

Las Facturas

Solicita y conserva la factura en la figurará:

- ▶ Número de la factura.
- ▶ Nombre, domicilio y NIF del SAT.
- ▶ Nombre y domicilio del cliente.
- ▶ Marca y modelo del aparato reparado.
- ▶ Fecha y firma.
- ▶ Precio total e impuestos con el desglose correspondiente a las operaciones realizadas, piezas de repuesto, mano de obra, desplazamientos y transporte.
- ▶ Los gastos de desplazamiento se cobran una única vez cuando el servicio afecte a varios aparatos o cuando fueran necesarios varios desplazamientos al domicilio.
¿Si no estoy en casa, pueden cobrarme el desplazamiento? **No.**

La factura y el presupuesto han de corresponderse en cuantía y conceptos.

La Garantía

Todas las reparaciones tienen una garantía mínima de **tres meses** desde la fecha de entrega del aparato. Ésta afecta únicamente a la reparación efectuada e incluye todos los gastos (transporte, desplazamiento de operarios, piezas de repuesto, material de cualquier clase e IVA)

Evitemos problemas:

- ▶ Comprobando que la reparación es satisfactoria
- ▶ Recoge tu aparato antes de un mes desde que te comuniquen que está reparado, pasado el mismo, pueden cobrarte por gastos de almacenamiento.
- ▶ Conserva todos los documentos.
- ▶ En caso de controversia solicita hojas de reclamaciones.
- ▶ Contrata SAT adheridos al Sistema Arbitral de Consumo, garantía de resolver tus discrepancias rápidamente.



Gerencia:

C/ Atarazanas, 8-1º. 06800 Mérida
Tlf 924 00 47 09. Fax 924 00 47 17

Centro Mancomunado de Consumo Sierra Suroeste
Calle Rodeo s/n Local 10
06380 Jerez de los Caballeros
Tlf 924 73 09 60

Centro Mancomunado de Consumo Lácar Sur
C/ Rosario, 8. 06490 Puebla de la Calzada
Tlf. 924 45 69 52

Centro Mancomunado de Consumo La Serena-Vegas Altas
C/ Santa Amalia, 4. 06716 Villar de Rena
Tlf. 924 83 53 70

Centro Mancomunado de Consumo Campiña Sur
C/ Concepción Arenal, 17. 06920 Azuaga
Tlf 924 89 07 92

Centro Mancomunado de Consumo Villuercas-Ibores-Jara
Calle Iglesia, 36. 10120 Logrosán
Tlf. 927 15 98 12

Centro Mancomunado de Consumo Tajo Salor
C/ Oscura, 10. 10900 Arroyo de la Luz
Tlf 927 272 259

Centro Mancomunado de Consumo La Vera
Plaza Juan de Austria, 2
10430 Cuacos de Yuste
Tlf. 927 17 22 94

Centro Mancomunado de Consumo Valle del Alagón
Plaza de España, 1. 10810 Montehermoso
Tlf. 927 67 56 23

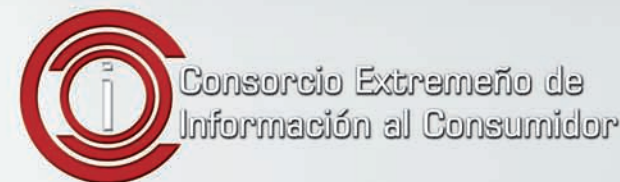
PARA MÁS INFORMACIÓN:
www.masamano.com



JUNTA DE EXTREMADURA
Vicepresidencia Primera y Portavocía

Los Servicios de Asistencia Técnica

Real Decreto 58/1988, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico



JUNTA DE EXTREMADURA

¿Qué son los Servicios de Asistencia Técnica (SAT)?

Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dedican a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y prestan sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los usuarios.

¿Y los llamados OFICIALES de MARCA? Son los que poseen autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España para ejercer su actividad y solamente están obligados a reparar electrodomésticos de las marcas que representan.

¿Qué información han de facilitarme?

Deben exhibir al público de forma visible al menos:

- ▶ Los precios aplicables por tiempo de trabajo, gastos de transporte y de desplazamientos.
- ▶ El derecho de los clientes a solicitar presupuesto previo y la obligación de pagarlo sólo cuando no se acepte.
- ▶ La existencia de la garantía de las reparaciones por un plazo mínimo de tres meses.
- ▶ La existencia de hojas de reclamaciones a disposición de sus clientes.
- ▶ El horario de trabajo visible desde el exterior.
- ▶ En caso de realizarnos la reparación en nuestro domicilio, el técnico ha de entregarnos hoja informativa que incluya todos estos datos.

¿Tengo derecho a un presupuesto?

Ejerce tu derecho a un presupuesto escrito claro y completo, cuya renuncia deberá constar por escrito de forma concisa.

Este presupuesto ha de estar a tu disposición en el plazo de 5 días hábiles desde que lo solicitas y debe recoger:

- ▶ Identificación del cliente y del SAT.
- ▶ Marca, modelo y número de serie del aparato.
- ▶ Motivo de la reparación.
- ▶ Diagnóstico de la avería.
- ▶ Importe del servicio con referencia a las piezas de repuesto.
- ▶ Fecha prevista de entrega o de reparación si se realiza a domicilio.
- ▶ Plazo de validez del presupuesto que no puede ser inferior a 30 días desde que te lo comuniquen.
- ▶ Fecha y firma del SAT.
- ▶ Espacio para la firma de aceptación del cliente y fecha.

Y si no quiero aceptarlo, ¿puedo retirar igualmente mi aparato? ¿Estoy obligado a pagar ese presupuesto?

Si no aceptas, puedes retirarlo igualmente, eso sí, deberás pagar el importe de elaboración del presupuesto hasta unos máximos:

- ▶ Pequeños aparatos: 15 minutos del valor de la hora
- ▶ Línea blanca: 30 minutos
- ▶ Línea marrón: 1 hora.

Han aparecido averías o defectos ocultos durante la reparación ¿Qué puedo hacer?

El SAT debe por escrito:

Si hay presupuesto debe facilitarse otro adicional para que demos conformidad.

Si hemos renunciado a éste, el SAT nos ofrecerá la elaboración de un presupuesto escrito en el que la reparación supere una cantidad determinada.

La piezas de repuesto serán nuevas, para las usadas prestaremos nuestro consentimiento, siendo de precio inferior y en perfectas condiciones.

Resguardo de Depósito

Cuando dejemos el aparato para ser reparado o pidamos presupuesto, el servicio técnico nos dará un resguardo acreditativo del depósito que deberemos de presentar cuando vayamos a retirar el mismo.

