

# DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

Dentro de nuestro trabajo, debemos conocer los derechos y las obligaciones de los usuarios que confían sus vehículos a nuestra profesionalidad, de manera que nuestro entendimiento con ellos ante una reclamación, sea lo más eficaz posible.



- **Todo usuario puede elegir libremente el taller donde lleva a reparar su vehículo**, sin que ninguna compañía de seguros le obligue a lo contrario, salvo firma expresa en el contrato del seguro.
- **El presupuesto de la reparación puede exigirse por escrito** para ver el desglose de material, servicios y horas de mano de obra, con una validez mínima de 12 días hábiles para aceptarlo o rechazarlo.
- Una vez efectuada la reparación, **la garantía** que otorgue el taller al respecto **caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos y con respecto a vehículos industriales, caducará a los quince días o 2.000 kilómetros recorridos.**
- Si no está conforme con el servicio del taller, **tiene derecho a solicitar una hoja de reclamación** que disponen todos los talleres de reparación.



- El usuario **firma la orden de reparación y resguardo de depósito confirmando que**, en caso de necesitar probar el vehículo por los operarios de taller, éste **cuenta con la última ITV pasada y con seguro obligatorio.**
- **Cuando se especifique, la elaboración del presupuesto deberá ser abonada** aunque no sea aceptada la reparación. Es recomendable indicarlo al cliente en el proceso de recepción del vehículo para que tenga constancia de ello.
- La garantía del vehículo entra en vigor desde la fecha de entrega del mismo y, **si se diera el caso que el cliente ha suministrado las piezas a sustituir, éstas no quedarían cubiertas en garantía por el taller.**
- **La hojas de reclamación debe cumplimentarse tanto por parte del usuario como de la empresa suministradora del servicio, pero será el usuario quien deberá realizar los trámites oportunos frente a la Administración.**