

## **DDT REPARA CONFORT**

### **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 del equipo incluyendo, piezas, mano de obra, desplazamiento e impuestos, hasta un límite máximo de 1.500€.

- 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 La realización de operaciones distintas a las efectuadas sobre el equipo, como pueden ser, a título ejemplificativo que no limitativo, limpiezas de conductos y chimenea o reparaciones sobre la instalación.

- 2.3 Los accesorios y materiales que sean necesarios montar para el buen funcionamiento del aparato, así como los accesorios conectados al equipo (a título ejemplificativo que no limitativo, acumuladores, termostatos, relojes programables, centralitas de regulación, etc.).
- 2.4 Las averías ocasionadas por mal uso, manipulación inadecuada efectuada por personal ajeno al Servicio Oficial DE DIETRICH, averías que fuesen ajenas al equipo referido y las ocasionadas por las inclemencias del tiempo o a causa de fuerza mayor.
- 2.5 No obstante lo dispuesto en los apartados 2.3 y 2.4 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. Servicios Extra opcionales

En el supuesto que el USUARIO hubiera optado por contratar un servicio extra, lo siguiente resultará de aplicación:

INCLUIDO	SERVICIO EXTRA
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Revisión del circuito hidráulico</b> Durante el período de vigencia del Contrato de Servicio y de manera simultánea a la revisión de mantenimiento anual recogida en la cláusula 1.1 del presente Contrato de Servicio, DE DIETRICH llevará a cabo una inspección visual y comprobación de la estanqueidad del circuito de calefacción y la actividad de purgado de radiadores.
<input type="checkbox"/>	No quedaría incluida la reparación de fugas ni sustitución de piezas del circuito hidráulico.

### 4. Pago

- 4.1 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.
- 4.2 El importe total puede abonarse fraccionado en doce mensualidades o en pagos anuales en el momento de la contratación/renovación del Contrato de Servicio.
- 4.3 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.

### 5. Vigencia

- 5.1 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 DDT CONFORT TOTAL, 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 5.2 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 caldera 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, con las coberturas y precios que serán comunicados por DE DIETRICH al USUARIO (también disponibles en la web [www.dedietch-calefaccion.es](http://www.dedietch-calefaccion.es)) con, al menos, siete (7) días de antelación al inicio del plazo previsto en el párrafo apartado 5.2 siguiente para el ejercicio de los derechos de cancelación.

- 5.2 El USUARIO podrá dar por finalizado o no renovar, según corresponda, el Contrato de Servicio a través del correo electrónico [mantenimientos@dedietchthermique.es](mailto:mantenimientos@dedietchthermique.es) o a través del formulario que encontrará en el siguiente link <https://serviciooficial-dedietch.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.
- 5.3 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@dedietchthermique.es](mailto:mantenimientos@dedietchthermique.es)
  - Formulario que encontrará en el siguiente link <https://serviciooficial-dedietch.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.

- 5.4 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.

## **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:

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