

	Činnosti spojené se stěhováním nábytku - Stěhování nábytku pro soukromé osoby - Část 1: Specifikace služby	ČSN EN 12522-1 26 9380
---	--	----------------------------------

Furniture removal activities - Furniture removal for private individuals - Part 1: Service specification

Activités de déménagement - Déménagement de particuliers - Partie 1: Spécifications de service

Umzugsdienste - Umzug für Privatpersonen - Teil 1: Festlegung von Dienstleistungen

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 12522-1:1998. Evropská norma EN 12522-1:1998 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 12522-1:1998. The European Standard EN 12522-1:1998 has the status of a Czech Standard.

© Český normalizační institut,

2000

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

58419

nábytku pro soukromé osoby - Část 2: Zajištění služby (26 9380)

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Petr Lukáš, IČO 41967925

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Miloslav Vomočil

Strana 3

EVROPSKÁ NORMA	EN 12522-1
EUROPEN STANDARD	Červen 1998
NORME AUROPÉENE	
EUROPÄISCHE NORME	

ICS 03.080.30

Deskriptory: moving, services, specifications, definitions, user supplier relations, estimates, contracts, terms of sale, after-sale, quality

Činnosti spojené se stěhováním nábytku - Stěhování nábytku
pro soukromé osoby - Část 1: Specifikace služby
Furniture removal activities - Furniture removal for private individuals -
Part 1: Service specification

Activités de déménagement - Déménagement Umzugsdienste - Umzug für Privatpersonen -
de particuliers - Partie 1: Spécifications de service Teil 1: Festlegung von Dienstleistungen

Tato evropská norma byla schválena CEN 13. května 1998. Členové CEN jsou povinni splnit požadavky Vnitřních předpisů CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých je třeba této evropské normě bez jakýchkoli změn dát statut národní normy.

Aktualizované seznamy těchto národních norem s jejich bibliografickými údaji lze na vyžádání obdržet v Ústředním sekretariátu CEN nebo u každého člena.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v jakémkoli jiném jazyku, přeložená členem CEN do jeho vlastního jazyka, za kterou tento člen zodpovídá a notifikuje ji Ústřednímu sekretariátu, má stejný status jako oficiální verze.

Členy CEN jsou národní normalizační organizace Belgie, České republiky, Dánska, Finska, Holandska, Irsko, Itálie, Německo, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojeného království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

CEN

Evropská komise pro normalizaci

European Committee for Standardization

Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung
Ústřední sekretariát: rue de Stassart 36, B-1050 Brussels

Strana 4

Obsah

Strana

Předmluva

..... 5

Úvod

..... 6

Předmět
normy

..... 6

Normativní
odkazy

..... 6

Definice

..... 6

4 Minimální a volitelné služby stěhování
nábytku..... 7

4.1 Všeobecné
zásady..... 7

4.1.1 Profesionalita
personálu..... 7

4.1.2 Vhodnost dopravního
prostředku..... 7

4.1.3	Vhodnost balicího materiálu.....	7
4.2	Úvodní kontrakt a předběžné informace.....	8
4.3	Specifikace minima služby stěhování nábytku.....	8
4.4	Doporučení pro další volitelné služby.....	8
5	Smluvní a statutární dokumenty.....	9
5.1	Všeobecně	9
5.2	Nabídka s udáním ceny.....	9
5.3	Deklarování hodnoty	10
5.4	Nákladní list	10
6	Zásady ovládající podmínky kontraktu.....	11
6.1	Podmínky kontraktu	11
6.2	Služby prováděné firmou.....	11
6.3	Informace týkající se provádění stěhování.....	11
6.4	Stěhování prováděné třetí stranou.....	11
6.5	Platební podmínky	11
6.6	Zrušení	

kontraktu

.....
11

6.7

Ručení

.....
..... 11

6.8 Postupy týkající se náhrady škody v případě ztráty nebo poškození..... 12

6.9 Formality, které mají být sledovány v případě uplatňovaných nároků ze ztráty nebo poškození..... 12

Strana 5

Předmluva

Tato evropská norma byla připravena Technickou komisí CEN/TC 320 „Dopravní služby“, jejíž sekretariát vede DS.

Této evropské normě musí být nejpozději do prosince 1998 udělen status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu musí být zrušeny nejpozději do prosince 1998.

V souladu s Vnitřními předpisy CEN/CENELEC jsou následující země povinny převzít tuto evropskou normu: Belgie, Česká republika, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Island, Itálie, Lucembursko, Německo, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojené království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Toto je část 1 normy na stěhování nábytku pro soukromé osoby, která zahrnuje dvě následující části:

Část 1: Specifikace služby

Část 2: Zajištění služby

Strana 6

Úvod

Tato norma tvoří část systému, který se týká stěhování nábytku domácností a movitých věcí a pojednává o službě a zajištění služby pro soukromé osoby, řízené profesionály.

V každé činnosti bylo nezbytné učinit odlišnost mezi „službou“ na jedné straně a „zajištěním služby“ na straně druhé:

- služba: veškeré služby odsouhlasené mezi dodavatelem služby a zákazníkem v rámci kontraktu; obsahuje charakteristiky, které umožní tuto smlouvenou službu ocenit;

- zajištění služby: veškeré prostředky zabývající se dodavatelem služby, které zahrnují personál, zařízení, organizaci a rozpočet se zřetelem na provedení služby.

Systémy odvolávek tvoří užitečné prostředky pro dosažení následujících cílů:

- vytvořit dialog se zákazníky, který je profesně výhodný;
- umožnit zákazníkům identifikovat a srovnávat nabízené služby od různých firem, aby byl dosažen užitek z pozitivního důsledku poctivé soutěže ve volném trhu;
- chránit zákazníky proti opatřením služeb, jejichž charakteristiky nemusí být podle norem;
- umožnit profesionálům z obchodu provádět své aktivity za pomoci technických specifikací, které jsou jasně definovány obecným porozuměním;
- a vzhledem k jednotnému trhu, umožnit činnosti, které by splňovaly potřeby evropského zákazníka jejich uspořádáním, zejména harmonizací obecných podmínek kontraktu.

Předmět normy

Tato norma specifikuje minimální kvalitativní a kvantitativní pravidla a charakteristiky služby stěhování nábytku.

Také specifikuje principy, které řídí obecné podmínky kontraktu služby stěhování nábytku, uvnitř nejvhodnějšího právního rámce kontraktu jednotlivé členské země.

Tato norma se používá pouze k činnostem, které se vztahují k pohybu soukromých osob, kde kontrakt je navázán jednotlivcem nebo zaměstnavatelem, nebo zprostředkovatelem, jestliže se požaduje pohyb osobního majetku sestávajícího obecně z majetku, který nemá obchodní charakter a/nebo majetku, který je běžně používán.

-- Vynechaný text --