



## CODIGO DE ÉTICA DE CANATAME

1. Realizar servicios de reparación de alta calidad y a un precio justo.
2. Usar solamente insumos de alta calidad comprobada y distribuida por empresas de reconocida reputación.
3. Emplear los técnicos automotores mejor preparados que estén disponibles en el mercado.
4. Proveer una factura detallada que incluya los repuestos y servicios a su precio justo, y que identifique claramente cualquier repuesto o parte reconstruida o previamente usada. Las partes reemplazadas pueden ser inspeccionadas por el cliente cuando así lo solicite.
5. Tener un sentido de obligación personal para cada cliente.
6. Promover la buena fe entre el automovilista y los miembros de la Cámara.
7. Recomendar servicios correctivos y de mantenimiento, explicando al cliente cuáles de estos servicios son necesarios para corregir problemas o fallas actualmente existentes, cuáles servicios son de mantenimiento preventivo.
8. Ofrecer al cliente un presupuesto estimado del precio por los trabajos a ser realizados.
9. Proveer o publicar copias de cualquier garantía que cubra partes, repuestos o servicios.
10. Obtener autorización previa del cliente por todo el trabajo a realizar. Esta autorización deberá ser por escrito u otro medio que satisfaga al cliente.
11. Notificar al cliente si fechas prometidas para la inspección, recepción o entrega no pueden ser cumplidas.
12. Mantener toda la documentación del servicios a clientes, por al menos un (1) año.
13. Proveer un cuidado razonable a la propiedad de los clientes mientras estén en nuestra posesión.
14. Mantener un sistema justo para la resolución de quejas de los clientes.
15. Cooperar con actividades de mediación que sean establecidas para resolver quejas de clientes.
16. Mantener los altos estándares de nuestra profesión y siempre procurar la corrección de todos y cada uno de los abusos dentro de la industria de servicio automotor.
17. Cumplir las NORMAS COVENIN.
18. Mantener la integridad de todos los miembros de la Cámara Nacional de Talleres Mecánicos.