

# DDT CONFORT TOTAL AEROTERMIA

## Contrato ID

### Definiciones previas

DE DIETRICH: DE DIETRICH THERMIQUE IBERIA, S.L.U. o el Servicio Técnico Oficial de la marca que designe DE DIETRICH para llevar a cabo las siguientes intervenciones, bajo las condiciones que comprende el presente Contrato de Servicio.

USUARIO: La persona, física o jurídica, que suscribe el presente Contrato, y a la que corresponden los derechos y obligaciones que del mismo se deriven.

### 1. Servicios incluidos en el Contrato de Servicio

Durante el período de vigencia del Contrato de Servicio, DE DIETRICH llevará a cabo las siguientes intervenciones, sin coste adicional para el USUARIO en concepto de disposición de servicio:

- 1.1 Una (1) visita anual al domicilio del USUARIO para la revisión de mantenimiento en la que se realizarán los trabajos según RITE en su instrucción IT.3.3,

La fecha para llevar a cabo la revisión anual será propuesta por el Servicio Oficial y concertada con el USUARIO. La revisión se realizará preferentemente durante los meses de marzo a septiembre.

- 1.2 En caso de avería del producto, a instancias del USUARIO, la visita o visitas necesarias para la restitución del funcionamiento del equipo, todos los días del año, incluyendo fines de semana y festivos ('SFSF'), a excepción de los días 1 de enero y 25 de diciembre.

Está incluido el importe de las reparaciones de la bomba de calor, incluyendo piezas, mano de obra, desplazamiento e impuestos, hasta un límite máximo de 6.000€.

- 1.3 Podrá simultanearse la revisión de mantenimiento anual con cualquier trabajo de reparación de averías, pero sólo si ésta surgiera en los seis (6) meses anteriores al vencimiento anual del Contrato de Servicio y a partir de los tres (3) meses desde el mismo. Se establece dicho marco temporal para favorecer que las revisiones de mantenimiento estén suficientemente separadas en el tiempo y cumplan su función de revisión anual.

- 1.4 El precio del Contrato de Servicio incluye todos los conceptos relativos a los gastos de un (1) solo operario.

En caso de que sea necesaria la intervención de un segundo operario, se facturará aparte. Cualquier intervención que justifique la intervención de más de un operario será comunicada al USUARIO que podrá solicitar un presupuesto previo, previa realización del servicio, si así lo desea. La validez de dicho presupuesto sería de seis (6) meses, por lo que, al término de dicho período, debería realizarse un nuevo presupuesto.

### 2. Servicios no incluidos en el Contrato de Servicio

- 2.1 La instalación o traslado de los equipos, o daños producidos cuando el equipo se encuentre en un lugar distinto al domicilio declarado en el Contrato de Servicio, salvo que haya sido comunicado previamente y aceptado explícitamente por DE DIETRICH.

- 2.2 Las reparaciones producidas por cualquiera de las siguientes causas:

- 2.2.1 defectos o anomalías de la instalación;

- 2.2.2 inclemencias del tiempo o 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);
  - 2.2.3 corrosión o rotura del aparato, de los radiadores, de los tubos y complementos similares;
  - 2.2.4 descalcificación del aparato y todas las piezas y elementos que puedan estropearse por causa de la cal;
  - 2.2.5 manipulación inadecuada efectuada por personal ajeno al Servicio Oficial DE DIETRICH;
  - 2.2.6 fallos que puedan derivarse directa o indirectamente de no haberse cumplido estrictamente las normas e instrucciones del Manual de Usuario; y
  - 2.2.7 cualesquiera otras averías producidas por causas ajenas a los equipos.
- 2.3 La reposición del anticongelante debido a fugas en la instalación o alteraciones de sus propiedades por causas ajenas; así como de otros elementos tales como carcasas, tapas, rejillas, embellecedores, ánodo de magnesio, botellas de CO<sub>2</sub>, pilas y todos aquellos materiales consumibles, aceites, grasas, reductores PH del agua, limpiadores, líquido descalcificador, gas refrigerante, otros líquidos y análogos.
- 2.4 Las transformaciones o modificaciones de las características originales de la instalación.
- 2.5 Tareas a realizar por el usuario, tales como, programación de funcionamiento, rearmes, encendidos y apagados, llenado de instalación y similares.
- 2.6 Intervenciones respecto de equipos o elementos externos ajenos a DE DIETRICH (por ejemplo, acumuladores, bombas), y accesorios opcionales conectados al equipo (a título ejemplificativo que no limitativo, termostatos, mandos a distancia, relojes programables, centralitas de regulación, etc.).
- 2.7 Obra, demolición o desmontaje de aparatos situados en lugares poco accesibles. Grúa o cualquier medio de elevación necesario para el acceso a los aparatos. Desmontaje de armarios o cualquier otro elemento que dificulte el acceso al aparato.
- 2.8 No obstante lo dispuesto en los apartados 2.2.2 a 2.2.7 anteriores, en caso de que el USUARIO solicitara a DE DIETRICH la realización de trabajos de reparación o cambios en dichos elementos, se presupuestarán previamente de acuerdo con la Tarifa de Recambios DE DIETRICH recomendada y, en caso de aceptación por parte del USUARIO, se facturarán los trabajos a parte.

La validez de un presupuesto de reparación presentado es de seis (6) meses. Al término de este período contado desde la fecha de elaboración, deberá realizarse un nuevo presupuesto.

### **3. Pago**

- 3.1 El pago del Contrato de Servicio podrá ser realizado por el USUARIO mediante pago por tarjeta de crédito/débito (servicio exclusivo para contratación online) o domiciliación bancaria.
- 3.2 El importe total puede abonarse fraccionado en mensualidades o en un único pago en el momento de la contratación/renovación del Contrato de Servicio.
- 3.3 En caso de prórroga del Contrato de Servicio, el pago se realizará de la misma forma que la establecida al inicio del Contrato de Servicio, salvo indicación expresa del USUARIO y acuerdo de cambio de dichas condiciones.

### **4. Vigencia**

- 4.1 El Contrato de Servicio entrará en vigor el día de su firma y tendrá una duración inicial de un (1) año, prorrogándose automáticamente a su vencimiento por sucesivos periodos de un (1) año en la modalidad de contrato de mantenimiento DDT CONFORT TOTAL AEROTERMIA, con las coberturas y precios que serán comunicados por DE DIETRICH al USUARIO (también disponibles

en la web [www.dedietrich-calefaccion.es](http://www.dedietrich-calefaccion.es)), con, al menos, siete (7) días de antelación al inicio del plazo previsto en el párrafo apartado 4.2 siguiente para el ejercicio de los derechos de cancelación.

Las sucesivas prórrogas de esta modalidad de Contrato de Servicio están limitadas como máximo hasta que la bomba de calor alcance 10 años de antigüedad desde la fecha de puesta en marcha. A partir de entonces, el Contrato de Servicio se prorrogaría automáticamente a su vencimiento por sucesivos periodos de un (1) año en la modalidad de contrato DDT CONFORT AEROTHERMIA, con las coberturas y precios que serán comunicados por DE DIETRICH al USUARIO (también disponibles en la web [www.dedietrich-calefaccion.es](http://www.dedietrich-calefaccion.es)) con, al menos, siete (7) días de antelación al inicio del plazo previsto en el párrafo apartado 4.2 siguiente para el ejercicio de los derechos de cancelación.

- 4.2 El USUARIO podrá dar por finalizado o no renovar, según corresponda, el Contrato de Servicio a través del correo electrónico [mantenimientos@dedietrichthermique.es](mailto:mantenimientos@dedietrichthermique.es) o a través del formulario que encontrará en el siguiente link <https://serviciooficial-dedietrich.com/planes-mantenimiento/baja/>, siempre y cuando remita dicha comunicación a DE DIETRICH con, al menos, treinta (30) días de antelación a la fecha de terminación del plazo inicial o de cada una de sus sucesivas prórrogas.
- 4.3 El USUARIO puede ejercer su derecho a desistir del Contrato de Servicio dentro de un plazo de catorce (14) días desde su contratación, debiendo comunicarlo a través de:
- Llamada telefónica al 900 80 21 43
  - Correo electrónico dirigido a [mantenimientos@dedietrichthermique.es](mailto:mantenimientos@dedietrichthermique.es)
  - Formulario que encontrará en el siguiente link <https://serviciooficial-dedietrich.com/planes-mantenimiento/baja/>

DE DIETRICH procederá a la devolución de las cantidades abonadas por el USUARIO hasta la fecha de desistimiento en un plazo no superior a 14 días naturales desde la fecha de recepción de la notificación de desistimiento.

Si el USUARIO desistiera del Contrato de Servicio habiendo recibido prestaciones de servicio por parte de DE DIETRICH, DE DIETRICH facturará al USUARIO el importe del servicio prestado, pudiendo compensar dicho importe contra la cantidad que, en su caso, debiera devolver al USUARIO con motivo del desistimiento del Contrato de Servicio.

- 4.4 El impago por parte del USUARIO de la totalidad del Contrato de Servicio, o de cualquiera de sus cuotas en caso de pago fraccionado, facultará a DE DIETRICH a resolver el Contrato de Servicio si el USUARIO no subsanase tal incumplimiento en un plazo de quince (15) días desde que DE DIETRICH le remita notificación por escrito. Transcurrido dicho plazo sin que el incumplimiento hubiera sido subsanado por el USUARIO, DE DIETRICH no atenderá ninguna petición de asistencia por incidencias o averías al amparo y bajo la cobertura del referido Contrato de Servicio.

## 5. Periodo de carencia

*Aplicable a Contratos de Servicio suscritos (a) sin que el Servicio Técnico Oficial hubiera realizado la Verificación de la Puesta en Marcha (VPM) del [equipo/aparato/sistema] o (b) una vez transcurridos más de doce [12] meses desde la realización de la misma.*

Las intervenciones de reparación del [equipo/aparato/sistema] tendrán un periodo de carencia de quince (15) días a contar desde la fecha de suscripción del Contrato de Servicio o hasta la realización de la primera visita para la revisión de mantenimiento anual, lo que ocurra antes, puesto que se presumirá que la avería ya existía en el momento de la contratación del Contrato de Servicio, salvo prueba en contrario del USUARIO.

El USUARIO podrá solicitar a DE DIETRICH la realización de los trabajos de reparación, que se presupuestarían previamente de acuerdo con la Tarifa de Recambios DE DIETRICH recomendada y, en

caso de aceptación por parte del USUARIO, se facturarían los trabajos a parte. Bajo determinadas circunstancias y según disponibilidad, DE DIETRICH podrá facilitar al USUARIO como alternativa la posibilidad de optar por otra modalidad de contrato de mantenimiento que sea más adecuada al estado de conservación real del [equipo/aparato/sistema].

En el supuesto que el USUARIO no procurara la correcta reparación del [equipo/aparato/sistema], bien a través de DE DIETRICH o de otro tercero de su elección debidamente cualificado para ello, o no optara por la modalidad de contrato de mantenimiento propuesta por DE DIETRICH, DE DIETRICH se reserva el derecho de resolver el Contrato de Servicio, procediendo a la devolución de las cantidades entregadas por el USUARIO hasta la fecha, descontando las prestaciones de servicio que, en su caso, el USUARIO hubiese recibido por parte de DE DIETRICH. El USUARIO no tendrá derecho a indemnización ni compensación alguna como consecuencia de la resolución del Contrato de Servicio al amparo de lo previsto en el presente apartado.

## **6. Procedimiento en caso de incidencia**

De forma general, el USUARIO deberá comunicar la incidencia relativa al Contrato de Servicio o a la prestación del servicio a DE DIETRICH en un plazo de 7 días, desde la fecha en que se produjo o se conoció la incidencia mediante cualquiera de los medios que se indican a continuación:

- a) Llamada telefónica al 900 80 21 43
- b) Correo electrónico dirigido a [mantenimientos@dedietrichthermique.es](mailto:mantenimientos@dedietrichthermique.es)

## **7. Prestación de los servicios y responsabilidad**

En todas las intervenciones de reparación se aplicarán los Protocolos de Seguridad establecidos por DE DIETRICH, pudiendo resultar la recomendación de dejar fuera de funcionamiento un equipo por motivos de seguridad en tanto en cuanto no se solucionen los problemas indicados, circunstancia que quedaría reflejada en la correspondiente Hoja de Trabajo. Será responsabilidad exclusiva del usuario, con total indemnidad para DE DIETRICH, la utilización por parte de un USUARIO de un equipo que el técnico del servicio hubiera dejado “fuera de funcionamiento”.

## **8. Protección de datos**

DE DIETRICH THERMIQUE IBERIA, S.L.U., es el Responsable del tratamiento de los datos personales del Interesado y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en las normativas vigentes en protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) con la finalidad de mantener una relación comercial y conservados mientras exista un interés mutuo para ello. Sus datos serán comunicados a los concesionarios del Servicio Oficial de Asistencia Técnica, con los que DE DIETRICH THERMIQUE IBERIA, S.L.U. se ha vinculado contractualmente, con la finalidad de prestar el servicio solicitado. Asimismo, a cualquier tercero por obligación legal. Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, limitación y oposición contactando con nuestro delegado de protección de datos en C/Salvador Espriu, 9 08908 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT (BARCELONA). Email: [dpo@bdrthermea.es](mailto:dpo@bdrthermea.es) y el de reclamación a [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

## **9. Información y reclamaciones**

El USUARIO podrá solicitar información, realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato de Servicio, así como para confirmar la contratación conforme lo señalado, a través del teléfono de atención al cliente 900 802 143 o a la dirección de correo electrónico [atencion.usuario@dedietrichthermique.es](mailto:atencion.usuario@dedietrichthermique.es). Para cualquier divergencia que pueda surgir en la interpretación o ejecución del presente Contrato de Servicio, ambas partes se someten expresamente a los Juzgados o tribunales del domicilio del USUARIO. La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución alternativa de conflictos, a la cual puedes acceder aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

