

*¿Qué debes
saber*



*del
servicio
a
domicilio)*

Qué son los servicios a domicilio?

Son aquellos destinados en general al mantenimiento y reforma de viviendas, de sus instalaciones y edificaciones anexas: quedando excluidos los servicios de entrega de bienes a domicilio, los que tengan carácter subsidiario respecto a la actividad de venta de bienes y cuyo importe está ya comprendido en la operación principal y, los que tengan una regulación específica.

Información General

En los establecimientos abiertos al público de las empresas dedicadas a la actividad de prestación de servicios a domicilio deberá expresarse de manera visible en un cartel:

- Nombre o denominación social, N.I.E y telé fono del prestador del servicio.
- Número de inscripción en el Registro.
- Precio por tiempo trabajado.
- Precio de transporte y gastos de desplazamiento.
- Recargos por urgencias.
- Las siguientes leyendas: «El usuario tiene derecho a presupuesto previo por escrito». «Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor» y, «Este establecimiento tiene a disposición del usuario las tarifas de los materiales y piezas»
- Los precios deben incluir el I.VA: en caso contrario se hará mención de su repercusión.

Caso de no tener local abierto al público deberán de darle una hoja informativa, de manera gratuita, antes de realizar el servicio. Deben tener a disposición del consumidor también la justificación del origen, naturaleza y precio de las piezas o materia les que utilicen (el precio deberá corresponderse, como máximo, con el precio de venta al público).

Presupuestos

Salvo renuncia expresa del consumidor, el prestador del servicio, antes de realizar el trabajo, debe someter al consentimiento de aquel un presupuesto en el que consten principalmente:

- Nombre o denominación social, domicilio, N.I.F., y número de teléfono del prestador del servicio.
- Número de inscripción en el Registro.
- Datos de la póliza de seguro de responsabilidad civil, en su caso.

- Nombre, domicilio del cliente y dirección del lugar donde debe ser realizado el servicio.
- Descripción del servicio solicitado.
- Cantidad, calidad y precio de los materiales así como del total del servicio.
- Fecha del inicio y final del servicio.
- Período y condiciones de la garantía.
- Validez de la oferta.

Si no aceptamos el presupuesto que ofertan, nos pueden cobrar el importe de su elaboración, siempre y cuando se nos haya informado de ello y no pudiendo superar el 1 % del total del servicio presupuestado.

Si durante la realización del servicio se observan incidencias inicialmente no presupuestadas nos lo deben de poner en nuestro conocimiento, ¡por escrito! ya que debemos aceptarlas y firmarlas (podrían suponer un incremento del precio considerable!)

Renuncia al presupuesto y orden de trabajo

La renuncia al presupuesto debe constar por escrito y debe ser previa a la realización del servicio. En este caso el presupuesto será sustituido por una orden de trabajo aceptada por ambas partes y que básicamente deberá contener los mismos datos.

Factura

Realizado el servicio deben entregarnos una factura que deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y domicilio del presentador del servicio.
- Nombre y domicilio del cliente.
- Descripción del servicio prestado.
- Precio total indicando la mano de obra, los materiales , desplazamientos e impuestos.
- Período de duración de la garantía.
- Número de inscripción Registro.
- Fecha y firma del prestador del servicio

En caso de pago parcial deberá entregarse un justificante de cada operación haciendo indicación de ello en la factura final.

Garantías

Se debe entregar un documento de garantía del trabajo efectuado y debe expresar necesariamente:

- El trabajo efectuado sobre el que recae la garantía.
- El garante.
- El titular de la garantía.
- Los derechos del titular de la garantía.

El plazo de duración de la garantía es como mínimo de tres meses a contar desde la fecha de la finalización del servicio, sin perjuicio de la garantía de las piezas, materiales y productos que establezcan los fabricantes.

No quedarán cubiertos por la garantía los des perfectos causados por fuerza mayor o el uso indebido del bien garantizado.

Reclamaciones

Todos los establecimientos y empresas que se dedican a la prestación de servicios a domicilio deben tener a disposición de los consumidores «hojas de reclamaciones» y si se niegan a facilitárselas o no las tienen, puedes formular la reclamación ante la DGA o ante nuestra Asociación de Consumidores Torre Ramona, también TÚ Asociación, a las cuales tienes que acudir antes de que transcurra un mes desde la fecha de los hechos que la motiven.