CONDICIONES CONTRACTUALES DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO "SERVICIO TRANQUILIDAD BALAY"

1.- Objeto del contrato

En virtud del presente se acuerda el mantenimiento del electrodoméstico reseñado, al que no le es de aplicación la garantía legal o comercial por haber transcurrido al menos, tres años desde su compra.

En particular, BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, S.A. (en adelante, BSHE-E), se compromete efectuar, bajo las condiciones del presente contrato y a través del CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO y el SERVICIO TÉCNICO OFICIAL de BSHE-E, las siguientes prestaciones:

a) Atención telefónica 24 horas, a través del número 976 305 712 relativa al funcionamiento y características del aparato.

b) Reparación a requerimiento del cliente de cuantas averías se produzcan por un mal funcionamiento del electrodoméstico, incluyendo la mano de obra, materiales, repuestos y accesorios, así como el desplazamiento al domicilio indicado, previa concertación de cita en el número de teléfono 976 305 712.

c) Sustitución del aparato por otro de prestaciones equivalentes cuando a juicio de BSHE-E la reparación referida en el punto anterior, sea imposible o económicamente desproporcionada.

d) Seguimiento periódico de las intervenciones realizadas y de la situación/estado del aparato, incluyendo la remisión de cuanta información/documentación se precisa para su correcto funcionamiento.

2.-Requisitos para la prestación del servicio

- El cliente deberá solicitar la visita del técnico a través del número de teléfono 976 305 712, acordando el día y hora en la que se llevará a cabo.
- Igualmente, facilitará al técnico que acuda al domicilio el acceso al aparato para su revisión.
- En caso de que no sea posible llevar a cabo la reparación en el domicilio, el cliente permitirá la retirada del aparato al técnico y su cambio por uno de cortesía, que podrá utilizar hasta la devolución del mismo.
- Tanto las piezas sustituídas, como, en su caso, el aparato reemplazado, quedarán a disposición de BSHE-E para su análisis.

3. Ámbito territorial

- El presente contrato sólo es aplicable a los aparatos adquiridos e instalados en España.

4. Precio del servicio

- El importe por el servicio contratado incluye impuestos y es el que se indica en la carátula del presente contrato.
- El precio del servicio deberá satisfacerse mediante las siguientes opciones:
  - Tarjeta bancaria cuando la contratación sea telefónica a través del agente del centro de atención al usuario de BSHE-E.
  - Metálico o tarjeta bancaria cuando la contratación se realice en el domicilio del usuario a través del técnico del Servicio Técnico Oficial de BSHE-E.
- El precio incluye la mano de obra, gastos de desplazamiento del personal técnico que realice la prestación del servicio, así como los materiales, repuestos o accesorios sustituidos.

5.- Exclusiones del servicio

- Queda excluido del objeto del presente contrato las reparaciones que se deriven del uso indebido o no doméstico del aparato, por causas ajenas al diseño o fabricación así como debidos a una instalación o montaje incorrecto del aparato, ni los defectos debidos al transporte del aparato, o a intervenciones efectuadas por personal ajeno al servicio técnico oficial de BSHE-E, o causados por la utilización del electrodoméstico fuera de lo señalado en el manual de instrucciones.

6.- Vigencia del contrato

- El presente contrato estará en vigor durante el plazo indicado en la carátula del presente contrato, a contar desde la finalización del periodo inicial de 3 años de garantía del aparato o de la finalización del periodo contratado adicionalmente.
- Sin perjuicio del plazo indicado, el contrato podrá resolverse por cualquiera de las partes cuando exista algún incumplimiento del contrato o cuando haya una alteración del aparato.
- El Cliente tiene derecho a desistir del presente contrato de mantenimiento en el plazo de 14 días naturales a contar desde su fecha, sin necesidad de justificar su decisión, dirigiéndose a BSHE-E a través de internet en la dirección de correo electrónico: cau-balay@bshg.com, o por correo postal al Centro de Atención al Usuario en el apartado de correos 13084, CP. 50080, Zaragoza.
- En tal caso, BSHE-E no tendrá la obligación de prestar servicio alguno, obligándose a reembolsar el importe pagado en el plazo de 14 días desde la recepción de la comunicación de desistimiento.

7.- Protección de datos

En cumplimiento con lo establecido en la normativa española y europea de Protección de Datos Personales y Servicios de Sociedad de la Información, le informamos que BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, S.A., como responsable del tratamiento, trata sus datos personales con la finalidad de prestarle el servicio de mantenimiento de su aparato electrodoméstico que Ud. tiene contratado. Asimismo, BSHE-E podrá enviarle comunicaciones comerciales relacionadas con el objeto del presente contrato en virtud de su interés legítimo para ello como consecuencia de nuestra relación contractual. Sus datos personales podrán ser cedidos a terceros necesarios únicamente para lograr las finalidades indicadas, entre ellos, técnicos oficiales autorizados, prestadores de servicios informáticos o de seguridad de la información, incluso cuando estos se encuentren fuera de la Unión Europea, siempre previo aseguramiento de cumplir con los requisitos indicados por la normativa, así como a otras empresas del Grupo BSH. Sus datos personales se conservarán mientras dure nuestra relación contractual, o hasta que solicite su supresión, así como el tiempo necesario para cumplir con las correspondientes obligaciones legales. En cualquier momento puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento de sus datos dirigiéndose a BSH Electrodomésticos España, SA enviando un correo electrónico a Data-Protection-ES@bshg.com o mediante comunicación escrita dirigida a BSH ELECTRODOMESTICOS ESPAÑA, SA Polígono Empresarial PLA-ZA, Ronda del Canal Imperial, nº 18-20 (Zaragoza). Puede consultar información adicional sobre Protección de sus datos en nuestra política de privacidad en https://www.bsh-group.com/es/aviso-legal-y-privacidad.

Ref. 10021981

Servicio al Cliente Balay
24 horas · 7 días
976 305 712 o en **balay.es**
Síguenos en:

Tengo un amigo en Balay

Prestador del servicio contratado:
BSH Electrodomésticos España, S.A.
Sede Social: Ronda del Canal Imperial de Aragón 18-20
(Parque empresarial PLAZA), 50197 Zaragoza España.
Inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, Tomo 4128, Libro 0,
Folio 1, Hoja Z-58891, Inscripción 2. - N.I.F. A28893550.

Servicio Tranquilidad Balay

5 años sin preocuparte de nada

Balay contigo

Contigo durante muchos, muchos años

Podemos decirte que nuestros electrodomésticos son eficaces, eficientes y duraderos, que nuestro servicio técnico es impecable, que puedes estar tranquilo con la elección que has hecho.
Pero además queremos demostrarte que esto no son solo palabras; y para ello te ofrecemos la posibilidad de ampliar la protección de tus nuevos electrodomésticos Balay, de 3 a 5 años.

Contrata el Servicio Tranquilidad Balay en www.balay.es o llamando al 976 305 712

Balay Contigo: registrarse solo tiene ventajas

En Balay Contigo puedes registrar tus electrodomésticos y beneficiarte de promociones, ofertas y descuentos exclusivos. Además, podrás recibir asesoramiento online, ayuda y trucos para sacar el máximo rendimiento a tus electrodomésticos.

Balay más contigo que nunca.

Accede a Balay Contigo y registra tu electrodoméstico.

Balay contigo

Te ofrecemos dos años más de plena satisfacción

Con el Servicio Tranquilidad Balay tendrás un total de 5 años de satisfacción, protección y todas estas ventajas:

- Calidad del Servicio Técnico Balay, garantizada por profesionales altamente cualificados.
- Sin asumir gastos de desplazamiento, reparaciones, piezas y mano de obra en las averías incluidas en la garantía.
- Posibilidad de contratar este servicio durante los tres primeros años del electrodoméstico.
- Este servicio comenzará automáticamente al finalizar los 3 años de garantía comercial inicial.

Así vamos a sellar este compromiso

Para dar forma a este servicio, te ofrecemos ayuda profesional de máxima calidad, a tu disposición en el 976 305 712 o en www.balay.es

Estas son algunas de sus ventajas:

- La más amplia red de servicios oficiales.
- Localiza el más cercano en la sección Servicio Oficial de www.balay.es
- Respondemos a tus llamadas las 24 horas del día, 7 días a la semana.
- Solo usamos repuestos originales, por eso podemos ofrecerte hasta 2 años de garantía en las reparaciones.
- Tendrás la posibilidad de comprar repuestos, accesorios y electrodomésticos en www.balay.es