

# Servicio Técnico Oficial



La Granja, 26  
Pol. Ind. Valportillo  
28108 Alcobendas (Madrid)  
**902 11 68 19**  
contratosvaillant@ofisat.net

**Central de Asistencia**  
**902 43 42 44**  
www.vaillant.es  
www.serviciotecnicooficial.vaillant.es

## Energía solar porque usted merece lo mejor

### Servicio de Mantenimiento

#### Datos del Cliente

Cód. Cliente ..... C.I.F./N.I.F. .... Tel. Fijo ..... Tel. Móvil .....  
Nombre y Apellidos .....  
Dirección ..... C. Postal .....  
Población ..... País ..... e-mail .....

#### Datos generales de la Instalación

Dirección .....  
Población ..... C. Postal .....  
Mod. Aparato ..... N° Serie .....  
Fecha de puesta en marcha ..... N° Instalación ..... Tipo de Energía .....

#### Datos Domiciliación Bancaria

Número de Cuenta - IBAN  En España el IBAN consta de 24 posiciones comenzando siempre por ES

Swift BIC (puede contener 8 u 11 posiciones)

Tipo de pago (marque con una X)  Pago recurrente  Pago único

#### Características del Servicio

N° Contrato .....

Tipo de Contrato:  
(marque con una x en la casilla)

auroSTEP **plan**   
120,91 € IVA incl.

auroSTEP **plus**   
165,14 € IVA incl.

auroSTEP **plus LD**   
198,61 € IVA incl.

Importes anuales. Precios vigentes por equipo instalado hasta cambio de tarifas. Oferta válida salvo error tipográfico.

Fecha de inicio

Precio Total (I.V.A. incluido)

Y en prueba de conformidad y a su más exacto cumplimiento ambas partes firman el presente contrato en todas las hojas y en su anverso y reverso.

En ..... a .....

Firma de Cliente

Por Red Ofisat, S.L.U.

Alberto Basauri  
Director de Red Ofisat S.L.U.  
Empresa de Vaillant GmbH para la asistencia  
técnica oficial en España.



# Condiciones Generales

## 1. OBJETO:

Red Ofisat, S.L.U., con domicilio social en 48170 Zamudio (Bizkaia), Polígono Industrial Ugaldeguren III, parcela 22, provista de CIF número B-15.616.626 o el Servicio de Asistencia Técnica Oficial de Vaillant que corresponde a la dirección de la instalación (en adelante, el "SAT"), se compromete a realizar la Asistencia Técnica y el Mantenimiento Correctivo y/o Preventivo del modelo de equipo especificado en los datos generales de la instalación señalados en el anverso, en función de las prestaciones (descritas en la Cláusula Tercera siguiente) y el tipo de Servicio de Mantenimiento contratados.

## 2. DURACIÓN Y TERMINACIÓN:

2.1. Los contratos de Servicio de Mantenimiento "Aurostep Plus LD", "Aurostep Plus" y "Aurostep Plan" tienen una duración de un año a contar desde la fecha de inicio consignada en el anverso. Se prorrogará por plazos sucesivos de un año, salvo que, al vencimiento de cada anualidad, cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra su voluntad de no prorrogarlo, con una antelación de al menos un mes.

## 3. PRESTACIONES CONCERTADAS:

Con carácter previo a su formalización, SAT podrá revisar el equipo cuyo mantenimiento es objeto de los contratos en atención al estado de aquel, de la instalación a la que el mismo está conectado o de los elementos complementarios asociados a dicha instalación; la contratación queda supeditada al visto bueno de SAT.

Todos los servicios descritos en esta cláusula serán realizados dentro del horario de trabajo de cada SAT, excluidos sábados, domingos y festivos. En caso de que el SAT disponga de servicio fin de semana, las intervenciones realizadas en periodo festivo o fin de semana se facturarán según tarifa oficial del SAT.

### 3.1. Prestaciones Servicio de Mantenimiento "AUROSTEP PLAN"

La Revisión general anual de los equipos objeto de este contrato. Se efectuará preferentemente fuera de la temporada de calefacción, o, coincidiendo con una reparación, debiendo facilitar el usuario los medios para llevar a cabo esta operación. Será responsabilidad del usuario que esta operación se lleve a cabo. En esta revisión se realizarán las siguientes operaciones:

- 3.1.1. Acciones incluidas dentro del plan de mantenimiento preventivo.
    - 3.1.1.1. Circuito Hidráulico:
      - 3.1.1.1.1. Comprobación de la densidad y PH del fluido caloportador, cada 12 meses.
      - 3.1.1.1.2. Efectuar prueba de estanqueidad, cada 12 meses.
    - 3.1.1.1.3. Inspección visual del aislamiento exterior (degradación de protección de uniones y ausencia de humedad), cada 12 meses.
    - 3.1.1.1.4. Inspección visual del aislamiento interior (uniones y ausencia de humedad), cada 12 meses.
    - 3.1.1.1.5. Comprobar la estanqueidad de la bomba, cada 12 meses.
    - 3.1.1.1.6. Control del funcionamiento de la válvula de corte (abrir y cerrar para evitar agarrotamiento), cada 12 meses.
    - 3.1.1.1.7. Control del funcionamiento y actuación de la válvula de seguridad, cada 12 meses.
  - 3.1.1.2. Sistema de Acumulación e Intercambio:
    - 3.1.1.2.1. Control y limpieza si procede de todos en el fondo, cada 12 meses.
    - 3.1.1.2.2. Comprobación del desgaste del ánodo de sacrificio, cada 12 meses.
    - 3.1.1.2.3. Comprobar que no hay humedad en el aislamiento, cada 12 meses.
    - 3.1.1.2.4. Control de funcionamiento (eficiencia y prestaciones) y limpieza del intercambiador de serpentín, cada 12 meses.
  - 3.1.1.3. Sistema de Captación:
    - 3.1.1.3.1. Inspección visual de las diferencias sobre el original, cada 12 meses.
    - 3.1.1.3.2. Inspección visual de diferencias entre captadores, cada 12 meses.
    - 3.1.1.3.3. Inspección visual de los cristales (condensaciones y suciedad), cada 12 meses.
    - 3.1.1.3.4. Inspección visual de las juntas de degradación (agrietamientos, deformaciones), cada 12 meses.
    - 3.1.1.3.5. Inspección visual del absorbedor (corrosión, deformaciones), cada 12 meses.
    - 3.1.1.3.6. Inspección visual de la carcasa (deformación, oscilaciones, ventanas de respiración), cada 12 meses.
    - 3.1.1.3.7. Inspección visual de las conexiones (aparición de fugas), cada 12 meses.
    - 3.1.1.3.8. Inspección visual de la estructura (degradación, indicios de corrosión y apriete de tornillos), cada 12 meses.
    - 3.1.1.3.9. Limpieza de placas o colectores solares, cada 12 meses.
  - 3.1.1.4. Sistema Eléctrico y de Control:
    - 3.1.1.4.1. Control de funcionamiento y actuación del control del diferencial, cada 12 meses.
    - 3.1.1.4.2. Control de funcionamiento y actuación del termostato, cada 12 meses.
    - 3.1.1.4.3. Control de funcionamiento, actuación y verificación del sistema de medida, cada 12 meses.
  - 3.1.1.5. Sistema de Energía Complementaria:
    - 3.1.1.5.1. Control del funcionamiento y actuación del sistema de energía complementaria, cada 12 meses. (Nota: Dado que el sistema de energía complementaria no forma parte del sistema de Energía Solar Térmica, sólo se realizarán actuaciones sobre las conexiones del mismo al sistema de Energía Solar Térmica.)
    - 3.1.1.5.2. Control del funcionamiento de las sondas de temperatura, cada 12 meses.
- 3.1.2. Acciones incluidas dentro del servicio de mantenimiento correctivo.
  - 3.1.2.1. Mano de Obra.
  - 3.1.2.2. Gastos de Desplazamiento.
  - 3.1.2.3. Disponibilidad de Servicio.
  - 3.1.2.4. Todas las visitas necesarias para la reparación de los equipos objeto de este contrato.

### 3.2. Prestaciones Servicio de Mantenimiento "AUROSTEP PLUS"

- 3.2.1. Prestaciones concertadas en el punto 3.1 (Servicio de Mantenimiento "Aurostep Plan").
- 3.2.2. La carga o reposición completa por degradación del fluido caloportador del circuito primario cada 3 años.

### 3.3. Prestaciones Servicio de Mantenimiento "AUROSTEP PLUS LD"

Para equipos con especificación "P" en el modelo: doble bomba de circulación de bajo consumo. Altura máxima 12 m.

- 3.3.1. Prestaciones concertadas en el punto 3.2 (Servicio de Mantenimiento "Aurostep Plus").

## 4. EXCLUSIONES:

- 4.1. No están cubiertas en ningún tipo de servicio de mantenimiento y quedan excluidas, por tanto, las averías producidas por las siguientes causas, a título meramente enunciativo que no limitativo: cualquier supuesto de fuerza mayor, por ejemplo, inundación, congelación (para la instalación solar: congelación fuera del rango de temperatura de la protección del fluido caloportador o ausencia del mismo), entrada de aguas, condensaciones, incendio, robo, acto vandálico, aguas duras o alcalinas y análogas; negligencias o uso inadecuado por parte del usuario o terceros ajenos a este contrato; corrosión o ruptura del aparato, de los tubos y complementos similares; averías producidas por causas ajenas a los equipos e instalaciones objeto de este contrato; se excluyen trabajos puntuales de descalificación del aparato y todas las piezas y elementos que puedan estropearse por causa de la cal; fallos que puedan derivarse directa o indirectamente de no haberse cumplido estrictamente las normas e instrucciones del Manual de Usuario y de SAT y sus técnicos.
- 4.2. El valor de las piezas sustituidas y la sustitución de equipos y colectores solares.
- 4.3. La reposición del fluido caloportador debido a fugas en la instalación o alteraciones de sus propiedades por causas ajenas.
- 4.4. Los elementos tales como carcasas, tapas, rejillas, embellecedores y todos aquellos materiales consumibles\*, aceites, grasas, reductores PH del agua, limpiadores, líquido descalcificador, otros líquidos y análogos.
- 4.5. Los accesorios conectados al equipo objeto del contrato (calderas, acumuladores, termostatos, programadores, etc.).
- 4.6. Transformaciones o modificaciones de las características originales de la instalación.
- 4.7. Labores a realizar por el usuario (programación de funcionamiento, rearmes, encendidos y apagados, llenado de instalación y similares).
- 4.8. Se excluyen las averías causadas por la negativa del usuario a seguir las recomendaciones especificadas por los técnicos de SAT, respecto a la sustitución/reparación de cualquier elemento (accesorio, repuesto o análogo) del equipo o de la instalación a la que está conectado, que perjudique al normal funcionamiento de dicho equipo objeto de este contrato.
- 4.9. Los posibles defectos o anomalías de la instalación.

\*Ánodo de Magnesio y fluido caloportador (el fluido caloportador está incluido en los contratos AUROSTEP PLUS y PLUS LD según lo indicado en el punto 3.2.2).

## 5. OBLIGACIONES DE SAT:

- 5.1. SAT y sus técnicos poseen todas las autorizaciones administrativas, carnets profesionales y seguro de responsabilidad civil que exige la legislación vigente. Asimismo los técnicos del SAT tienen la capacitación profesional necesaria para realizar los trabajos objeto del presente contrato.
- 5.2. SAT cumple estrictamente las normas que rigen su actividad y se sujeta a rigurosos procesos de control de calidad de sus productos y servicios.
- 5.3. SAT podrá modificar el contrato para cumplir normas imperativas de la Administración Pública competente, en cuyo caso informará puntualmente al usuario y este quedará facultado para resolver el contrato si no aceptara las modificaciones propuestas.
- 5.4. La atención telefónica y la recepción de avisos tendrá lugar, en horario de oficina, de lunes a viernes, excluidos los festivos.
- 5.5. La actividad de SAT pactada en este contrato viene regulada en la Ley 21/1992, de 16 de julio, y el R.D. 58/1988, de 29 de enero, el R.D. 1027/2007, de 20 de julio, y el R.D. 919/2006 de 28 de julio.

## 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO:

- 6.1. El usuario se compromete a realizar por su cuenta y responsabilidad cuantos trabajos previos sean convenientes o necesarios para facilitar la accesibilidad a los técnicos del SAT al equipo instalado, a fin de llevar a cabo las revisiones o reparaciones objeto de este contrato. Se incluyen entre ellos, a título meramente enunciativo, el desmontaje y separación de muebles, estructuras e instalaciones que rodeen al equipo para poder acceder al mismo. El coste de estos trabajos previos, en todo caso, será asumido por el usuario.
- 6.2. El usuario comunicará y requerirá a SAT para que realice la revisión anual pactada en cada tipo de contrato.
- 6.3. El usuario notificará por escrito a SAT cualquier cambio en la titularidad de la instalación. La modificación sólo surtirá efecto desde su recepción por SAT, que se reserva el derecho de aceptar la modificación o resolver el contrato de conformidad con el punto 10.1 siguiente, en un plazo de diez días, por su carácter personalísimo.

## 7. GARANTÍAS:

- 7.1. SAT, como Servicio Técnico Oficial de la marca, analiza si las averías de un equipo de la marca constituyen o no una falta de conformidad de acuerdo a lo dispuesto en el R. D. L. 1/2007, y, en su caso, si dichas averías quedan cubiertas por la garantía legal o comercial de la marca, realizan su reparación, de acuerdo con la marca.
- 7.2. En su actividad cumple con lo señalado en el R. D. 58/1988, de 29 de enero.
- 7.3. Sus prestaciones quedan amparadas por la garantía comercial que en cada tipo de contrato se ofrece como SAT, con independencia de las garantías legales propias del vendedor o las garantías comerciales del fabricante.

## 8. PRECIO:

- 8.1. El importe anual del presente contrato es el indicado en el anverso y será revisado en el momento que se cumpla cada anualidad, conforme a la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumo, índice general, en la cuantía publicada por el Instituto Nacional de Estadística o cualquier otro organismo oficial que lo sustituya.
- 8.2. SAT podrá modificar el precio por encima de dicho índice, para cada nueva anualidad, en razón a los incrementos de costes de la propia empresa, del sector o derivado del cumplimiento de normas imperativas de la Administración Pública competente, en cuyo caso informará puntualmente al usuario y éste quedará facultado para resolver el contrato si no aceptara el precio nuevo.
- 8.3. El precio será satisfecho de una sola vez, por recibo bancario domiciliado y deberá ser hecho efectivo dentro del primer mes a contar desde la entrada en vigor del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, reservándose el SAT el derecho a prestar los servicios objeto del contrato a partir de dicha fecha si el mencionado importe no ha sido satisfecho.
- 8.4. La firma del contrato no prueba ni presupone el pago del precio del mismo, lo que se acreditará con el recibo o justificante bancario correspondiente.

## 9. DESISTIMIENTO:

- 9.1. El usuario tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce (14) días naturales sin necesidad de justificación a contar desde la fecha de celebración del contrato o de cualquiera de sus prórrogas. Para ejercer su derecho, el usuario deberá notificar su decisión de desistir en el contrato a través de una declaración inequívoca por escrito remitida al efecto a SAT.
- 9.2. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.
- 9.3. En caso de ejercicio del derecho que le asiste en virtud de este punto, SAT devolverá al usuario todos los pagos recibidos por el mismo y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se informe a SAT de la decisión de desistir del presente contrato. SAT efectuará dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el usuario para la transacción inicial, a no ser que éste haya dispuesto expresamente lo contrario.
- 9.4. Si el usuario solicita que la prestación de los servicios de comienzo durante el plazo de desistimiento, deberá abonar a SAT un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que comunique su desistimiento en relación con el objeto total del contrato.

## 10. CAUSAS DE RESOLUCIÓN:

- 10.1. Cada parte podrá resolver el contrato si la otra incumpliera sus obligaciones de manera grave o reiterada, todo ello sin perjuicio de la parte no incumplidora de reclamar a la parte incumplidora de la indemnización por daños y perjuicios que pudiere corresponderle con arreglo a Derecho.

En particular, sobre la base de lo dispuesto en el punto 6.3 anterior, SAT podrá resolver el contrato si el usuario modificara los datos generales de la instalación, el equipo o su domicilio.

- 10.2. Si el usuario o cualquier tercero manipulara la instalación o el equipo, SAT podrá resolver el contrato. SAT, en tal caso, quedará exento de toda responsabilidad frente al usuario y terceros, y de todo daño directo o indirecto que a partir de dicha manipulación pudieran generarse.
- 10.3. El contrato también se resolverá por mutuo acuerdo escrito entre las partes o por voluntad de cualquiera de las partes de no renovar el contrato según lo prevenido en el punto 2.1 anterior.

## 11. CESIÓN:

La cesión en todo o en parte de la posición contractual que las partes ostentan en virtud del presente contrato no surtirá efectos a menos que se haga por escrito y con el consentimiento de la otra parte. A estos efectos, SAT podrá ceder su posición contractual a sociedades pertenecientes a su mismo grupo empresarial, debiendo informar al usuario sobre dicha circunstancia.

## 12. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Las partes someten cualquier controversia que traiga causa del presente contrato al conocimiento de los juzgados y tribunales ordinarios que correspondan al domicilio del usuario.

## 13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

13.1. De acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1.999, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, el usuario es informado de que sus datos van a estar incluidos en un fichero cuyo responsable es SAT y consiente expresamente, de manera indefinida, el tratamiento de sus datos para el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, la correcta prestación de la garantía comercial y del servicio de atención al usuario y la realización de estudios de satisfacción y calidad. Asimismo el usuario otorga su consentimiento para la cesión de sus datos personales, con las finalidades antes indicadas, a Vaillant Saunier Duvál Ibérica, S.L. y su grupo de empresas, cuyos datos están disponibles en el sitio web [www.vaillant.es](http://www.vaillant.es) ("Grupo Vaillant"). El usuario puede revocar su consentimiento y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante comunicación escrita dirigida a la atención del Responsable de Protección de Datos, en la dirección del SAT, a la que deberá adjuntar copia de documento oficial que acredite su identidad.

13.2. Adicionalmente, con la firma de este contrato el usuario autoriza a SAT y Grupo Vaillant, de manera indefinida, a utilizar sus datos personales para enviar información comercial sobre productos y servicios relacionados con los equipos de la marca Vaillant, incluyendo el uso de medios electrónicos. El usuario puede oponerse al tratamiento de datos previsto en esta cláusula desde un inicio, marcando la casilla recogida junto a la firma del contrato o, en cualquier momento posterior, mediante el procedimiento general previsto en la cláusula 13.1. anterior.

No autorizo el envío de información comercial previsto en la cláusula 13.2. de las Condiciones Generales.

Firma del Cliente .....