a performanței în materie de calitate și de satisfacție a CLIENTULUI a tuturor REPARATORILOR din Romania. Evaluarea REPARATORULUI trebuie să fie relevantă din punct de vedere statistic. | Contract | N | Comunicare Importator Opel |

**IT (structură şi sistem)**

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-IT 1 | INFRASTRUCTURĂ, ECHIPAMENTE ȘI CONECTIVITATE | LOCAȚIILE REEPARATORULUI trebuie să se asigure că dispun de cerințele tehnice și de aplicațiile Opel definite în Cerințele minime pentru HW și SW ale rețelei STELLANTIS. | Locație | Y | Definiția cerințelor minime HW și SW STELLANTIS |
| R-IT 2 | CERINȚELE PENTRU SERVICIUL DE INTERNET | REPARATORUL trebuie să aibă acces la internet pentru a permite o conexiune sigură, stabilă și de mare viteză cu toate sistemele Opel.<br>Acoperirea Wi-Fi trebuie să fie asigurată în toate zonele externe/interne ale zonelor de facilități ale REPARATORULUI (recepție, atelier etc.) în care funcționează sistemele conectate, inclusiv în zonele destinate CLIENȚILOR.<br>Calitatea semnalului Wi-Fi trebuie să fie disponibilă în toate zonele în cauză și să respecte cel puțin intensitatea indicată în Definiția cerințelor minime de rețea HW și SW. | Locație | Y | |
| R-IT 3 | STAȚIE HARDWARE CONECTATĂ ÎN REȚEA | REPARATORUL trebuie să se asigure că fiecare stație hardware conectată în rețea dispune de următoarele elemente:<br>- software de securitate pentru a preveni accesul neautorizat la aplicația și datele Opel (de exemplu, parolă, antivirus, firewall etc.).<br>- o conexiune la internet, cu o legătură cu sistemele Opel prin intermediul modelului de conectivitate specificat în „Definirea cerințelor minime privind hardware și software de rețea“<br>- o imprimantă care să respecte specificațiile indicate în Definiția minimă a cerințelor de HW și SW ale rețelei. | Locație | Y | |
| R-IT 4 | INFRASTRUCTURA IT&C PENTRU RECEPȚIA CLIENȚILOR | REPARATORUL trebuie să dispună de o infrastructură IT&C minimă prescrisă de Opel pentru a realiza Recepția CLIENTULUI compatibilă cu aplicațiile Opel. | Locație | Y | |

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-IT 5 | SISTEM IT&C DE DIAGNOZĂ A VEHICULELOR | REPARATORUL trebuie să dispună de o infrastructură IT&C minimă pentru a gestiona instrumentul de diagnoză în conformitate cu specificațiile furnizate de Opel.<br>Toate instrumentele de diagnosticare trebuie să fie capabile să acceseze serviciile de diagnosticare online ale Opel.<br>Pentru a asigura o disponibilitate deplină, toate sistemele de diagnoză trebuie să activeze un contract de licențiere/întreținere. | Locație | Y | Definiția cerințelor minime HW și SW STELLANTIS |
| R-IT 6 | DMS | REPARATORUL trebuie să utilizeze un sistem DMS echipat cu integrarea cu aplicațiile furnizate de Opel.<br>REPARATORUL trebuie să asigure conformitatea cu integrările DMS obligatorii definite de Stellantis în definirea cerințelor minime HW și SW (inclusiv catalogul de conformitate DMS și catalogul de interfețe certificate).<br>REPARATORUL trebuie să utilizeze un DMS actualizat în permanență, care să permită transferul de date în mod automat, valabil pentru toate interfețele de date ale Opel.<br>Fiecare integrare utilizată cu sistemele Opel trebuie să fie certificată prin procesul de integrare și certificare a dealerului, înainte de utilizare. | Locație | Y | |
| R-IT 7 | SISTEM – CRM ȘI UNELTE AFTERSALES | REPARATORUL trebuie să utilizeze instrumente CRM și aftersales, astfel cum sunt descrise în cerințele furnizate de Opel. | Locație | Y | |

**FINANCIAR**

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-FI 1 | GARANTIE FINANCIARA | REPARATORUL se angajează să asigure fonduri suficiente pentru dezvoltarea afacerii și nevoile comerciale conform comunicării Importatorului Opel.<br>Garantia financiara poate lua forma unei garantii bancare irevocabile sau a unui depozit constituit in contul bancar al Importatorului | Contract | Y | Comunicare Importator Opel |
| R-FI 2 | DECLARAȚIE FINANCIARĂ | În cazul în care Importatorul Opel solicită acest lucru, REPARATORUL trebuie să furnizeze declarații economice și financiare în conformitate cu comunicarea Importatorul Opel. | Contract | Y | Comunicare Importator Opel |
| R-FI 3 | PLAN AFACERI | La cererea Importatorul Opel, înainte de numire, REPARATORUL trebuie să prezinte un plan de afaceri pe 3 ani, astfel cum este definit de Importatorul Opel. Planul de afaceri trebuie să fie aprobat de Importatorul Opel și să prezinte toate activitățile viitoarei entități juridice. | Contract | Y | Comunicare Importator Opel |

**PERSONAL**

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-PE 1 | FUNCȚIILE POSTULUI | REPARATORUL trebuie să pună la dispoziție persoane care să acopere activitățile în conformitate cu Lista funcțiilor de lucru de la REPARATOR, având în vedere că fiecărei persoane i se pot atribui mai multe funcții.<br>Tot personalul Opel care ocupă funcțiile principale ale postului trebuie să fie înregistrat în sistemul definit de Marca Opel sau în sistemul de gestionare a învățării (LMS) în raport cu programele de studii corespunzătoare în termen de 30 de zile de la data angajării lor.<br>Personalul Opel înseamnă orice angajat care desfășoară o activitate pentru Opel, chiar dacă nu este cu normă întreagă sau dacă este partajat cu o altă marcă. | Locație | Y | Listele de funcții ale posturilor de la REPARATOR |
| R-PE 2 | TEHNICIENI SERVICE | REPARATORUL trebuie să angajeze un număr minim de tehnicieni de service:<br>- LOCAȚIA PRINCIPALĂ A REPARATORULUI: 2 tehnicieni de service<br>- LOCAȚIA ADIȚIONALĂ A REPARATORULUI: 2 tehnicieni de service<br>Tehnicieni de service suplimentari în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel.<br>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI.<br>Orice tehnician de service care desfășoară o activitate pentru Opel, chiar dacă nu este cu normă întreagă sau dacă este împărțit cu o altă marcă, trebuie să fie instruit și certificat de Importatorul Opel. | Locație | Y | Tabel scalare<br>Tabel scalare Multimarcă |
| R-PE 3 | CONSILIERI SERVICE | REPARATORUL trebuie să angajeze cel puțin 1 consilier de service Opel în conformitate cu tabelul de scalare. Consilieri de service suplimentari în conformitate cu tabelul de scalare stabilit de Importatorul Opel.<br>Cerința tabelului de scalare pentru mai multe mărci trebuie să se aplice în cazul în care două sau mai multe mărci Stellantis sunt reprezentate la LOCAȚIILE REPARATORULUI. | Locație | Y | Tabel scalare<br>Tabel scalare Multimarcă |

| # | | Descriere | Locație / Contract | Intrare Y/N | Referinţă |
|---|---|---|---|---|---|
| R-PE 4 | CERINȚE INSTRUIRE | Angajații trebuie să finalizeze orice formare specificată de Importatorul Opel în conformitate cu un program stabilit de Opel în funcție de atribuțiile postului, astfel cum sunt descrise în LMS. | Contract | N | Bază de date LMS |
| R-PE 5 | CERTIFICARE | Toate funcțiile trebuie să parcurgă traseul de formare specific Opel, astfel cum este descris în LMS.<br>Pentru unele funcții-cheie ale postului, trebuie atins un nivel minim de certificare într-un interval de timp specific și trebuie menținut prin intermediul unei evaluări a cunoștințelor, astfel cum este descrisă și monitorizată în LMS. | Contract | N | Bază de date LMS |