

MODULO 3 – Capítulo 5

PRESUPUESTOS

Para elaborar un presupuesto de reparación, intervención o asesoría de equipos microinformáticos en España en 2024, se deben considerar aspectos técnicos, legales y de tarificación. A continuación, se detalla la información clave:

Elementos que debe incluir el presupuesto

1. Datos identificativos:

- Nombre, NIF/CIF, dirección y contacto del proveedor.
- Datos del cliente (nombre, dirección, etc.).
- Número de presupuesto y fecha de emisión.

2. Descripción detallada del servicio:

- Tipo de intervención (reparación, diagnóstico, asesoría, etc.).
- Equipos afectados (marca, modelo, número de serie).
- Problema reportado por el cliente y diagnóstico inicial (si aplica).
- Lista de materiales o repuestos necesarios (ej.: disco duro, RAM, tarjeta gráfica), con precios unitarios y totales.

3. Costes desglosados:

- **Mano de obra:** Tarifa por hora o coste fijo (ej.: €30-50/hora según complejidad).
- **Materiales/repuestos:** Precio de compra + margen comercial (ej.: 20-30% sobre coste).
- **Gastos adicionales:** Desplazamiento (si es onsite), software licenciado, etc.
- **IVA aplicable:** Generalmente 21% (salvo excepciones).

4. Plazos y garantías:

- Tiempo estimado de reparación.
- Garantía del servicio (ej.: 6 meses para repuestos y mano de obra).
- Condiciones de la garantía (ej.: no cubre daños por mal uso).

5. Condiciones de pago:

- Forma de pago (transferencia, efectivo, tarjeta).
- Plazos (ej.: 50% al aceptar el presupuesto, 50% al finalizar).
- Penalizaciones por cancelación (si aplican).

6. Aceptación del cliente:

- Espacio para firma y fecha de aceptación.
-

Legalidad española en 2024

1. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007):

- Obligación de entregar presupuesto **previo** y por escrito si el servicio supera **€100** (para consumidores).
- Derecho del cliente a desistir si el coste final supera el presupuesto en más de **15%** (salvo autorización expresa).
- Información clara sobre garantías (mínimo **2 años** para bienes nuevos, 1 año para reparaciones).

2. Protección de datos (RGPD y LOPDGDD):

- Tratar datos del cliente solo para fines del servicio.
- Eliminar información confidencial de dispositivos reparados (ej.: copias de seguridad no autorizadas).

3. Facturación y fiscalidad:

- Incluir IVA (21% para servicios técnicos) y cumplir con el **Reglamento de Facturación**.
- Conservar copias de presupuestos y facturas durante **6 años** (obligación legal).

4. Gestión de residuos electrónicos (RAEE):

- Cumplir con el Real Decreto 110/2015 para reciclar componentes electrónicos.
- Ofrecer al cliente la opción de recoger el equipo antiguo si se sustituye.

5. Responsabilidad civil:

- Recomendable contar con un **seguro de responsabilidad civil** para cubrir daños durante la reparación.

Criterios de tarificación

1. Costes directos:

- Mano de obra:** Basada en horas técnicas y especialización (ej.: reparación de placas base vs. instalación de software).
- Repuestos:** Precio de proveedor + margen comercial (transparente para el cliente).

2. Costes indirectos:

- Herramientas especializadas (ej.: licencias de software diagnóstico).
- Gastos administrativos (gestión de presupuestos, facturas).

3. Variables del mercado:

- Precios competitivos (comparar con otros servicios locales o nacionales).
- Tarifas diferenciadas para particulares, empresas o autónomos.

4. Urgencia/complejidad:

- Recargo por servicios urgentes (ej.: +30% fuera de horario laboral).
- Costes adicionales por recuperación de datos o problemas complejos.

5. Descuentos o promociones:

- Mantenimiento periódico para empresas.
- Bonificaciones por fidelización (ej.: 10% en la segunda reparación).

Consejos adicionales

- Transparencia:** Evitar términos ambiguos como "gastos varios". Detallar cada concepto.
- Presupuesto vinculante:** Una vez aceptado, solo puede modificarse con acuerdo del cliente.

- Documentación digital:** Utilizar herramientas de gestión (ej.: firmas electrónicas) para agilizar procesos.

Este marco asegura cumplir con la legalidad española y genera confianza en el cliente. Para casos específicos, se recomienda consultar a un asesor legal o gestor especializado.