D_auto

Домът на автомобила

Инструкция за ползване на платформата

Стъпка по стъпка — за клиенти, сервизи, майстори и магазини

drumevauto.com · версия от ноември 2026 г.

Снимките в инструкцията са направени с примерни данни („Автосервиз „Пример““, клиент Иван Иванов, Skoda Octavia CB 1234 AB). Всички имена, номера и суми са измислени.

Съдържание

1. Увод — идеята на D_auto
2. Първи стъпки — начало, регистрация, вход, навигация
3. За клиента — цена, сервизи и майстори, заявка, одобрение на оферта, ремонт сам, части, Битак
4. За сервиза — ремонтът от началото до края в 8 стъпки
5. Панелът на сервиза — огледи, майстори, склад, отчети
6. За майстора — профил, задачи, QR сесия
7. Магазини за части
8. Документи, правила и помощ

1. Увод — идеята на D_auto

D_auto — Домът на автомобила събира на едно място всички, които имат работа с ремонта на автомобил: **клиента**, **сервиза**, **майстора** и **магазина за части**. Целта е ремонтът да бъде **прозрачен, документиран и честен** за всички страни.

Основните принципи

- **Ясна цена преди ремонта.** Трудът се смята по нормативното време от Наредба № 24 (нормите за ремонт на автомобили), умножено по часовата ставка на сервиза или майстора. Частите и материалите се добавят отделно, с цена и марка. Клиентът вижда всичко и одобрява — изцяло или частично — преди да започне работата.
- **Три начина за ремонт.** В сервиз (сервизът поема всичко), с майстор (на договор в сервиза или на свободна практика) или **сам** — наемате работно място и техника, при нужда и инструктор, и плащате само реалното време.
- **Реално време с QR.** Всяка работна сесия започва и спира със сканиране на QR код или с бутон. Така се вижда колко време е отнела всяка операция спрямо нормата.
- **Всичко е документирано.** Поръчка за ремонт, приемен протокол, оглед и опис, оферта, одобрение, контрол, протокол за предаване, проформа, фактура и гаранция — всеки документ се отваря, печата, сваля като PDF и споделя.
- **История на автомобила.** Ремонтите остават в досието на колата (по рег. номер и VIN) — полезно за собственика, за следващия ремонт и при продажба.
- **Оценки и доверие.** След ремонта клиентът оценява сервиза или майстора. Оценките са публични.

Кой какво плаща

- Клиентите и посетителите ползват платформата **безплатно**.
- Сервиз: 10 € на месец или 100 € на година без ДДС; майстор: 5 € на месец или 50 € на година без ДДС — след **3 месеца безплатен период**. Майстор на договор в сервиз с активен абонамент не плаща отделно.
- Ремонтът се плаща директно на сервиза, по начина, който той приема. В сервиза на D_auto плащането е само по банков път.

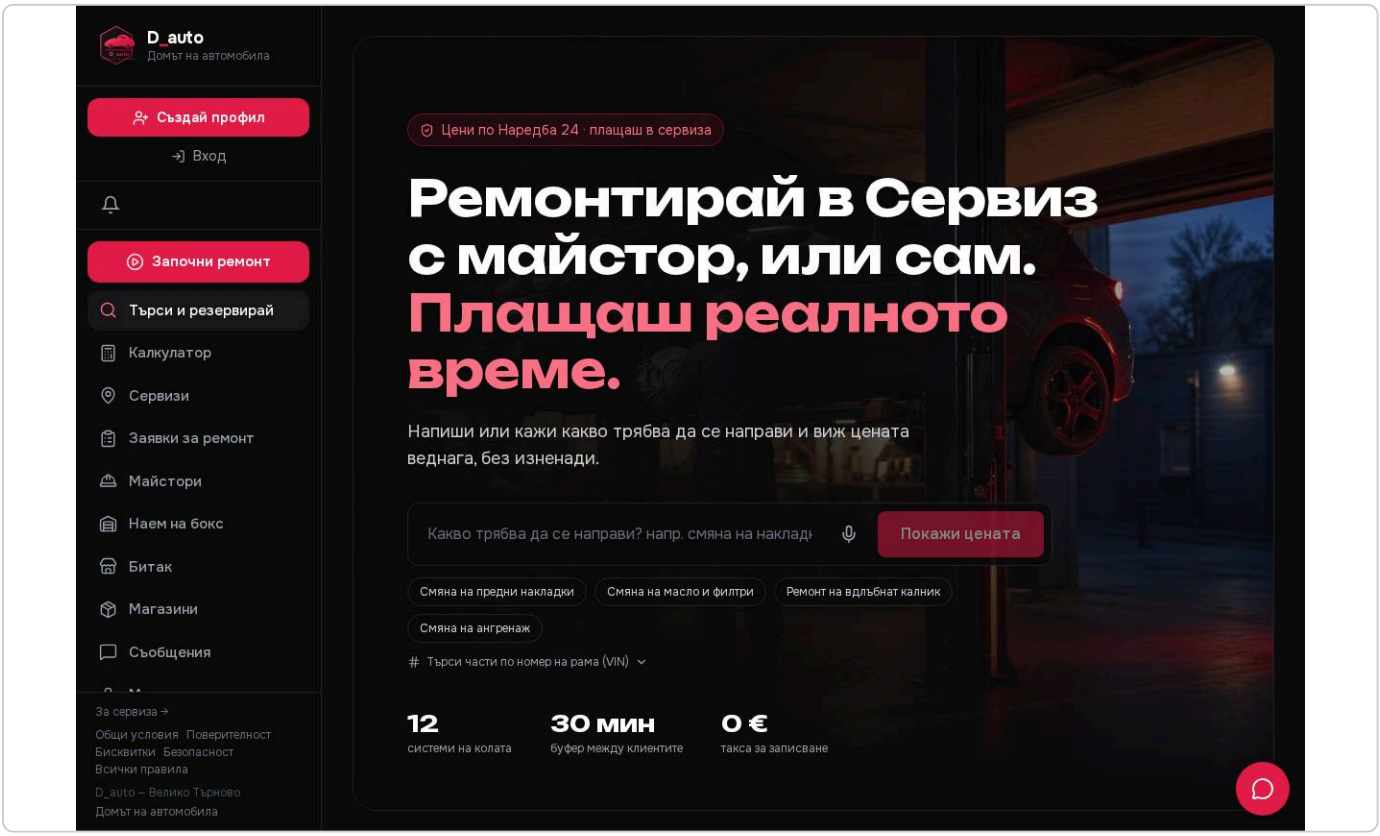
Роли

Роля	Какво прави в платформата
Клиент	Търси сервиз или майстор, вижда ориентировъчна цена, запазва час, пуска заявка за ремонт, одобрява офертата, получава документите, оценява.
Сервиз	Приема автомобила, прави оглед и оферта, разпределя работата между майсторите, следи времето, частите и склада, издава документи и фактури.
Майстор	Работи по задачите от сервиза или на свободна практика, пуска сесии с QR, дава оферти по заявките на клиентите.
Магазин	Показва части във витрина, приема поръчки от клиенти и сервизи.
Администратор	Одобрява сервизите, следи сигналите, оценките и обявите.

2. Първи стъпки

2.1 Начална страница

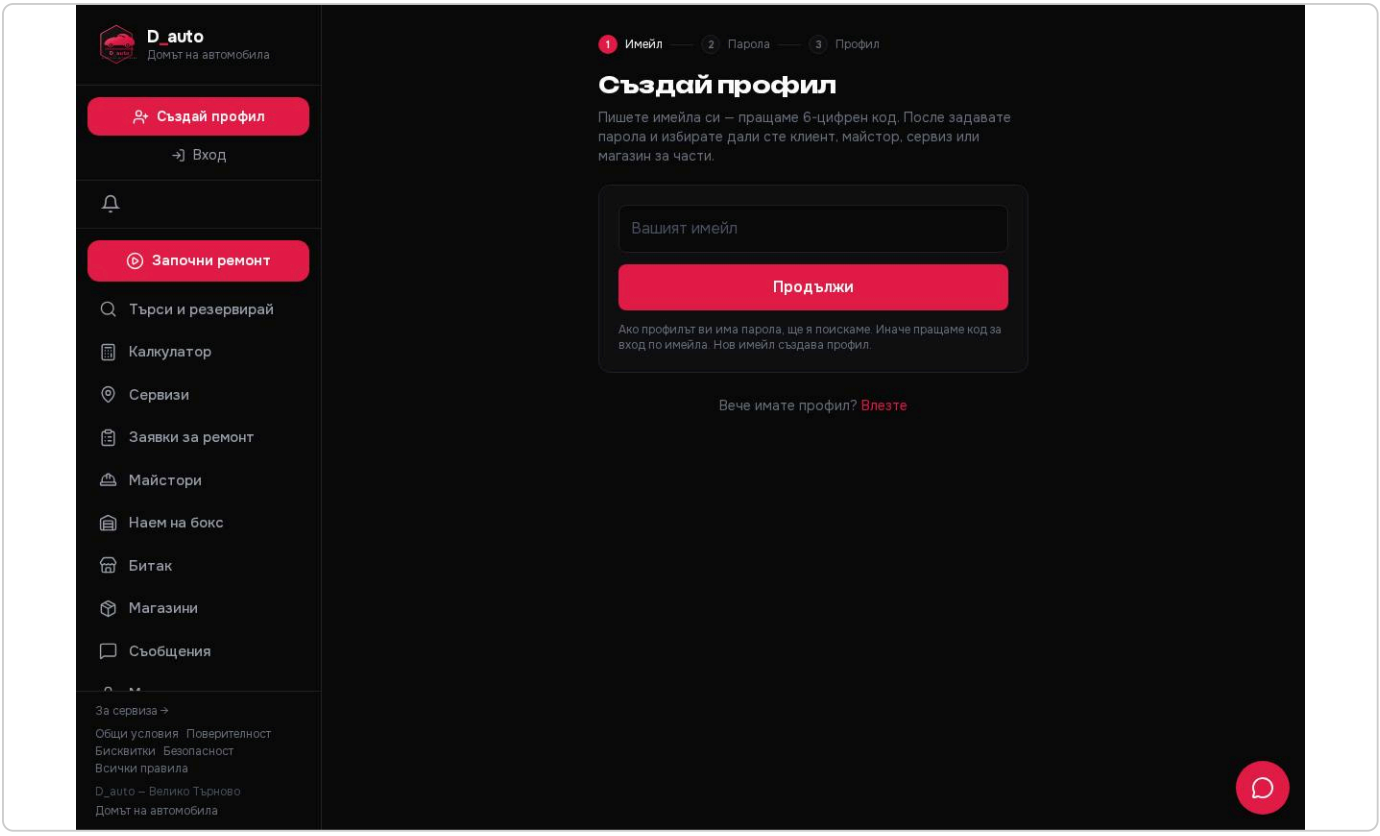
Отворете **drumevauto.com**. От началната страница търсите ремонт с думи или с гласа си (микрофона), стигате до сервизите, майсторите, калкулатора, наема на бокс, Битак и магазините. Отляво е главното меню, а долу вдясно — червеният бутон на **асистента**: питайте го на нормален език, той търси в сайта и може да запази час или заявка след вашето потвърждение.



Началната страница — търсене на ремонт, меню и асистент

2.2 Регистрация

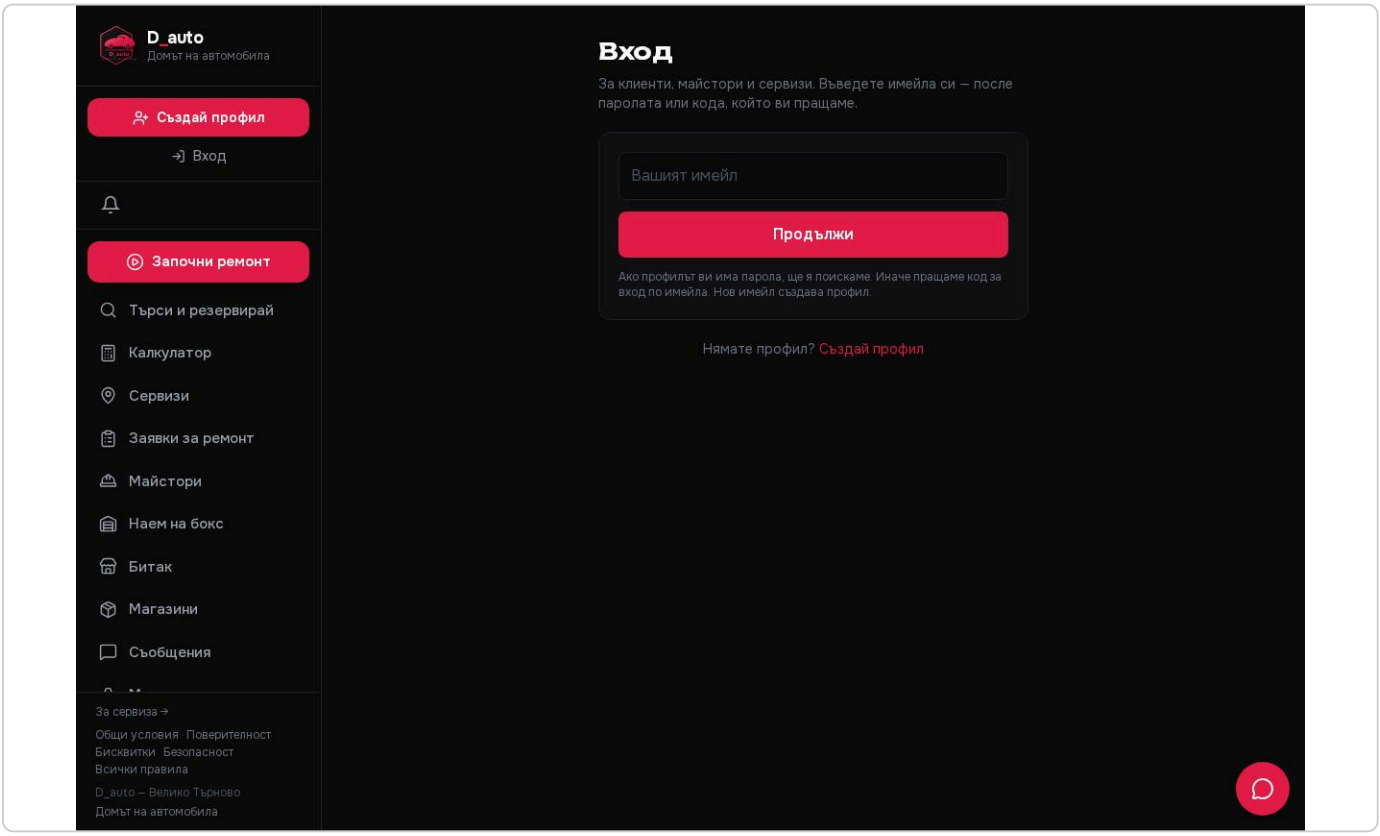
1. Натиснете **„Създай профил“** (горе в менюто) и въведете имейла си.
2. Въведете кода, който получавате по имейл, и изберете парола.
3. Изберете роля: **клиент**, **майстор** или **сервиз**. Клиентът може веднага да добави автомобилите си; майсторът посочва къде работи (на договор в сервиз или на свободна практика); сервизът описва отделенията, работните места и техниката.
4. Сервизите се показват публично след одобрение от администратора.



Регистрация — имейл, код, парола и избор на роля

2.3 Вход

Влизате с имейл и парола или с еднократен код по имейл. Входът остава активен на устройството (клиент — 7 дни, сервиз — 30 дни без действие). Телефонният номер не дава достъп до профила — само имейлът.



Вход с имейл и парола или с код

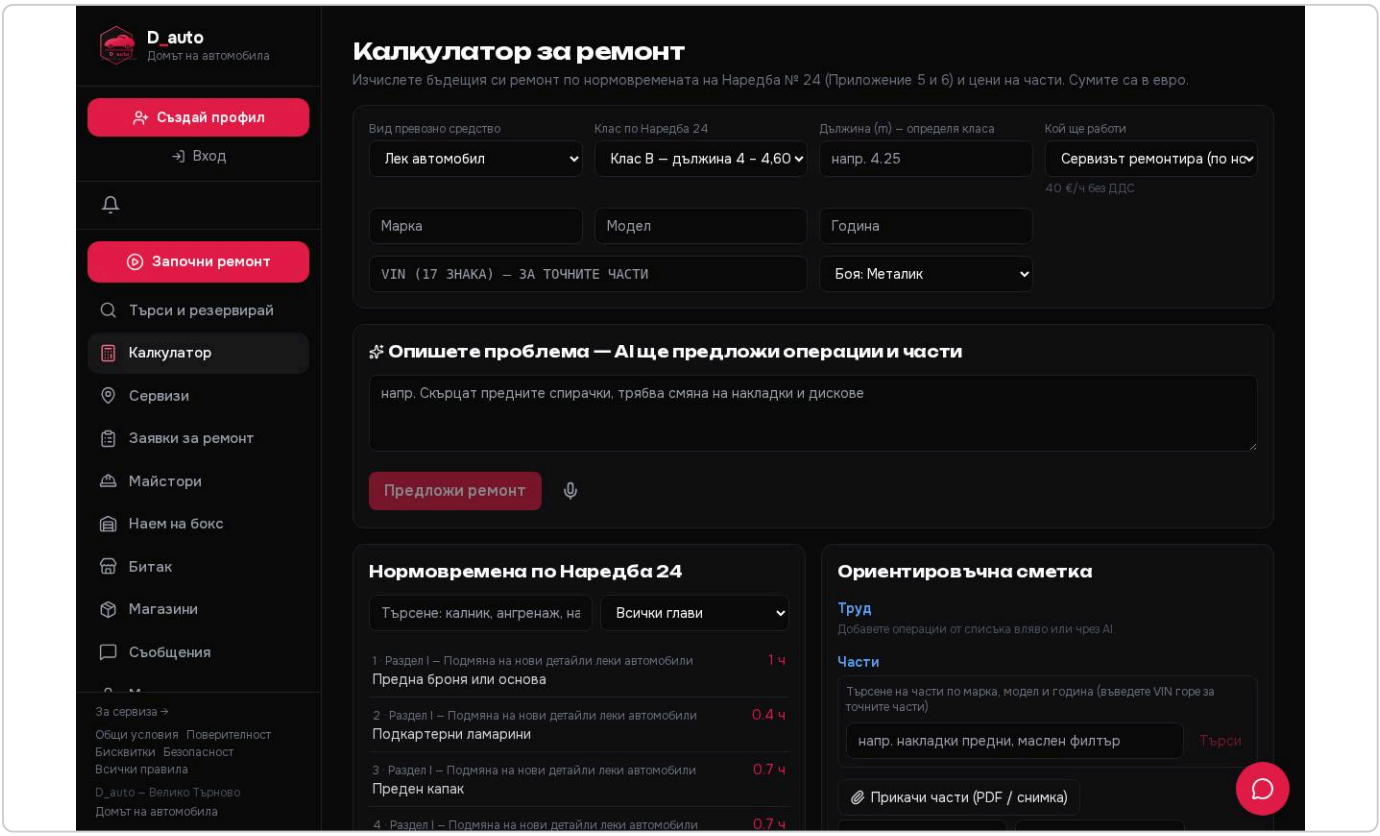
2.4 Навигация

- **Лявото меню** — всички раздели. На телефон се отваря от бутона горе вляво.
- **Камбанката** — известия (нова оферта, одобрение, съобщение, фактура).
- **Профилът** (името ви горе вляво) — данни, автомобили, ремонти, задачи, смяна на роля, изход.
- Долу в менюто са **Общите условия**, **Поверителността**, **Бисквитките**, **Безопасността**, **всички правила** и тази **инструкция**.

3. За клиента

3.1 Ориентировъчна цена — „Калкулатор“

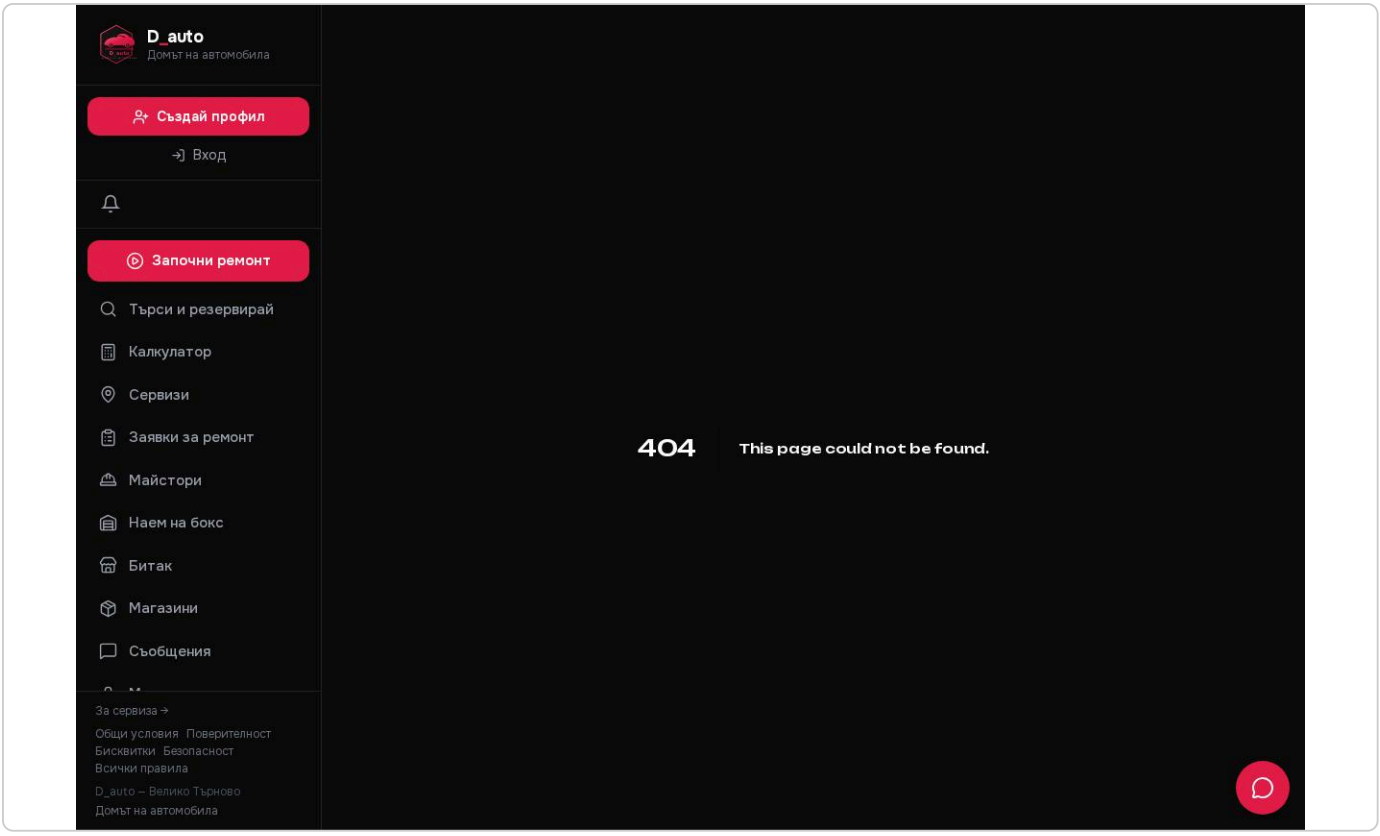
Опишете проблема с думи (или с гласа си) или изберете операцията от каталога. Системата намира операциите по Наредба 24, показва нормативното време и цената на труда по ставката на сервиза. Можете да въведете VIN, да потърсите части и да ги добавите към операцията. Цената е ориентировъчна — окончателната се уточнява при огледа.



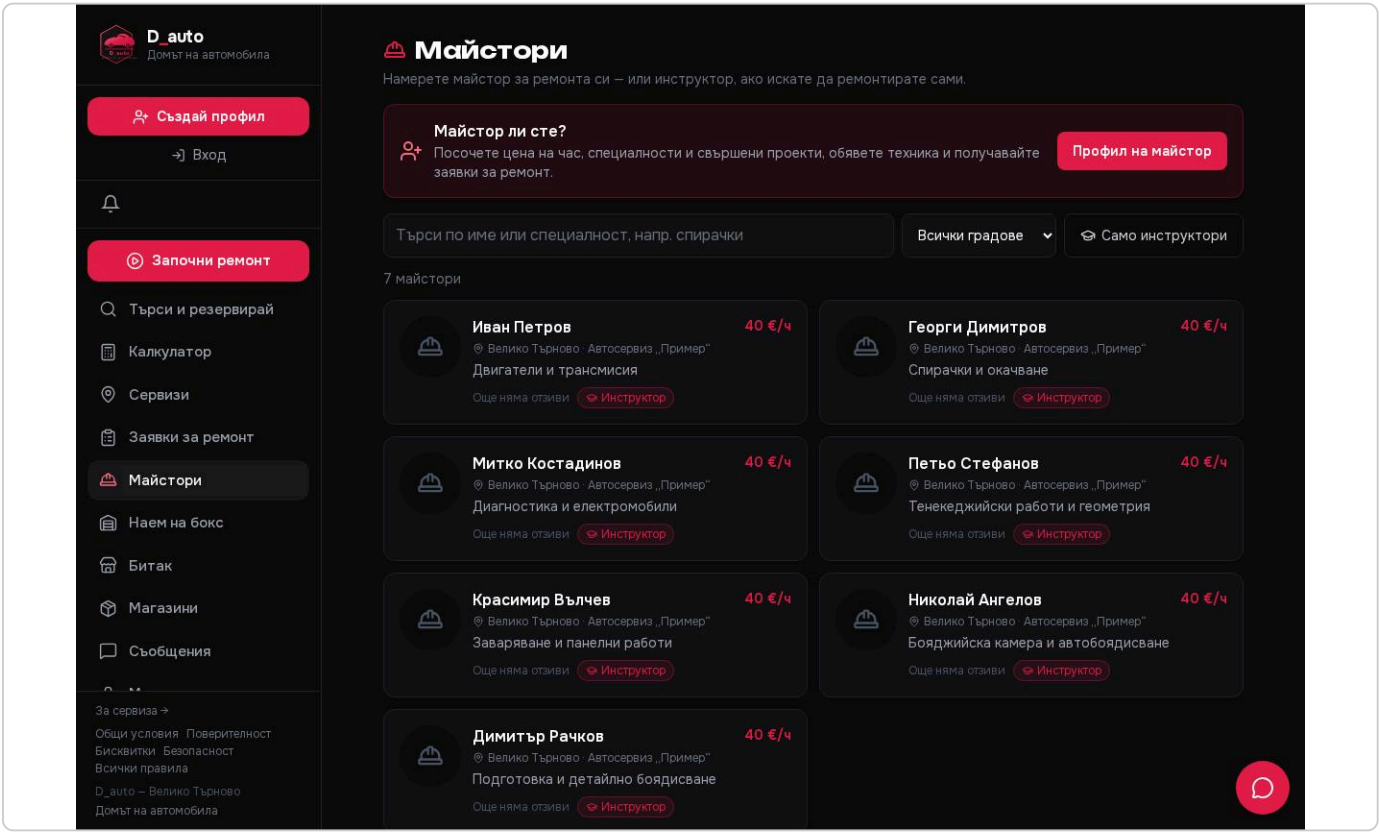
Калкулатор — операции по Наредба 24, време и цена на труда

3.2 Сервизи и майстори

В **„Сервизи“** и **„Майстори“** търсите по град, услуга и оценки. Всеки има публична страница с адрес, работно време, ставка, снимки и отзиви. От страницата запазвате час: избирате услуга, ден и свободен час — сервизът потвърждава и получавате известие.



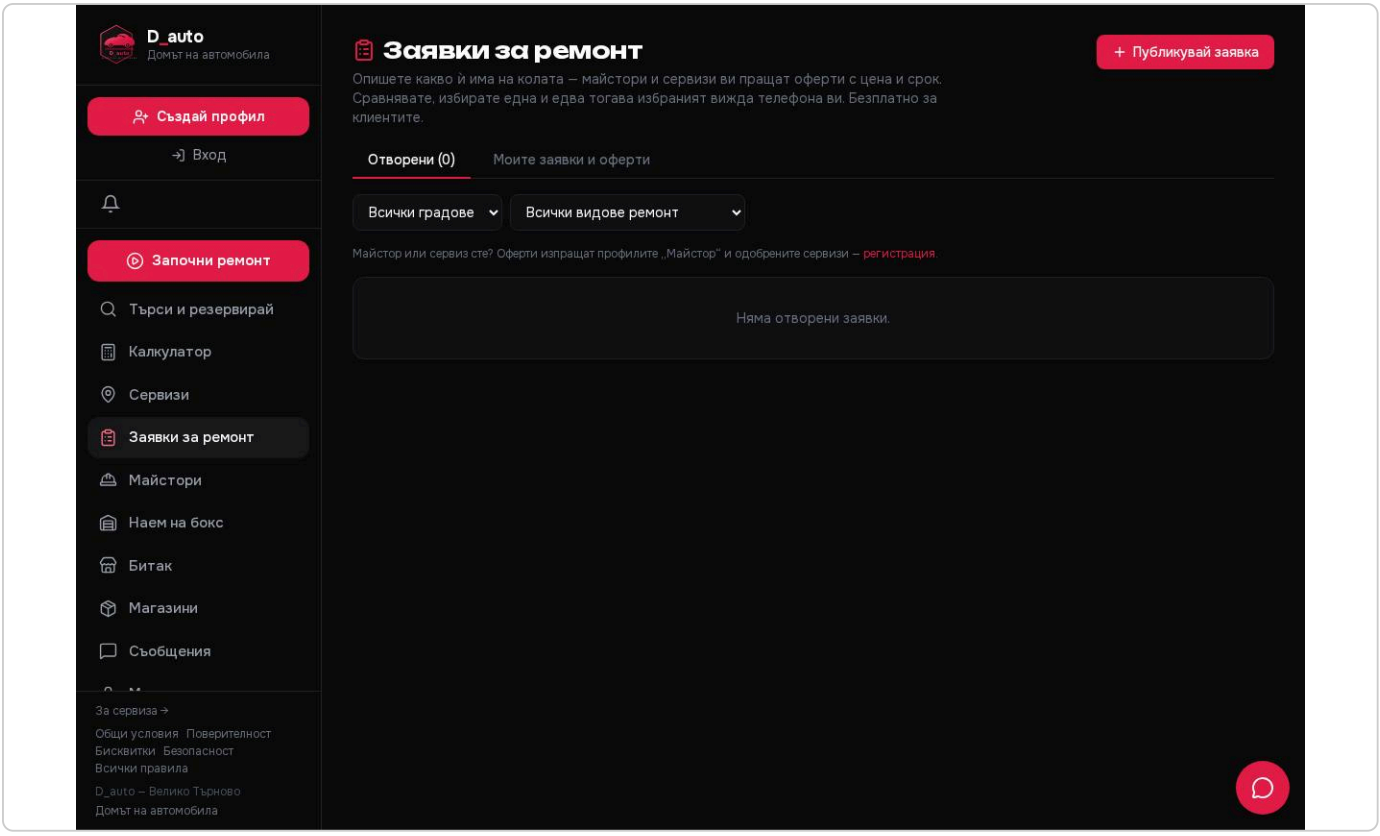
Списък със сервизи — град, ставка, оценки



Майстори — специалност, ставка и оценки

3.3 Заявка за ремонт

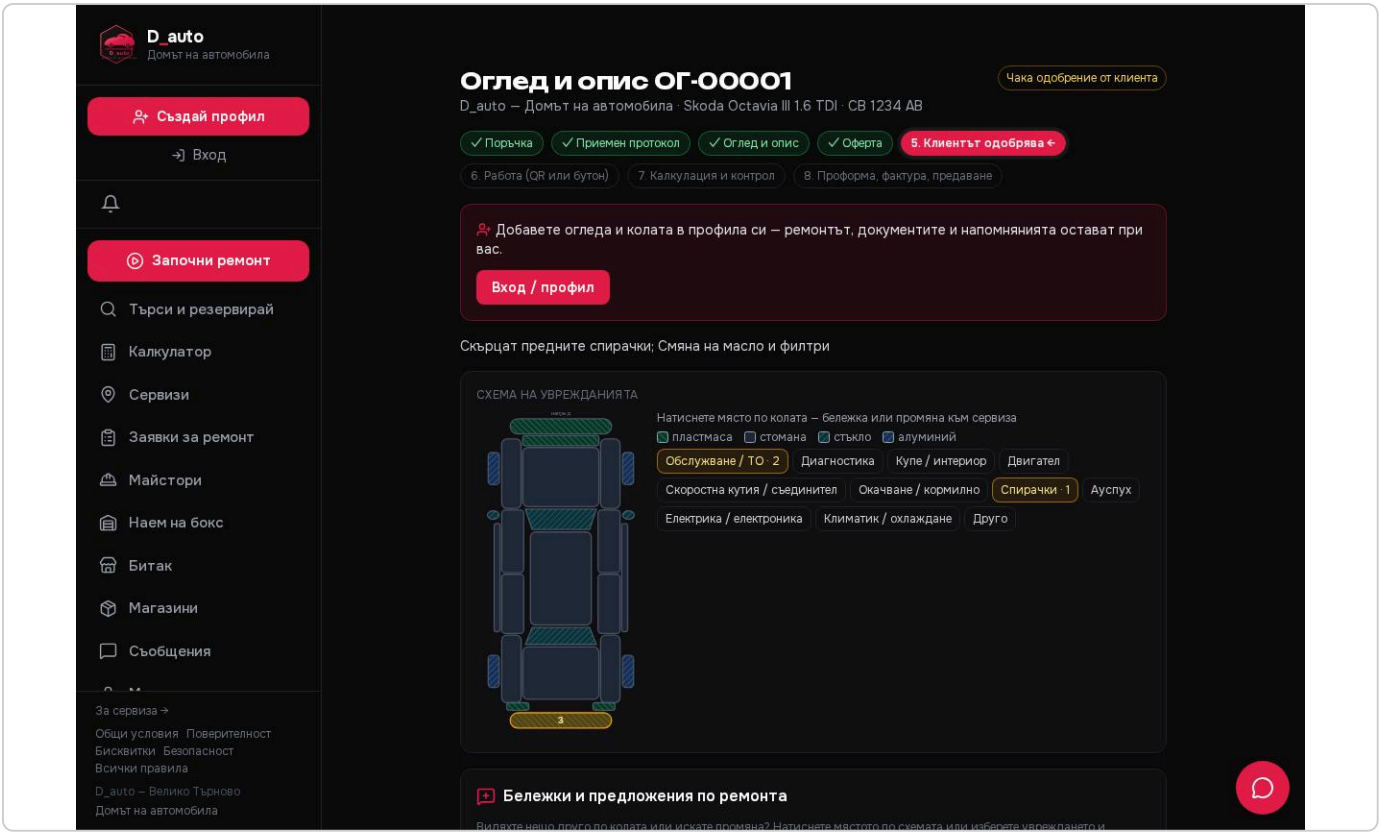
Ако не знаете към кого да се обърнете, пуснете **заявка за ремонт**: описвате проблема и колата, а сервизите и майсторите ви изпращат оферти. Вие избирате най-добрата — приетата оферта става резервация.



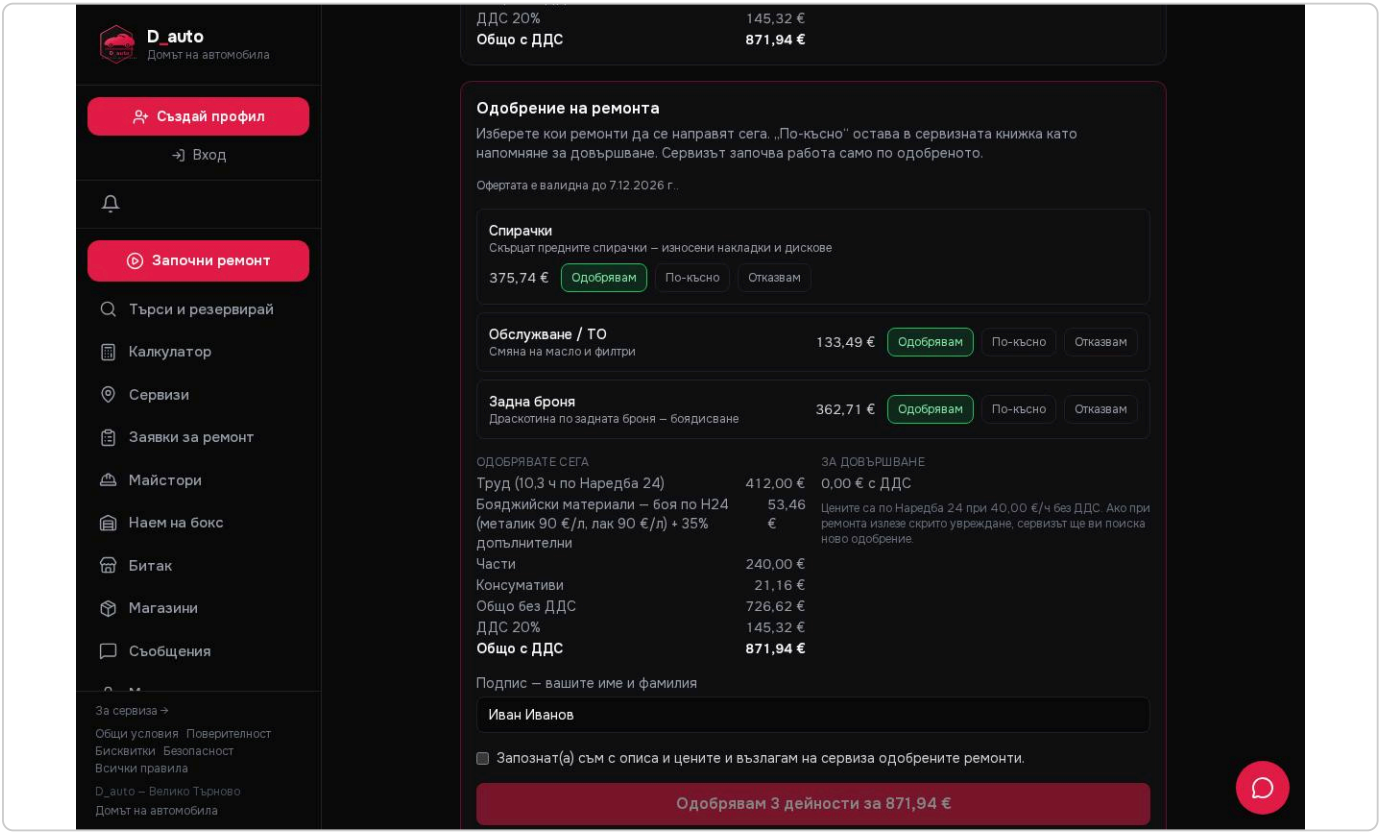
Заявки за ремонт — клиентът описва, сервизите и майсторите предлагат

3.4 Офертата и одобрението

След огледа сервизът ви изпраща линк към **офертата** (по имейл или в известията). В нея виждате схемата на колата с увреждания, всяка дейност с труда, частите и материалите и общата сума. Можете да одобрите всичко, само част от дейностите или да откажете; при частите понякога може да изберете алтернатива (оригинал, качествен заместител, бюджетен). Одобрението става с изписване на името ви — ремонтът започва **само след него**.



Офертата, която получава клиентът — стъпки, схема на увреждания, дейности

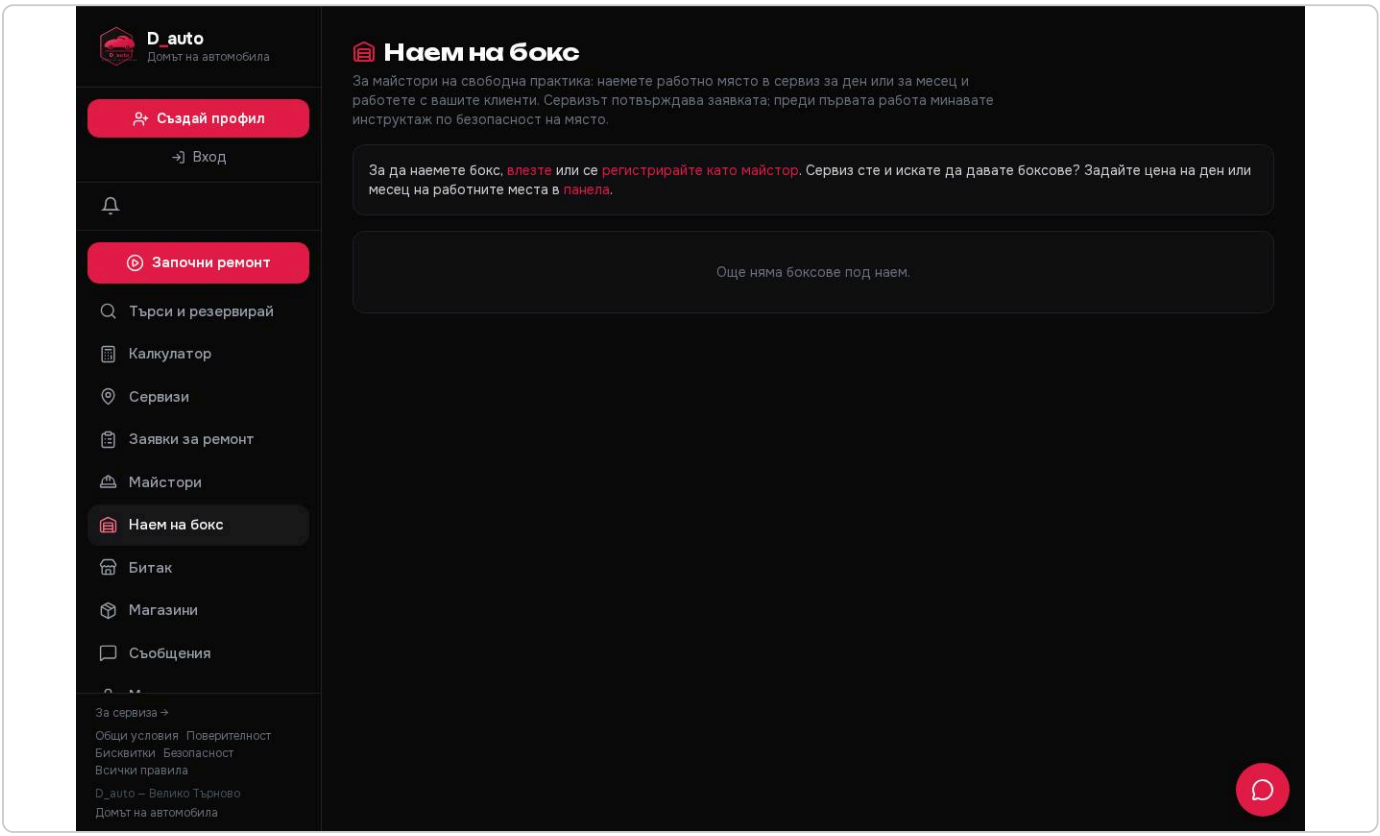


Одобрение — по дейности, с подпис (изписано име) и съгласие

С бутона **„Добави в моя профил“** по линка към офертата ремонтът и колата се записват в профила ви — така имате цялата история на едно място.

3.5 Ремонт сам — „Наем на бокс“

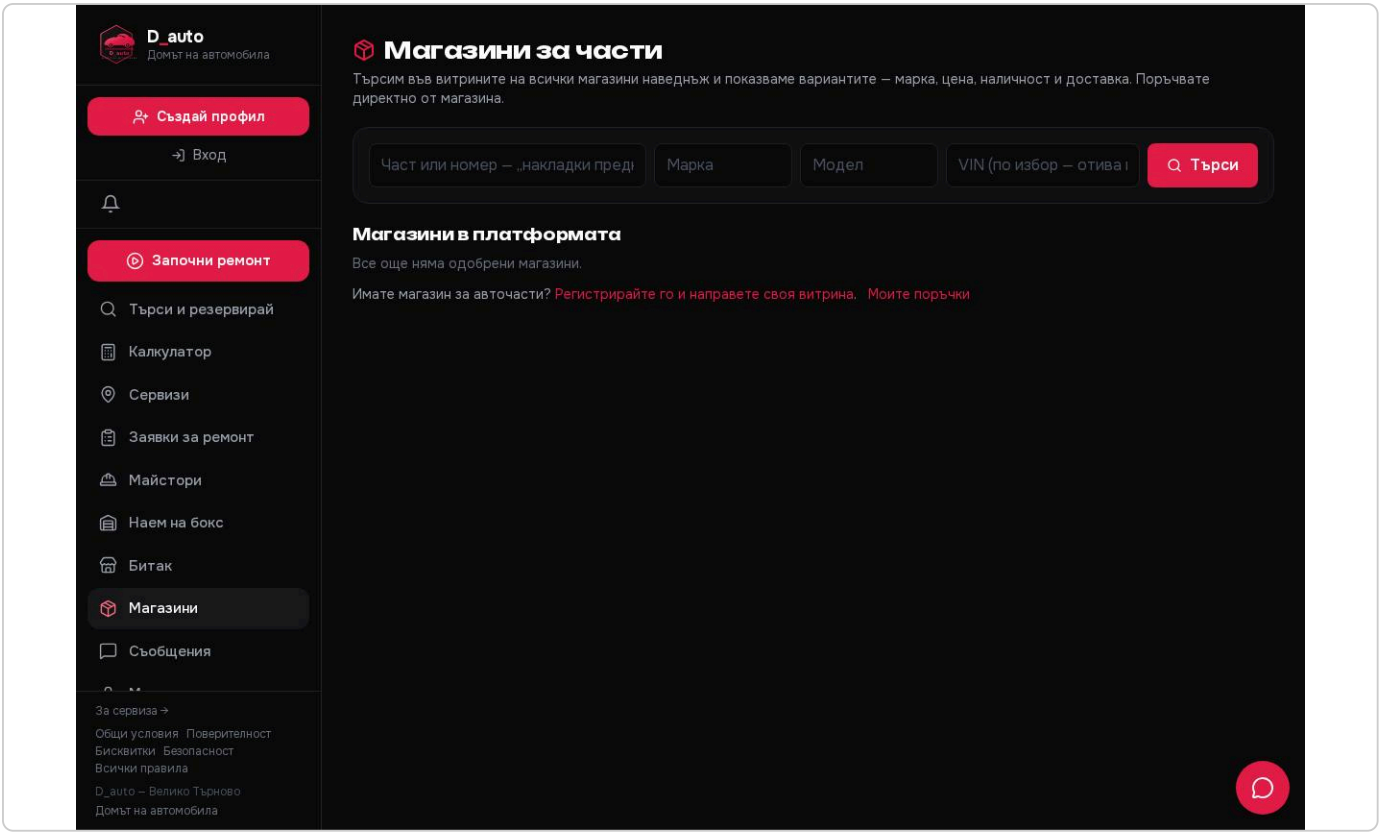
Наемате работно място и нужната техника на час или на ден. Преди първата работа приемате **Правилата за безопасност** и получавате инструктаж на място. При влизане, излизане и при взимане на техника сканирате QR кода — плащате само реалното време. Ако имате нужда от помощ, повиквате инструктор. Специализираните инструменти се ползват само с инструктор.



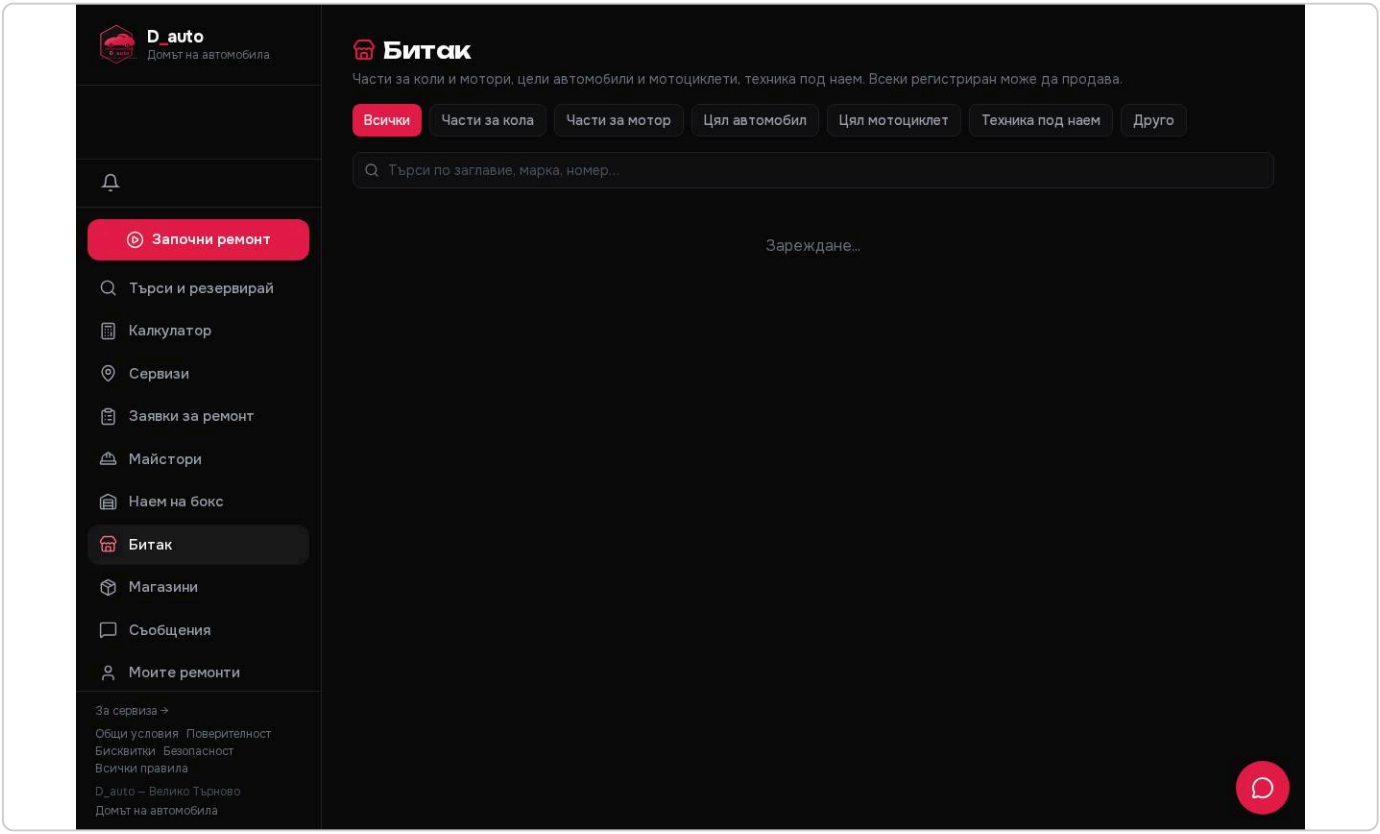
Наем на бокс — места, техника и цени

3.6 Части, магазини и Битак

В **„Магазини“** разглеждате витрините на магазините за части и поръчвате директно от тях — плащате на магазина. В **„Битак“** публикувате или търсите обяви за части, автомобили, мотори и техника; сделката е между продавача и купувача.



Магазини — витрини с части



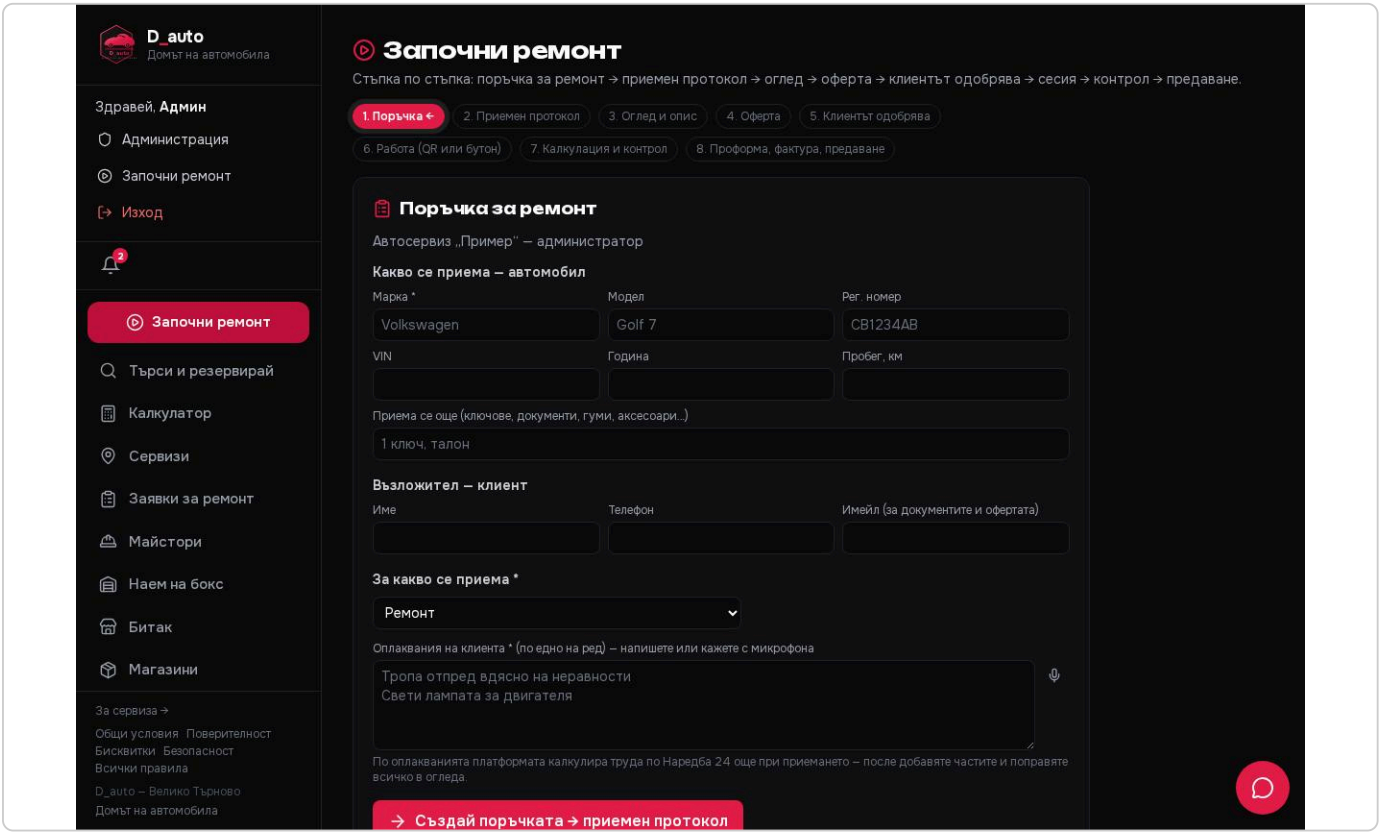
Битак — обяви за части, коли и техника

3.7 След ремонта

При предаването подписвате протокола (изписвате името си), получавате **фактурата** (оригинал и копие) и **гаранцията** за труда и частите. Всичко остава в профила ви. Ако нещо не е наред в гаранционния срок, сервизът записва рекламацията. Накрая оценете сервиза или майстора.

4. За сервиза — ремонтът от началото до края

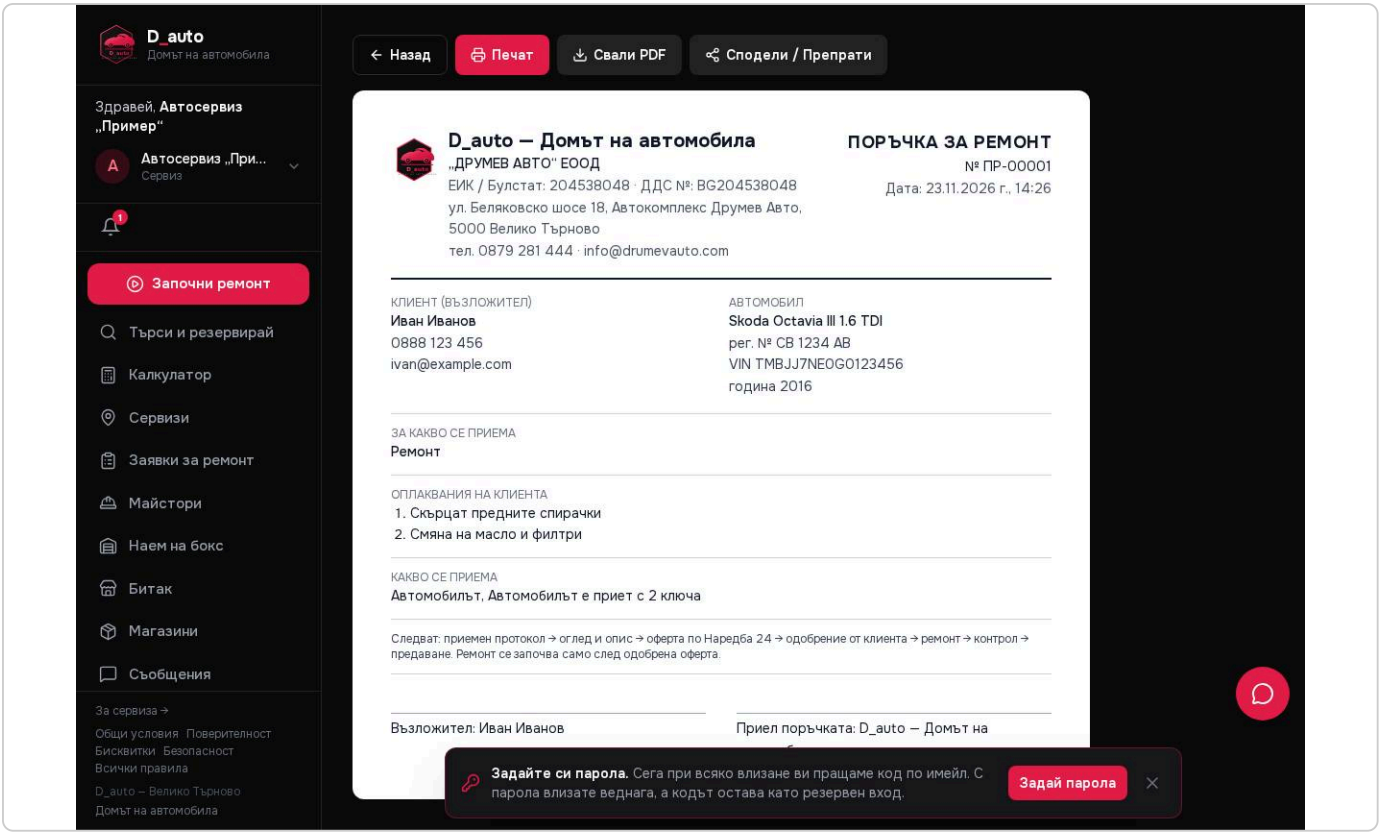
Бутонът **„Започни ремонт“** (червеният бутон в менюто) води сервиза през целия ремонт в 8 стъпки. Горе винаги виждате на коя стъпка сте и коя е следващата. Започнатите ремонти се виждат в същия раздел, а бележките от клиента имат брояч.



„Започни ремонт“ — 8-те стъпки и поръчката за ремонт

Стъпка 1. Поръчка за ремонт

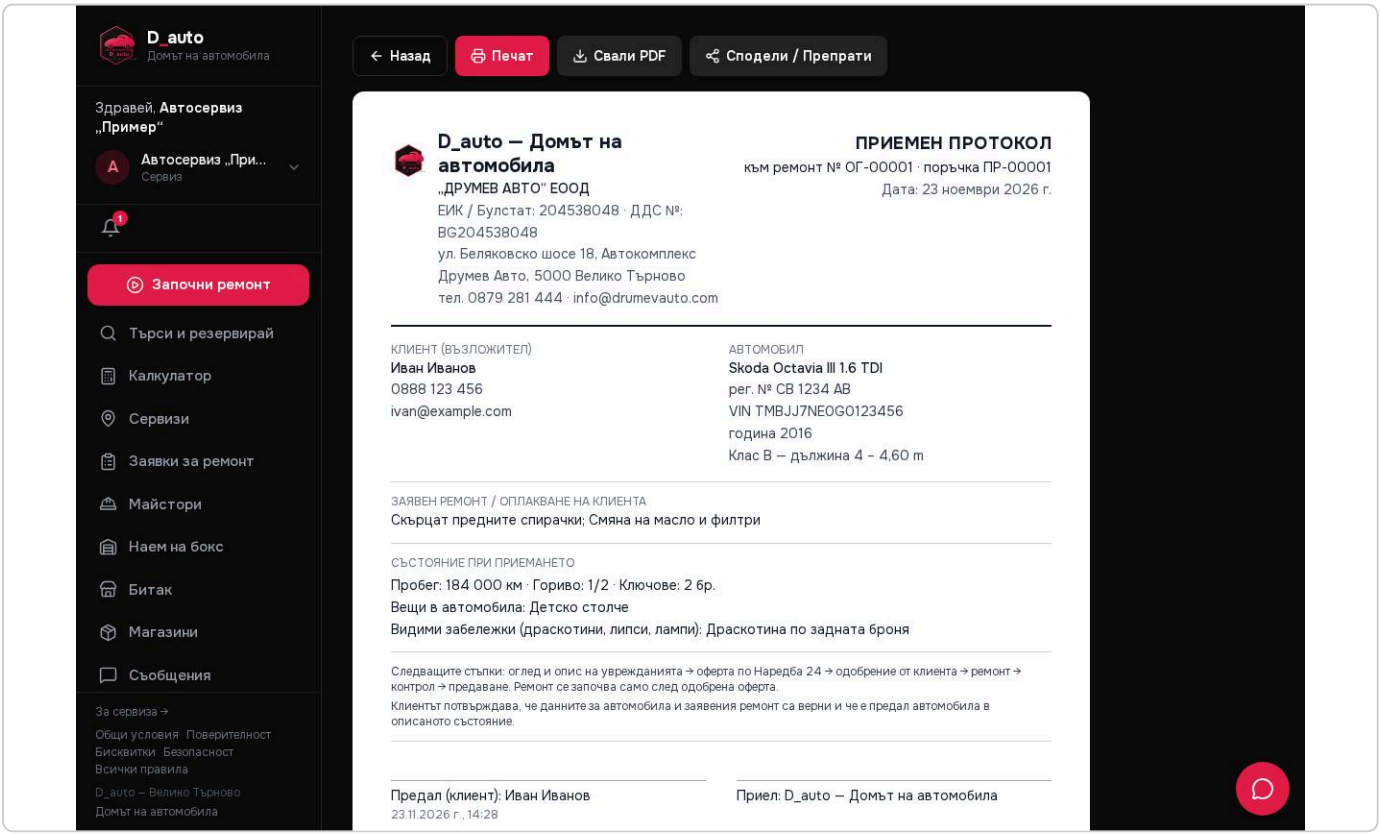
1. Въведете колата — марка, модел, рег. номер, VIN, година, пробег. Ако колата вече е била при вас, тя се разпознава по рег. номера.
2. Въведете клиента — име, телефон и имейл (на имейла отиват документите и офертата).
3. Изберете за какво се приема колата и запишете **оплакванията** на клиента — по едно на ред, с текст или с микрофона.
4. Натиснете **„Създай поръчката → приемен протокол“**. Още тук платформата предлага труда по оплакванията според Наредба 24.



Поръчката за ремонт (ПР-00001) — документ за печат и подпис

Стъпка 2. Приемен протокол

Записвате състоянието при приемането: пробег, гориво, ключове, вещи в колата, забележки и снимки на увреждания (AI може да ги опише). Клиентът се подписва (изписва името си). Протоколът може да се изпрати на клиента по имейл.



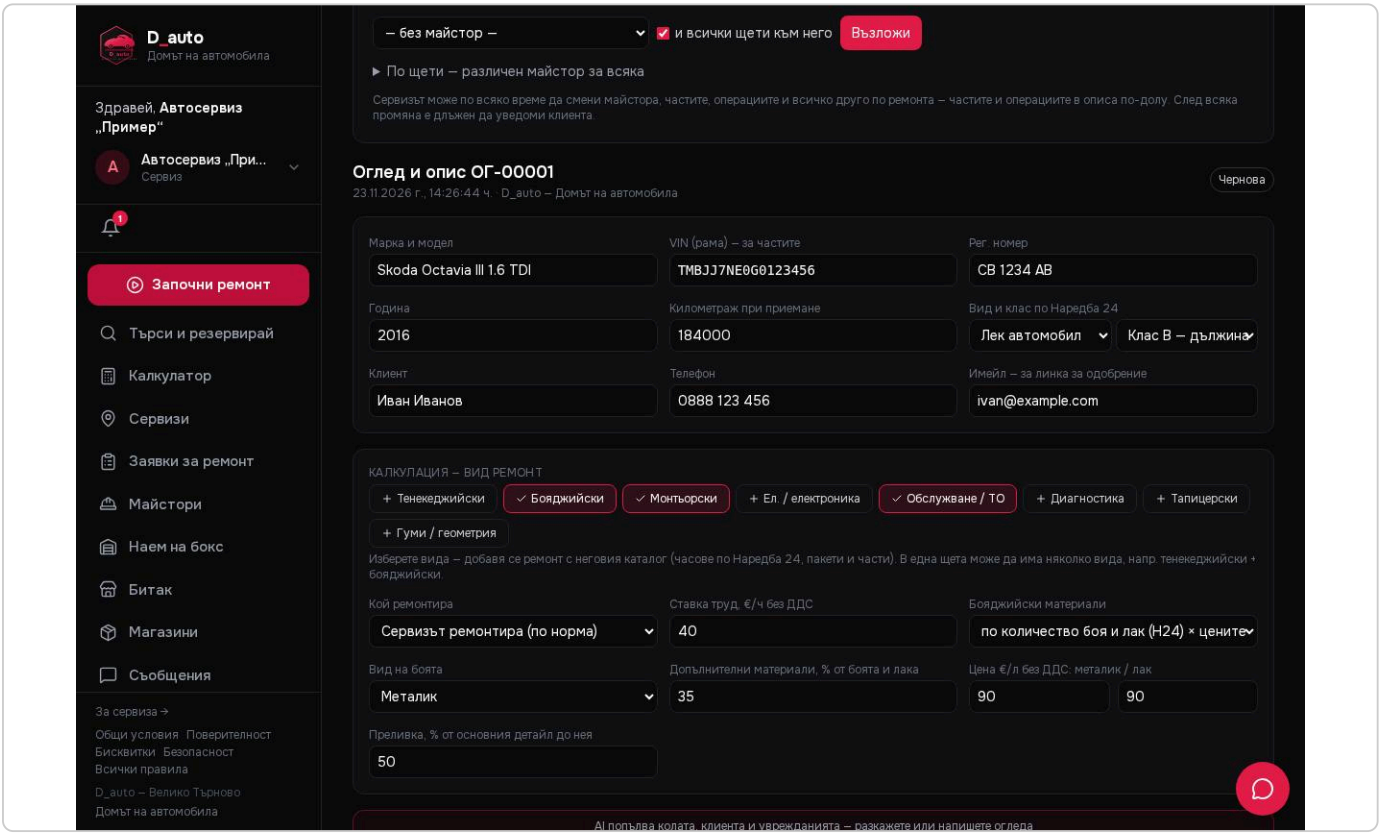
Приемният протокол — гориво, пробег, ключове, вещи, подпис

Стъпка 3. Оглед и опис

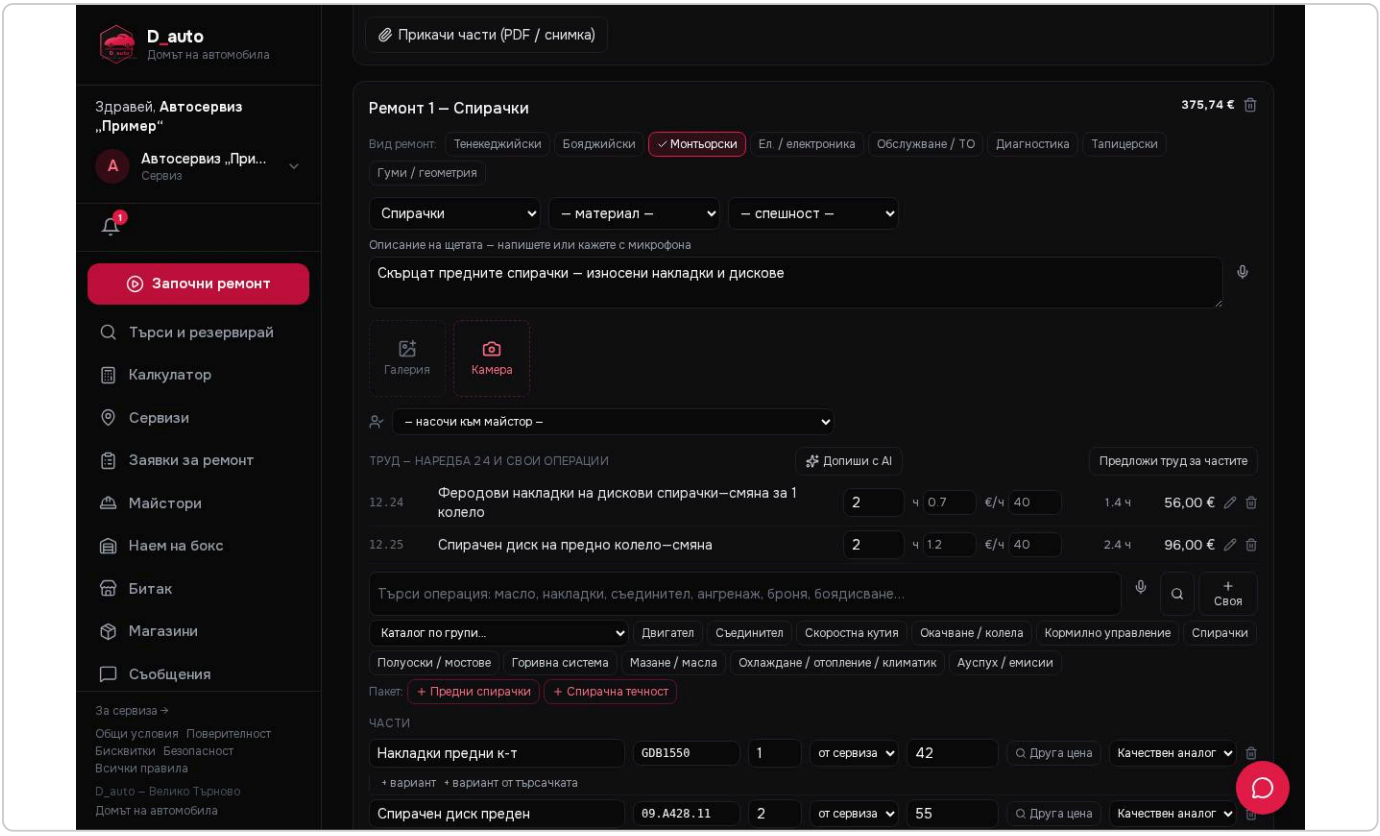
Тук описвате всяка щета или дейност — по зони на колата (схемата), с **вид ремонт** (монтьорски, тенекеджийски, бояджийски, тапицерски, ТО, диагностика). Можете да **диктувате огледа** или да го опишете с текст — системата сама подрежда дейностите. За всяка дейност:

- **Труд** — операции по Наредба 24 (или ваши операции С-n), количество и време. Свързаните операции (напр. обезвъздушаване след смяна на спирачен апарат) се добавят автоматично.
- **Части** — от каталога, от вашия склад или ръчно; може да качите документ или снимка на фактура и частите се вписват сами.
- **Боя и материали** — по количеството от Наредба 24 и цените на вашия сервиз.
- **Майстор** по дейността и бележки.

Бутонът **„Какво липсва“** показва какво още трябва да се попълни преди изпращането.



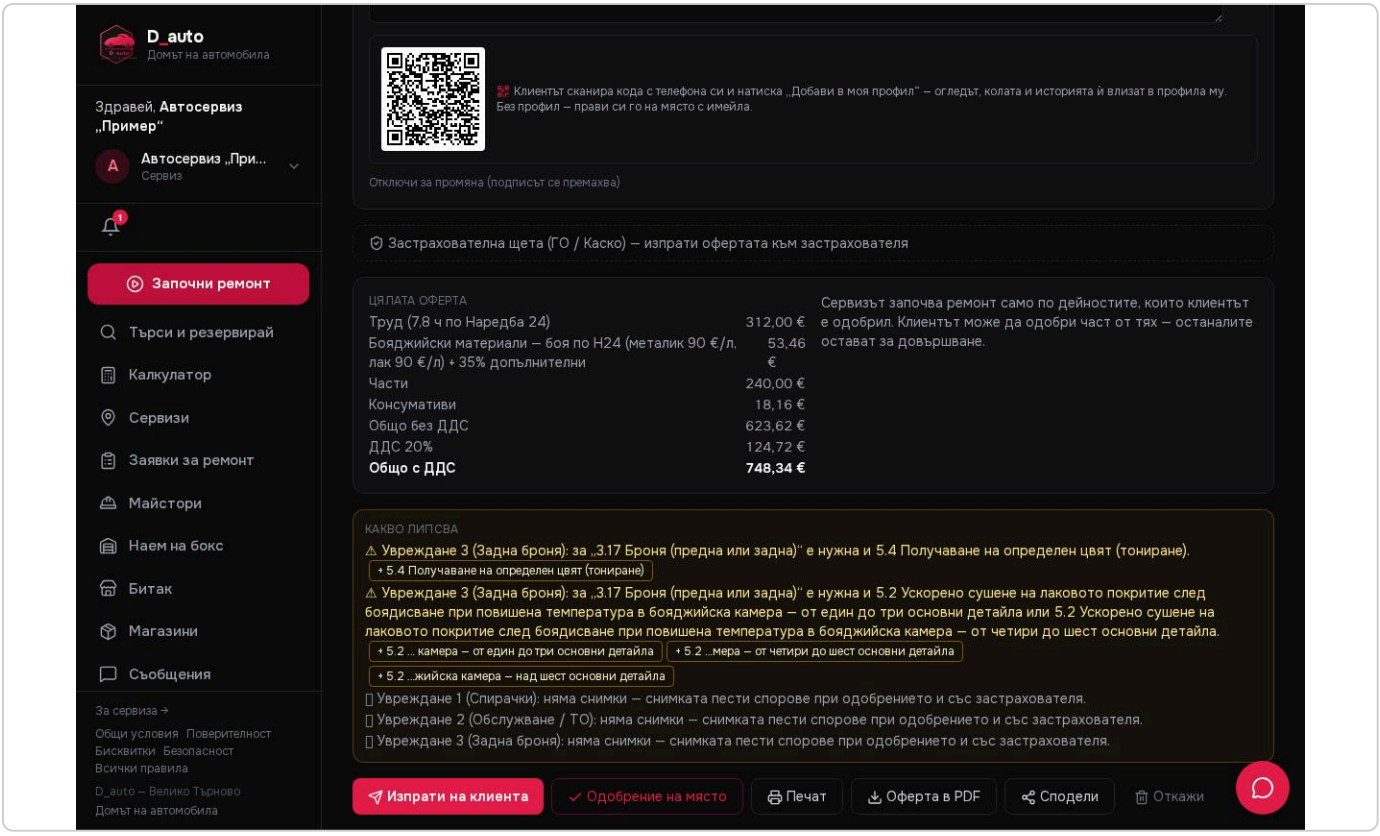
Оглед и опис — избор на вид ремонт и описание на уврежданията



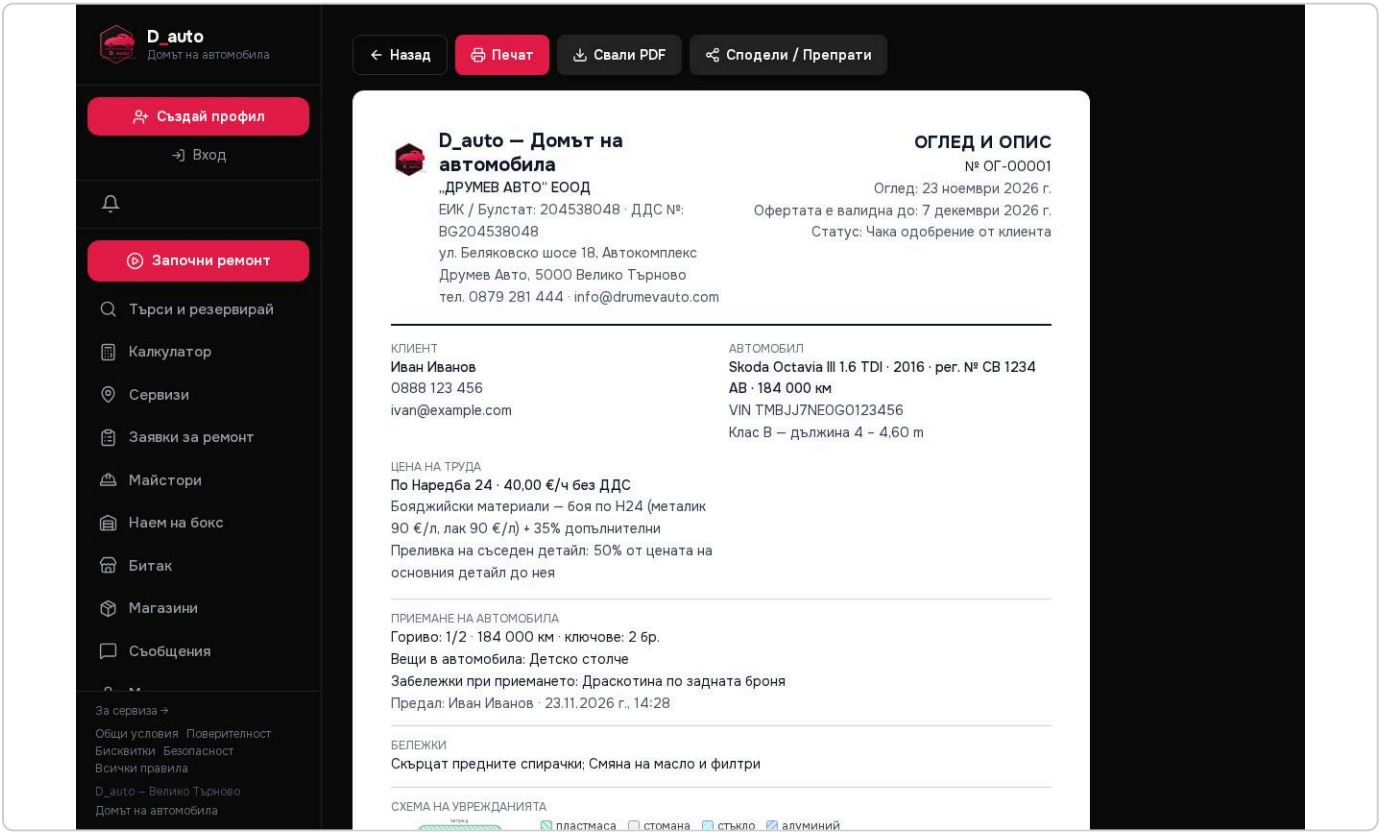
Дейност „Спирачки“ — труд по Наредба 24 и части с марка и каталожен номер

Стъпка 4. Оферта

Под дейностите е **цялата оферта** — труд, материали, части, ДДС и общо. Оттук я **изпращате** на клиента по имейл, правите **одобрение на място** (клиентът е при вас), печатате, сваляте PDF или споделяте (Viber, WhatsApp, Messenger, Telegram, Gmail). Всяка промяна след изпращането създава нова версия и клиентът вижда разликата.



Цялата оферта — сума, „Какво липсва“ и бутоните за изпращане



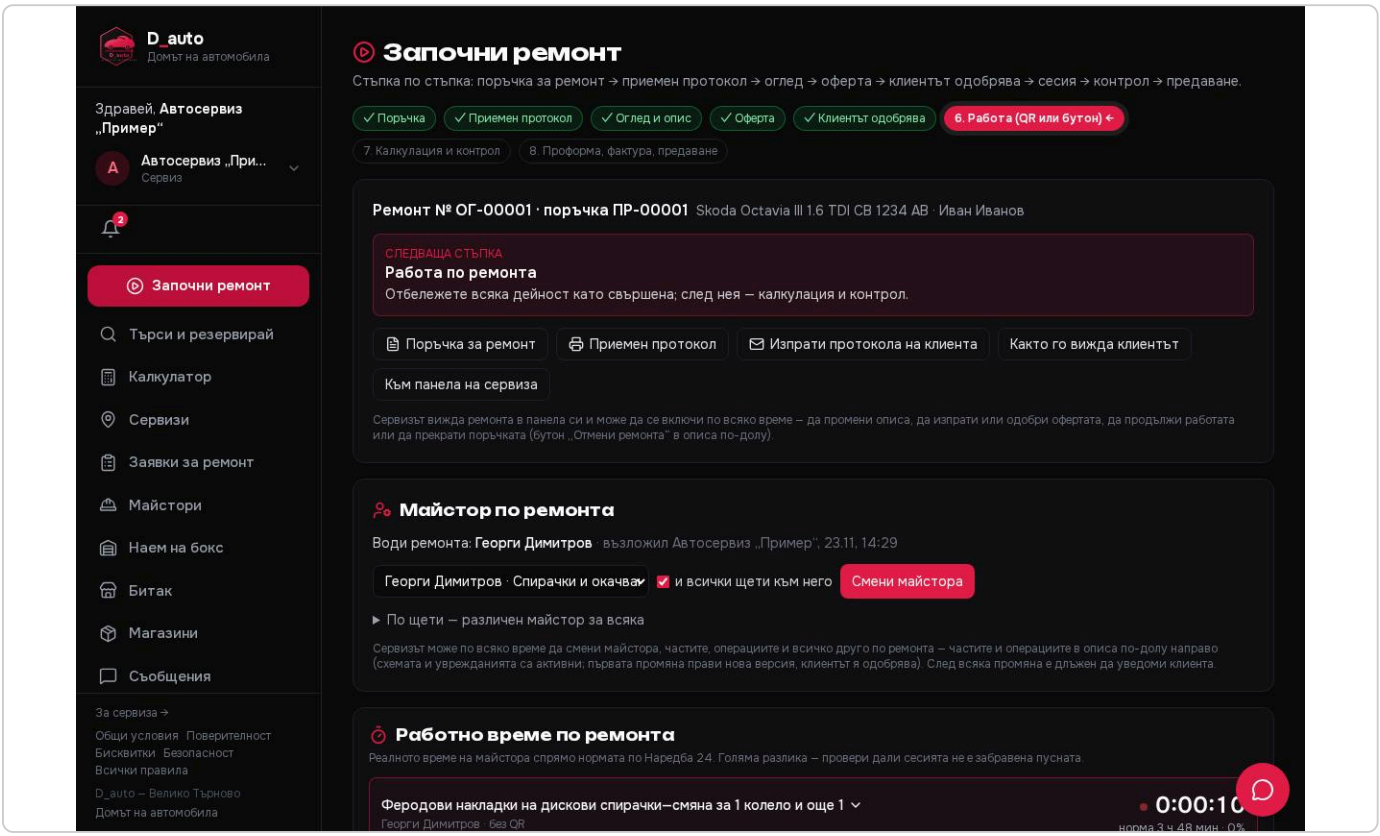
Документът „Оглед и опис“ за печат или PDF

Стъпка 5. Клиентът одобрява

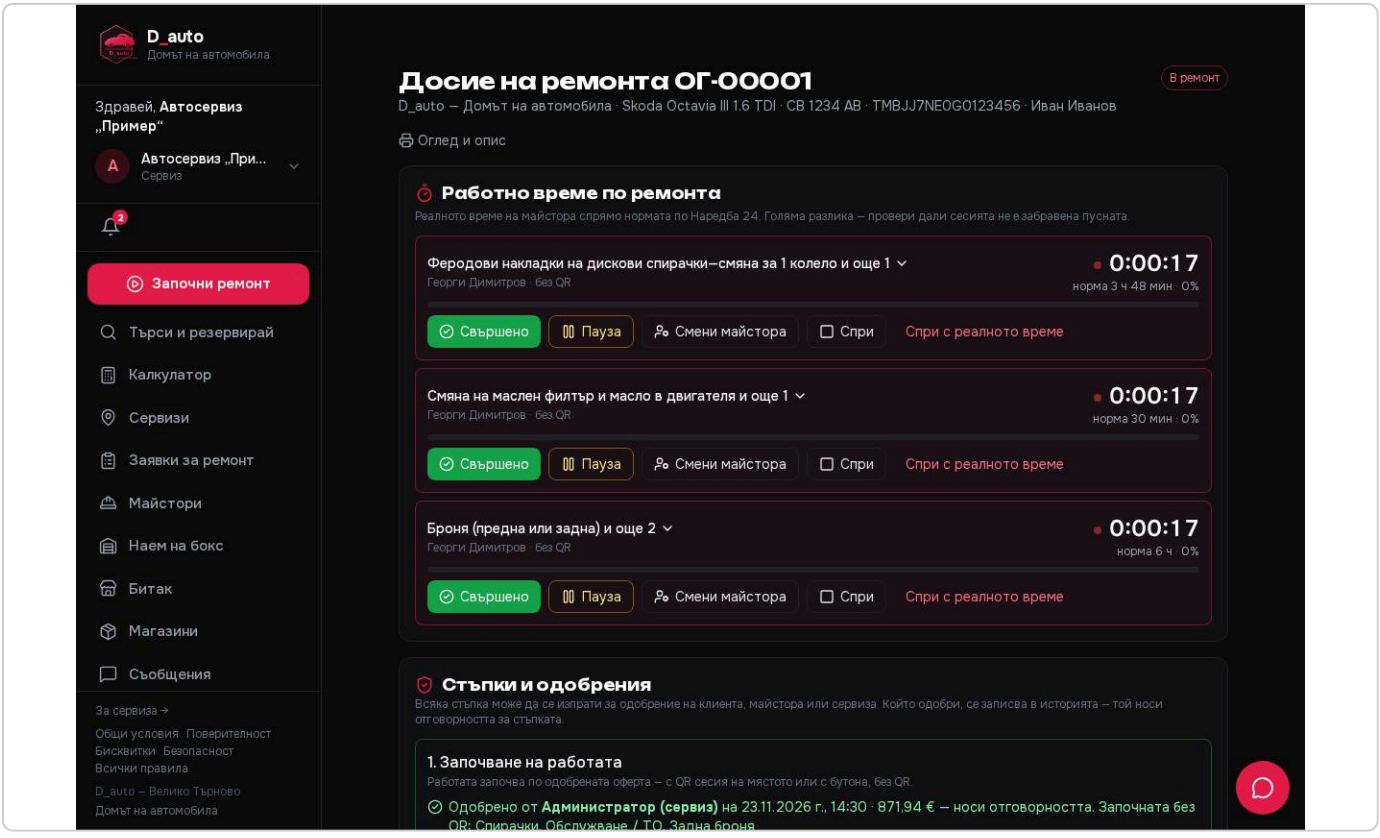
Клиентът одобрява по линка (вижте 3.4) или на място. Получавате известие кои дейности са одобрени и за каква сума. Неодобрените не се работят и не се таксуват.

Стъпка 6. Работа — QR сесия или бутон

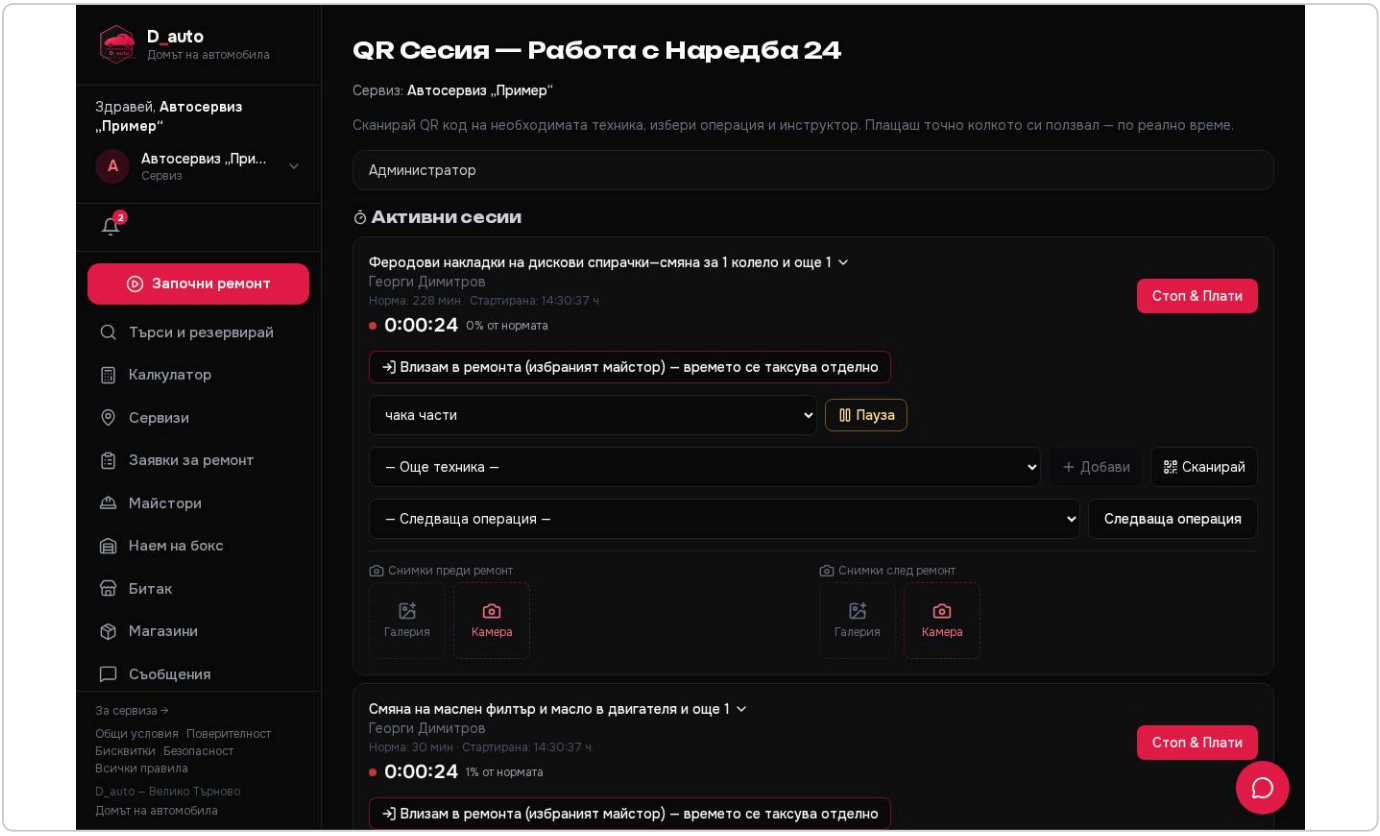
Избирате **майстора по ремонта** и пускате работата. Всяка дейност има таймер: майсторът започва с QR кода на мястото или с бутона, може да сложи **пауза** (чака части, съхне боя, друга работа — изчакването не се отчита) и да отбележи **„Свършено“**. При смяна на майстора течащата сесия се премества към новия.



Стъпка 6 — майстор по ремонта и работно време



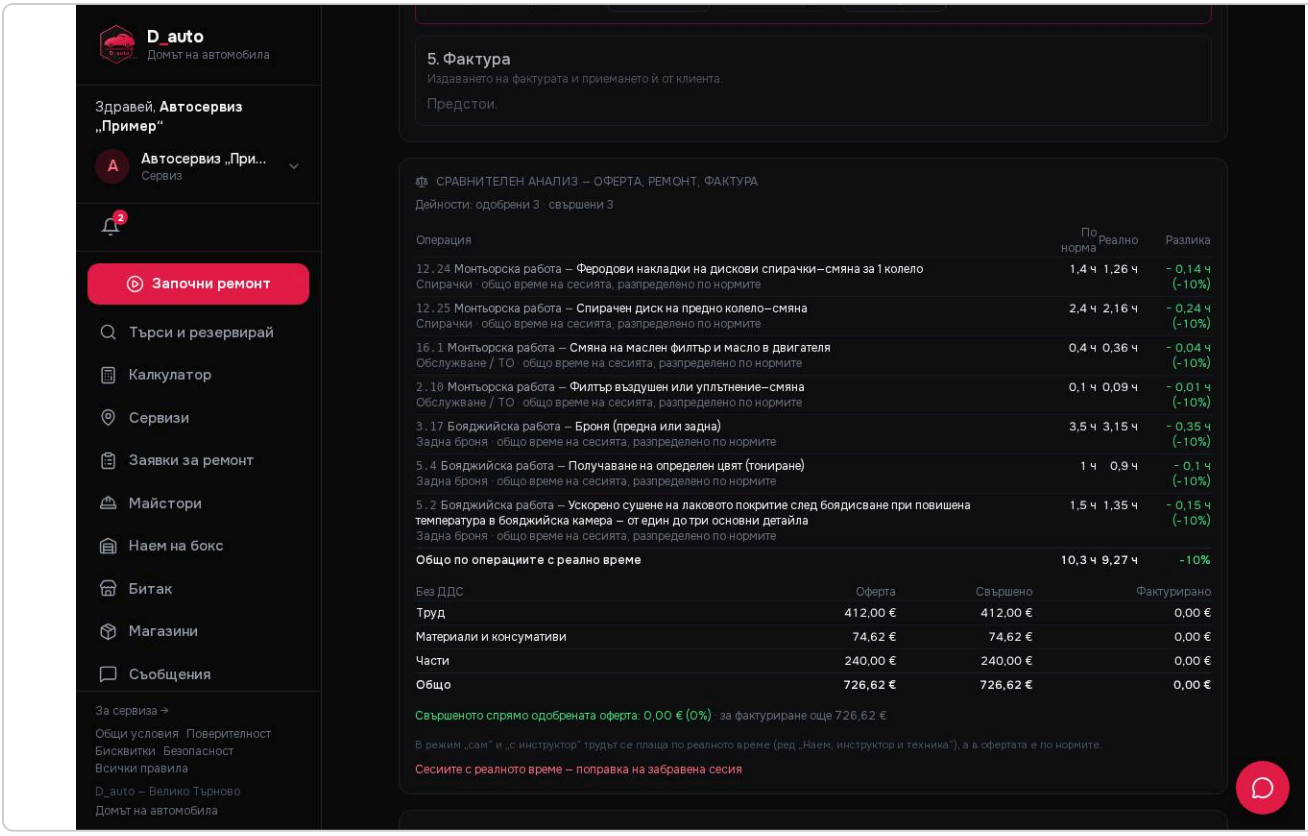
Досието на ремонта — таймери по дейности, „Свършено“, „Пауза“, „Смени майстора“



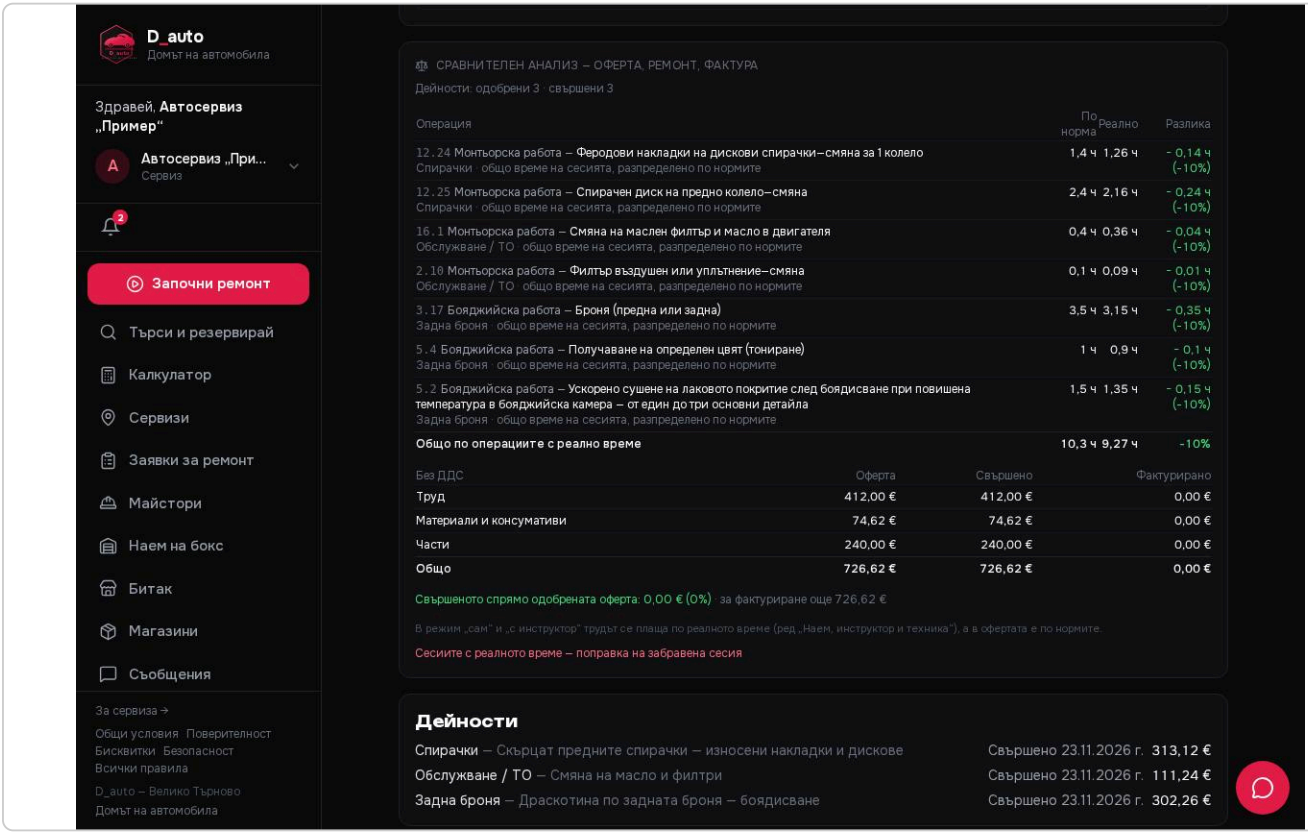
QR сесия — активни сесии на майстора, пауза, следваща операция, снимки преди и след

Стъпка 7. Калкулация и контрол

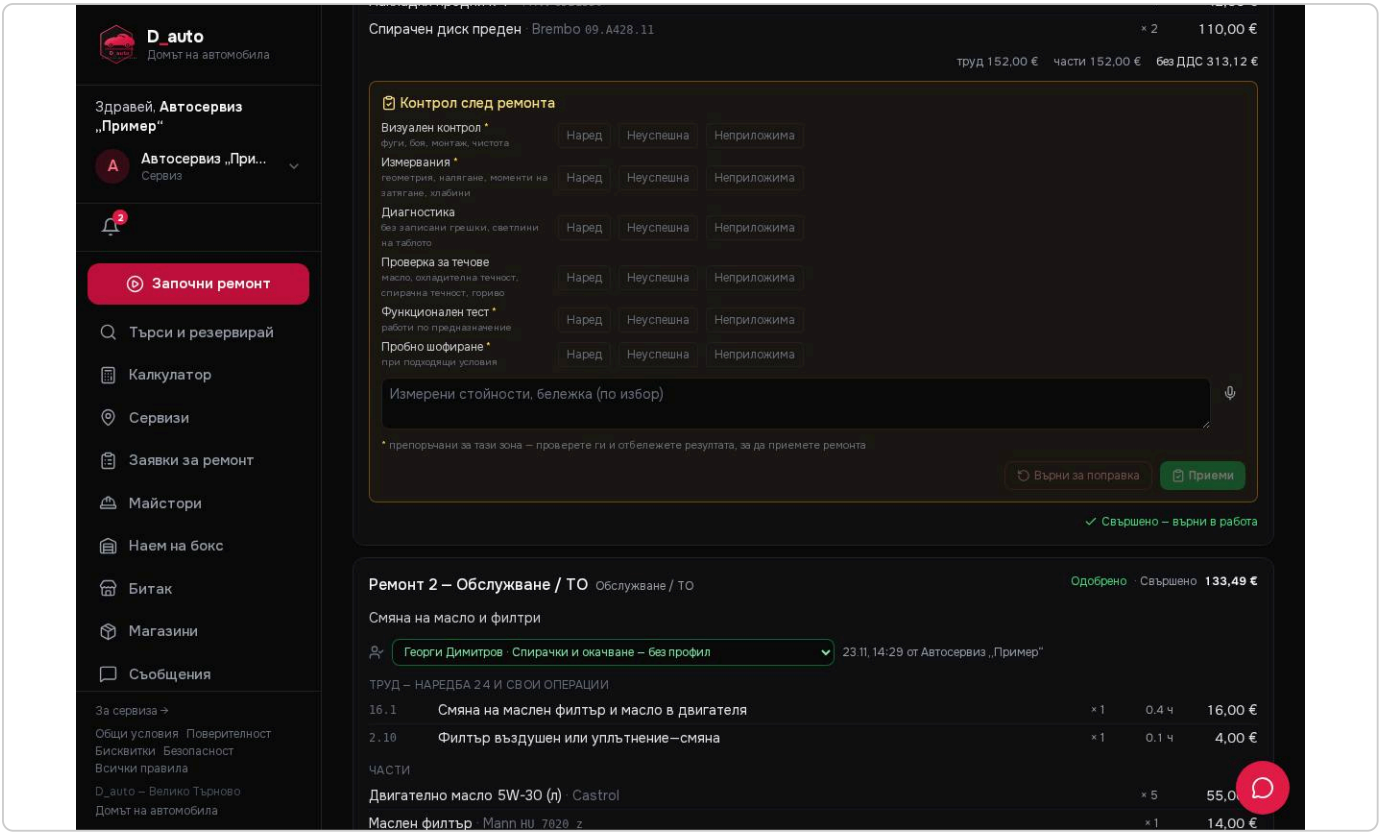
Сравнителният анализ показва по всяка операция времето по норма спрямо реалното, а отдолу — оферта, свършено и фактурирано. Така веднага виждате отклоненията. След това за всяка дейност се прави **контрол след ремонта**: визуален, измервания, диагностика, течове, функционален тест, пробно шофиране. Задължителните проверки са отбелязани със звездичка. Неуспешният контрол връща дейността в работа.



Сравнителен анализ — норма спрямо реално време; оферта, свършено, фактурирано



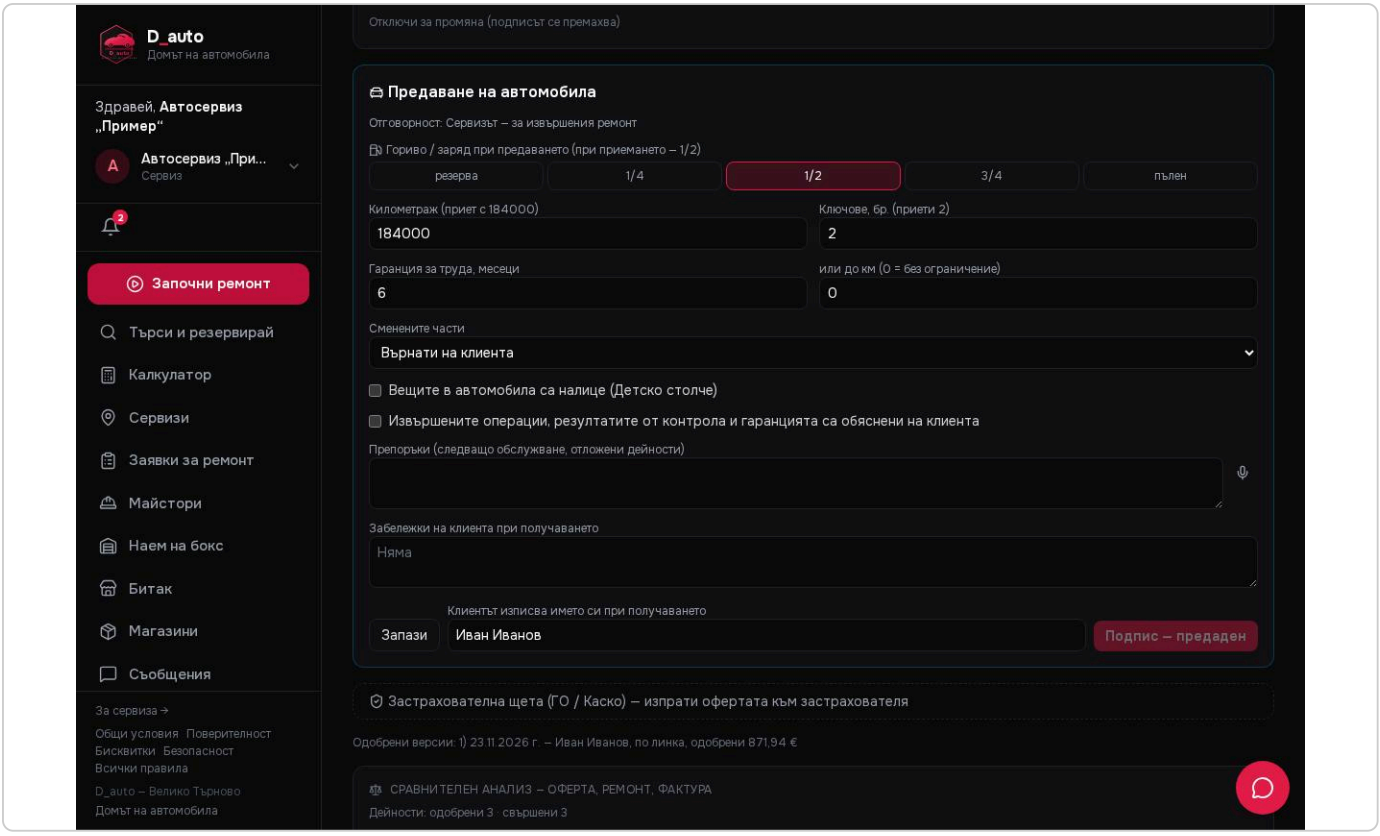
Дейностите — кога е свършена всяка и на каква стойност



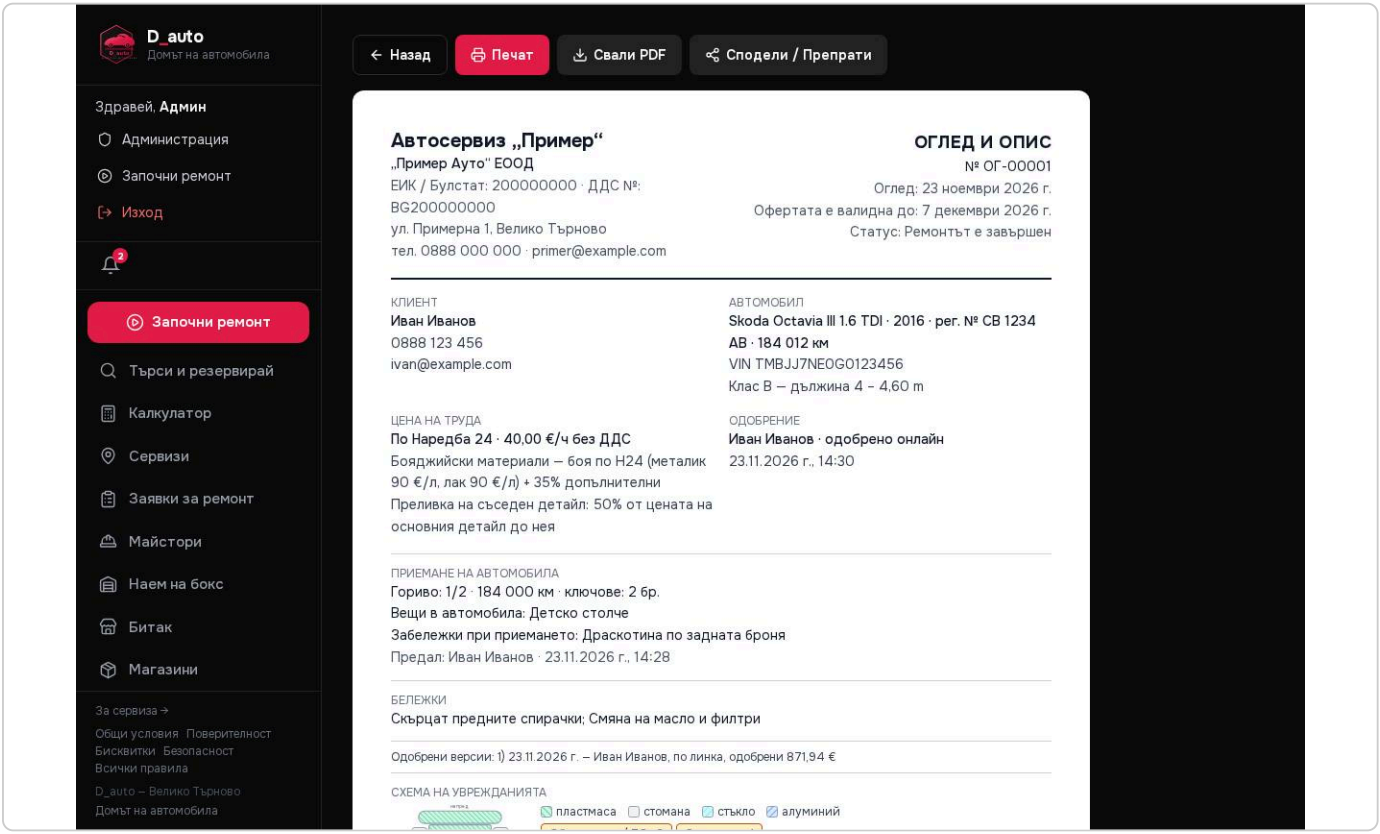
Контрол след ремонта — проверки „Наред / Неуспешна / Неприложима“ и „Приеми“

Стъпка 8. Предаване, проформа и фактура

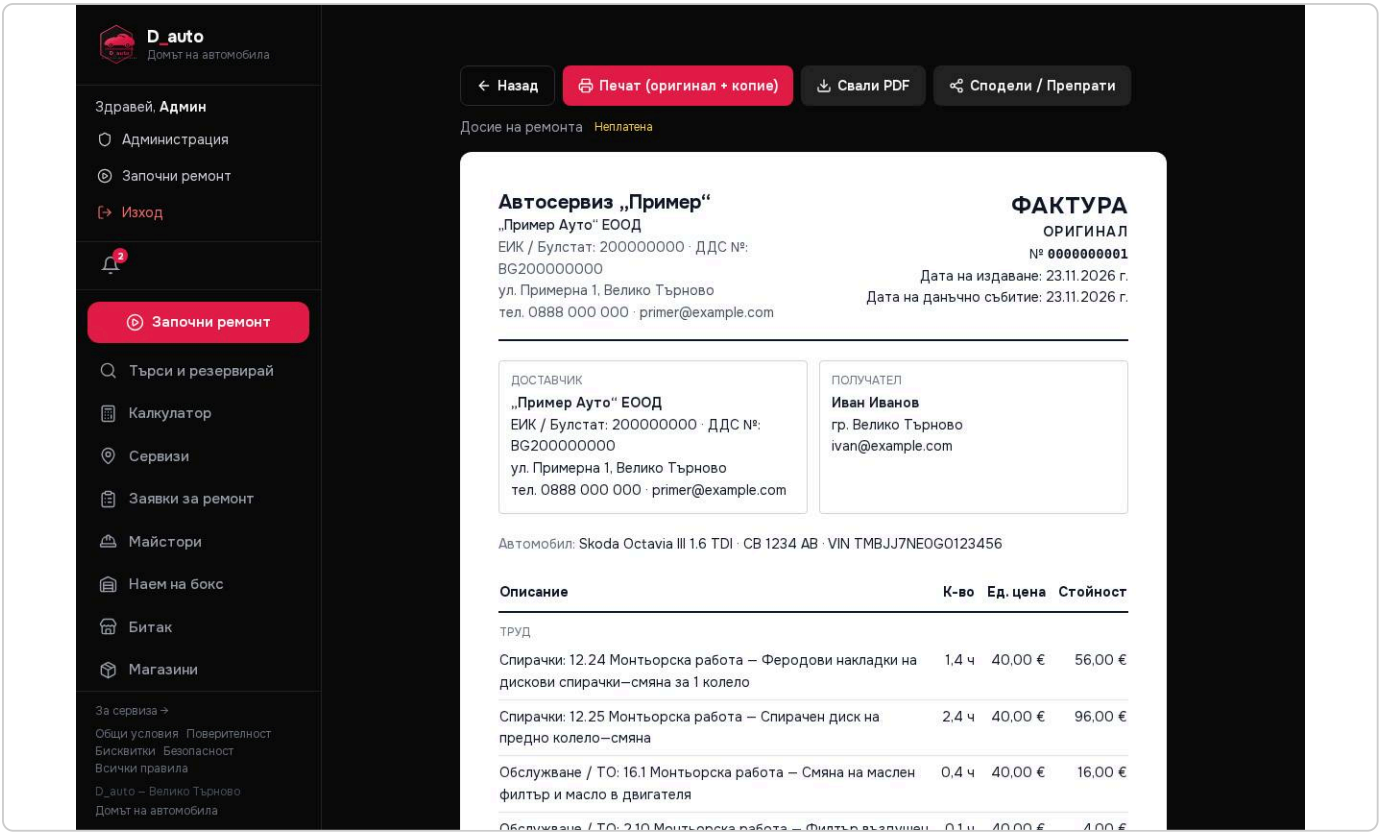
Когато всички дейности минат контрола, колата е **„Готова за предаване“**. Попълвате протокола за предаване — гориво, пробег, ключове, какво става със сменените части, гаранция за труда (в месеци и/или километри), препоръки — и потвърждавате, че всичко е обяснено на клиента. Клиентът изписва името си → ремонтът е завършен и частите се изписват от склада. После издавате проформа или **фактура** — клиентът я получава по имейл и в профила си.



Протокол за предаване — гориво, пробег, ключове, гаранция, подпис



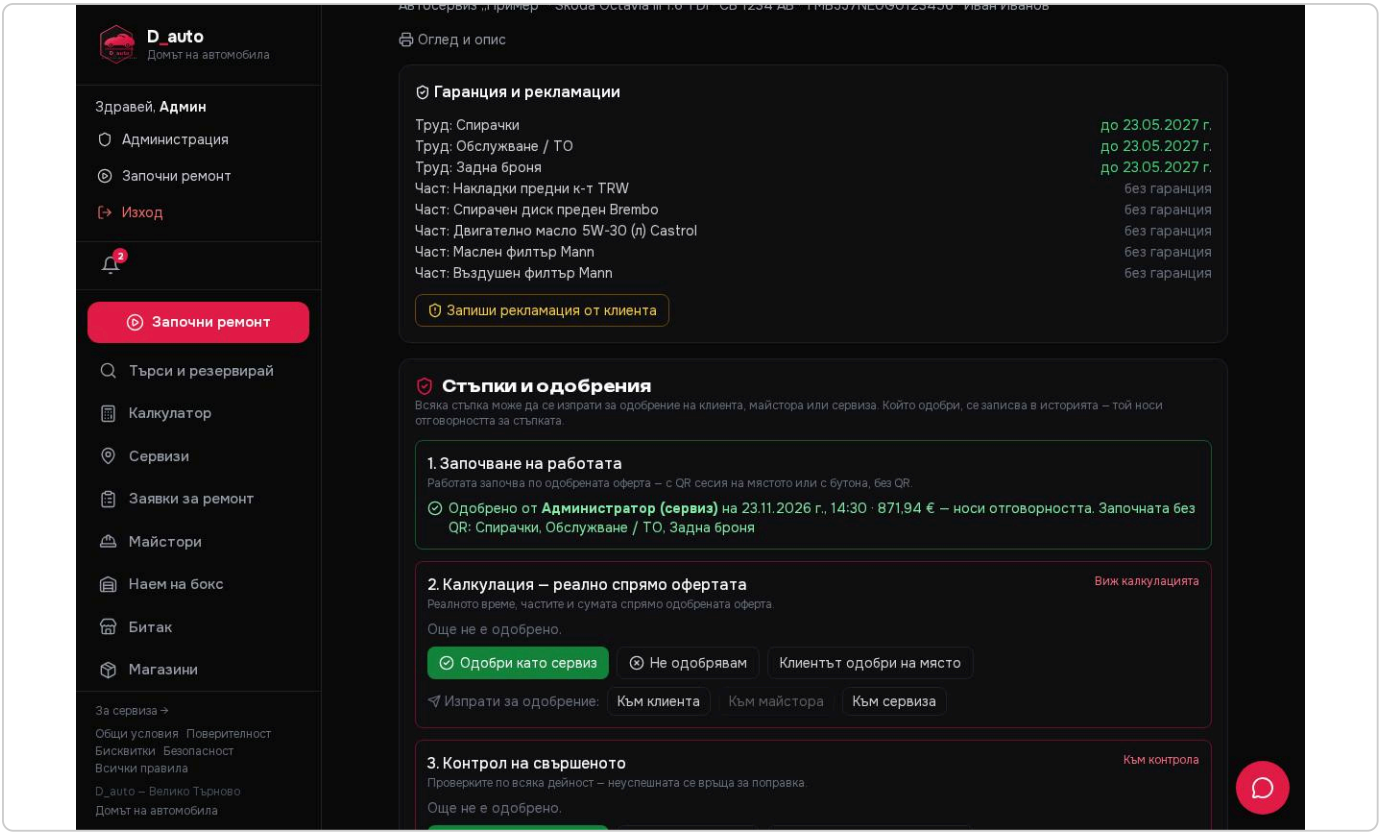
Документът на завършения ремонт — статус „Ремонтът е завършен“



Фактурата — оригинал и копие, печат, PDF, споделяне

Гаранция и рекламации

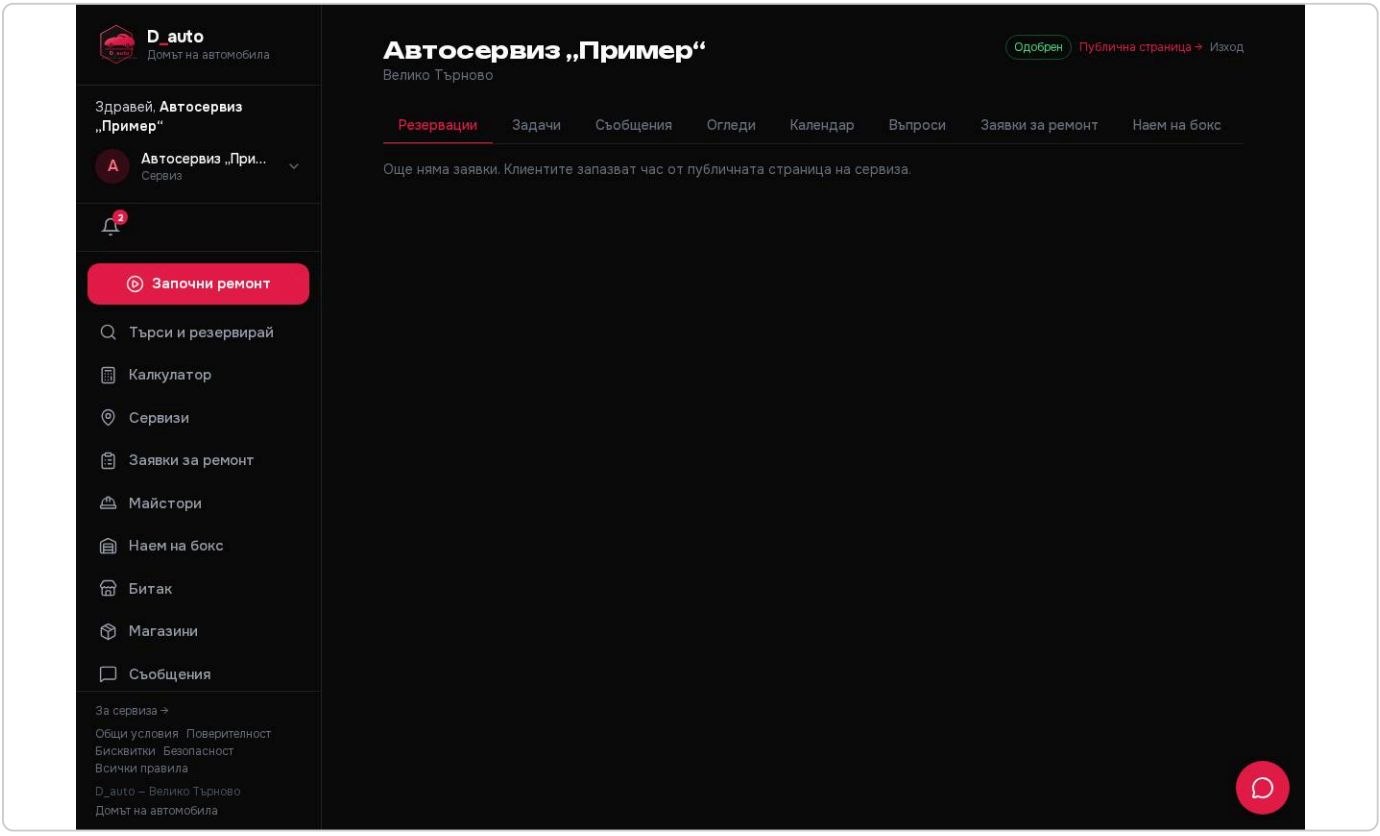
В досието на ремонта се вижда до кога е гаранцията за всеки труд и всяка част. При проблем натиснете **„Запиши рекламация от клиента“** — отговорът и решението се пазят в историята. Раздел **„Стъпки и одобрения“** показва кой и кога е одобрил всяка стъпка — той носи отговорността за нея.



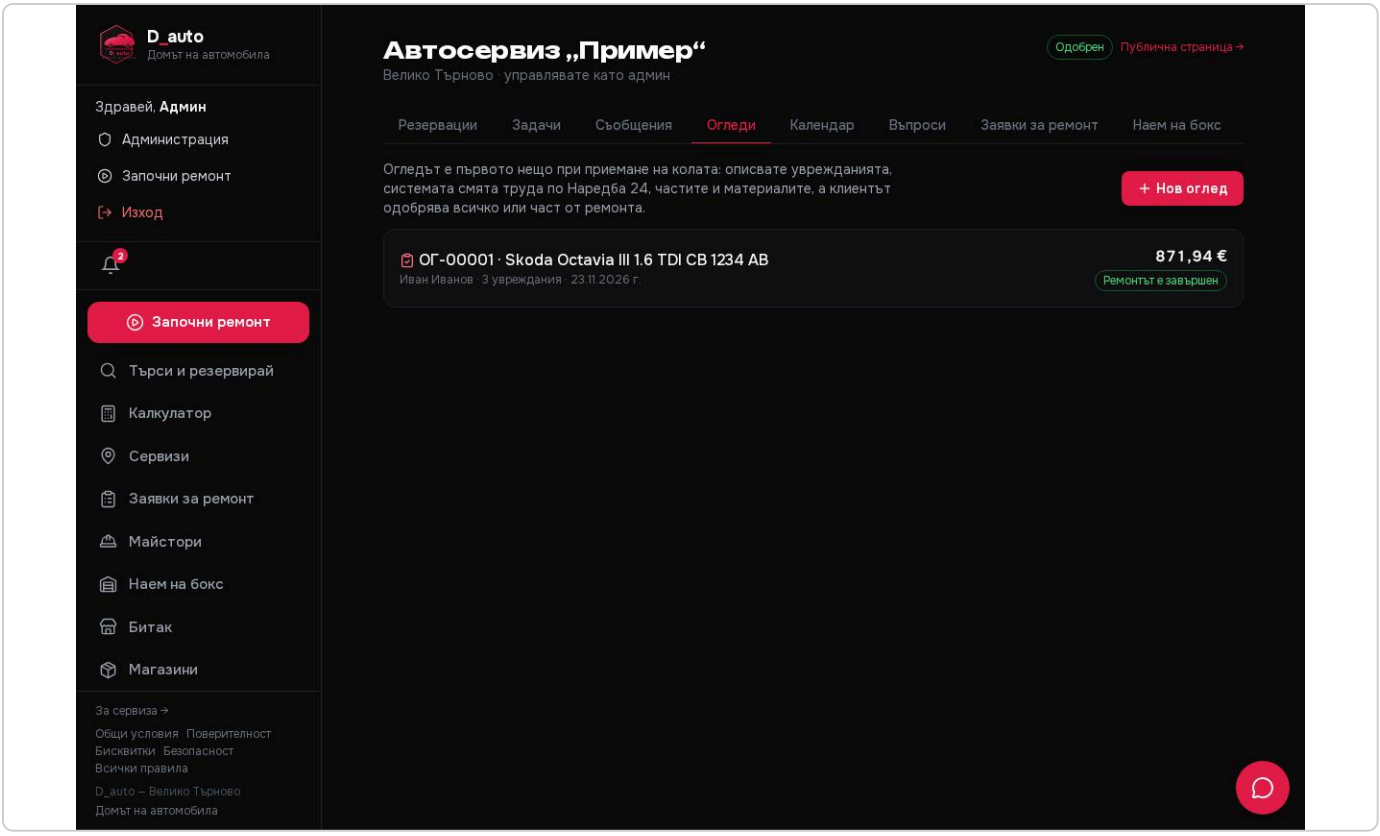
Гаранция и рекламации; стъпки и одобрения

5. Панелът на сервиза

От профила отворете **панела на сервиза**. Разделите са: Резервации, Задачи, Съобщения, Огледи, Календар, Въпроси, Заявки за ремонт, Наем на бокс, Коли за продан, Профил, Работно време, Цени, Места, Техника, Майстори, QR сесии, Склад, Отчети, Отзиви, Абонамент.



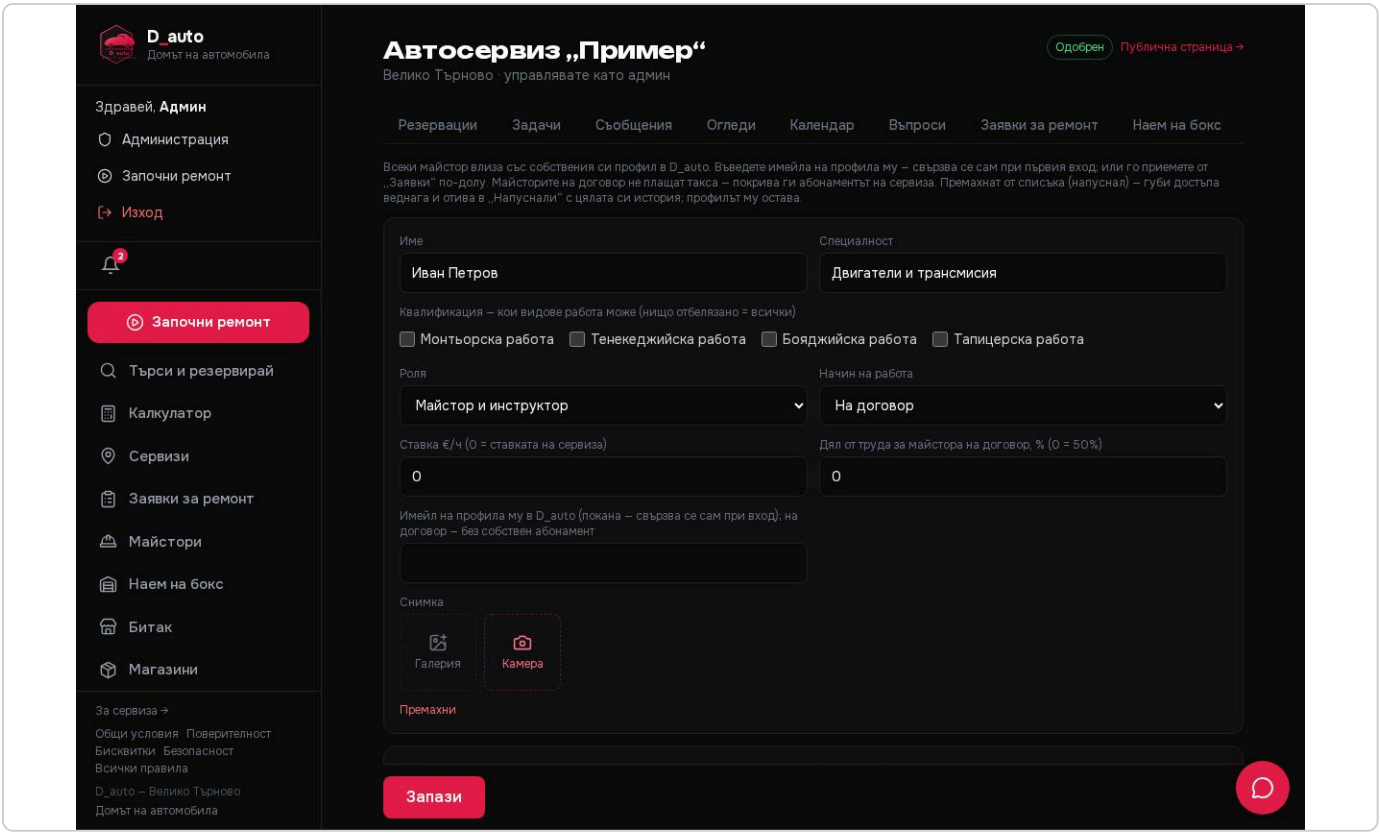
Панелът на сервиза — раздели и резервации



„Огледи“ — всички огледи и ремонти със статус и сума

Майстори

Добавяте майсторите с име, специалност, квалификация (кои видове работа може), роля, начин на работа (на договор или свободна практика) и ставка. Всеки майстор влиза със **собствения си профил**: въведете имейла му — свързва се сам при първия вход, или го приемете от заявките. Майсторите на договор не плащат абонамент — покрива ги сервизът. Напусналият майстор губи достъпа веднага, а историята му остава.



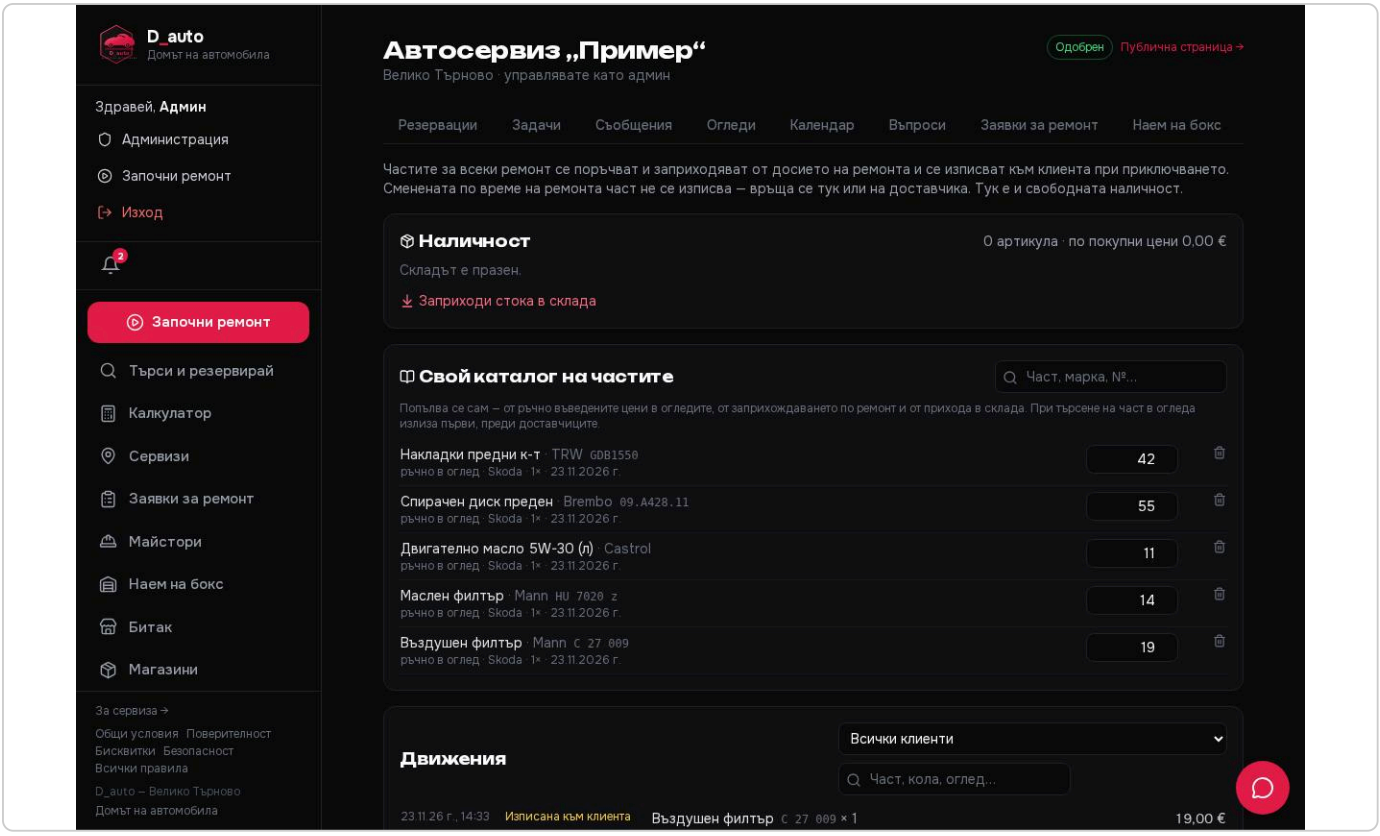
„Майстори“ — данни, квалификация, договор/свободна практика, ставка

Задачи към майсторите

Сервизът възлага задача на свой майстор или я предлага на до 5 майстори на свободна практика — първият приел я поема. Ако никой не отговори 2 часа, сервизът получава напомняне. Седмичният отчет по имейл (всеки понеделник) показва поетите, отказаните и чакащите задачи.

Склад и свой каталог на частите

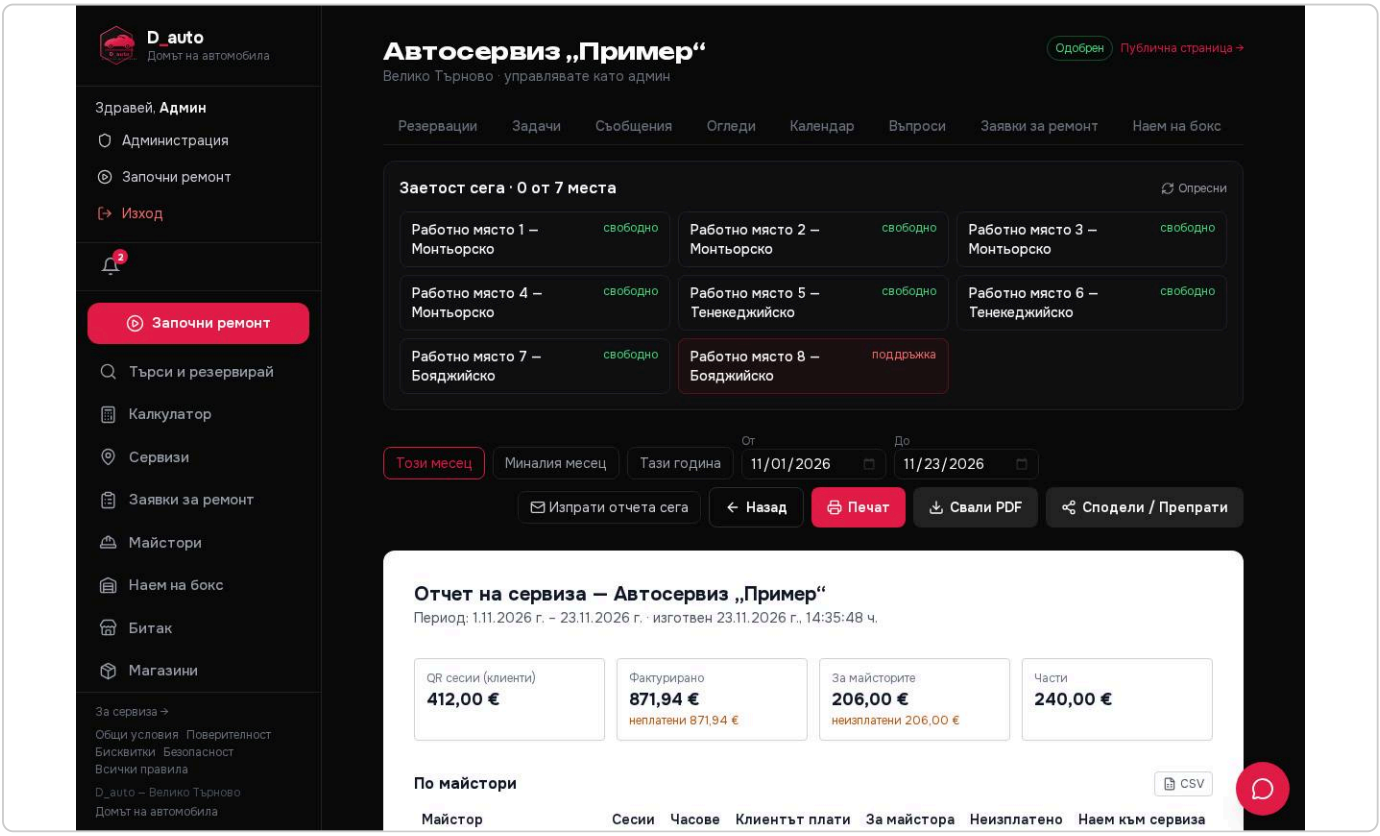
Частите по ремонта се поръчват и заприхождават от досието и се изписват към клиента при предаването. Сменена по време на ремонта част се връща в склада или на доставчика. **Своят каталог** се попълва сам от цените в огледите и заприхождаването и излиза пръв при търсене на част.



„Склад“ — наличност, свой каталог на частите и движения

Отчети

Справки за ремонтите, труда, майсторите и изплащанията; седмичен отчет по имейл към сервиза и майсторите (и бутон „Изпрати сега“).



„Отчети“ — справки и изплащания

6. За майстора

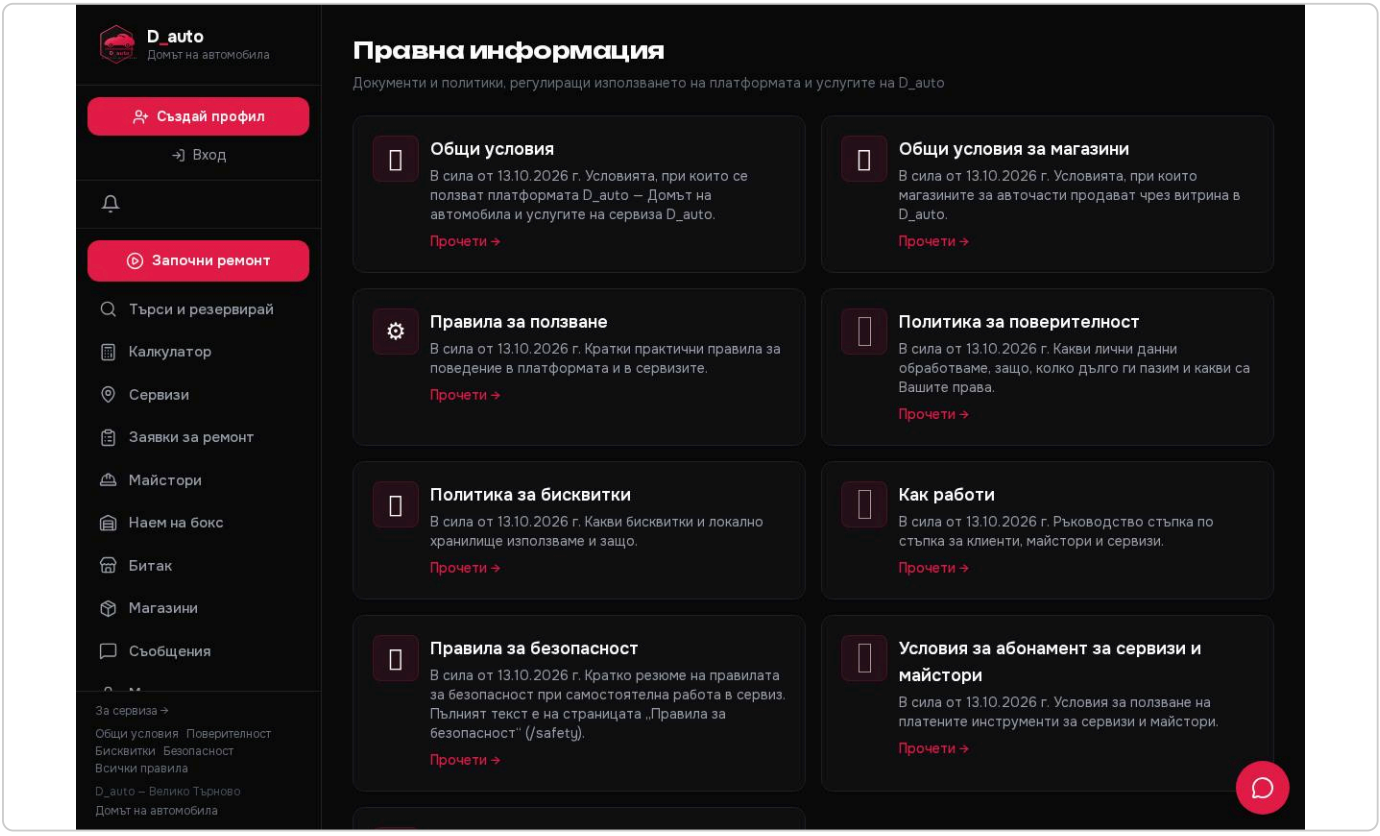
- **Профил.** Специалност, ставка, снимки на готови ремонти, оценки. Публичната страница е безплатна.
- **Къде работите.** На договор в сервиз (сервизът ви добавя по имейла или вие пращате заявка, а той одобрява) или на свободна практика.
- **Задачи.** В Профил → Задачи (и в QR страницата „Моите задачи“) приемате или отказвате задачите от сервиза, с причина при отказ.
- **QR сесия.** Сканирайте QR кода на мястото или техниката: започвате, слагате пауза, минавате на следващата операция, снимате преди и след ремонта, спирате. Времето се отчита само докато работите.
- **Оферти по заявки.** Майсторът на свободна практика вижда заявките на клиентите и изпраща оферти (с абонамент). Майсторът на договор работи по офертите на сервиза.
- **Нови операции.** Ако липсва операция, марка или модел, ги предлагате — сервизът ги одобрява в „За одобрение“.

7. Магазини за части

- Магазинът има своя витрина в раздел „Магазини“ и панел за поръчките.
- Клиентът поръчва и плаща директно на магазина. Поръчката от сервиз по одобрен оглед отива направо в склада на сервиза.
- След доставката клиентът оценява магазина. Магазин с много сигнали се скрива.
- Условията за магазините са в „Общи условия за магазини“.

8. Документи, правила и помощ

Всеки документ (поръчка, протокол, оглед и опис, оферта, проформа, фактура) има бутони **Печат**, **Свали PDF** и **Сподели / Препрати** (Viber, WhatsApp, Messenger, Facebook, Telegram, Gmail или линк към PDF). Правилата на платформата са в раздела **„Всички правила“**.



Правна информация — Общи условия, поверителност, бисквитки, безопасност, абонамент и др.

Помощ

- **Асистентът** (червеният бутон долу вдясно) отговаря на въпроси за платформата и ремонтите.
- **Съобщения** — чат между клиент, сервиз и майстор, със снимки.
- **Контакти:** „ДРУМЕВ АВТО“ ЕООД, гр. Велико Търново, ул. „Беляковско шосе“ № 18, тел. 0879 281 444, info@drumevauto.com.