

7. CONDICIONES PREVIAS DEL SERVICIO “Serviplan Connect” y “Serviplan Connect Bienvenida”.

Los Servicios “Serviplan Connect” o “Serviplan Connect Bienvenida” se prestarán sujetos a las siguientes condiciones previas:

7.1. Sólo se prestará este servicio para aerotermias aroTHERM de la marca Vaillant que dispongan del sistema de comunicación VR 900 o VR 920.

7.2. La instalación deberá ponerse en marcha por el Servicio de Asistencia Técnica Oficial de Vaillant.

7.3. El titular o usuario debe estar presente durante la puesta en marcha del sistema.

7.4. El titular o usuario debe facilitar al SAT dos números de teléfono operativos y válidos para poder contactar y debe mantener activos tales números.

7.5. La instalación debe tener señal GPRS disponible para poder realizar la conexión del VR 900 o VR 920. El usuario se compromete a que su VR 900 o VR 920 tenga señal y esté correctamente configurado para poder conectarse con el centro de control en caso de avería o detección de alguna anomalía en el funcionamiento incorrecto del sistema.

7.6. El sistema de comunicación VR 900 o VR 920 depende del mantenimiento activo, constante y en debidas condiciones de la conexión telemática entre el equipo instalado y el propio dispositivo con el centro de control, conexión que es responsabilidad del titular o usuario de la instalación. El SAT no será responsable de cualesquiera problemas o daños, directos o indirectos, que traigan causa de la falta de conexión telemática o defectuosa conexión, entre el centro de control y el equipo del usuario, salvo que tengan por causa errores del propio centro de control o del SAT. De igual forma, el SAT no será responsable de cualesquiera problemas o daños, directos o indirectos, que se generen por no poder comunicar con el titular o usuario en los teléfonos y conexiones facilitados por éste.

7.7. En todo caso, el titular o usuario es el responsable, legalmente, del adecuado mantenimiento de la instalación.

7.8. Los cambios en los números de teléfono facilitados al SAT deberán ser comunicados, inmediatamente, por medio que deje constancia de la recepción, de lo contrario el SAT no podrá contactar con el usuario en caso de detectarse alguna anomalía en el funcionamiento de la aerotermia aroTHERM.

7.9. Tanto la aerotermia aroTHERM como el sistema de comunicaciones deben estar ubicados en España.

8. GARANTÍAS:

8.1. 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. Leg. 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.

8.2. En su actividad cumple con lo señalado en el R. D. 58/1988, de 29 de enero.

8.3. 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.

9. PRECIO:

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. El precio será satisfecho de una sola vez, por recibo bancario domiciliado y deberá ser hecho efectivo dentro del primer mes de entrada en vigor del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, reservándose SAT el derecho de dar servicio a partir de dicha fecha si el mencionado importe no ha sido satisfecho o de cualquiera de los servicios prestados.

9.4. 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.

10. DESISTIMIENTO:

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

11. CAUSAS DE RESOLUCIÓN:

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

12. 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.

13. 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.

14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

14.1. En cumplimiento con la normativa vigente el SAT facilita al usuario, a través de esta cláusula, la siguiente información básica sobre el tratamiento de sus datos personales.

14.2. El SAT será el **Responsable** de los tratamientos de datos personales del usuario que se lleven a cabo en virtud de este contrato. Los datos identificativos del SAT se encuentran en el apartado 1 de estas condiciones generales.

14.3. Los tratamientos de datos del usuario tendrán las siguientes **Finalidades:** i) Prestar el servicio solicitado o contratado; ii) Enviar información comercial y encuestas de satisfacción sobre productos similares a los contratados; y iii) Elaborar perfiles con información interna de la entidad y, sólo en los casos que nos lo autorice, con fuentes externas a la entidad.

14.4. Los tratamientos de datos del usuario son lícitos en base a las siguientes **Bases de Legitimación:** i) los tratamientos son necesarios para la ejecución del presente contrato, ii) existe un interés legítimo del SAT; y/o iii) el usuario prestó su consentimiento.

14.5. Serán **Destinatarios** de los datos del usuario las empresas pertenecientes al grupo empresarial Vaillant. Asimismo, en el caso de que el usuario lo autorice expresamente el SAT comunicará sus datos a empresas colaboradoras con el grupo empresarial Vaillant.

14.6. El usuario puede ejercer sus **Derechos** de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación, Oposición y Portabilidad, conforme a los procedimientos previstos en la Información Adicional.

14.7. El usuario puede acceder a la **Información Adicional** y detallada sobre el tratamiento de sus datos personales en www.serviciotecnicooficial.vaillant.es/privacidad-datos.

No deseo recibir encuestas de satisfacción y comunicaciones comerciales de productos y servicios similares a los contratados.

Sí No Acepto que mis datos personales sean comunicados a empresas pertenecientes al grupo empresarial Vaillant para el envío de encuestas de satisfacción e información comercial sobre sus productos, tanto general como ajustado a mi perfil, a través de cualquier canal, incluyendo los electrónicos.

Firma del cliente

Servicio de Asistencia y Mantenimiento Energético para su sistema de climatización con aerotermia Vaillant

Mantenga su equipo como el primer día

Servicio Técnico Oficial



Confort para mi hogar

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.serviciotecnicooficialvaillant.es



con la Garantía

Servicio de Asistencia y Mantenimiento Energético



Con el Servicio de Asistencia y Mantenimiento Energético su sistema mantendrá el ahorro, la eficiencia y el máximo rendimiento, además de cumplir con la normativa vigente*.

Este servicio incluye:

- La **revisión anual** de su sistema, con la que se asegura el cumplimiento de la ley*.
- Toda la **mano de obra y todos los desplazamientos necesarios**, sin límite de tiempo.
- **Todas las piezas originales disponibles** siempre que las necesite, a precio de tarifa oficial.
- Y la posibilidad de disfrutar de un **Servicio Conectado** con detección y registro de incidencias en remoto**.

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

Datos Domiciliación Bancaria	Número de Cuenta - IBAN <input type="text"/>
	<small>En España el IBAN consta de 24 posiciones comenzando siempre por ES</small>
	Swift BIC (puede contener 8 u 11 posiciones) <input type="text"/>
	Tipo de pago (marque con una X) <input type="checkbox"/> Pago recurrente <input type="checkbox"/> Pago único

Datos del Servicio	Número de Contrato _____
	Fecha de inicio _____
	Servicio de Asistencia y Mantenimiento Energético
	<input type="checkbox"/> Serviplan 181,50 € IVA incl.
	<input type="checkbox"/> Serviplan Connect** 181,50 € IVA incl.
	Y si su aparato tiene menos de 6 meses: Promoción especial: Serviplan Bienvenida Pague 1 año y disfrute hasta que su aparato tenga 2 años
	<small>Importes anuales. Precios vigentes por equipo instalado hasta cambio de tarifas. Oferta válida salvo error tipográfico.</small>

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.

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.

En _____ a _____



*Real Decreto 1027/2007, de 20 de Julio. RITE (Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios).

** Serviplan Connect solo está disponible para sistemas con conectividad con los reguladores multiMATIC y VR900/920.

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 corresponda 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 "Serviplan" y "Serviplan Connect" 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.

2.2. El contrato de Servicio de Mantenimiento "Serviplan Bienvenida" y "Serviplan Connect Bienvenida" se puede suscribir durante los seis primeros meses de vida del aparato desde la fecha de puesta en marcha, salvo que el SAT decida aumentar el plazo en determinadas promociones, y permanece vigente hasta que el aparato cumple 24 meses desde la fecha de puesta en marcha. En ese momento se renovará automáticamente por un contrato "Serviplan" o "Serviplan Connect", respectivamente, todo ello sin perjuicio del derecho del usuario de no renovar el contrato según lo dispuesto en el punto 2.1. anterior.

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, en cuyo caso la contratación queda supeditada al visto bueno de SAT.

Todos los servicios descritos en esta cláusula tercera serán realizados dentro del horario de trabajo de cada SAT.

Los contratos "Serviplan", "Serviplan Bienvenida", "Serviplan Connect" "Serviplan Connect Bienvenida" incluyen las siguientes prestaciones:

3.1. Revisión general anual.: La Revisión general anual de los equipos 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. Verificación del punto de congelación, concentración de anticongelante, si procede.
- 3.1.2. Verificación de presiones de circuitos y la inexistencia de fugas.
- 3.1.3. Verificación del estado de las conexiones eléctricas.
- 3.1.4. Verificación del correcto funcionamiento del sistema anti-escarcha, si fuera necesario.
- 3.1.5. Comprobación de la configuración de los parámetros de trabajo. Si fuera necesario, ajuste para la optimización de su eficiencia.
- 3.1.6. Test funcional de los modos de funcionamiento.
- 3.1.7. Verificación del correcto funcionamiento de la/s bomba/s.
- 3.1.8. Revisión y limpieza de filtros, si fuera necesario.
- 3.1.9. Verificación del correcto funcionamiento de dispositivos de control y seguridad.
- 3.1.10. Comprobación del vaso de expansión y llenado si fuera necesario.
- 3.1.11. Comprobación del correcto estado y limpieza de la unidad exterior, cuando proceda: 3.1.11.1. Limpieza del ventilador. 3.1.11.2. Limpieza de la batería exterior. 3.1.11.3. Comprobación y limpieza del desagüe de condensados 3.1.11.4. Comprobación y limpieza de la bandeja de condensados. 3.1.11.5. Limpieza del equipo con agua jabonosa.
- 3.1.12. Si hay un sistema de acumulación, revisión del ánodo de magnesio del mismo, cuando proceda.
- 3.1.13. Control anual de fugas del gas refrigerante.

Este servicio de revisión incluye:

- 3.1.14. Mano de obra de dicha revisión.
- 3.1.15. Gastos de desplazamiento necesarios para la realización de la revisión.
- 3.1.16. Disponibilidad de servicio.
- 3.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo.
 - 3.2.1. Mano de Obra.
 - 3.2.2. Gastos de Desplazamiento.
 - 3.2.3. Disponibilidad de Servicio.
 - 3.2.4. Todas las visitas necesarias para la reparación de los equipos objeto de este contrato.
 - 3.2.5. Cuando exista en la instalación un dispositivo VR 900 o VR 920

activo: 3.2.5.1. Recepción de alarmas por parte del SAT ante fallos en el funcionamiento de la instalación. 3.2.5.2. Contacto con el usuario tras la recepción de la alarma en el centro de control. 3.2.5.3. Atención en un plazo máximo de 24 horas laborables desde la comunicación al usuario, cuando sea necesario, siempre y cuando el usuario no prefiera ampliar este plazo. 3.2.5.4. Se incluyen los desplazamientos a la instalación, y las operaciones necesarias como consecuencia de la detección de cualquier anomalía en el funcionamiento de la instalación observada en el plan de Servicio de Mantenimiento Preventivo o en la visita realizada a causa de la recepción de alguna alarma en el centro de control.

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: cualquier supuesto de fuerza mayor (a título meramente enunciativo que no limitativo: inundación, congelación, entrada de aguas, revocos, condensaciones, incendio, aguas duras o alcalinas y análogas); negligencias o uso inadecuado por parte del usuario o terceros ajenos a este contrato; corrosión o rotura del aparato, de los radiadores, de los tubos y complementos similares; averías producidas por causas ajenas a los equipos objeto de este contrato; se excluyen trabajos puntuales de descalcificación 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.

4.2.1. La reposición del anticongelante debido a fugas en la instalación o alteraciones de sus propiedades por causas ajenas.

4.2.2. Los elementos tales como carcasas, tapas, rejillas, embellecedores, ánodo de magnesio, botellas de CO2, pilas y todos aquellos materiales consumibles, aceites, grasas, reductores PH del agua, limpiadores, líquido descalcificador, gas refrigerante, otros líquidos y análogos.

4.3. Los accesorios conectados al equipo objeto del contrato (acumuladores, bombas, termostatos, mandos a distancia, programadores, salida de los productos de la combustión - chimeneas -, etcétera).

4.4. Transformaciones o modificaciones de las características originales de la instalación.

4.5. Labores a realizar por el usuario (programación de funcionamiento, rearmes, encendidos y apagados, llenado de instalación y similares).

4.6. 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.

4.7. Los posibles defectos o anomalías de la instalación.

5. OBLIGACIONES DEL 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 de 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 éste 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 los R.D. 58/1988, de 29 de enero y R.D. 1027/2007, de 20 de julio y 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.

Copia para el Cliente