

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INSTALACIONES

### 1.- OBJETO DEL CONTRATO Y PRESTACIONES

1.1. El cliente, con los datos consignados en el apartado Datos del cliente de las condiciones particulares (en adelante, el "Cliente") contrata uno o más servicios de mantenimiento de las instalaciones del Cliente (en adelante, indistintamente el "Servicio" o los "Servicios") que serán prestados por ROIGSAT MANTENIMENTS, SL (en adelante, "SAT") con CIF B-66619511 y domicilio social en la calle del Or n.º 6 del polígono industrial "La Clota", 08290 de Cerdanyola del Vallès; y facturados y comercializados por ESTABANELL IMPULSA, SAU (en adelante, "ESTABANELL") con CIF A-62422720 y domicilio social en la calle Rec 26-28 de Granollers.

SAT y ESTABANELL prestarán el Servicio al Cliente conforme a las condiciones generales y particulares así como la documentación adjunta y anexa del presente contrato de prestación del servicio de mantenimiento y conservación de instalaciones (en adelante, el "Contrato").

1.2. En virtud del Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios ("RITE") las instalaciones citadas en la IT3 deberán someterse a mantenimientos preventivos, por lo que SAT realizará el mantenimiento de las instalaciones durante el período de vigencia del Contrato, a efectuar entre el 1 de febrero y el 30 de octubre, previa solicitud del Cliente. El Cliente es el responsable de ponerse en contacto con ESTABANELL para solicitar la revisión anual incluida en los Servicios.

Sin embargo, el mantenimiento de las instalaciones del Cliente puede aplazarse por saturación del servicio debido a averías de otros usuarios.

1.3. Es objeto del Contrato la prestación por SAT y ESTABANELL al Cliente de los Servicios de Suscripción de Caldera, Gasoil, Aire y/o Aerotermia conforme a lo estipulado en el presente documento y a las condiciones particulares.

1.4. La Suscripción de Caldera y de Gasoil incluye el mantenimiento y la gestión de las averías de la caldera de gas o gasoil del Cliente así como la revisión anual de la misma. La revisión anual incluye: (i) comprobación y limpieza, si procede, del circuito de humos de calderas; (ii) comprobación y limpieza, si procede, de conductos de humos y chimeneas; (iii) limpieza del quemador de caldera; (iv) revisión del vaso de expansión; (v) comprobación de estanqueidad de cierre entre quemador y caldera; (vi) revisión del sistema de preparación de agua caliente sanitaria; (vii) comprobación de niveles de agua en circuitos; (viii) revisión del estado del aislamiento térmico; (ix) revisión del sistema de control automático; (x) revisión general de calderas de gas; (xi) purga de radiadores; (xii) programa de gestión energética; (xiii) análisis de combustión; (xiv) programa de mantenimiento preventivo.

La Suscripción de Aire y de Aerotermia incluye el mantenimiento y la gestión de las averías del aire acondicionado y/o la aerotermia del Cliente así como la revisión anual de la misma. La revisión anual incluye: (i) salto térmico unidad por unidad; (ii) revisión y limpieza de filtros; (iii) limpieza de los evaporadores y condensadores; (iv) desinfección de las unidades interiores; (v) comprobación de las bombas de condensados; (vi) comprobación

de la estanqueidad de los circuitos y nivel de refrigerante; (vii) comprobación del nivel de agua de los circuitos; (viii) revisión de aparatos de humectación y enfriamiento evaporativo; (ix) revisión del estado del aislamiento térmico; (x) revisión de unidades terminales de agua-aire; (xi) revisión de unidades terminales de distribución de aire; (xii) revisión de bombas, ventiladores y compresor; (xiii) revisión del sistema de control automático; (xiv) funcionamiento general de la unidad.

1.5. En el caso de la Suscripción de Caldera y Gasoil, queda cubierta la mano de obra y la disposición de servicio de las visitas necesarias por averías que se puedan producir dentro del período de vigencia del Contrato. En el caso de la Suscripción de Aire y Aerotermia también queda cubierta la disposición de servicio, aunque solo se cubre la primera hora de mano de obra por cada visita de avería que se efectúe.

1.6. El Cliente tendrá un 10 % de descuento en las piezas de repuesto necesarias para su instalación.

1.7. El horario de atención telefónica para la recepción de averías será de 09.00 h a 13.00 h y de 15.00 h a 18 00 h de lunes a viernes (excepto festivos) y serán atendidas en un plazo máximo de 48 horas laborables a partir de su recepción, salvo impedimentos mayores.

El horario de intervención será de lunes a viernes, excepto festivos.

1.8. El Contrato es intransferible, siendo válido únicamente para la caldera de gas o gasoil, el/los aparato/s de aire acondicionado o la aerotermia instalada en el domicilio especificado en el mismo, con el número de serie que se relaciona en el Anexo I adjunto al presente documento.

1.9. La caldera de gas o gasoil, el/los aparato/s de aire acondicionado o la aerotermia estará accesible, o el Cliente proporcionará los medios necesarios para el acceso y proveerá los espacios libres necesarios para efectuar las operaciones de mantenimiento. En caso contrario, los costes para poder realizar estas operaciones irán a cargo del Cliente. Si la caldera de gas o gasoil, el/los aparato/s de aire acondicionado o la aerotermia estuviera empotrada entre muebles o similares, el Cliente se encargaría del desmontaje y posterior montaje de estos.

## 2.- DURACIÓN DEL CONTRATO

2.1. El período de validez del presente Contrato es de 12 MESES a partir de la fecha de firma.

2.2. Al finalizar el término del presente Contrato, este quedará prorrogado automáticamente por períodos sucesivos de igual duración, salvo que cualquiera de las partes manifieste expresamente su voluntad de resolución con una antelación mínima de un mes antes de su vencimiento o de cualquiera de sus prórrogas. La comunicación por parte del Cliente deberá realizarse mediante notificación por escrito a ESTABANELL.

## 3.- PRECIO

3.1. El Cliente se obliga a pagar a ESTABANELL por la prestación de los Servicios el importe Servicios contratados conforme a lo establecido en el Contrato y recopilados en la condición primera de las presentes condiciones generales y que será lo establecido en las condiciones particulares del Cliente (en adelante, indistintamente el "Precio" o los "Precios").

3.2. Será objeto de facturación aparte, según tarifa en vigor, (i) las visitas; (ii) las intervenciones; y (iii) la sustitución de piezas efectuadas a petición del Cliente referidas a trabajos no cubiertos conforme a la condición primera de las presentes condiciones generales así como aquéllos que sean ajenos al funcionamiento de la caldera de gas o gasoil, el aire acondicionado o la aerotermia.

3.3. Los Precios se revisarán anualmente en función del incremento del IPC.

3.4. Todos los Precios incluyen el IVA (o impuesto equivalente que lo sustituya) pero no incluyen las tasas que, en su caso, se puedan acordar.

3.5. Modificación de las condiciones económicas y/o Precio. Las condiciones del presente Contrato podrán modificarse por ESTABANELL unilateralmente, de conformidad con el procedimiento establecido en la presente condición. En particular, ESTABANELL notificará al Cliente la modificación y la fecha concreta de aplicación de la modificación, con un mínimo de un mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación mediante el envío de una comunicación escrita al Cliente por cualquiera de los medios autorizados o con nota en la factura habitual de consumo correspondiente, y se le informará de su derecho a resolver el Contrato sin penalización en caso de que no estuviera de acuerdo con la modificación. En caso de que el Cliente desee resolver el Contrato, lo comunicará a ESTABANELL mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente y por cualquiera de los medios indicados en este Contrato en el plazo de un mes siguiente a la notificación de la modificación de las condiciones contractuales. Transcurrido un mes desde la comunicación al Cliente sin haber recibido respuesta de este manifestando su deseo de resolver el Contrato, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones contractuales en la fecha determinada por ESTABANELL.

#### 4.- FACTURACIÓN

4.1. El pago se realizará de acuerdo con la modalidad y el período de pago será anual, salvo indicaciones distintas en las condiciones particulares. En caso de que el Cliente opte por el período de facturación anual, no tendrá derecho a la devolución del Precio pagado. En caso de que el Cliente opte por el período de facturación mensual y el Contrato se resuelva anticipadamente, deberá abonar las cuotas pendientes de pago.

4.2. ESTABANELL facturará los Servicios de mantenimiento desde la fecha de inicio de la prestación de los Servicios los Precios a abonar por el Cliente **derivados** del presente Contrato.

4.3. El pago de todos los servicios prestados y catalogados como facturación aparte, en virtud de la condición tercera de las presentes Condiciones Generales, se abonarán por parte del Cliente a SAT, que los facturará directamente en la misma visita y/o revisión de la caldera, aire acondicionado y/o aerotermia en su domicilio. ESTABANELL no incorporará ninguno de estos conceptos en la factura del Cliente.

#### 5.- SEGUROS

5.1. El SAT tiene en vigor el seguro de Responsabilidad Civil y de accidentes correspondiente.

5.2. El Cliente asume la responsabilidad civil derivada de la propiedad o uso de su instalación frente a accidentes, explosiones o cualquier daño por caso fortuito, fuerza mayor, etc.

## 6.- EXCLUSIONES EN EL CONTRATO

### 6.1. Exclusiones por las Suscripciones de Caldera y Gasoil

No están cubiertas por el presente Contrato y, por tanto, quedan excluidas por las siguientes causas por las Suscripciones de Calderas y Gasoil:

- a) Averías derivadas de un mal uso de la caldera.
- b) Averías producidas por hielo, rayos, falsas maniobras, etc.
- c) Las visitas de averías no derivadas de la caldera.
- d) En caso de intervención o manipulación por personal ajeno al SAT, que se reserva el derecho de anular automáticamente el Contrato, no teniendo el beneficiario de este ningún derecho al reintegro o indemnización de ninguna clase.
- e) La limpieza del conducto de la chimenea. Esta debe realizarse por una persona especializada.
- f) Las averías producidas por anomalías en la conducción del agua, gas o electricidad.
- g) Las averías producidas por presiones superiores a 6 bares de entrada de agua en la red.
- h) El acumulador de agua para la producción de agua caliente sanitaria, así como todos sus elementos.
- i) La transformación de los aparatos de un gas a otro.
- j) La instalación de gas, electricidad, agua caliente o fría, calefacción, así como todo tipo de elementos (radiadores, convectores, bombas, válvulas, etc.), sistemas de control (termostato ambiente, programadores, etc.) y sistemas de seguridad ajenos a los aparatos aunque sean parte integrante de la instalación.

### 6.2. Exclusiones por las Suscripciones de Aire y Aerotermia

No están cubiertas por el presente Contrato y, por tanto, quedan excluidas por las siguientes causas por las Suscripciones de Aire y Aerotermia:

- a) El valor de las piezas averiadas, sustituidas fuera del período de garantía otorgado por el fabricante.
- b) Las averías producidas por fuerza mayor o caso fortuito (inundaciones, congelación, rayos, incendio, etc.).
- c) Las visitas de averías no derivadas del aire acondicionado o aerotermia.
- d) En caso de intervención o manipulación por personal ajeno al SAT, que se reserva el derecho de anular automáticamente el Contrato, el beneficiario no tendrá ningún derecho al reintegro o indemnización de ninguna clase.
- e) Las averías producidas por presiones superiores a 6 bares de entrada de agua en la red.
- f) La limpieza exterior, pintura de las máquinas, desagües de la recogida de condensados, ya sean vistos o empotrados.
- g) La limpieza de los conductos de aire, esta será realizada por una empresa especializada.
- h) Las fugas de refrigerante, canales y aislamientos térmicos de la instalación de las

líneas frigoríficas ya sean vistas o empotradas. Consecuentemente, se presupuestará la prueba de estanqueidad de presurización con nitrógeno.

## 7.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN

7.1. Las partes podrán resolver el presente Contrato y sus anexos notificando por escrito a las demás partes con una antelación mínima de un mes a la fecha de vencimiento del Contrato o de sus sucesivas prórrogas.

En caso de resolución por el Cliente en virtud del preaviso de un mes establecido en la presente condición, si el Cliente tiene configurada la facturación por períodos anuales no tendrá derecho al reembolso del Precio. En caso de que la facturación al Cliente sea mensual, el Cliente deberá abonar en el momento de resolución las cuotas pendientes hasta cubrir la cuota anual comprometida.

7.2. El presente Contrato también podrá finalizar por (i) mutuo acuerdo de las partes; (ii) incumplimiento de una de las partes de las obligaciones y condiciones aquí pactadas, en especial en el caso de impago del precio por parte del Cliente; (iii) las demás causas establecidas en el presente Contrato y que generen el derecho a resolver el mismo.

## 8.- DESISTIMIENTO

8.1. El Cliente tiene derecho a desistir del presente Contrato sin necesidad de justificación y sin penalización en un plazo de catorce (14) días naturales a contar desde la fecha de celebración del Contrato.

8.2. Para ejercer su derecho, el Cliente deberá notificar su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca por escrito remitida a ESTABANELL o mediante el formulario adjunto como Documento núm. 1. Con el fin de cumplir el plazo de desistimiento, será suficiente con que la comunicación se envíe antes del vencimiento del plazo correspondiente.

8.3. En caso de ejercer el derecho de desistimiento, ESTABANELL devolverá al Cliente, en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha en la que haya sido notificado de la decisión de desistimiento del Contrato, los pagos que el Cliente le haya realizado con motivo del presente Contrato y por los mismos medios de pago utilizados por el Cliente.

8.4. El Cliente pone expresamente de manifiesto su voluntad de que el presente Contrato entre en vigor en el momento de su firma, de modo que si se hace uso del derecho de desistimiento una vez prestado alguno de los servicios objeto del presente Contrato, en caso de que corresponda, estos deberán ser satisfechos de acuerdo con las tarifas en vigor y su importe será descontado de la devolución a efectuar por ESTABANELL.

## 9.-RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

9.1. El Cliente podrá dirigirse a ESTABANELL, a través del Servicio de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pueda plantearse con relación a la prestación del Servicio. En caso de haber dirigido una reclamación al Servicio de Atención al Cliente, de no haberse resuelto en el plazo de un (1) mes a contar desde la fecha de su recepción por ESTABANELL, o si resuelta no fuera estimada o del agrado del

Cliente, el Cliente que actúe en calidad de consumidor y usuario al amparo de lo previsto en el artículo 3.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, podrá presentar su reclamación ante las Oficinas de Consumo de la Generalitat de Catalunya, a efectos de la tramitación de los servicios de mediación y del sistema arbitral de consumo que, en su caso, sean de aplicación, en los supuestos en los que ESTABANELL se ha adherido. Para más información, puede dirigirse a la Agencia Catalana de Consumo, llamando al 012 o mediante su página web [www.consum.cat](http://www.consum.cat).

9.2. En caso de que la reclamación tenga como origen cuantías adeudadas por el Cliente no se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras la reclamación esté siendo sustanciada, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ESTABANELL.

## 10.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

10.1. Datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de ESTABANELL. Para cuestiones relacionadas con el Contrato actual o para cualquier incidencia, solicitud de información o reclamación en relación con el Servicio contratado, el Cliente puede llamar al teléfono gratuito 900 250 260 o dirigirse a la dirección de correo electrónico [atc@estabanell.cat](mailto:atc@estabanell.cat) o acudir presencialmente a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente indicadas en nuestra página web.

## 11.- PROTECCIÓN DE DATOS

11.1. De conformidad con lo establecido en el Reglamento Europeo 2016/679 de Protección de Datos, ponemos a su conocimiento que los datos con carácter personal facilitados voluntariamente por usted se encuentran en los sistemas de información propiedad de ROIGSAT MANTENIMENTS, SL, con la finalidad de gestionar y administrar los asuntos relativos a las relaciones de negocio existentes entre el Cliente y ROIGSAT MANTENIMENTS, SL, así como informarle de nuestras novedades para mejorar nuestro servicio.

11.2. Los destinatarios de la información serán los departamentos en los que se organiza ROIGSAT MANTENIMENTS, SL, así como aquellas entidades que, para prestar servicios de colaboración con ROIGSAT MANTENIMENTS, SL, puedan tener la necesidad de acceder a los datos. Estos accesos estarán regulados por el correspondiente contrato de prestación de servicios entre el responsable del tratamiento, ROIGSAT MANTENIMENTS, SL y la entidad colaboradora, de modo que se mantenga, en todo momento, la confidencialidad de la información.

11.3. Con la firma de este documento, le informamos de que sus datos podrán cederse a terceros siempre que sea necesario para poder llevar a cabo el presente servicio.

11.4. Tiene derecho a ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad en el ámbito reconocido por el Reglamento Europeo 2016/679 de Protección de Datos.

11.5. Para ejercer los derechos indicados arriba y para cualquier aclaración, puede dirigirse por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico:

[rgpd@roigsat.com](mailto:rgpd@roigsat.com).