



GIPUZKOAKO INSTALATZAILE ETA
MANTENTZAILEEN ENPRESEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE INSTALADORES
Y MANTENEDORES DE GIPUZKOA



Código buenas prácticas

Un Código de Buenas Prácticas debe ser un conjunto de normas y deberes dirigidos a un colectivo para guiar el ejercicio de su profesión desde una perspectiva de ética profesional ante el cliente, de solidaridad entre el resto de miembros del colectivo y de responsabilidad ante la Administración.

El objetivo de este documento es establecer los valores que deben prevalecer en el ejercicio de la actividad empresarial de las empresas instaladoras y de los instaladores autorizados. No se pretende establecer cuál es la mejor técnica o procedimiento de gestión para las empresas, sino hacer referencia a la deseable forma de comportarse del conjunto de empresas dentro del cual todos están incluidos y que, por lo tanto, con sus actos y a través de ellos, se está representando a todo un colectivo de tal manera que los actos individuales en el ejercicio de una actividad, siempre tienen consecuencias sobre el resto del colectivo del que se forma parte.

En definitiva, el fin último de este Código no es otro que el establecer unas pautas de comportamiento profesional y empresarial desde una perspectiva básicamente ética, con el objetivo de elevar el prestigio de la actividad ante la sociedad en general, ante las distintas administraciones y ante cualquier interlocutor que habitual o esporádicamente mantenga relaciones de manera individual o colectiva con el sector.

I.- Las empresas instaladoras en el ejercicio de su profesión.

Las empresas instaladoras y sus trabajadores ajustarán su actividad y comportamiento atendiendo en todo momento a la normativa vigente, así como a los principios de compañerismo y solidaridad con el resto de asociados.

El instalador mantendrá una permanente actitud crítica hacia su actividad, fijándose continuamente objetivos de mejora al objeto de elevar la calidad, categoría y prestigio de su trabajo.

II.- Los instaladores y sus relaciones con otros compañeros.

El instalador no prestará su colaboración en prácticas contrarias a la ética ni realizará declaraciones falsas o que induzcan a engaño referidas a otros compañeros, ya sea con alusiones personales o sobre sus técnicas de trabajo.

El instalador asociado pondrá en conocimiento de la Asociación cualquier caso de competencia desleal o de trabajos ejercitados por quien no es empresa autorizada, proporcionando los datos necesarios para que, en su caso y comprobados estos, la Asociación denuncie el caso ante los organismos competentes.

III.- Los instaladores y las relaciones con sus clientes.

El instalador informará a su cliente sobre sus autorizaciones administrativas para la ejecución de los trabajos encargados, no atribuyéndose en momento alguno ninguna otra para la que no esté autorizado de tal manera que se pueda perjudicar a los intereses del cliente y a la imagen pública de la profesión.

El instalador se atendrá a las buenas prácticas comerciales, evitando presupuestar o facturar bajo costes y se utilizarán siempre materiales debidamente homologados, cumpliendo las especificaciones de calidad y seguridad exigibles para el material a instalar. Procurará en todo momento reflejar los acuerdos alcanzados con su cliente en un documento contrato o presupuesto aceptado.

El instalador ajustará su actuación a lo dispuesto en el Decreto 399/1995 del Gobierno Vasco, por el que se regula la Prestación de Servicios a Domicilio, poniendo especial atención a:

- La oferta y publicidad de los servicios de instalación deberá ajustarse a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia.
- El instalador informará al cliente acerca de los periodos y condiciones de la garantía de los trabajos realizados, así como de las medidas de seguridad a adoptar en el uso de las instalaciones y en el uso eficiente de las mismas.
- El instalador informará al cliente sobre las tarifas de mano de obra, precios de los materiales, kilometrajes y desplazamientos. Especialmente se procurará que tanto en presupuestos como facturas los conceptos a facturar estén lo suficientemente claros para el cliente de manera que no le ofrezca dudas sobre su significado.
- Se evitará en todo momento que el cliente perciba como obligatorio un servicio que no lo es y, en los casos en que realmente lo sea, se informará convenientemente sobre la naturaleza de dicha obligación.



GIPUZKOAKO INSTALATZAILE ETA
MANTENTZAILEEN ENPRESEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE INSTALADORES
Y MANTENEDORES DE GIPUZKOA



Jardunbide egokien kodea

Jardunbide egokien kode bat kolektibo bati zuzendutako arau eta betebeharren multzo bat izan behar da, kolektibo horren lanbide-jarduna bezeroaren aurreko etika profesionalaren, kolektiboko gainerako kideen arteko elkartasunaren eta administrazioaren aurreko erantzukizunaren ikuspegitik gidatzera zuzendua.

Enpresa instalatzaileen eta instalatzaile baimendunen enpresa-jarduera betetzean nagusi izan behar diren balioak ezartzea da dokumentu honen helburua. Asmoa ez da enpresentzako kudeaketa-prozedura edo teknika onena zein den ezartzea, enpresen multzoaren jokabide nahigarri edo egokiari erreferentzia egitea baizik. Izan ere, enpresen multzo horrek denak hartzen ditu bere baitan, eta, horrenbestez, jendearen ekintzekin eta haien bitartez, kolektibo osoa ordezkatzan da. Horiek horrela, jarduera bat betetzean egiten diren bakarkako ekintzek beti izaten dituzte ondorioak osatzen den kolektiboaren gainerakoaren gainean.

Azken batean, kode honen azken xedea profesionalen eta enpresen portaera-jarraibideak ikuspuntu funtsean etikotik ezartzea da, prestigioa areagotzeko gizarte osoaren aurrean, administrazioen aurrean eta sektorearekin harremanak bakarka edo kolektiboki izan ohi dituen edozein solaskideren aurrean.

I.- Enpresa instalatzaileak beren lanbide-jardunean.

Enpresa instalatzaileak eta haien langileak indarrean dagoen araudia eta gainerako elkartekideekiko laguntasun- eta elkartasun-printzipioak kontuan hartuta egokituko dute beren jarduera eta portaera.

Instalatzaileak bere jarduerarekiko jarrera kritikoa izango du etengabe, eta hobekuntza-helburuak finkatuko dizkio beti bere buruari, bere lanaren kalitatea, kategoria eta prestigioa areagotzeko asmoz.

II.- Instalatzaileak eta beste lankideekiko harremanak.

Instalatzaileak ez du bere laguntza eskainiko etikaren kontrako jardunbideetan, eta ez du beste lankideei buruzko gezurrezko adierazpenik edo iruzurrera eraman dezakeenik egingo, ez kontu pertsonalen ez lan-tekniken inguruan.

Instalatzaile elkartuak elkarteari jakinaraziko dio lehia desleialeko edozein kasu edo enpresa baimendun ez denak egindako edozein lan, eta behar diren datu guztiak emango dizkio, elkarrekin, hala badagokio, datuak egiaztatu ondoren, kasua erakunde eskudunen aurrean sala dezan.

III.- Instalatzaileak eta bezeroekiko harremanak.

Instalatzaileak agindu dizkieten lanak gauzatzeko administrazio-baimenei buruzko informazioa emango dio bezeroari. Ez du inoiz ere dagozkionez bestelako baimenik eskuratuko, hori kaltegarria izan baitaiteke bezeroaren interesentzat eta lanbidearen irudi publikoarentzat.

Instalatzaileak merkataritza-jardunbide egokiak beteko ditu, eta ez du kostuen azpitiko aurrekonturik edo fakturarik egingo. Horrez gain, behar bezala homologatutako materialak erabiliko ditu beti, eta instalatzeko materialari eskatzen zaizkion kalitate- eta segurtasun-zehaztapenak beteko ditu. Bezeroarekin erdietsitako akordioak dokumentu, kontratu edo aurrekontu onartu batean islatzen ahaleginduko da beti.

Instalatzaileak etxerik etxeko zerbitzuen ematea arautzen duen Eusko Jaurlaritzaren 399/1995 Dekretuan xedatutakora egokituko du bere jarduna, honakoei arreta berezia eskainita:

- Instalazio-zerbitzuen eskaintzak eta publizitateak egiazkotasunaren, objektibotasunaren eta askitasunaren printzipioak bete beharko ditu.
- Instalatzaileak egindako lanen bermearen aldi eta baldintzen berri emango dio bezeroari, eta instalazioak erabiltzerakoan hartu beharreko segurtasun-neurriak eta haien erabilera eraginkorrari dagozkionak jakinaraziko dizkio.
- Instalatzaileak eskulanaren tarifei, materialen prezioei, kilometrajei eta joan-etorriei buruzko informazioa emango dio bezeroari. Ahalegin berezia egingo du aurrekontuetan zein fakturretan kontzeptuak bezeroarentzat behar bezain argi egon daitezen, haien esanahiari buruzko zalantzarik izan ez dezan.
- Une oro saihestuko da bezeroak nahitaezkoztzat hartzea halakoa ez den zerbitzu bat, eta, benetan nahitaezkoa denean, behar bezala aditzera emango zaio nahitaezkoztasuna zertan datzan.