

Septiembre 2009

TÍTULO

Auto-almacenamiento

Especificación para los servicios de auto-almacenamiento

Self storage. Specification for self storage services.

Self-stockage. Spécification pour les services de self-stockage.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 15696:2008.

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 152 *Logística y transporte* cuya Secretaría desempeña FUNDACIÓN ICIL.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 15696

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 38806:2009

© AENOR 2009
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032

15 Páginas

Grupo 12

ÍNDICE

| | Página |
|---|--------|
| PRÓLOGO | 6 |
| INTRODUCCIÓN..... | 7 |
| 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... | 7 |
| 2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 7 |
| 3 CENTRO DE AUTO-ALMACENAMIENTO | 8 |
| 3.1 Seguridad | 8 |
| 3.2 Acceso | 8 |
| 3.3 Salud, seguridad y medio ambiente | 8 |
| 3.4 Equipos de manipulación..... | 9 |
| 4 MÓDULOS DE AUTO-ALMACENAMIENTO..... | 9 |
| 4.1 Construcción y condición general de los módulos | 9 |
| 4.2 Cierre de los módulos..... | 9 |
| 4.3 Acceso a los módulos | 9 |
| 5 ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 10 |
| 5.1 Información preliminar | 10 |
| 5.2 Evaluación del espacio requerido..... | 10 |
| 5.3 Reservas | 10 |
| 6 REDACCIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO DE AUTO-ALMACENAMIENTO..... | 10 |
| 6.1 El contrato de auto-almacenamiento y sus términos y condiciones | 10 |
| 6.2 Identificación y dirección..... | 11 |
| 6.3 Declaración sobre el seguro de los bienes del cliente | 11 |
| 7 DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO | 11 |
| 7.1 Entrada..... | 11 |
| 7.2 Acceso del cliente al módulo | 11 |
| 7.3 Acceso del proveedor del servicio a los módulos..... | 12 |
| 7.4 Otros accesos autorizados a los módulos..... | 12 |
| 8 RETRASOS EN EL PAGO Y EMBARGOS | 12 |
| 8.1 El proveedor del servicio debe tener establecidas políticas para tratar a pagadores morosos y no pagadores incluyendo posibles procedimientos de venta de bienes embargados. | 12 |
| 8.2 El proveedor del servicio debe guardar registro de todas las solicitudes de los pagos... 12 | 12 |
| 9 PROCESO DE DESALOJO DEL MÓDULO. ESTADO DEL MÓDULO | 12 |
| 10 SERVICIO POSVENTA | 12 |
| 10.1 Seguimiento..... | 12 |
| 10.2 Respuesta a las observaciones | 12 |
| 10.3 Resolución de conflictos | 13 |
| 11 SEGURO..... | 13 |
| 12 PREVENCIÓN DE RIESGOS..... | 13 |
| 12.1 Bienes prohibidos | 13 |

| | | |
|------|--|-----------|
| 12.2 | Medidas contra el terrorismo y la criminalidad | 13 |
| 12.3 | Plan de emergencia..... | 13 |
| 13 | MANUAL DE OPERACIONES | 13 |
| 14 | RECURSOS HUMANOS | 13 |
| 15 | IMPLANTACIÓN DE LA NORMA | 14 |
| 15.1 | Comunicación de la norma | 14 |
| 15.2 | Dirección, control y revisión de las responsabilidades respecto a la norma..... | 14 |
| 15.3 | Eliminación del servicio inferior a la norma..... | 14 |
| 15.4 | Acciones correctivas..... | 14 |
| 16 | DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD | 14 |
| | ANEXO A (Normativo) LISTA DE BIENES PROHIBIDOS | 15 |

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma europea especifica requisitos para la provisión de instalaciones de auto-almacenamiento y servicios relacionados, tanto para el uso particular como profesional.