

12

JUNIO
2018

Infokontsumoa

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA (SAT)



SANTURTZI
udala - ayuntamiento
Stz

IUB
MIC

 **kontsumoBIDE**
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

¿QUÉ ES UN SAT?

- ⇒ Es un servicio de asistencia técnica que se dedica a la **reparación**, instalación, conservación o mantenimiento de **aparatos de uso doméstico**.
- ⇒ Puede realizar las reparaciones en **su propio local o en los domicilios** de las personas consumidoras.
- ⇒ El **SAT oficial de marca** solo tiene obligación de reparar todos los aparatos de la marca y la gama que represente.



PRESUPUESTO Y FACTURA

- ⇒ Tienes **derecho** a solicitar un **PRESUPUESTO PREVIO**, que tendrá una validez mínima de 30 días desde que te lo entregan.
 - Si **renuncias** a su elaboración, deberás hacerlo **por escrito**.
 - Si lo solicitas y luego **no lo aceptas**, te pueden **cobrar por su elaboración**, como máximo: en **pequeños aparatos**, 15 minutos de su precio de mano de obra; para **línea blanca**, 30 minutos y para **línea marrón**, 60 minutos.
 - Si después de aprobar el presupuesto, encuentran **más averías** tienes que dar tu **consentimiento** para que las reparen.
- ⇒ Si entregas el aparato al SAT, para la elaboración de un presupuesto o para la reparación, la empresa deberá entregarte un **resguardo de su depósito**.
- ⇒ Tras la reparación debe entregarte una **FACTURA DETALLADA**:
 - Que incluya los **importes desglosados** de las operaciones efectuadas, mano de obra, piezas de repuesto, desplazamiento e impuestos.
 - La cuantía y concepto de la factura debe coincidir con el presupuesto.



PIEZAS DE REPUESTO

- ⇒ **Todos** los SAT están **obligados** a dar servicio de **piezas de repuesto** durante al menos, **cinco años** (y **dos, para las estéticas**) contados a partir del **cese de fabricación** del modelo.
- ⇒ Deben emplear **piezas de repuesto nuevas**, salvo que des tu consentimiento por escrito para que usen piezas usadas o recuperadas. En estos casos, deben encontrarse en perfectas condiciones y a un precio más bajo que si fueran nuevas.
- ⇒ Deben ofrecerte y **entregarte**, si lo pides, las **piezas sustituidas**, siempre que la reparación no esté cubierta por la garantía del aparato.
- ⇒ Tienen obligación de tener a tu disposición **justificación documental** que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas usadas.
- ⇒ **No** pueden sustituir piezas de forma **innecesaria**, si supone un incremento del precio o una posible degradación del aparato.



GARANTÍA DE LA REPARACIÓN

- ⇒ Las reparaciones están garantizadas durante **tres meses**, desde la fecha de **entrega** del aparato, siempre que éste no haya sido manipulado o reparado por otras personas.
- ⇒ La garantía **cubre la reparación realizada** y **todos los gastos** que puedan generarse: transporte, I.V.A., desplazamiento, piezas (si son las mismas) y materiales.
- ⇒ Si durante el período de garantía se **reproduce total o parcialmente la avería** reparada o aparece una nueva deficiencia derivada de esa reparación, debes comunicárselo al SAT.



RECOMENDACIONES

- ⇒ Asegúrate con **qué tipo de SAT** contactas, si es oficial de marca o no.
- ⇒ Si buscas **por Internet**, asegúrate de entrar en la página web oficial de la marca y dentro de ésta busca su servicio técnico oficial.
- ⇒ **Infórmate de las tarifas** de precios antes de contratar el servicio. Los SAT deben exhibir al público información clara sobre precios y garantías.
- ⇒ **No te precipites** con los servicios de reparación publicitados con ciertos descuentos y presta atención a los **servicios urgentes**, siempre son más caros.
- ⇒ Solicita **presupuesto previo** por escrito y **resguardo de depósito** al entregar cualquier aparato para su reparación.
- ⇒ Pide siempre **factura desglosada**, la necesitarás para ejercitar la garantía y para cualquier tipo de reclamación.
- ⇒ **Gastos de almacenamiento**, hay obligación de pagarlos a partir de un mes desde la fecha en que deberíamos haber recogido el aparato.



¿CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR?

- ⇒ En primer lugar hay que intentar alcanzar un **acuerdo amistoso** con la empresa con la cual se ha realizado el contrato.
- ⇒ Si no recibes una respuesta satisfactoria, **solicita la Hoja de Reclamaciones** en el propio establecimiento donde se originó el conflicto y preséntala en KONTSUMOBIDE o en la **OMIC de SANTURTZI**.
- ⇒ En última instancia, se podrá acudir a la **Junta Arbitral de Consumo** o al **Juzgado**.

