

Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos

Escrito por euribor - 22/08/2013 09:22

¿Se le ha estropeado la lavadora o el frigorífico? Antes de decidirse a cambiarlo o arreglarlo pida presupuestos, y compruebe que realmente la reparación sale más barato que comprarse uno nuevo y sobre todo haz valer sus derechos que tiene ante los servicios de asistencia técnica de electrodomésticos:

- <http://www.preguntasfrecuentes.net/2010/02/17/servicios-asistencia-tecnica-electrodomesticos-sat/>

Salu2.

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por rosa maria elvira - 16/12/2010 07:43

Comentario enviado por rosa maria elvira:

Tengo claro que las reparaciones de una lavadora tienen una garantía de 3 meses, pero tras consultar con Fagor, por una avería, la cual creo es la misma que tuve hace 6 meses e indicarme que el motor que me pusieron solo tiene 3 meses de garantía, me pongo a consultar y me indican que si la pieza cambiada es nueva la garantía mínima es de 2 años y si fuera de segunda mano, para lo cual yo debería haberlo aceptado por escrito, es de 1 años. Hablo nuevamente con Fagor y toman nota para llamar.

¿Podrían indicarme los períodos de garantía y donde puedo encontrar la norma o ley que lo recoge?
Muchas gracias

Rosa

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por tucapital.es - 16/12/2010 07:54

Te dejo la ley de garantía de reparaciones:

Periodo de garantía de las reparaciones según el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre Protección de los Derechos del Consumidor en el servicio de reparación de Aparatos de Uso Doméstico:

Artículo 6. Garantía de las reparaciones

6.1 Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas en las condiciones que establece este artículo.

6.2 La garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica al respecto tendrá un período de validez

mínimo de tres meses.

6.3 El período de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

6.4 La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

6.5 No se podrá reclamar nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería, se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato, o por causas de fuerza mayor. Esta circunstancia habrá de ser probada por el servicio de asistencia técnica que otorgó la garantía.

6.6 Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario deberá comunicar esta circunstancia al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía. En este caso el usuario tendrá derecho a la reparación gratuita en el servicio de asistencia técnica garante.

6.7 Si durante el período de garantía de la reparación, se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la garantía prestada, el usuario podrá optar entre utilizar los servicios del propio servicio de asistencia técnica garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada. Si se ejercitase la segunda opción el usuario deberá comunicarlo así al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario deberá satisfacer el importe. Con posterioridad, el usuario podrá presentar la correspondiente denuncia ante los Servicios competentes.

6.8 El Servicio de asistencia técnica no se responsabilizará de la avería sobrevenida cuando el fallo se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de averías ocultas previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 3.1, del art. 3, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haga constar en la factura.

6.9 El servicio de asistencia técnica quedará obligado a devolver al usuario de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados, o sobre los presupuestos aceptados.

6.10 Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados, en la resolución del mismo, se podrá acordar la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante los órganos jurisdiccionales.

6.11 Todos los servicios de asistencia técnica, estarán obligados a devolver a los usuarios los aparatos en el mismo estado en que fueron entregados, salvo con las lógicas modificaciones que hayan sido consecuencia de las reparaciones y/o servicios que sobre el mismo se hayan realizado.

6.12 Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo VIII de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.

Salu2.

rosa maria elvira:

Tengo claro que las reparaciones de una lavadora tienen una garantía de 3 meses, pero tras consultar con Fagor, por una avería, la cual creo es la misma que tuve hace 6 meses e indicarme que el motor que me pusieron solo tiene 3 meses de garantía, me pongo a consultar y me indican que si la pieza cambiada es nueva la garantía mínima es de 2 años y si fuera de segunda mano, para lo cual yo debería haberlo aceptado por escrito, es de 1 año. Hablo nuevamente con Fagor y toman nota para llamar.

¿Podrían indicarme los períodos de garantía y donde puedo encontrar la norma o ley que lo recoge?
Muchas gracias

Rosa

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Sara - 16/12/2010 12:55

Comentario enviado por Sara:

Tengo la misma duda que Rosa María. Hace como 5 meses arreglé un lavavajillas, que a los aproximadamente 4 meses del arreglo comenzó a tener el mismo fallo. Reclamé y vine a verlo el mismo técnico, pero ahora me dicen que la garantía sólo cubre tres meses, y la pieza defectuosa es la misma que la del primer arreglo, el programador que me costó 150 euros. Tiene esta pieza garantía por 2 años, tengo derecho a que me la sustituyan gratis o no?

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por tucapital.es - 17/12/2010 08:45

La ley sólo establece que te tienen que dar una garantía de 3 meses.

En cuanto a la pieza sustituida tienes que leer las condiciones particulares de la reparación.

Salu2.

Sara:

Tengo la misma duda que Rosa María. Hace como 5 meses arreglé un lavavajillas, que a los aproximadamente 4 meses del arreglo comenzó a tener el mismo fallo. Reclamé y vine a verlo el mismo técnico, pero ahora me dicen que la garantía sólo cubre tres meses, y la pieza defectuosa es la misma que la del primer arreglo, el programador que me costó 150 euros. Tiene esta pieza garantía por 2 años, tengo derecho a que me la sustituyan gratis o no?

=====

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por María - 17/08/2011 15:03

Comentario enviado por María:

¿Cuánto tiempo deben de tardar en repararme un aparato? El pasado 18 de junio llevé un libro electrónico al lugar donde lo compré hará cosa de cuatro meses, y hasta el 3 de agosto no lo mandaron ellos a reparar. ¿Tienen derecho a permanecer con mi aparato un mes y medio en la tienda sin mandarlo a reparar? Y de todas formas, creo que el servicio técnico tiene un tiempo estimado para reparar los objetos, solo que no se muy bien cuánto tiempo tienen, si me lo facilitaran me sería de gran ayuda.

Muchísimas gracias!!

17 Agosto 2011

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por PreguntasFrecuentes - 17/08/2011 20:00

En la respuesta del día 16 de dic de 2010 que puedes ver en comentarios anteriores especificamos la Ley de garantías en las reparaciones.

No se especifica que tengan que tardan un tiempo en concreto en reparar.

Sin embargo, si crees que está siendo excesivo, en el artículo superior, en el punto

"Llevé el electrodoméstico a reparar y creo que el tiempo que están tardando en solucionar el problema está siendo excesivo. El Técnico se excusa diciéndome que está pendiente de recibir la pieza necesaria. ¿Qué puedo hacer?"

puedes ver que se puede hacer en estos casos, al menos para intentar agilizar la reparación.

Esperamos que te lo devuelvan pronto.

Salu2 y ya nos contarás.

María:

¿Cuánto tiempo deben de tardar en repararme un aparato? El pasado 18 de junio llevé un libro electrónico al lugar donde lo compré hará cosa de cuatro meses, y hasta el 3 de agosto no lo mandaron ellos a reparar. ¿Tienen derecho a permanecer con mi aparato un mes y medio en la tienda sin mandarlo a reparar? Y de todas formas, creo que el servicio técnico tiene un tiempo estimado para reparar los objetos, solo que no se muy bien cuánto tiempo tienen, si me lo facilitaran me sería de gran ayuda.

Muchísimas gracias!!

17 Agosto 2011

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por geles - 05/10/2011 20:10

Comentario enviado por geles:

tengo el mismo problema que vosotras hace 4 meses me repararon la puesta de la lavadora porque se me habia estropeado el bloqueo y se me ha vuelto a estropear la misma pieza, llame al tecnico y lo unico que me ha dichoes que tengo mucho morro por eso quiero denunciar a este servicio tecnico que bajo mi punto de viat las piezas que pone desde luego no son las originales el servicio tecnico es para toda españa y su pagina web es www.serviciosasistenciatecnica.com y su telefono 902107652 por si alguien lo lee que por favor no llamen son unos estafadores

donde se ha visto que vaya el tecnico a tu domicilio a ver la averia para irse a comprar la pieza y antes de irse pedirte por adelantado el dinero del desplazamiento???????

que verguenza

saludos

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por pardilla - 23/01/2012 21:08

Comentario enviado por pardilla:

A mi tambien me han estafado, es la misma pagina web, telf. 902 63 62 63 NO PAGUEIS NADA POR ADELANTADO, yo adenlante la pasta del presupuesto, para cambiar una pieza que segun ellos estaba estropeada,y que no estaba estropeada.

son unos..... estoy ointentando recuperar el dinero, si alguien tiene pistas de ellos, gracias

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por José ramos - 12/02/2012 17:00

Comentario enviado por José ramos:

Llame a esta empresa para el arreglo de un aire acondicionado y para recibir la factura del arreglo,que me reclama el seguro,llevo esperando un mes y no me dan respuesta a mi reclamacion

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Jorge - 18/06/2012 09:05

Comentario enviado por Jorge:

Buenos días, ¿por qué un recambio de un vehículo sí tiene 2 años de garantía por ley, pero el de una lavadora no? ¿Se rigen por leyes diferentes?

Gracias.

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por UnaCiudadana - 17/12/2012 11:09

Comentario enviado por UnaCiudadana:

Yo los tengo denunciados en consumo, deberías hacer lo mismo. Si todos denunciamos, dejarán de estafar.

pardilla:

A mi tambien me han estafado, es la misma pagina web, telf. 902 63 62 63 NO PAGUEIS NADA POR ADELANTADO, yo adenlante la pasta del presupuesto, para cambiar una pieza que segun ellos estaba estropeada,y que no estaba estropeada.

son unos..... estoy ointentando recuperar el dinero, si alguien tiene pistas de ellos, gracias

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Sayla - 04/02/2013 11:18

Comentario enviado por Sayla:

Hola,

Lleve mi ordenador que estaba en garantía a arreglar y por desgracia perdí todos los datos del disco duro, ya que me lo cambiaron. Ahora les pido que me manden el disco duro viejo que se quedaron y me dicen que debo abonarles 70€+iva. Pero para colmo, me dicen que como ya ha pasado el plazo para reclamar el disco duro viejo, no pueden hacer nada.

Es legal que se queden con la pieza vieja, o deberían habermela dado junto con el ordenador arreglado?

Gracias

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por tucapital.es - 06/02/2013 11:59

Tenías que haber salvado los datos antes de entregar el portatil a arreglar.

Ellos sólo reparan el ordenador, que en este caso estaba roto el disco duro (reemplazándotelo) pero no tiene porqué garantizarte el contenido.

Salu2.

Sayla:

Hola,

Lleve mi ordenador que estaba en garantía a arreglar y por desgracia perdí todos los datos del disco duro, ya que me lo cambiaron. Ahora les pido que me manden el disco duro viejo que se quedaron y me dicen que debo abonarles 70€+iva. Pero para colmo, me dicen que como ya ha pasado el plazo para reclamar el disco duro viejo, no pueden hacer nada.

Es legal que se queden con la pieza vieja, o deberían habermela dado junto con el ordenador arreglado?

Gracias

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por romanj - 27/02/2013 21:44

Comentario enviado por romanj:

Mi curiosidad es saber si alguno de los que comentan sus problemas, lo han tenido con un servicio tecnico oficial

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por kevin - 30/03/2013 22:40

Comentario enviado por kevin:

Todos los servicios tienen problemas, se hace rapido en el domicilio con lo cual las pruebas a veces no son lo suficientemente determinantes, elige siempre uno que den la cara directamente, no te fies cuando se escondan detras de un telefono 902....ademas te proporcionaran el repuesto o informacion que en algun momento vas a necesitar y sin abusar de los precios pues puedes dirigirte a ellos personalmente. Es sin duda lo mejor mas rapido y garantizado. Saludos

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Usuaria - 22/08/2013 09:00

Comentario enviado por Usuaria:

Efectivamente los de servicioasistenciatecnica o iberitec son unos estafadores. No me han arreglado la avería, el frigorifico solo ha funcionado pocas horas despues de que lo "repararan", me ha costado 150 € y ahora no envian a nadie a repararlo. Llamo al telf. 902107652 (que encima tiene coste) me dicen que ya me llamarán y no llaman.

Un saludo

=====

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por estafada - 26/09/2013 01:37

Comentario enviado por estafada:

A mi me estafó la ""empresa"" GST de Sevilla SAT . Me cobraron 130€ por el arreglo del lavavajillas, se llevaron una pieza , el lavavajillas no funciona y no me contestan cuando llamo ..o se inventan alguna excusa para no volver . Ya han pasado casi 2 meses.

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por PreguntasFrecuentes - 26/09/2013 07:49

Solicítale Hoja de Reclamaciones y preséntala en Consumo.

En el artículo superior puedes ver el plazo de garantía que te tienen que ofrecer por Ley.

Salu2

estafada:

A mi me estafó la ""empresa"" GST de Sevilla SAT . Me cobraron 130€ por el arreglo del lavavajillas, se llevaron una pieza , el lavavajillas no funciona y no me contestan cuando llamo ..o se inventan alguna excusa para no volver . Ya han pasado casi 2 meses.

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Adolfo - 13/06/2014 10:33

Comentario enviado por Adolfo:

Son unos sinvergüenzas tras dos meses y cinco visitas han sido incapaces de reparar el frigo Bosch, por el el que les llamé el 12 de Febrero de 2014, ya aburrido llamé a Bosch oficial y en una hora lo arreglaron, me dijeron que las piezas no eran oficiales, que estaban mal montadas y que así no hubiera funcionado nunca. Los muy sinvergüenzas dicen que tengo que justificar que me lo ha arreglado otro servicio técnico, después de pagarles 280 euros que ahora no quieren devolver diciendo que soy yo el que no quería que lo arreglaran, porque me negué, yo creo que cinco visitas es demostrar una paciencia infinita viendo el careto del mismo inútil todos los días incapaz de solucionar el problema, y después de mucha comida tirada y muchos cabreos sordo la estúpida de atención al cliente (Rocio) me dice que no quiere discutir. Yo digo que son unos estafadores y unos inútiles, no los llamen nunca el Servicio oficial es más barato y además lo arreglan

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por PreguntasFrecuentes - 13/06/2014 22:44

Al menos ya lo tienes reparado. Gracias por tu comentario. Vaya paciencia que tuviste..

Salu2

Adolfo:

Son unos sinvergüenzas tras dos meses y cinco visitas han sido incapaces de reparar el frigo Bosch, por el el que les llamé el 12 de Febrero de 2014, ya aburrido llamé a Bosch oficial y en una hora lo arreglaron, me dijeron que las piezas no eran oficiales, que estaban mal montadas y que así no hubiera funcionado nunca. Los muy sinvergüenzas dicen que tengo que justificar que me lo ha arreglado otro servicio técnico, después de pagarles 280 euros que ahora no quieren devolver diciendo que soy yo el que no quería que lo arreglaran, porque me negué, yo creo que cinco visitas es demostrar una paciencia infinita viendo el careto del mismo inútil todos los días incapaz de solucionar el problema, y después de mucha comida tirada y muchos cabreos sordo la estúpida de atención al cliente (Rocio) me dice que no quiere discutir. Yo digo que son unos estafadores y unos inútiles, no los llamen nunca el Servicio oficial es más barato y además lo arreglan

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Inma - 16/09/2014 14:19

Comentario enviado por Inma:

Efectivamente son unos estafadores y sinvergüenzas . Hace tres meses vinieron a ver mi lavavajillas me cobran 30€ a cuenta del arreglo que simplemente es cambiar una pieza rota pero que nunca llega. Los llamo y siempre dicen lo mismo el encargado de zona se pondrá en contacto conmigo pero nadie llama y el lavavajillas sigue sin arreglar...ahora mismo voy a denunciarlos a consumo no se cómo esta CHUSMA puede dormir todos los días estafando a personas honradas.

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por PreguntasFrecuentes - 16/09/2014 22:10

Haces bien en interponer reclamación.

Salu2 y esperamos que así te lo solucionen cuanto antes.

Inma:

Efectivamente son unos estafadores y sinvergüenzas . Hace tres meses vinieron a ver mi lavavajillas me cobran 30€ a cuenta del arreglo que simplemente es cambiar una pieza rota pero que nunca llega. Los llamo y siempre dicen lo mismo el encargado de zona se pondrá en contacto conmigo pero nadie llama y el lavavajillas sigue sin arreglar...ahora mismo voy a denunciarlos a consumo no se cómo esta CHUSMA puede dormir todos los días estafando a personas honradas.

=====

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Alicia Montero - 05/02/2015 07:44

Comentario enviado por Alicia Montero:

Es una pena que no haya leído los comentarios anteriores antes de llamar al 902107652 o lo que es lo mismo Servicio Técnico Vaillant 932985200. El lunes día 2 llame por que mi lavadora AEG perdía agua aunque no estuviera en funcionamiento. Enseguida me llamo el técnico y me dijo que pasaría al día siguiente, martes día 3, entre 9 y 11 AM, se me indicó que 30min. el coste era de 30€ y los desplazamientos a 15€, estos últimos si se aceptaba el presupuesto no se cobraban. Vino a las 10h. el martes día 3 hizo un presupuesto y dijo que le faltaba el tubo y que volvía al día siguiente, en el presupuesto se me cobraba 1h. de mano de obra 60,00€, 30,00€ de desplazamientos unas pieza a 29,91€ y el IVA de todo ello. Nos cobro 50,00€ a cuenta por un servicio que no estaba echo. Llamo al 902107652 y reclamo los desplazamientos y me dicen que se me descontaran de la factura. El miércoles día 4 no se presentó el técnico y llamamos para reclamar 4 veces, que han pasado la queja al servicio de reclamaciones y que me llamaran, esta misma mañana he llamado y me dicen que el técnico no les ha pasado nota de que tiene que hacer la visita, que mi queja esta cursada y que me tienen que llamar. Por lo que he leído veo que voy a tener que llamar a otra empresa para que arreglen la lavadora y poner una denuncia a consumo.

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por maria - 10/07/2015 13:42

Comentario enviado por maria:

Hola, yo tambien m siento estafada.el servicio tecnico de Fagor ,m reparo la lavadora en febrero,la tarjeta grafica, 200 euros, es como el cerebro de la lavadora, m aseguro q se quedaba como nueba, solo tiene 3 años.Y Ahora pasados 4 meses de la reparacion se vuelve a romper la misma tarjeta. El mismo setvicio tecnico m dice q es la misma averia, y q no la arregle, tmbien m dice q como han pasado mas de 3Meses de la garantia oficial, no se hacen cargo.pero donde esta la garantia de la pieza NUEva q me colocaron, m deja c la duda d q sea defectuosa de fabrica o q Nome pusietan una NUEva.QUE SE PUEDE HACER??

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por LuciaPV - 12/08/2015 18:18

tucapital.es escribió:

Te dejo la ley de garantía de reparaciones:

Periodo de garantía de las reparaciones según el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre

Protección de los Derechos del Consumidor en el servicio de reparación de Aparatos de Uso Doméstico:

Artículo 6. Garantía de las reparaciones

6.1 Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán garantizadas en las condiciones que establece este artículo.

6.2 La garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica al respecto tendrá un período de validez mínimo de tres meses.

6.3 El período de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

6.4 La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

6.5 No se podrá reclamar nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería, se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato, o por causas de fuerza mayor. Esta circunstancia habrá de ser probada por el servicio de asistencia técnica que otorgó la garantía.

6.6 Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario deberá comunicar esta circunstancia al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía. En este caso el usuario tendrá derecho a la reparación gratuita en el servicio de asistencia técnica garante.

6.7 Si durante el período de garantía de la reparación, se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la garantía prestada, el usuario podrá optar entre utilizar los servicios del propio servicio de asistencia técnica garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada. Si se ejercitase la segunda opción el usuario deberá comunicarlo así al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario deberá satisfacer el importe. Con posterioridad, el usuario podrá presentar la correspondiente denuncia ante los Servicios competentes.

6.8 El Servicio de asistencia técnica no se responsabilizará de la avería sobrevenida cuando el fallo se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de averías ocultas previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 3.1, del art. 3, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haga constar en la factura.

6.9 El servicio de asistencia técnica quedará obligado a devolver al usuario de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados, o sobre los presupuestos aceptados.

6.10 Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados, en la resolución del mismo, se podrá acordar la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el

usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante los órganos jurisdiccionales.

6.11 Todos los servicios de asistencia técnica, estarán obligados a devolver a los usuarios los aparatos en el mismo estado en que fueron entregados, salvo con las lógicas modificaciones que hayan sido consecuencia de las reparaciones y/o servicios que sobre el mismo se hayan realizado.

6.12 Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo VIII de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.

Salu2.

rosa maria elvira:

Tengo claro que las reparaciones de una lavadora tienen una garantía de 3 meses, pero tras consultar con Fagor, por una avería, la cual creo es la misma que tuve hace 6 meses e indicarme que el motor que me pusieron solo tiene 3 meses de garantía, me pongo a consultar y me indican que si la pieza cambiada es nueva la garantía mínima es de 2 años y si fuera de segunda mano, para lo cual yo debería haberlo aceptado por escrito, es de 1 año. Hablo nuevamente con Fagor y toman nota para llamar.

¿Podrían indicarme los períodos de garantía y donde puedo encontrar la norma o ley que lo recoge?

Muchas gracias

Rosa

Muchas gracias, buscaba esta información desde hace un buen rato.

Saludos

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Elena - 04/12/2015 12:12

Comentario enviado por Elena:

ESTAFA BASILIO HERMOSO RUEDA-IBERITEC: Que pena no haber leído todos los comentarios que aparecen en la web sobre este señor, está claro que es un estafador. Quería cambiar el cristal de mi vitro cerámica TEKA y he acabado comprándome una nueva de otra marca después de dos meses de esperar por ellos. Ya te cobran la primera visita solo por un presupuesto, te obligan a hacer un anticipo que yo creí que iba a perder, porque no atienden las reclamaciones, ni explican qué pasa con la pieza ni nada.

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Sandra - 07/11/2016 10:36

Comentario enviado por Sandra:

Buenos días

me han devuelto una plancha de asar del servicio técnico supuestamente arreglada, pero al utilizarla se me ha quemado la encimera donde estaba colocada, ya que el termostato fallo y la plancha siguió calentado hasta que nos dimos cuenta y la apagamos, ¿tenemos derecho a que nos paguen la reparación de la encimera?

Muchas gracias

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por PreguntasFrecuentes - 07/11/2016 22:22

Buenas tardes

Sí. Indicar lo ocurrido al servicio técnico, presentar fotos de prueba de todo, y en caso de que no os lo quieran abonar solicitar Hoja de reclamaciones y presentarla ante Consumo.

Salu2!

Sandra:

Buenos días

me han devuelto una plancha de asar del servicio técnico supuestamente arreglada, pero al utilizarla se me ha quemado la encimera donde estaba colocada, ya que el termostato fallo y la plancha siguió calentado hasta que nos dimos cuenta y la apagamos, ¿tenemos derecho a que nos paguen la reparación de la encimera?

Muchas gracias

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Vicky - 18/11/2016 19:58

Comentario enviado por Vicky:

Hola me podrían decir en qué ley, en concreto, se encuentra lo del periodo de 3 meses en las reparaciones. Busqué en:

BOE 287 de 30/11/2007 Sec 1 Pag 49181 a 49215 y

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

pero no encuentro la especificación para las reparaciones. Muchas gracias

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Vicky - 18/11/2016 20:46

Comentario enviado por Vicky:

ya lo encontré, perdón por las molestias

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por PreguntasFrecuentes - 21/11/2016 06:47

Muy bien. No te preocunes.

Salu2!

Vicky:

ya lo encontré, perdón por las molestias

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por PreguntasFrecuentes - 21/11/2016 06:47

Respondido en comentario siguiente.

Salu2

Vicky:

Hola me podrían decir en que ley, en concreto, se encuentra lo del periodo de 3 meses en las reparaciones. Busqué en:

BOE 287 de 30/11/2007 Sec 1 Pag 49181 a 49215 y

Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

pero no encuentro la especificación para las reparaciones. Muchas gracias

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Maria - 19/01/2017 20:36

Comentario enviado por Maria:

Buenas noches,

Tengo una lavadora en garantía del fabricante . Al lavar un relleno de cojín se ha producido una gran avería, quedando la máquina destrozada. Ha venido el servicio técnico de la garantía y ha presentado un informe donde deniega la reparación o sustitución por considerar uso inapropiado. Es la primera vez que oigo que lavar un relleno, en cuya etiqueta indica que se puede lavar a máquina, no es un uso apropiado para una lavadora . Que opina al respecto ? Gracias.

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por PreguntasFrecuentes - 23/01/2017 08:34

Buenos días

En las etiquetas de los cojines suele indicarse que se puede lavar a máquina, lo malo es que no especifican que se refieren sólo a la funda, y que antes de meterlo en la lavadora generalmente hay que quitar el relleno.

Aunque también hay casos en los que el relleno no es posible quitarlo al no tener cremallera...

Dado que no hay mucha solución y que ya no tienes nada que perder..., presenta una Reclamación en Consumo para ver qué dictaminan al respecto... A ver si consigues que te la reparen en garantía de esa manera.

Salu2 y ánimo

Maria:

Buenas noches,

Tengo una lavadora en garantía del fabricante . Al lavar un relleno de cojín se ha producido una gran avería, quedando la máquina destrozada. Ha venido el servicio técnico de la garantía y ha presentado un informe donde deniega la reparación o sustitución por considerar uso inapropiado. Es la primera vez que oigo que lavar un relleno, en cuya etiqueta indica que se puede lavar a máquina, no es un uso apropiado para una lavadora . Que opina al respecto ? Gracias.

=====

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por esther - 23/08/2017 11:04

Comentario enviado por esther:

Compre una pieza y después de 1 año falla, costó 60 euros, es independiente de maquina principal. Me comentan que es un accesorio y solo tiene 3 meses de garantía.

Es correcto?¿

=====

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por tucapital.es - 31/08/2017 16:51

Las piezas así como los productos tienen una garantía por la Ley de bienes y consumo de 2 años.

Reclama ante Consumo.

Salu2

esther:

Compre una pieza y despues de 1 año falla, costó 60 euros, es independiente de maquina principal. Me cometan que es un accesorio y solo tiene 3meses de garantia.

Es correcto?¿

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Estafado - 30/01/2018 07:50

Comentario enviado por Estafado:

Veo que después de tantos años sigue pasando lo mismo. Pagué 80 euros a cuenta y no ha venido nadie a reparar el frigorífico, ni responden a las llamadas. Parece que van cambiando de nombre ("ATE Asistencia Técnica") y de teléfonos, aunque en el parte de trabajo que me dieron sigue poniendo "Basilio Hermoso Rueda", el NIF "46217031A" y la dirección "C/ Gava 22" de Barcelona. Ahora operan desde el 902109639. El número del técnico que me estafó es el 622809806. Hoy voy a poner una denuncia en el juzgado y una queja en consumo, aunque veo en internet que esto viene ocurriendo desde 2011, así que dudo que nadie haga nada.

He sufrido el mismo modus operandi que se describe en los demás comentarios: dan un presupuesto muy elevado y si el cliente no acepta cobran el desplazamiento o una cantidad mínima. Si el cliente acepta el presupuesto, cobran una cantidad a cuenta y nunca se vuelve a saber de ellos, como es mi caso.

=====

Basilio Hermoso Rueda sigue estafando

Escrito por Estafado - 30/01/2018 07:53

Veo que después de tantos años sigue pasando lo mismo. Pagué 80 euros a cuenta y no ha venido nadie a reparar el frigorífico, ni responden a las llamadas. Parece que van cambiando de nombre ("ATE Asistencia Técnica") y de teléfonos, aunque en el parte de trabajo que me dieron sigue poniendo "Basilio Hermoso Rueda", el NIF "46217031A" y la dirección "C/ Gava 22" de Barcelona. Ahora operan desde el 902109639. El número del técnico que me estafó es el 622809806. Hoy voy a poner una denuncia en el juzgado y una queja en consumo, aunque veo en internet que esto viene ocurriendo desde 2011, así que dudo que nadie haga nada.

He sufrido el mismo modus operandi que se describe en los demás comentarios: dan un presupuesto muy elevado y si el cliente no acepta cobran el desplazamiento o una cantidad mínima. Si el cliente acepta el presupuesto, cobran una cantidad a cuenta y nunca se vuelve a saber de ellos, como es mi caso.

=====

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por tucapital.es - 30/01/2018 10:19

La justicia es lenta... pero al final se aplica, eso sí, tarde para mucha gente.

Suerte!!

Estafado:

Veo que después de tantos años sigue pasando lo mismo. Pagué 80 euros a cuenta y no ha venido nadie a reparar el frigorífico, ni responden a las llamadas. Parece que van cambiando de nombre ("ATE Asistencia Técnica") y de teléfonos, aunque en el parte de trabajo que me dieron sigue poniendo "Basilio Hermoso Rueda", el NIF "46217031A" y la dirección "C/ Gava 22" de Barcelona. Ahora operan desde el 902109639. El número del técnico que me estafó es el 622809806. Hoy voy a poner una denuncia en el juzgado y una queja en consumo, aunque veo en internet que esto viene ocurriendo desde 2011, así que dudo que nadie haga nada.

He sufrido el mismo modus operandi que se describe en los demás comentarios: dan un presupuesto muy elevado y si el cliente no acepta cobran el desplazamiento o una cantidad mínima. Si el cliente acepta el presupuesto, cobran una cantidad a cuenta y nunca se vuelve a saber de ellos, como es mi caso.

Re: Basilio Hermoso Rueda sigue estafando

Escrito por PreguntasFrecuentes - 30/01/2018 10:25

Sentimos lo sucedido.

En el siguiente enlace puedes ver algunos consejos a tener en cuenta al llamar a un servicio Técnico que a lo mejor os pueden resultar de utilidad:

- <http://www.preguntasfrecuentes.net/2010/02/17/servicios-asistencia-tecnica-electrodomesticos-sat/>

En tu caso si con quien contrataste el servicio es una empresa de servicio técnico no dudes en solicitar y presentar una hoja de reclamaciones adjuntando todos los datos posibles sobre lo sucedido y justificantes que dispongas.

Salu2 y ánimo

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Ana - 05/03/2018 13:21

Comentario enviado por Ana:

Tengo calentador fagor de gas, no calentaba el agua dando fallo f1 y f3, le cambia el tecnico la pieza de arranque por otra que es una pila, el calentador sigue igual, vuelve el tecnico y entonces dice que es el botón de encender y apagar, le ha puesto un tornillo haciendo presión para que no se mueva, a la vista esta que la primera reparación no era necesaria, puedo reclamar esa reparación, y donde? Gracias

=====

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por tucapital.es - 06/03/2018 10:02

Intenta negociar, y si no accede se podría reclamar, eso sí, vía judicial.

Hay noticias de jueces que han dado la razón a los consumidores:

- <https://www.20minutos.es/noticia/919186/0/>

De todas formas, ponte en contacto con una asociación de consumidores o similar.

Salu2.

Ana:

Tengo calentador fagor de gas, no calentaba el agua dando fallo f1 y f3, le cambia el técnico la pieza de arranque por otra que es una pila, el calentador sigue igual, vuelve el técnico y entonces dice que es el botón de encender y apagar, le ha puesto un tornillo haciendo presión para que no se mueva, a la vista esta que la primera reparación no era necesaria, puedo reclamar esa reparación, y donde? Gracias

RE: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por Estafado - 27/03/2018 08:32

Comentario enviado por Estafado:

He descubierto los datos del "técnico" que me estafó desde el 622809806. He visto por Facebook que se llama Yevhen Antoniuk, es ucraniano, pone en una web de autónomos que vive en calle Ficus 31 de Benalmádena, Málaga y su Facebook es yevhen.antoniu.k.7

Estafado:

Veo que después de tantos años sigue pasando lo mismo. Pagué 80 euros a cuenta y no ha venido nadie a reparar el frigorífico, ni responden a las llamadas. Parece que van cambiando de nombre ("ATE Asistencia Técnica") y de teléfonos, aunque en el parte de trabajo que me dieron sigue poniendo "Basilio Hermoso Rueda", el NIF "46217031A" y la dirección "C/ Gava 22" de Barcelona. Ahora operan desde el 902109639. El número del técnico que me estafó es el 622809806. Hoy voy a poner una denuncia en el juzgado y una queja en consumo, aunque veo en internet que esto viene ocurriendo desde 2011, así que dudo que nadie haga nada.

He sufrido el mismo modus operandi que se describe en los demás comentarios: dan un presupuesto muy elevado y si el cliente no acepta cobran el desplazamiento o una cantidad mínima. Si el cliente acepta el presupuesto, cobran una cantidad a cuenta y nunca se vuelve a saber de ellos, como es mi caso.

Re: Servicios Asistencia Técnica electrodomésticos

Escrito por Gweweth - 03/04/2018 04:11

Excelente gracias pr su ayuda , lo voy a necesitar , ya que dentro de unos dias hare un traslado de con mudanzas Las Naciones y necesitare reparar algunos electrodomesticos que estan dañado , pero que no quiero dejar de usar , ya que es algo interno y se ven muy lindos por fuera.

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por arubioca - 26/03/2019 10:03

Gracias por tu información, yo he llamado al servicio técnico de Fagor en Alicante y me han derivado a esta empresa. Por cierto la chica administrativa que se dedica a dar las citas ya se podría dedicar a otra cosa, que impertinente y desagradable, si esa es la cara visible de la empresa no me imagino como debe ser el resto de la misma, pero mira gracias a ella he localizado este foro y he cancelado la visita del técnico.

Muchas gracias de nuevo

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por FRANCISCO MUÑOZ - 03/06/2019 09:26

Comentario enviado por FRANCISCO MUÑOZ:

ESTAFADO EL 17 DE MAYO DEL 2019.

CASI TRES SEMANAS SIN FRIGORÍFICO ESPERANDO ALGÚN TIPO DE RESPUESTA. 360E perdidos.

Familia e hijos sufriéndolo.

Denunciados en Consumo y en la Policía.

Ojalá paguen de alguna manera.

EL TLF 902 109 639 ES EL PRINCIPIO DE UNA LARGA ESTAFA....

RE: Servicios Asistencia Tecnica electrodomésticos (SAT)

Escrito por tucapital.es - 04/06/2019 07:57

Ese teléfono es de ATESA.

FRANCISCO MUÑOZ:

ESTAFADO EL 17 DE MAYO DEL 2019.

CASI TRES SEMANAS SIN FRIGORÍFICO ESPERANDO ALGÚN TIPO DE RESPUESTA. 360E perdidos.

Familia e hijos sufriéndolo.

Denunciados en Consumo y en la Policía.

Ojalá paguen de alguna manera.
EL TLF 902 109 639 ES EL PRINCIPIO DE UNA LARGA ESTAFA....

=====