



SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Página 1 de 8

1.- Normas Generales del Centro de Reparación

- ▶ Conservación del resguardo de depósito. En todos los casos en que el aparato quede depositado en nuestros Servicios de Asistencia Técnica, tanto para la elaboración de un presupuesto, como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, se le proporcionará al depositante un resguardo de depósito en prueba de su recepción que será necesario presentarlo para retirar de nuevo el aparato. No obstante y en caso de pérdida del resguardo, habrá que presentar el D.N.I. de la misma persona que efectuó la entrega de la máquina. En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el usuario, podrá hacer las veces de resguardo de depósito. Nuestros Servicios de Asistencia Técnica no se hacen responsables que por el extravío del recibo de entrega, el aparato sea retirado por otra persona.
- ▶ Revisión de la máquina y presupuesto. El solicitante deberá anticipar el importe de **15 euros** para llevar a cabo la revisión de la máquina y la realización del presupuesto. En el caso de que el presupuesto sea aceptado y se repare la citada máquina, los **15 euros** serán descontados del importe total de la reparación en el momento de su pago correspondiente.
- ▶ Confección del presupuesto y validez del mismo. Todo usuario o quién actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito previo a la reparación. Este presupuesto tendrá una validez de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario.

HONDA

ECHO

Beta

VADEM

Melissa



SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Página 2 de 8

► Aceptación del presupuesto. Nuestros Servicios de Asistencia Técnica, una vez realizado el presupuesto e informado el importe del mismo al depositante, no comenzará con la reparación del aparato hasta recibir el citado presupuesto firmado (entrega personal – vía fax – vía e-mail) en aceptación del mismo.

Si durante la confección de un presupuesto o en el curso de una reparación, surgieran averías o defectos ocultos no previstos y no presupuestados, el personal del Servicio de Asistencia Técnica informará al depositante de tal extremo, y, de ser necesario, elaborará un presupuesto adicional.

► No aceptación del presupuesto. En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue entregado antes de la realización del presupuesto. En ese caso, los **15 euros** entregados para llevar a cabo la revisión de la máquina y la realización del presupuesto no se devolverán.

► Finalizada la reparación, el Servicio de Asistencia Técnica le comunicará al depositante la disponibilidad del aparato y el importe total de la reparación + el IGIC vigente.

► Nuestros Servicios de Asistencia Técnica, están obligados a ofrecer al usuario y a entregarle, al término de la reparación y pago de la misma, si así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

HONDA

ECHO

Beta

VADEM

Melissa



SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Página 3 de 8

- ▶ El depositante, antes de retirar la máquina reparada, debe solicitar demostración del buen funcionamiento del aparato.
- ▶ Si transcurridos 30 días desde el aviso de que la máquina estropeada ya está reparada, NO ha sido retirada la misma, generará gastos de almacenaje por importe de **2 euros** diarios. Si a los 90 días desde el citado aviso, ésta no ha sido todavía retirada, el Servicio de Asistencia Técnica procederá a la recuperación de las nuevas piezas instaladas y al inmediato desguace del resto de la máquina.
- ▶ En el supuesto caso de que la reparación se realice fuera de las instalaciones de los Servicios de Asistencia Técnica, se cargará el importe establecido en concepto de transporte del operario a razón de **0,45 euros** por kilómetro recorrido de ida y de vuelta hasta el punto de origen y así debe figurar previamente en el presupuesto.
- ▶ Todo usuario que crea no ser atendido correctamente por un servicio de asistencia técnica tiene derecho a presentar reclamación ante las autoridades competentes en materia de consumo y en todo caso podrá acudir a la Asociación de Consumidores y Usuarios que estime conveniente en solicitud de asesoramiento, para tratar de obtener la más rápida y posible solución en su caso, bien sea con el fin de que le represente ésta ante los organismos competentes, o por otros medios que pudieran arbitrarse.

HONDA

ECHO

Beta

VADEM





SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Página 4 de 8

► Ley de protección de datos. El depositante presta su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales con fines derivados de su relación contractual de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa que resulte de aplicación a esta materia.

Sus datos personales podrán ser incluidos en un fichero automatizado cuyo responsable es la empresa que ofrece el servicio postventa y cuyos datos figuran en el encabezamiento del citado resguardo. Estos datos podrán ser cedidos a los servicios técnicos del fabricante a fin de prestarle asesoramiento técnico. El depositante podrá ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos.

2.- Coberturas de la Garantía

► La cobertura de la garantía, dependiendo de la tipología del producto y de su uso, será:

- De 2 años a partir de la fecha de la compra, en productos de uso doméstico y de bricolaje.
- De 1 año a partir de la fecha de la compra, en productos profesionales. (Algunas marcas pueden contar con programas de garantía más amplios).

HONDA

ECHO

Beta

VADEM





SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Página 5 de 8

- De 6 meses a partir de la fecha de la compra, en productos profesionales destinados al alquiler.
 - ▶ La reparación en garantía cubrirá solamente los defectos de fabricación, siempre y cuando el uso sea únicamente el correcto y adecuado para la herramienta. La garantía no cubrirá el uso profesional en máquinas de bricolaje, mala conservación, fuerza mayor o cualquier otra causa ajena al artículo en sí.
 - ▶ El desgaste normal por el uso de la herramienta no está contemplado en la aplicación de la garantía.
 - ▶ A estos efectos se entenderá que existe en todo caso uso inadecuado o mala conservación cuando no se haya dado cumplimiento a las instrucciones contenidas en el manual o documentación del fabricante entregada con el artículo.
 - ▶ Para la aceptación de una reparación en garantía, es imprescindible presentar (1) el ticket o factura original de compra con fecha y referencia del producto (no se admitirán las facturas en las que se demuestre, según el año de fabricación y el estado de la herramienta, que hayan sido realizadas de forma inmediata para acogerse a la garantía) o (2) la tarjeta de garantía que incluye todo producto, previamente sellada y fechada por Alianza Alemán Blaker.

HONDA

ECHO

Beta

VADEM





SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Página 6 de 8

- ▶ Quedará fuera de garantía cualquier producto que hubiera sido manipulado o reparado por terceros antes de la reclamación.
- ▶ Los Servicios de Asistencia Técnica de Alianza Alemán Blaker y el propio fabricante, serán los únicos que determinarán si la máquina cumple los requisitos para ser reparada en garantía o no.
- ▶ Una vez comprobado que la máquina está en garantía, la reparación, (incluido los repuestos) o sustitución de la herramienta y la mano de obra se realizará a coste 0.
- ▶ La garantía siempre se concederá en las dependencias de nuestros Servicios de Asistencia Técnica porque es donde existen los útiles necesarios y salas de comprobación para realizar un diagnóstico exacto y una reparación correcta.
- ▶ Alianza Alemán Blaker, a través de sus Servicios de Asistencia Técnica, será sola y únicamente responsable de cubrir la garantía de los productos que previamente haya vendido, no haciéndose responsable de la reparación de productos, aun siendo de las mismas marcas comercializadas, que pudieran haber sido vendidos por otras empresas.
- ▶ La garantía tanto de la reparación como de los recambios usados en las reparaciones será de 3 meses. Este periodo de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato reparado y tendrá validez tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

HONDA

ECHO

Beta

VADEM

Melissa



SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Página 7 de 8

3.- Tarifa de Precios

Maquinaria de uso doméstico, de bricolaje, para el Jardín y Pequeño Aparato Electrodoméstico (Ejemplo: Black + Decker, Melissa)	Precio de Mano de Obra
Máquinas pequeñas con valor PVP entre 0 € y 60 € según catálogo o último folleto impreso de la marca o referencia similar	12,00 €
Máquinas medianas con valor PVP entre 60,01 € y 120 € según catálogo o último folleto impreso de la marca o referencia similar	16,00 €
Máquinas grandes con un valor PVP de 120 € en adelante según catálogo o último folleto impreso de la marca o referencia similar	20,00 €

Maquinaria de uso profesional (Ejemplo: Dewalt y Stanley FatMax®)	Precio de Mano de Obra
Máquinas pequeñas con valor PVP entre 0 € y 150 € según catálogo o último folleto impreso de la marca o referencia similar	14,00 €
Máquinas medianas con valor PVP entre 150,01 € y 400 € según catálogo o último folleto impreso de la marca o referencia similar	20,00 €
Máquinas medianas con valor PVP entre 400,01 € y 700 € según catálogo o último folleto impreso de la marca o referencia similar	26,00 €
Máquinas grandes con un valor PVP de 700,01 € en adelante según catálogo o último folleto impreso de la marca o referencia similar	39,00 €

HONDA

ECHO

Beta

VADEM





SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Página 8 de 8

Otros productos y marcas de uso profesional	Precio de Mano de Obra
Honda, Echo, compresores Balma y B&D, Generadores Vadem, Amasadoras e Hidrolavadoras	25 € x hora
Beta herramienta pequeña	12 € x hora
Beta herramienta grande	21 € x hora

Otros conceptos	Precio
Revisión, mantenimiento y puesta a punto de ollas a presión y cacerolas	6,00 €
Revisión de la máquina y presupuesto (este importe se descontará si se acepta la reparación de la máquina)	15,00 €
Coste de almacenaje diario una vez transcurridos 30 días desde el aviso de que la máquina estropeada ya está reparada	2 € x día
En caso de hacer falta desplazarse fuera de las instalaciones para la reparación de la máquina dada la tipología del producto y siempre y cuando sea en la misma isla del Servicio de Asistencia Técnica, el importe en concepto de transporte del operario por kilómetro recorrido será	0,45 € x Km

Nota: los precios arriba indicados son sin IGIC

HONDA

ECHO

Beta

VADEM

