



La Granja, 26  
Pol. Ind. Valportillo  
28108 Alcobendas (Madrid)  
**91 657 20 96**  
info@saunierduval.es

## Quién mejor que Saunier Duval para cuidar su Saunier Duval

### Servicio de Mantenimiento

#### Datos del Cliente

C.I.F./N.I.F. .... Tel. Fijo ..... Tel. Móvil .....  
Nombre y Apellidos .....  
Dirección ..... C. Postal .....  
Población ..... País ..... e-mail .....

#### Datos generales de la Instalación

Dirección .....  
Población ..... C. Postal .....  
Mod. Caldera ..... N° Serie .....

#### Datos Domiciliación Bancaria

Número de Cuenta - IBAN  En España el IBAN consta de 24 posiciones comenzando siempre por ES  
Swift BIC (puede contener 8 u 11 posiciones)   
Tipo de pago (marque con una X)  Pago recurrente  Pago único

### EXTENSIÓN DE GARANTÍA: Hasta 15 años de Cobertura TOTAL

#### Cobertura total:

- piezas originales incluidas hasta que su caldera cumpla 15 años
- revisión anual
- análisis de combustión en cada intervención
- desplazamientos
- mano de obra ilimitada



Extensión de Garantía	Extensión de Garantía
2 años	5 años
164,58 € IVA incl. <input type="checkbox"/>	658,34 € IVA incl. <input type="checkbox"/>

Precios vigentes hasta el próximo cambio de tarifas. Oferta válida salvo error tipográfico. Entrada en vigor del contrato: fecha puesta en marcha del aparato.

Empresa instaladora:

Y en prueba de conformidad y a su más exacto cumplimiento ambas partes firman el presente contrato en todas las hojas y en su anverso y reverso.

En ..... a .....

Firma del Cliente

Por Red Ofisat, S.L.U.

Alberto Basauri  
Director de Red Ofisat S.L.U.  
Empresa de Saunier Duval Eau Chaude Chauffage S.A.  
para la asistencia técnica oficial en España.



## Servicio Técnico Oficial



Saunier Duval

La Granja, 26  
Pol. Ind. Valportillo  
28108 Alcobendas (Madrid)

91 657 20 96

info@saunierduval.es

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

De acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1.999, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, el titular de la cuenta (en adelante, el "Usuario") es informado de que sus datos van a estar incluidos en un fichero cuyo responsable es el Acreedor, cuyos datos de identificación constan al margen de este documento, por lo que consiente expresamente, de manera indefinida, el tratamiento de sus datos para el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, incluyendo la correcta prestación de la garantía comercial y el servicio de atención al usuario. Asimismo el usuario otorga su consentimiento para la cesión de sus datos personales, con las finalidades antes indicadas, a las empresas pertenecientes a Vaillant Group y al Servicio de Asistencia Técnica Oficial que corresponde a la dirección de la instalación del Usuario. El Usuario puede revocar su consentimiento y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante comunicación escrita dirigida a la atención del Responsable de Protección de Datos, en la dirección del Acreedor, a la que deberá adjuntar documento oficial que acredite su identidad.

En ..... a .....

Firma del Cliente

Por Red Ofisat, S.L.U.

Alberto Basauri  
Director de Red Ofisat S.L.U.  
Empresa de Saunier Duval Eau Chaude Chauffage S.A.  
para la asistencia técnica oficial en España.

## Servicio Técnico Oficial



Saunier Duval

La Granja, 26  
Pol. Ind. Valportillo  
28108 Alcobendas (Madrid)

91 657 20 96

info@saunierduval.es

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

De acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1.999, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, el titular de la cuenta (en adelante, el "Usuario") es informado de que sus datos van a estar incluidos en un fichero cuyo responsable es el Acreedor, cuyos datos de identificación constan al margen de este documento, por lo que consiente expresamente, de manera indefinida, el tratamiento de sus datos para el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, incluyendo la correcta prestación de la garantía comercial y el servicio de atención al usuario. Asimismo el usuario otorga su consentimiento para la cesión de sus datos personales, con las finalidades antes indicadas, a las empresas pertenecientes a Vaillant Group y al Servicio de Asistencia Técnica Oficial que corresponde a la dirección de la instalación del Usuario. El Usuario puede revocar su consentimiento y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante comunicación escrita dirigida a la atención del Responsable de Protección de Datos, en la dirección del Acreedor, a la que deberá adjuntar documento oficial que acredite su identidad.

En ..... a .....

Firma del Cliente

Por Red Ofisat, S.L.U.

Alberto Basauri  
Director de Red Ofisat S.L.U.  
Empresa de Saunier Duval Eau Chaude Chauffage S.A.  
para la asistencia técnica oficial en España.

# Condiciones Generales

## 1. OBJETO:

Red Ofisat, S.L.U. con domicilio social en 48170 Zamudio (Bizkaia), Polígono Industrial Ugaldeguren III, parcela 22, provista de CIF número B-15.616.626 o el Servicio de Asistencia Técnica Oficial de Saunier Duval que corresponda a la dirección de la instalación (en adelante, el "SAT"), se compromete a realizar la Asistencia Técnica y el Mantenimiento Correctivo y/o Preventivo del modelo de equipo especificado en los datos generales de la instalación señalados en el anverso, en función de las prestaciones descritas en la Cláusula Tercera siguiente.

## 2. DURACIÓN Y TERMINACIÓN:

2.1. El contrato de servicio de mantenimiento tiene una duración de dos (2) o cinco (5) años a contar desde la fecha de puesta en marcha de la caldera, en función de la elección del usuario, cuyo detalle está consignado en el anverso. Se prorrogará por plazos sucesivos de un año, salvo que, al vencimiento de cada anualidad, cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra su voluntad de no prorrogarlo con una antelación de al menos un mes.

2.2. No obstante lo anterior, una vez alcanzados los quince (15) años desde la fecha de puesta en marcha, las prestaciones serán las indicadas en el apartado 3.2 siguiente.

## 3. PRESTACIONES CONCERTADAS:

Con carácter previo a su formalización, SAT podrá revisar el aparato cuyo mantenimiento es objeto de los contratos en atención al estado de aquel, a la instalación a la que el mismo está conectado o a los elementos complementarios asociados a dicha instalación; la contratación queda supeditada al visto bueno de SAT.

### 3.1. Prestaciones hasta los quince (15) años desde la puesta en marcha

3.1.1. La Revisión general anual de la caldera de gas. Se efectuará preferentemente fuera de la temporada de calefacción o coincidiendo con una reparación, debiendo facilitar el usuario los medios para llevar a cabo esta operación. Será responsabilidad del usuario que esta operación se lleve a cabo. En esta revisión se realizarán al menos las siguientes operaciones: A. Revisión interna del conjunto de los componentes de la caldera y limpieza de los mismos según la periodicidad recomendada por el fabricante. B. Comprobación y ajuste de los dispositivos de seguridad y control del aparato. C. Comprobación y regulación del consumo y potencia de gas. D. Análisis de combustión, cuando las condiciones de la instalación lo permitan. E. Revisión y control del sistema de calefacción.

3.1.2. Mano de Obra.

3.1.3. Gastos de Desplazamiento.

3.1.4. Disponibilidad de Servicio.

3.1.5. Todas las visitas necesarias para la reparación de la caldera.

3.1.6. Servicio fin de semana y festivos, según disponibilidad de la zona.

3.1.7. El valor de las piezas sustituidas. Excepto las determinadas en el punto 4.2. y los accesorios determinados en el punto 4.3.

### 3.2. Prestaciones a partir de los 15 años desde la puesta en marcha

3.2.1. Prestaciones concertadas en los puntos 3.1.1 a 3.1.6.

## 4. EXCLUSIONES:

4.1. No están cubiertas en ningún tipo de servicio de mantenimiento y quedan excluidas, por tanto, las averías producidas por las siguientes causas: 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); negligencias o uso inadecuado por parte del usuario o terceros ajenos a este contrato; corrosión o ruptura del aparato, de los radiadores, de los tubos y complementos similares; averías producidas por causas ajenas al equipo objeto de este contrato; se excluyen trabajos puntuales de descalcificación del aparato y todas las piezas y elementos que puedan estropearse por causa de la cal; fallos que puedan derivarse directa o indirectamente de no haberse cumplido estrictamente las normas e instrucciones del Manual de Usuario y de SAT y sus técnicos.

4.2. El valor de las piezas sustituidas a partir de los 15 años desde la puesta en marcha y en cualquier caso, los elementos tales como carcassas, 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, otros líquidos y análogos.

4.3. Los accesorios conectados al equipo objeto del contrato (acumuladores, termostatos, mandos a distancia, programadores, salida de los productos de la combustión – chimeneas -, etcétera).

4.4. Transformaciones o modificaciones de las características originales de la instalación.

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

4.6. Se excluyen las averías causadas por la negativa del usuario a seguir las recomendaciones especificadas por los técnicos de SAT, respecto a la sustitución/ reparación de cualquier elemento (accesorio, repuesto o análogo) del equipo o de la instalación a la que está conectado, que perjudique al normal funcionamiento de dicho equipo objeto de este contrato.

## 5. OBLIGACIONES DE SAT:

5.1. SAT y sus técnicos poseen todas las autorizaciones administrativas, carnets profesionales y seguros de responsabilidad civil que exige la legislación vigente. Asimismo, los técnicos del SAT tienen la capacitación profesional necesaria para realizar los trabajos objeto del presente contrato.

5.2. SAT cumple estrictamente las normas que rigen su actividad y se sujeta a rigurosos procesos de control de calidad de sus productos y servicios.

5.3. SAT podrá modificar el contrato para cumplir normas imperativas de la Administración Pública competente, en cuyo caso informará puntualmente al usuario y éste quedará facultado para resolver el contrato si no aceptara las modificaciones propuestas.

5.4. La atención telefónica y la recepción de avisos tendrá lugar, en horario de oficina, de lunes a viernes, excluidos los festivos.

5.5. La actividad de SAT pactada en este contrato viene regulada en la Ley 21/1992, de 16 de julio y los R.D. 58/1988, de 29 de enero y R.D. 1027/2007, de 20 de julio y R.D. 919/2006 de 28 de julio.

## 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO:

6.1. El usuario se compromete a realizar por su cuenta y responsabilidad cuantos trabajos previos sean convenientes o necesarios para facilitar la accesibilidad a los técnicos del SAT al equipo instalado, a fin de llevar a cabo las revisiones o reparaciones objeto de este contrato. Se incluyen entre ellos, a título meramente enunciativo, el desmontaje y separación de muebles, estructuras e instalaciones que rodeen al equipo para poder acceder al mismo. El coste de estos trabajos previos, en todo caso, será asumido por el usuario.

6.2. El usuario comunicará y requerirá a SAT para que realice la revisión anual pactada en cada tipo de contrato.

6.3. El usuario notificará por escrito a SAT cualquier cambio en la titularidad de la instalación. La modificación solo surtirá efecto desde su recepción por SAT, que se reserva el derecho de aceptar la modificación o resolver el contrato de conformidad con el punto 10.1 siguiente, en un plazo de diez días, por su carácter personalísimo.

## 7. GARANTÍAS:

7.1. SAT, como Servicio Técnico Oficial de la marca, analiza si las averías de un equipo de la marca, constituyen o no una falta de conformidad, de acuerdo a lo dispuesto en el

R.D. Leg. 1/2007, y, en su caso, si dichas averías quedan cubiertas por la garantía legal o comercial de la marca, realizan su reparación, de acuerdo con la marca.

7.2. En su actividad cumple con lo señalado en el R. D. 58/1988, de 29 de enero.

7.3. Sus prestaciones quedan amparadas por la garantía comercial que en cada tipo de contrato se ofrece como SAT, con independencia de las garantías legales propias del vendedor o las garantías comerciales del fabricante.

## 8. PRECIO:

8.1. El importe del presente contrato es el indicado en el anverso. Con un mes de antelación a la primera renovación del contrato, se comunicará el precio aplicable a dicha anualidad. El precio de renovación será revisado anualmente 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.

8.2. SAT podrá, una vez se cumplan los dos (2) o cinco (5) años de contrato, respectivamente, modificar el precio por encima de dicho índice para cada nueva anualidad, en razón a los incrementos de costes de la propia empresa, del sector o derivado del cumplimiento de normas imperativas de la Administración Pública competente, en cuyo caso informará puntualmente al usuario y éste quedará facultado para resolver el contrato si no aceptara el precio nuevo. La revisión de precios indicada se efectuará de manera especial en el décimo (10) y decimoquinto (15) año a contar desde la fecha de puesta en marcha.

8.3. El precio será satisfecho de una sola vez, por recibo bancario domiciliado y deberá ser hecho efectivo dentro del primer mes a contar desde la entrada en vigor del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, reservándose SAT el derecho de prestar los servicios objeto del contrato a partir de dicha fecha si el mencionado importe no ha sido satisfecho.

8.4. La firma del contrato no prueba ni presupone el pago del precio del mismo, lo que se acreditará con el recibo o justificante bancario correspondiente.

## 9. DESISTIMIENTO:

9.1. El usuario tiene derecho a desistir del presente contrato, sin necesidad de justificación, en un plazo de catorce (14) días naturales y sin necesidad de justificación a contar desde la fecha de celebración del contrato o de cada una de sus prórrogas. Para ejercer su derecho, el usuario deberá notificar su decisión de desistir en el contrato a través de una declaración inequívoca por escrito remitida al efecto a SAT.

9.2. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

9.3. En caso de ejercicio del derecho que le asiste en virtud de este punto, SAT devolverá al usuario todos los pagos recibidos por el mismo y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se informe a SAT de la decisión de desistir del presente contrato. SAT efectuará dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el usuario para la transacción inicial, a no ser que éste haya dispuesto expresamente lo contrario.

9.4. Si el usuario solicita que la prestación de los servicios de comienzo durante el plazo de desistimiento, deberá abonar a SAT un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que comunique su desistimiento en relación con el objeto total del contrato.

## 10. CAUSAS DE RESOLUCIÓN:

10.1. Cada parte podrá resolver el contrato si la otra incumpliera sus obligaciones de manera grave o reiterada, todo ello sin perjuicio de la parte no incumplidora de reclamar a la parte incumplidora la indemnización por daños y perjuicios que pudiere corresponderle con arreglo a Derecho. En particular, sobre la base de lo dispuesto en el punto 6.3 anterior, SAT podrá resolver el contrato si el usuario modificara los datos generales de la instalación, el equipo o su domicilio.

10.2. Si el usuario o cualquier tercero manipulara la instalación o el equipo, SAT podrá resolver el contrato. SAT, en tal caso, quedará exento de toda responsabilidad frente al usuario y terceros, y de todo daño directo o indirecto que a partir de dicha manipulación pudieran generarse.

10.3. El contrato también se resolverá por mutuo acuerdo escrito entre las partes o por voluntad de cualquiera de las partes de no renovar el contrato según lo prevenido en el punto 2.1 anterior.

10.4. Para llevar a cabo el correcto mantenimiento del presente contrato, SAT ha de hacer frente a unos gastos estructurales. Por ello, el usuario se declara expresamente informado de esta circunstancia y de la existencia de daños y perjuicios que se causan a SAT en caso de resolución injustificada por su parte. Asimismo, SAT reconoce que la resolución injustificada por su parte produce perjuicio al usuario. Por tanto, se acuerda expresamente que las partes pueden resolver anticipadamente el contrato sin mediar justa causa, pero la parte que lo resuelva, deberá satisfacer a la otra una indemnización equivalente al 20% del precio que corresponda al tiempo que falte por cumplir hasta la finalización del periodo contractual. La resolución será efectiva a partir del siguiente año contractual.

## 11. 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. A estos efectos, SAT podrá ceder su posición contractual a sociedades pertenecientes a su mismo grupo empresarial, debiendo informar al usuario sobre dicha circunstancia.

## 12. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

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.

## 13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

13.1. De acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1.999, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, se informa al usuario de que sus datos están incluidos en un fichero cuyo responsable es el SAT y consiente expresamente, de manera indefinida, el tratamiento de sus datos para el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, la correcta prestación de la garantía comercial y el servicio de atención al usuario y la realización de estudios de satisfacción y calidad. Asimismo, el usuario otorga su consentimiento para la cesión de sus datos personales, con las finalidades antes indicadas, a Vaillant Saunier Duval Ibérica, S.L. y su grupo de empresas, cuyos datos están disponibles en el sitio web [www.saunierduval.es](http://www.saunierduval.es) ("Vaillant Group"). El usuario puede revocar su consentimiento y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante comunicación escrita dirigida a la atención del Responsable de Protección de Datos, en la dirección del SAT, a la que deberá adjuntar copia de documento oficial que acredite su identidad.

13.2. Adicionalmente, con la firma de este contrato el usuario autoriza a SAT y Vaillant Group, de manera indefinida, a utilizar sus datos personales para enviar información comercial sobre productos y servicios relacionados con los equipos de la marca Saunier Duval, incluyendo el uso de medios electrónicos. El usuario puede oponerse al tratamiento de datos previsto en esta cláusula desde un inicio, marcando la casilla recogida junto a la firma del contrato o, en cualquier momento posterior, mediante el procedimiento general previsto en la cláusula 13.1. anterior.

No autorizo el envío de información comercial previsto en la cláusula 13.2. de las Condiciones Generales.

Firma del Cliente .....