

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI DE MANTENIMENT I CONSERVACIÓ D'INSTAL·LACIONS

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE I PRESTACIONS

1.1. El client, amb les dades consignades a l'apartat Dades del client de les condicions particulars (en endavant, el "Client") contracta un o més serveis de manteniment de les instal·lacions del Client (en endavant, indistintament el "Servei" o els "Serveis") que seran prestats per ROIGSAT MANTENIMENTS, S.L. (en endavant, "S.A.T.") amb CIF B-66619511 i domicili social al carrer l'Or núm. 6 del polígon industrial "La Clota", 08290 de Cerdanyola del Vallès; i facturats i comercialitzats per ESTABANELL IMPULSA, S.A.U. (en endavant, "ESTABANELL") amb CIF A-62422720 amb domicili social al carrer Rec 26-28 de Granollers.

S.A.T. i ESTABANELL prestaran el Servei al Client conforme a les condicions generals i particulars així com la documentació adjunta i annexa del present contracte de prestació del servei de manteniment i conservació d'instal·lacions (en endavant, el "Contracte").

1.2. En virtut del Reial Decret 1027/2007, de 20 de Juliol, pel qual s'aprova el Reglament d'Instal·lacions Tèrmiques en els Edificis ("RITE") les instal·lacions citades a la IT3 hauran de ser sotmeses a manteniments preventius, pel que S.A.T. realitzarà el manteniment de les instal·lacions durant el període de vigència del Contracte, a efectuar entre el 1 de febrer i el 30 d'octubre, prèvia demanda del Client. El Client és el responsable de posar-se en contacte amb ESTABANELL per sol·licitar la revisió anual inclosa en els Serveis.

No obstant això, el manteniment de les instal·lacions del Client es pot ajornar per saturació del servei amb motiu d'avaria d'altres usuaris.

1.3. És objecte del Contracte la prestació per S.A.T. i ESTABANELL al Client dels Serveis de Subscripció de Caldera, Gasoil, Aire i/o Aerotermia conforme al estipular en el present document i a les condicions particulars.

1.4. La Subscripció de Caldera i de Gasoil inclou el manteniment i la gestió de les averies de la caldera de gas o gasoil del Client així com la revisió anual de la mateixa. La revisió anual inclou: (i) comprovació i neteja, si escau, del circuit de fums de calderes; (ii) comprovació i neteja, si escau, de conductes de fums i xemeneies; (iii) neteja del cremador de caldera; (iv) revisió del vas d'expansió; (v) comprovació d'estanquitat de tancament entre cremador i caldera; (vi) revisió del sistema de preparació d'aigua calenta sanitària; (vii) comprovació de nivells d'aigua en circuits; (viii) revisió de l'estat de l'aïllament tèrmic; (ix) revisió del sistema de control automàtic; (x) revisió general de calderes de gas; (xi) purga de radiadors; (xii) programa de gestió energètica; (xiii) anàlisi de combustió; (xiv) programa de manteniment preventiu.

La Subscripció Aire i d'Aerotermia inclou el manteniment i la gestió de les averies de l'aire condicionat i/o l'aerotermia del Client així com la revisió anual de la mateixa. La revisió anual inclou: (i) salt tèrmic unitat per unitats; (ii) revisió i neteja de filtres; (iii) neteja dels evaporadors i condensadors; (iv) desinfecció de les unitats interiors; (v) comprovació de les bombes de condensats; (vi) comprovació de l'estanquitat dels circuits i nivell de refrigerant; (vii) comprovació del nivell d'aigua dels circuits; (viii) revisió d'aparells d'humectació i refredament evaporatiu; (ix) revisió de l'estat de l'aïllament tèrmic; (x) revisió d'unitats terminals d'aigua-aire; (xi) revisió d'unitats terminals de distribució d'aire;

(xii) revisió de bombes, ventiladors i compressor; (xiii) revisió del sistema de control automàtic; (xiv) funcionament general de la unitat.

1.5. Pel cas de la Subscripció de Caldera i Gasoil, queda coberta la mà d'obra i la disposició de servei de les visites necessàries per avaries que es puguin produir dins del període de vigència del Contracte. Pel cas de la Subscripció d'Aire i Aerotèrmia queda igualment coberta la disposició de servei tot i que només s cobreix la primera hora de mà d'obra per a cada visita d'avaría que s'efectuï.

1.6. El Client gaudirà d'un 10% de descompte en les peces de recanvi necessàries per a la seva instal·lació.

1.7. L'horari d'atenció telefònica per a la recepció de les avaries serà de 9h. a 13 h i de 15 h. a 18h. de dilluns a divendres (excloent festius) i seran ateses en un termini màxim de 48 hores laborables a partir de la seva recepció, excepte impediments majors.

L'horari d'intervenció serà de dilluns a divendres, exceptuant festius.

1.8. El Contracte és intransferible, sent vàlid únicament per la caldera de gas o gasoil, el/els aparell/s d'aire condicionat o l'aerotèrmia instal·lada en el domicili especificat en el mateix, amb el número de sèrie que es relacionen en l'Annex I adjunt al present document.

1.9. La caldera de gas o gasoil, el/els aparell/s d'aire condicionat o l'aerotèrmia estarà accessible, o el Client proporcionarà el mitjans necessaris per l'accés i proveirà els espais lliures necessaris per efectuar les operacions de manteniment. En cas contrari, els costos per poder realitzar aquestes operacions, seran a càrrec del Client. Si la caldera de gas o gasoil, el/els aparell/s d'aire condicionat o l'aerotèrmia estigués encastada entre mobles o similars, del desmuntatge i posterior muntatge d'aquests, se'n encarregaria el Client.

2.- DURADA DEL CONTRACTE.

2.1. El període de validesa del present Contracte és de 12 MESOS a partir de la data de signatura.

2.2. En finalitzar el terme del present Contracte, aquest quedarà prorrogat automàticament per períodes successius d'igual durada tret que qualsevol de les parts manifesti expressament la seva voluntat de resolució amb una antelació mínima d'un mes abans del seu venciment o de qualsevol de les seves pròrrogues. La comunicació per part del Client s'haurà de realitzar notificant per escrit a ESTABANELL.

3.- PREU.

3.1. El Client s'obliga a pagar a ESTABANELL per la prestació dels Serveis l'import Serveis contractats conforme a l'establert al Contracte i recollits a la condició primera de les presents condicions generals i que serà l'establert a les condicions particulars del Client (en endavant, indistintament el "Preu" o els "Preus").

3.2. Serà objecte de facturació a part, segons tarifa en vigor, (i) les visites; (ii) les intervencions; i (iii) la substitució de peces efectuades a petició del Client referides a treballs no coberts conforme la condició primera de les presents condicions generals així com aquells que siguin aliens al funcionament de la caldera de gas o gasoil, l'aire condicionat o l'aerotèrmia.

3.3. Els Preus es revisarà anualment en funció de l'increment del IPC.

3.4. En tots els Preus està inclòs l'IVA (o l'impost equivalent que ho substitueixi) però no les taxes que, en el seu cas, es puguin acordar.

3.5. Modificació de les condicions econòmiques i/o Preu. Les condicions del present Contracte podran ser modificades per ESTABANELL de manera unilateral, de conformitat amb el procediment establert en la present condició. En particular, ESTABANELL notificarà al Client la modificació i la data concreta d'aplicació de la modificació, amb un mínim d'un mes d'antelació a l'entrada en vigor de la modificació mitjançant l'enviament d'una comunicació escrita al Client per qualsevol dels mitjans autoritzats o amb nota en la factura habitual de consum corresponent, i se l'informarà del seu dret a resoldre el Contracte sense penalització en cas que no estigués d'acord amb la modificació. En cas que el Client desitgi resoldre el Contracte, el comunicarà a ESTABANELL mitjançant escrit dirigit al Servei d'Atenció al Client i per qualsevol dels mitjans indicats en aquest Contracte en el termini d'un mes següents a la notificació de la modificació de les condicions contractuals. Transcorregut un mes des de la comunicació al Client, sense haver rebut contestació d'aquest manifestant el seu desig de resoldre el Contracte, s'entendrà que el Client accepta les modificacions contractuals en la data determinada per ESTABANELL.

4.- FACTURACIÓ.

4.1. El pagament es realitzarà d'acord amb la modalitat i període de pagament serà anual, a excepció que s'estableixi diferent a les condicions particulars. En el cas que el Client opti pel període de facturació anual, no tindrà dret a la devolució del Preu pagat. En el cas que el Client opti pel període de facturació mensual i es resolgui anticipadament el Contracte, haurà d'abonar les quotes pendents de pagament.

4.2. ESTABANELL facturarà els Serveis de manteniment des de la data d'inici de la prestació dels Serveis els Preus a abonar pel Client derivat del present Contracte.

4.3. El pagament de tots els serveis prestats i catalogats com a facturació a part, en virtut de la condició tercera de les presents condicions generals, s'abonaran per part del Client a S.A.T. qui els facturarà directament en la mateixa visita i/o revisió de la caldera, aire condicionat i/o aerotermia al seu domicili. ESTABANELL no incorporarà cap d'aquests conceptes a la factura del Client.

5.- ASSEGURANCES.

5.1. El S.A.T. té en vigor la corresponent assegurança de Responsabilitat Civil i d'accidents.

5.2. El Client assumeix la responsabilitat civil derivada de la propietat o ús de la seva instal·lació enfront accidents, explosions o qualsevol dany per cas fortuït, força major, etc.

6.- EXCLUSIONS AL CONTRACTE.

6.1. Exclusions per les Subscripcions de Caldera i Gasoil

No estan cobertes pel present Contracte i, per tant, queden excloses per les següents causes per les Subscripcions de Calderes i Gasoil:

- a) Avaries derivades d'un mal ús de la caldera.
- b) Avaries produïdes pel gel, llamps, falses maniobres, etc.

- c) Les visites d'averies no derivades de la caldera.
- d) En cas d'intervenci3 o manipulaci3 per personal ali3 al S.A.T., el qual es reserva el dret d'anul·lar autom3ticament el Contracte, no tenint el beneficiari del mateix, cap dret al reintegrament o indemnitzaci3 de cap classe.
- e) La neteja del conducte de la xemeneia. Aquesta ha de portar-la a terme una persona especialitzada.
- f) Les averies produïdes per anomalies en la conducci3 de l'aigua, gas o electricitat.
- g) Les averies produïdes per pressions superiors a 6 Bars d'entrada d'aigua a la xarxa.
- h) L'acumulador d'aigua per a la producci3 d'aigua calenta sanitària, així com tots els seus elements.
- i) La transformaci3 dels aparells d'un gas a un altre.
- j) La instal·laci3 de gas, electricitat, aigua calenta o freda, calefacci3, així com tot element (radiadors, convectors, bombes, vàlvules, etc.) sistemes de control (term3stat ambient, programadors, etc.) i sistemes de seguretat aliens als aparells encara que siguin integrants de la instal·laci3.

6.2. Exclusions per les Subscripcions Aire i Aerotermia

No estan cobertes pel present Contracte i, per tant, queden excloses per les següents causes per les Subscripcions d'Aire i Aerotermia:

- a) El valor de les peces avariades, substituïdes fora del període de garantia atorgat pel fabricant.
- b) Les averies produïdes per força major o cas fortuït (inundacions, congelaci3, llamps, incendi, etc.).
- c) Les visites d'averies no derivades de l'aire condicionat o l'aerotermia.
- d) En cas d'intervenci3 o manipulaci3 per personal ali3 al SAT, el qual es reserva el dret d'anul·lar autom3ticament el Contracte, no tenint el beneficiari del mateix, cap dret al reintegrament o indemnitzaci3 de cap classe.
- e) Les averies produïdes per pressions superiors a 6 Bars d'entrada d'aigua a la xarxa.
- f) La neteja exterior, pintura de les màquines, desaigües de la recollida de condensats ja siguin vistos o encastats.
- g) La neteja dels conductes d'aire, aquesta serà realitzada per una empresa especialitzada.
- h) Les fuites de refrigerant, canaletes i aïllaments tèrmics de la instal·laci3 de les línies frigorífiques, ja siguin vistes o encastades. Conseqüentment, la prova d'estanqueïtat de pressuritzaci3 amb nitrogen serà pressupostat.

7.- CAUSES DE RESOLUCI3

7.1. Les parts podran resoldre el present Contracte i els seus annexes notificant per escrit a les altres parts amb una antelaci3 mínima d'un mes a la data de venciment del Contracte o de les seves successives pròrrogues.

En cas de resoluci3 pel Client en virtut del preavis d'un mes establert en la present condici3, si el Client té configurada la facturaci3 per períodes anuals no tindrà dret al reemborsament del Preu. En cas que la facturaci3 al Client sigui mensual, el Client haurà

d'abonar en el moment de resolució les quotes pendents fins a cobrir la quota anual compromesa.

7.2. El present Contracte també podrà finalitzar pel (i) mutu acord de les parts; (ii) per l'incompliment d'una de les parts de les obligacions i condicions aquí pactades, en especial en el cas d'impagament del preu per part del Client; (iii) per les demés causes establertes en el present Contracte i que generin el dret a resoldre el mateix.

8.- DESESTIMENT

8.1. El Client té dret a desistir del present Contracte sense necessitat de justificació i sense penalització en un termini de catorze (14) dies naturals a comptar des de la data de celebració del Contracte:

8.2. Per exercir el seu dret, el Client haurà de notificar la seva decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca per escrit remesa a ESTABANELL o mitjançant el formulari adjunt com Document núm. 1. Amb la finalitat de complir el termini de desistiment, serà suficient amb que la comunicació sigui enviada abans que venciment del termini corresponent.

8.3. En cas d'exercici del dret de desistiment, ESTABANELL tornarà al Client, en el termini màxim de catorze (14) dies naturals des de la data en que hagi estat notificat de la decisió de desistiment del Contracte, els pagaments que el Client li hagi fet amb motiu del present Contracte i pels mateixos mitjans de pagament utilitzats pel Client.

8.4. El Client posa expressament de manifest la seva voluntat que el present Contracte entri en vigor en el moment de la seva signatura, de manera que si es fa ús del dret de desistiment un cop prestat algun dels serveis objecte del present Contracte, en cas que correspongui, aquests hauran de ser satisfets d'acord amb les tarifes en vigor i el seu import serà descomptat de la devolució a efectuar per ESTABANELL.

9.-RECLAMACIONS I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

9.1. El Client podrà dirigir-se a ESTABANELL, a través del Servei d'Atenció al Client, per a presentar reclamacions sobre el funcionament i la qualitat del Servei, l'aplicació de preus, la facturació, o qualsevol altra qüestió que pugui plantejar-se en relació amb la prestació del Servei. En cas d'haver dirigit una reclamació al Servei d'Atenció al Client, de no haver-se resolt en el termini d'un (1) mes a comptar des de la data de la seva recepció per part d'ESTABANELL, o si resolta, no fos estimada o del grat del Client, el Client que actuï en qualitat de consumidor i usuari a l'empara del que es preveu en l'article 3.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, podrà presentar la seva reclamació davant les Oficines de Consum de la Generalitat de Catalunya, a l'efecte de la tramitació dels serveis de mediació i del sistema arbitral de consum que, en el seu cas, siguin aplicable, en els supòsits en els quals ESTABANELL s'ha adherit. Per a més informació, pot dirigir-se a l'Agència Catalana de Consum, telefonant al 012 o mitjançant la seva pàgina web www.consum.cat.

9.2. En el cas que la reclamació tingui com a origen quanties degudes pel Client no se suspendrà ni interromprà el Servei mentre la reclamació s'estigui substanciant, sempre que el Client consignï fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a ESTABANELL.

10.- SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

10.1. Dades de contacte del Servei d'Atenció al Client d'ESTABANELL. Per a qüestions relacionades amb el Contracte actual o per a qualsevol incidència, sol·licitud d'informació o reclamació en relació amb el Servei contractat, el Client pot trucar al telèfon gratuït 900 250 260 o pot dirigir-se a l'adreça de correu electrònic atc@estabanell.cat o presencialment a qualsevol de les nostres oficines d'atenció al client que trobés indicades en la nostra pàgina web.

11.- PROTECCIÓ DE DADES.

11.1. De conformitat amb l'establert al Reglament Europeu 2016/679 de Protecció de Dades, posem en el seu coneixement que les dades amb caràcter personal facilitades voluntàriament per vostè, es troben en els sistemes de informació, propietat de ROIGSAT MANTENIMENTS, S.L., amb finalitat de gestionar i administrar els assumptes relatius a les relacions de negoci existents entre el Client i ROIGSAT MANTENIMENTS, S.L., així com informar-li de les nostres novetats per millorar el nostre servei.

11.2. Els destinataris de la informació seran els departaments en els quals s'organitza ROIGSAT MANTENIMENTS, S.L., així com aquelles entitats que, per prestar serveis de col·laboració amb ROIGSAT MANTENIMENTS, S.L., puguin tenir la necessitat d'accedir a les dades. Aquests accessos estaran regulats pel corresponent contracte de prestació de serveis entre el responsable del tractament, ROIGSAT MANTENIMENTS, S.L. i l'entitat col·laboradora, de manera que es mantingui, en tot moment, la confidencialitat de la informació.

11.3. Amb la signatura d'aquest document, l'informem que les seves dades podran ser cedides a tercers sempre que sigui necessari per poder dur a terme el present servei.

11.4. Vostè té dret a exercir els drets d'accés, rectificació supressió, oposició, limitació i portabilitat en l'àmbit reconegut pel Reglament Europeu 2016/679 de Protecció de Dades. 11.5. Per exercir els drets esmenats a dalt i per qualsevol aclariment, pot dirigir-se per escrit a la següent direcció de correu electrònic: rgpd@roigsat.com.