

Cuenta con nosotros  
siempre que lo necesites.  
Servicio al Cliente Balay

Siempre, es siempre  
24 horas · 7 días  
976 305 712 o en [balay.es](https://www.balay.es)

Tengo un amigo en  Balay

Síguenos en:



Ref: 17/007626

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.

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO "SERVICIO BALAY SIEMPRE CONTIGO"

**1.- Objeto del contrato.** En virtud del presente contrato se acuerda la prestación de servicios de mantenimiento sobre el electrodoméstico reseñado, de conformidad con los términos y condiciones que a continuación se detallan. Podrán ser objeto del presente contrato todos los electrodomésticos BALAY desde su compra, sin perjuicio del régimen de garantía durante los tres primeros años, por lo que este contrato no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad del producto. No podrá contratarse el servicio sobre aquellos electrodomésticos que tengan una antigüedad superior a ocho años desde la fecha de compra. **2.- Obligaciones del prestador del servicio.** BSHE se compromete a efectuar, bajo las condiciones del presente contrato y a través del SERVICIO TÉCNICO OFICIAL de BSHE, las siguientes prestaciones: a) Atención telefónica 24 horas, a través del número 976 305 712 relativa al funcionamiento y características del aparato. b) Si el aparato estuviese dentro del periodo de los 3 años de garantía tras su compra, durante ese periodo de 3 años de garantía BSHE se compromete a subsanar los siguientes daños accidentales ocasionados en sus electrodomésticos: a. Averías por defecto de mantenimiento. b. Daños en plásticos, fuelles y cristales (hasta un valor de 60€ + IVA). c. Atascos producidos en el electrodoméstico. c) Reparación a requerimiento del cliente de cuantas averías se produzcan por un mal funcionamiento del aparato, 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. d) Durante los primeros 8 años de uso del aparato desde la fecha de compra, se podrá sustituir el aparato por otro de prestaciones equivalentes cuando a juicio de BSHE la reparación referida en el punto anterior, sea imposible o económicamente desproporcionada. Será de cuenta de BSHE la entrega, instalación y retirada del antiguo aparato, manteniéndose en vigor el presente contrato sobre el nuevo aparato adquirido. e) Transcurridos 8 años de uso del aparato desde la fecha de compra, si a juicio de BSHE el aparato no pudiera repararse, el cliente podrá adquirir, a través de la web de BSHE [www.balay.es](https://www.balay.es), un electrodoméstico nuevo con el descuento que conste en: <https://www.balay.es/balay-siempre-contigo> aplicable tanto para el precio del aparato como para los servicios de instalación y retirada del viejo, manteniéndose en vigor el presente contrato sobre el nuevo aparato adquirido. Se excluyen de la aplicación del descuento, aquellos que estén dentro de la gama de descatalogados o "outlet". f) Sin perjuicio de lo anterior, y a partir del primer año el usuario siempre tendrá a su disposición la posibilidad de adquirir un nuevo electrodoméstico BALAY si este tiene mejores prestaciones que el que tiene en la actualidad, a través de la web de BSHE [www.balay.es](https://www.balay.es), con el descuento que conste en: <https://www.balay.es/balay-siempre-contigo> aplicable tanto para el precio del aparato como para los servicios de instalación y retirada del viejo, manteniéndose en vigor el presente contrato sobre el nuevo aparato adquirido. Se excluyen de la aplicación del descuento, aquellos que estén dentro de la gama de descatalogados o "outlet". g) 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. Dichas obligaciones serán exigibles a BSHE una vez transcurrido un mes desde la contratación del servicio. **3.- 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 aparato. Sin perjuicio de los derechos del cliente a su examen, tanto las piezas sustituidas, como, en su caso, el aparato reemplazado, quedarán a disposición de BSHE para su análisis. **4.- Ámbito territorial.** El presente contrato sólo es aplicable a los aparatos adquiridos e instalados en España. **5.- Precio del servicio.** El importe por el servicio contratado es el que se indica en la carátula del presente contrato. En dichos importes se entenderá incluido el IVA. El precio del servicio deberá satisfacerse mediante domiciliación bancaria, a cuyo efecto se suscribe el mandato SEPA que queda incorporado al presente contrato. El importe acordado no sufrirá variación durante los 3 primeros años. A partir de dicho momento, podrá actualizarse anualmente, al alza o a la baja, de acuerdo a la variación que experimente el IPC del año inmediatamente anterior. **6.- 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, o causados por la utilización del aparato fuera de lo señalado en el manual de instrucciones. **7.- Vigencia del contrato.** El presente contrato estará en vigor durante, al menos, el plazo de un año a contar desde su firma. En este sentido, los avisos de reparación anteriores a la firma del presente contrato no darán derecho al ejercicio de los derechos contenidos en el presente contrato. A la finalización del plazo indicado, el contrato se renovará por mensualidades sucesivas, sin perjuicio de la facultad de ambas partes de resolver el contrato cuando exista algún incumplimiento del mismo o cuando haya una alteración del aparato, y, en cualquier caso, mediante el simple preaviso con, al menos, un mes de antelación. 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 a través de internet en la dirección de correo electrónico: [cau-balay@bshg.com](mailto: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 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. **8.- 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 BSHE, 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 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](mailto:Data-Protection-ES@bshg.com) o mediante comunicación escrita dirigida a BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, SA Polígono Empresarial PLA-2A, 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>.

Tengo un amigo en  Balay






Servicio  
Balay Siempre  
Contigo  
Sin preocupaciones  
para siempre



## Palabra de amigo

Para que no tengas que preocuparte nunca más por el estado de tus electrodomésticos, te ofrecemos el contrato de mantenimiento Balay Siempre Contigo.

Como amigos, queremos:

-  **Cubrirte.** Ofreciéndote la más amplia red de servicios oficiales.
-  **Estar ahí.** Facilitándote el servicio oficial más cercano en la sección Servicio Oficial de balay.es
-  **Ayudarte.** Respondiendo a tus llamadas las 24 horas del día, 7 días a la semana.
-  **Cuidarte.** Utilizando solo repuestos originales, y ofreciéndote hasta 2 años de garantía en las reparaciones.
-  **Facilitarte.** Dándote la posibilidad de comprar repuestos, accesorios y electrodomésticos en balay.es



Contrata el Servicio Balay Siempre Contigo en [www.balay.es](http://www.balay.es) o llamando al 976 305 712

## Registrarse solo tiene ventajas

Registra tus electrodomésticos y recibe promociones, ofertas y descuentos exclusivos.





Además, te ayudamos a sacar el máximo rendimiento a tus electrodomésticos, como lo haría un amigo.



Registra tu electrodoméstico.

## Te ofrecemos protección durante toda la vida de tu electrodoméstico




Con el Servicio **Balay Siempre Contigo** disfrutarás de una alta protección y todas estas ventajas:

-  **Cobertura ante averías producidas por un mal funcionamiento del electrodoméstico.**  
Incluida mano de obra, desplazamiento y repuestos necesarios.
-  **Protección total ante daños accidentales.**  
(Durante el periodo de garantía legal de fabricante).
  - Averías por defecto de mantenimiento.
  - Atascos.
  - Daños en piezas plásticas, cristales y fuelles (hasta 60€+IVA).
-  **Sustitución directa ante averías irreparables.**  
Si tu electrodoméstico no tiene reparación te daremos uno nuevo equivalente **100% gratuito** dentro de los primeros 8 años (después de los 8 años se ofrecerá un descuento exclusivo adicional).
-  **Actualiza tu electrodoméstico cuando quieras.**  
Si deseas probar nuevas funciones, ampliar la capacidad o simplemente deseas actualizar tu electrodoméstico benefíciate de un **descuento exclusivo del 15% adicional a nuestras ofertas.**

## Así funciona

### Precios y descuentos

Servicio mensual que se adapta a ti. Tú decides cuándo contratarlo, el tiempo que deseas estar protegido\* y para cuántos electrodomésticos.

-  **Precio mensual por electrodoméstico\*\*.**  
IVA incluido.  
2,99 € si lo contratas en garantía  
5 € si lo contratas fuera de garantía.
-  **Benefíciate de descuentos si contratas el servicio para más de un electrodoméstico.**  
Hasta un 24% de descuento por aparato.
-  **Servicio mensual. Nos adaptamos a ti.**  
Si decides darte de baja puedes hacerlo en cualquier momento\*.

\* La duración mínima del Servicio Balay Siempre Contigo es de 1 año. Pero una vez pasado este tiempo puedes darlo de baja cuando quieras.

\*\* Para aparatos especiales el precio será de 4,5€ y 7,5€ respectivamente.

