
NORMA CUBANA

NC

1352: 2020

**SERVICIOS PARA LA REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
EQUIPOS ELECTRODOMÉSTICOS — REQUISITOS GENERALES**

Services for the repair and maintenance of household electric equipment – General requirements

ICS: 97.020

1. Edición Julio 2020
REPRODUCCIÓN PROHIBIDA

Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 El Vedado, La Habana. Cuba.
Teléfono: 830-0835 Fax: (537) 836-8048; Correo electrónico: nc@ncnorma.cu; Sitio
Web: www.nc.cubaindustria.cu



Cuban National Bureau of Standards

Prefacio

La Oficina Nacional de Normalización (NC) es el Organismo Nacional de Normalización de la República de Cuba y representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización.

La elaboración de las Normas Cubanas y otros documentos normativos relacionados se realiza generalmente a través de los Comités Técnicos de Normalización. Su aprobación es competencia de la Oficina Nacional de Normalización y se basa en las evidencias del consenso.

Esta Norma Cubana:

- Ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización NC/CTN 114 de Servicios Gastronómicos, Comerciales, Técnicos y Personales, integrado por representantes de las siguientes entidades:

Ministerio del Comercio Interior
Ministerio de Industrias
Ministerio de la Agricultura
Ministerio de las Fuerzas Armadas
Revolucionarias
Ministerio del Turismo
Ministerio de Salud Pública

Ministerio de la Industria Alimentaria
Ministerio de Educación
Oficina Nacional de Normalización
Dirección de Protección al Consumidor
Federación Culinaria de la República de Cuba

- Sustituye a la norma NC 87-32: 1987 *Servicios a la población. Equipos electrodomésticos. Especificaciones generales de calidad de los servicios*, la cual ha sido técnicamente actualizada.

© NC, 2020

Todos los derechos reservados. A menos que se especifique, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida o utilizada en alguna forma o por medios electrónicos o mecánicos, incluyendo las fotocopias, fotografías y microfilmes, sin el permiso escrito previo de:

**Oficina Nacional de Normalización (NC)
Calle E No. 261, El Vedado, La Habana, Habana 4, Cuba.**

Impreso en Cuba.

SERVICIOS PARA LA REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTRODOMÉSTICOS — REQUISITOS GENERALES

1 Objeto

Esta Norma Cubana establece los requisitos mínimos que se deben cumplir en la prestación del servicio de reparación y mantenimiento de los equipos electrodomésticos.

2 Términos y definiciones

2.1

equipo electrodoméstico

aparato eléctrico que se utiliza en el hogar

2.2

establecimiento

espacio físico donde se ofrecen bienes económicos (servicios o mercancías) para su venta al público. También se conoce como local comercial o de servicios técnicos, taller o punto de servicios técnicos.

2.3

ciclo de servicio

tiempo expresado en días en que transcurre el conjunto de actividades que el prestador se ve obligado a realizar para brindar el servicio, desde que recibe la solicitud del mismo hasta la entrega del equipo reparado o el cierre de la orden.

3 Requisitos para la prestación del servicio

3.1 Requisitos generales

3.1.1 La identificación comercial se realizará a través de rotulo o cartel lumínico o no lumínico, donde se identifique el nombre del establecimiento.

3.1.2 Los horarios de apertura y cierre y el número de teléfono estarán rotulados en la puerta de entrada del establecimiento.

3.1.3 En el área de recepción debe estar, en un lugar visible con acceso al cliente la información siguiente:

- a) Ciclo de servicio en taller;
- b) Ciclo de servicio a domicilio por zonas que posea el establecimiento;
- c) Plazos de garantía establecida;
- d) Precios establecidos, según equipos, partes y piezas de repuestos;
- e) Relación de los derechos y obligaciones de las partes, señalando los términos y condiciones estipuladas para la prestación del servicio; y
- f) Lo relacionado con la forma en que el usuario tramitará sus quejas y sugerencias.

3.1.4 Las áreas de acceso limitado al usuario serán identificadas correspondientemente.

3.2 Requisitos de los establecimientos

3.2.1 Los establecimientos destinados a la reparación de equipos electrodomésticos se mantendrán en buen estado constructivo.

3.2.2 Los establecimientos deben disponer de áreas destinadas a la recepción, almacenes, talleres de reparación y entrega.

3.3 Requisitos de los equipos y mobiliario

3.3.1 Los equipos y el mobiliario deben estar limpios, en buen estado de conservación y funcionamiento.

3.3.2 La limpieza y el mantenimiento de los equipos y el mobiliario se deben realizar sin interferir en la atención al cliente.

3.4 Requisitos del personal

3.4.1 Para la reparación y mantenimiento de los equipos, se debe contar con personal con la calificación requerida, herramientas e instrumentos necesarios para brindar el servicio de reparación, además de los módulos de piezas, componentes que correspondan a los tipos de equipos.

3.5 Requisitos del servicio al cliente

3.5.1 Solicitud del servicio

3.5.1.1 La solicitud del servicio se realiza de forma personal en el propio establecimiento o mediante llamada telefónica.

3.5.1.2 Al hacerse la solicitud del servicio se brindará al usuario la información siguiente:

- a) Ciclo de servicio en taller;
- b) Ciclo de servicio a domicilio; y
- c) Plazos de garantía establecida y de solicitarlo el usuario, se le informará las partes y piezas fundamentales en falta y la situación actualizada del escalafón de equipos pendientes por piezas.

3.5.1.3 La recepcionista, telefonista, el mecánico reparador y el transportista, ofrecerá un trato afable, cordial y respetuoso.

3.5.2 Servicios de reparación y mantenimiento

3.5.2.1 El mecánico procede a la defecación y/o revisión del equipo y debe informar al usuario las posibles partes y piezas a sustituir, además de su posible importe. Se requerirá la aprobación del usuario para proceder a la reparación o mantenimiento.

3.5.2.2 Al concluir se le informara al usuario las partes, piezas y componentes que le fueron sustituidos al equipo, así como el importe del trabajo realizado, entregándole el comprobante del servicio efectuado y el plazo de garantía correspondiente.

3.5.2.3 El ciclo de reparación o mantenimiento debe realizarse de 1 a 20 días, en dependencia del equipo en cuestión, el cual se establecerá en las normas de cada equipo o grupo de equipos.

3.5.2.4 El equipo se debe entregar limpio, libre de polvo y de posibles manchas de grasa. Acompañado del documento que refleje datos del prestador del servicio, la identificación del equipo, fecha de entrega del equipo y tiempo de garantía del servicio.

3.5.3 Servicios de reparación a domicilio

3.5.3.1 El mecánico reparador visitará el domicilio con las partes y piezas establecidas, procederá a la defectación y/o revisión del equipo y le informará al usuario las posibles partes y piezas a sustituir, además de su posible importe. Se requerirá la aprobación del usuario para proceder a la reparación.

3.5.3.2 En los casos en que el mecánico reparador efectuó la visita y no se encuentre el usuario, se dejará una notificación, informándole de la visita efectuada y la fecha de la próxima visita; de no encontrarse el usuario por segunda vez, se le cancelará la orden, dejándole la notificación de dicha cancelación.

3.5.3.3 En el caso en que el defecto que presente el equipo no pueda ser reparado en el domicilio, se procederá a notificarlo para su reparación en taller.

3.5.3.4 El mecánico debe dejar el área de trabajo utilizada en el domicilio, limpia y recogida.

3.5.3.5 El ciclo de visita será de 1 a 10 días, en dependencia del equipo en cuestión, el cual se establecerá en las normas de cada equipo o grupo de equipos.

3.5.3.6 Cuando se preste servicio de transportación al taller, si el equipo fue notificado para su reparación en el taller y al pasar el transportista a recogerlo, no se encuentre el usuario, se deja una notificación de la visita efectuada y la fecha de la próxima recogida. El mismo procedimiento se seguirá para la entrega del equipo después de reparado. De no encontrarse el usuario por segunda vez, se le cancelará la orden, dejándole la notificación de dicha cancelación.

3.5.3.7 La recogida del equipo para trasladarlo al taller no debe exceder de las 48 h de haberse notificado el mismo.

3.5.3.8 La entrega no excederá de las 72 h de haberse reportado como terminado.

3.5.4 Transportación y manipulación

3.5.4.1 La transportación se hará en vehículos automotores adaptados con estantería, cerrados o provistos de plataformas con barandas y con medio de protección de los equipos contra las inclemencias del tiempo, estarán limpios y sin partes punzantes, así como con elementos amortiguadores para evitar ralladuras o golpes, en el caso que corresponda.

3.5.4.2 La manipulación se hará con cuidado, sin tirar los equipos, ni golpearlos unos contra otros.

3.5.5 Almacenamiento

3.5.5.1 Los equipos se almacenarán en locales cerrados, colocando sobre paletas o estanterías aquellos que no estén provistos de ruedas.

3.5.5.2 No se estibará un equipo sobre otro.

3.5.5.3 Se tendrá en cuenta que el área donde estén almacenados los equipos esté desprovista de vibraciones.

3.5.6 Garantía del servicio

3.5.6.1 En la reparación por garantía, el ciclo será de 1 a 10 días, en dependencia del equipo, el cual se establecerá en las normas de cada equipo o grupo de equipos.

3.5.6.2 El plazo de garantía del servicio debe ser incluido en la orden de servicio o comprobante de pago respectivo.

3.5.6.3 El proveedor del servicio es responsable por los daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el bien del consumidor mientras se encuentre bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

3.5.7 Evaluación del servicio

3.5.7.1 La dirección del establecimiento debe tener un sistema de procesamiento de quejas y reclamos. Este sistema debe ser conocido y utilizado por todo el personal del establecimiento.

3.5.7.2 La dirección del establecimiento debe analizar periódicamente la información proporcionada por los clientes o por verificación propia y utilizarla para detectar fallas con el fin de implementar acciones de mejoramiento continuo.

3.5.7.3 Cuando el cliente presenta una queja o reclamo, el personal del establecimiento debe estar en capacidad de dar un manejo apropiado dando una solución rápida y efectiva.

Bibliografía

[1] Colombia, NTS USNA 010, Servicio al cliente. En establecimientos de comida rápida.

[2] España, UNE-EN 15838 Centros de contacto con el cliente. Requisitos para la prestación del servicio.

[3] Cuba, NC ISO/IEC Guía 76: 2009 Elaboración de normas de servicio — Recomendaciones para responder a las expectativas de los consumidores.

[4] Comercio Interior. Reglamento para los servicios de garantía y post-garantía de los Equipos electrodomésticos, electrónicos, enseres menores, y otros”.