

Servicio Técnico Oficial



La Granja, 26
Pol. Ind. Valportillo
28108 Alcobendas (Madrid)
91 077 88 77
contratosvaillant@ofisat.net

Identificador del acreedor ES91501B15616626

Nº de mandato

Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA SEPA Direct Debit Mandate

Al firmar este formulario de mandato, autoriza a Red Ofisat S.L.U. a enviar instrucciones a su banco para realizar cargos en su cuenta y a su banco a realizar cargos en su cuenta de acuerdo con las instrucciones de Red Ofisat S.L.U. Tiene derecho a un reembolso por parte de su banco de acuerdo con las condiciones del acuerdo con su banco. El reembolso deberá reclamarse en un plazo de 8 semanas desde la fecha en la que se realizó el cargo en su cuenta. Sus derechos están explicados en un escrito que puede obtener de su banco.

By signing this mandate form, you authorise Red Ofisat S.L.U. to send instructions to your bank to debit your account and your bank to debit your account in accordance with the instructions from Red Ofisat S.L.U. As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. A refund must be claimed within 8 weeks starting from the date on which your account was debited. Your rights are explained in a statement that you can obtain from your bank.

Datos del titular de la cuenta Account holder details

C.I.F./N.I.F. Tel. Fijo Tel. Móvil
ID No/ Company Tax ID no Phone Mobile phone
 Nombre y Apellidos
Name and Surnames
 Dirección C. Postal
Address Postal Code
 Población País e-mail
Town Country e-mail address

Datos Domiciliación Bancaria Bank details

Número de Cuenta - IBAN
Account number - IBAN En España el IBAN consta de 24 posiciones comenzando siempre por ES
 Swift BIC (puede contener 8 u 11 posiciones)
Swift BIC (up to 8 or 11 characters)
 Tipo de pago (marque con una X) Pago recurrente Pago único
Type of payment Recurrent payment One-off payment

Información Básica sobre el Tratamiento de Datos: Responsable del Tratamiento: SAT Oficial cuya denominación social, NIF y datos de contacto constan en el margen de este documento. **Finalidades:** Prestar el servicio solicitado o contratado. Enviar información comercial y encuestas de satisfacción sobre productos similares a los contratados. Elaboración de perfiles con información interna de la entidad. Otras finalidades estarán sujetas al previo consentimiento del Interesado. **Derechos:** Usted puede ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación, Oposición y Portabilidad, conforme a los procedimientos previstos en la Política de Privacidad publicada www.serviciotecnicooficial.vaillant.es.

En a

Firma del 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:

1.1. El Servicio de Asistencia Técnica Oficial cuyos datos de identificación se consignan en el anverso (en adelante, el "SAT"), se obliga a prestar la asistencia técnica y el mantenimiento correctivo y/o preventivo del equipo en función del contrato de mantenimiento.

1.2. A los efectos de este contrato, se entenderá por "equipo" el aparato objeto del contrato cuyo modelo y número de serie se indican en el anverso, excluyéndose los elementos indicados en los puntos 2.6.3 y 2.6.4 siguientes.

1.3. El SAT podrá revisar el equipo con carácter previo a la formalización del contrato, quedando la contratación supeditada a su aprobación en atención a, entre otros, el estado del propio equipo, los requisitos de conexión recomendados por el fabricante o el lugar de disposición del equipo.

2. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN Y PRESTACIONES:

2.1. La modalidad de contratación a asignar, que el SAT consignará en el anverso, en función de la elección del usuario, se determinará en función de la fecha de puesta en marcha del equipo.

2.2. La fecha de contratación marcará la entrada en vigor y duración de la modalidad concreta según lo dispuesto en este apartado y en el punto 3 siguiente.

2.3. El SAT podrá modificar la denominación asignada a cada modalidad de contratación.

2.4. Modalidades de contratación

2.4.1. "Serviplus 2 años". Esta modalidad permanece vigente hasta que transcurran 24 meses (2 años) desde la puesta en marcha del equipo. Transcurrido este plazo, entrará en vigor la modalidad de contratación "Serviplus".

2.4.2. "Serviplus 5 años". Esta modalidad permanece vigente hasta que transcurran 60 meses (5 años) desde la puesta en marcha del equipo. Transcurrido este plazo, entrará en vigor la modalidad de contratación "Serviplus".

2.4.3. "Serviplus". Esta modalidad permanece vigente hasta que transcurran diez años desde la puesta en marcha del equipo. Transcurrido este plazo, entrará en vigor la modalidad de contratación "Serviplus + 10", que se renovará anualmente hasta que transcurran cinco años desde su contratación. Transcurrido este plazo, entrará en vigor la modalidad de contratación "Serviplan".

2.4.4. "Tranquilidad". Esta modalidad puede contratarse en cualquier momento y permanece vigente con arreglo a lo dispuesto en los puntos 3 y 7. En particular, esta será la única modalidad que podrá contratar el usuario si han transcurrido diez años o más desde la fecha de puesta en marcha de su equipo.

2.5. Prestaciones contratadas

2.5.1. Las prestaciones contratadas varían en función de la modalidad de contratación.

2.5.2. Prestaciones de la modalidad "Serviplan".

2.5.2.1. La revisión general anual del equipo según los términos recomendados por el fabricante y la regulación aplicable.

2.5.2.2. La reparación del equipo en caso de avería. Estos trabajos incluirán la mano de obra y los gastos de desplazamiento de todas las visitas necesarias, pero no incluirán las piezas de recambio.

2.5.3. Prestaciones de las modalidades "Serviplus 2 años" "Serviplus 5 años", "Serviplus" y "Serviplus + 10".

2.5.3.1. Las prestaciones concertadas en los puntos 2.5.2.1 y 2.5.2.2.

2.5.3.2. Las piezas de recambio, excepto los elementos determinados en el punto 2.6.3 y los accesorios determinados en el punto 2.6.4.

2.6. Prestaciones excluidas

2.6.1. Las averías producidas por las siguientes causas:

(i) 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);

(ii) uso inadecuado, malintencionado, fraudulento o negligente por parte del usuario o de cualquier tercero (mención inclusiva del incumplimiento de las instrucciones contenidas en el manual de usuario, del fabricante o de los técnicos del SAT);

(iii) corrosión o ruptura del equipo, de los radiadores, de los tubos y complementos similares;

(iv) causas ajenas al equipo (mención inclusiva de las modificaciones en la instalación, potencia inadecuada en el suministro de gas, mantenimiento inadecuado del equipo o falta del mismo); se excluyen trabajos puntuales de descalcificación del equipo y todas las piezas y elementos que puedan estropearse por causa de la cal; y

(v) averías derivadas de la instalación de elementos no suministrados por el SAT, así como cualquier prestación de servicio o reparación no efectuada por el SAT.

2.6.2. Las piezas de recambio (excepto en los servicios de mantenimiento que ofrezcan esta cobertura).

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

2.6.4. Los accesorios conectados al equipo objeto del contrato (e.g. acumuladores, termostatos, mandos a distancia, programadores, salida de los productos de la combustión - chimeneas -, etc.).

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

3. DURACIÓN, RENOVACIÓN ANUAL Y MODIFICACIÓN DE LAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

3.1. Cada modalidad de contratación comprende anualidades o plazos contractuales de un año que se renuevan automáticamente por plazos sucesivos

idénticos. Estas renovaciones anuales se sucederán hasta agotar la duración máxima de cada modalidad de contratación, momento en el que la misma se modificará por aquella que corresponda con arreglo al punto 2.4. Excepciones:

3.2. En las modalidades "Serviplus 2 años" y "Serviplus 5 años" no operarán plazos anuales, es decir, comenzarán en la fecha de contratación y estarán vigentes hasta transcurrir dos (2) o cinco (5) años a contar desde la fecha de puesta en marcha del equipo, respectivamente. Llegado este momento, esta modalidad de contratación se modificará por aquella que corresponda con arreglo al punto 2.4.

3.3. Cualquiera de las partes podrá terminar el contrato de mantenimiento con ocasión del transcurso de la vigencia inicial o de cualquiera de las renovaciones, en cuyo caso deberá comunicar por escrito su voluntad a la otra parte con una antelación de al menos un mes respecto al vencimiento inicial o al de cada renovación.

3.4. El usuario puede modificar en cualquier momento la modalidad de contratación, todo ello sujeto a las condiciones de contratación de cada modalidad según lo recogido en el punto 2.4 y sin perjuicio de lo previsto en el punto 4.3.

4. PRECIO:

4.1. El importe anual a satisfacer por el usuario se indica en el anverso y se actualizará en cada renovación anual 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.

4.2. El SAT podrá modificar el precio por encima de dicho índice en razón a los incrementos de costes de la propia empresa, del sector o derivados del cumplimiento de la regulación aplicable. En tal caso, el SAT informará sobre esta circunstancia al usuario y éste quedará facultado para resolver el contrato si no aceptara el precio nuevo.

4.3. La modificación de la modalidad de contratación puede suponer la variación del precio anual a satisfacer por el usuario. Con carácter previo a la modificación de la modalidad de contratación, el SAT informará al usuario sobre esta circunstancia y éste quedará facultado para resolver el contrato si no aceptara el precio nuevo.

4.4. El precio será satisfecho de una sola vez por recibo bancario domiciliado.

4.5. La firma de la documentación contractual no prueba ni presupone el pago del precio correspondiente a la modalidad contratada, lo que se acreditará con el recibo o justificante bancario correspondiente.

5. OBLIGACIONES DEL SAT:

5.1. El SAT y sus técnicos se comprometen a poseer todas las autorizaciones administrativas, carnets profesionales y seguros de responsabilidad civil que exige la regulación aplicable. Asimismo, el SAT se compromete a que sus técnicos cuenten con la capacitación profesional necesaria para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento que aquí se regulan.

5.2. El SAT podrá modificar la modalidad de contratación para cumplir normas imperativas, en cuyo caso informará al usuario sobre esta circunstancia y éste quedará facultado para resolver el contrato si no aceptara las modificaciones propuestas.

5.3. Se informa al usuario de que los trabajos de mantenimiento que aquí se regulan se efectuarán preferentemente fuera de la temporada de calefacción o coincidiendo con una reparación.

5.4. El SAT llevará a cabo los trabajos de mantenimiento que aquí se regulan de lunes a viernes y, adicionalmente, podrá llevar a cabo los trabajos de mantenimiento correctivo también en fines de semana y en días festivos. Se recomienda al usuario consultar con su SAT el horario de atención y, en su caso, las condiciones del servicio de mantenimiento correctivo en fines de semana y días festivos.

6. OBLIGACIONES DEL USUARIO:

6.1. El SAT contactará con el usuario para acordar la cita en la que se llevarán a cabo los trabajos que aquí se regulan. Si el SAT no pudiera contactar con el usuario o no pudiera acceder a su vivienda después de haber acordado la cita, se estará a lo dispuesto en el punto 8.3.1 siguiente.

6.2. El SAT quedará facultado para terminar anticipadamente el contrato sobre la base de lo dispuesto en el 8.2.iv) siguiente si no pudiere contactar con el usuario o no pudiera acceder a su vivienda transcurrido un año a contar desde el primer contacto o intento de contacto según el apartado anterior.

6.3. La contratación está asociada al equipo y dirección especificados en el anverso y, por tanto, constituye un contrato personalísimo. En consecuencia, el titular y/o usuario deberán comunicar al SAT cualquier cambio en la titularidad de la instalación. La modificación queda condicionada a la confirmación por parte del SAT, que podrá resolver el contrato de conformidad con lo previsto en el punto 8 siguiente.

6.4. El usuario se compromete a realizar por su cuenta y responsabilidad cuantos trabajos previos sean convenientes o necesarios para facilitar a los técnicos del SAT el acceso al equipo instalado (incluyendo, a título meramente enunciativo, el desmontaje y separación de muebles, estructuras e instalaciones que rodeen al equipo). El usuario deberá asumir el coste de estos trabajos previos.

6.5. Para la ejecución de los trabajos se preservará, en todo caso, el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad y salud en el trabajo de los técnicos del SAT.

6.6. La contratación de este servicio de mantenimiento no exime ni sustituye la inspección periódica de la instalación de gas conforme a la normativa aplicable.

7. DESISTIMIENTO:

7.1. El usuario tiene derecho a desistir del presente contrato, sin necesidad de justificación, en un plazo de catorce (14) días naturales a contar desde la fecha de su celebración o de cada una de sus prórrogas. Para ejercer su derecho, el usuario deberá notificar su decisión de desistir del contrato mediante una declaración

Condiciones Generales

inequívoca remitida al efecto al SAT. Puede ejercer su derecho de desistimiento a través del siguiente enlace: www.serviciotecnicooficial.vaillant.es/desistimiento

7.2. En el caso que el usuario ejerza el derecho que le asiste en virtud de este punto, el SAT le devolverá los pagos recibidos, suma de la que se detraerá, en su caso, el importe correspondiente a las prestaciones que ya se hubieren ejecutado. La devolución se producirá durante los siguientes 14 días naturales a contar desde la fecha en la que se informe al SAT de la decisión de desistir.

8. CAUSAS DE TERMINACIÓN:

8.1. El contrato se terminará por la no renovación en los términos previstos en el punto 3 anterior y por el ejercicio del derecho de desistimiento por parte del usuario con arreglo a lo dispuesto al punto 7 anterior.

8.2. El contrato podrá terminarse anticipadamente por las siguientes causas:

(i) por mutuo acuerdo escrito entre las partes;

(ii) por desistimiento del usuario después del plazo establecido en el punto 7 anterior;

(iii) por la circunstancia indicada en el punto 6.3; y

(iv) por resolución unilateral a instancias de cualquier de las partes con base en un incumplimiento grave y/o reiterado de las obligaciones de la otra parte, todo ello sin perjuicio de reclamar la indemnización que pudiere corresponder con arreglo a Derecho. En particular, el SAT podrá resolver el contrato o suspender la ejecución del mismo si el usuario no pagare el precio anual o cualquier importe que estuviere obligado a satisfacer con motivo de la prestación de los servicios que aquí se regulan. Igualmente, la manipulación negligente, imprudente, inadecuada o fraudulenta del equipo por parte del usuario o un tercero facultará al SAT a resolver el contrato, quedando este exento de cualquier responsabilidad frente al usuario y terceros en relación con cualquier daño (directo o indirecto) que dicha manipulación pudiera acarrear.

8.3. Si el SAT no pudiera ejecutar el servicio de mantenimiento por causas atribuibles al usuario (e.g. negativa injustificada del usuario a confirmar la visita; ausencia injustificada del usuario; imposibilidad física de acceso a la vivienda; peligro de ruina, derribo o escombros, total o parcial, de la vivienda; estado de higiene o salubridad de la vivienda; cualquier tipo de agresión física o verbal proferida a los técnicos del SAT o retención indebida de los técnicos del SAT), podrá suspender la ejecución del contrato o terminar anticipadamente el mismo, a saber:

8.3.1. En los casos menos graves el contrato quedará suspendido, pero si el usuario remediare los hechos o causas que imposibilitaren la prestación del servicio por parte del SAT, el contrato se reanudará y el usuario podrá disfrutar del servicio de mantenimiento durante el tiempo que restare hasta cumplir la anualidad correspondiente.

8.3.2. En las circunstancias más graves (tales como agresión física o verbal a los técnicos del SAT o retención indebida de los mismos dentro de las premisas del cliente), el SAT podrá terminar el contrato anticipadamente, con los mismos efectos que se recogen en el punto 8.2.iv) anterior.

8.4. Salvo que expresamente se regule lo contrario o acuerdo entre las partes, en los casos de terminación del contrato el usuario no tendrá derecho al reembolso o devolución de ningún importe que hubiere satisfecho.

8.5. La terminación anticipada del contrato no impedirá que el usuario contrate otros servicios con el SAT.

9. 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. No obstante, el SAT podrá ceder su posición contractual a sociedades pertenecientes a su mismo grupo empresarial, debiendo informar al usuario sobre dicha circunstancia.

10. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

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.

11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

11.1. En cumplimiento de la regulación vigente, el SAT facilita al usuario la siguiente información básica sobre el tratamiento de sus datos personales.

11.2. 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 anverso de estas condiciones generales.

11.3. Los tratamientos de datos del usuario tendrán las siguientes finalidades: Prestar el servicio solicitado o contratado. Enviar encuestas de satisfacción e información comercial sobre productos similares a los contratados. Elaboración de perfiles con información interna de la entidad. Otras finalidades estarán sujetas al previo consentimiento del interesado.

11.4. El usuario puede ejercer sus Derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación, Oposición y Portabilidad, conforme a los procedimientos previstos en la Política de Privacidad publicada en www.serviciotecnicooficial.vaillant.es/privacidad-datos.

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

FirmadelCliente.....