

## 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 dos años desde su compra.

En particular, BSHE-E se compromete a 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:

- Atención telefónica 24 horas, a través del número 976 305 712, relativa al funcionamiento y características del aparato.
- Reparación a requerimiento del cliente de cuantas averías se produzcan por un mal funcionamiento del aparato, incluyendo la mano de obra y repuestos, así como el desplazamiento al domicilio indicado, previa concertación de cita en el número de teléfono 976 305 712.
- 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.
- 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

2.1. 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.

2.2. Igualmente, facilitará al técnico que acuda al domicilio el acceso al aparato para su revisión.

2.3. 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.

2.4. Tanto las piezas sustituidas, como, en su caso, el aparato reemplazado, quedarán a disposición de BSHE-E para su análisis.

### 3. Ámbito territorial

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

### 4. Precio del servicio

4.1. El importe por el servicio contratado es de 69,99 € IVA incluido.

4.2. El precio del servicio deberá satisfacerse mediante las siguientes opciones:

a) tarjeta bancaria cuando la contratación sea telefónica a través del agente del centro de atención al usuario de BSHE-E.

b) 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.

4.3. El precio incluye piezas de repuesto originales, mano de obra y desplazamiento.

### 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 aparato fuera de lo señalado en el manual de instrucciones.

### 6. Vigencia del contrato

6.1. El presente contrato estará en vigor durante el plazo de tres años a contar desde la finalización del periodo inicial de 2 años de garantía del aparato.

6.2. 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.

6.3. 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 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos de carácter personal que sean facilitados se incluirán en un fichero de datos personales automatizado y confidencial, llamado "usuarios finales", cuyo responsable es BSH Electrodomésticos España S.A., cuya finalidad es la gestión del contrato de mantenimiento. Toda vez que para la prestación de los servicios objeto del presente contrato BSHE-E puede valerse de empresas y/o autónomos pertenecientes al Servicio Técnico Oficial de BSHE-E, el Cliente autoriza la cesión de sus datos personales a los mismos. El interesado puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, contactando con pmp-seguridaddatos@bshg.com, o enviando un escrito al domicilio señalado en el encabezamiento indicando "protección de datos".

Ref. 17001592

Servicio al Cliente Balay  
24 horas · 7 días

976 305 712 o en [balay.es](http://balay.es)

Síguenos en:



 **Balay**  
Por un mundo más cómodo

# Servicio Tranquilidad Balay

5 años sin preocuparte  
de nada



Sello distribuidor

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.

## 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 2 a 5 años.**



Contrata el Servicio Tranquilidad Balay en [www.balay.es](http://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.



## Te ofrecemos tres 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 dos primeros años del electrodoméstico.**
- Este servicio **comenzará automáticamente** al finalizar los 2 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](http://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](http://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 **2 años de garantía en las reparaciones.**



Tendrás la posibilidad de comprar **repuestos, accesorios y electrodomésticos** en [www.balay.es/tienda](http://www.balay.es/tienda)

