

## Condiciones generales de venta **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 legal, 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 realizar, una vez transcurrido un mes desde su contratación, las siguientes prestaciones a través de su SERVICIO TÉCNICO OFICIAL:

- a) Atención 24 horas relativa al funcionamiento y características del aparato a través de la web <https://www.balay.es/> y en el teléfono 976 305 712.
- b) 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 con certificación de cita en el número de teléfono 976 305 712.
- c) Si el aparato estuviese dentro del periodo de garantía legal de fabricante tras su compra, durante este periodo 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.
- 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.
- e) Durante los primeros 8 años de uso del aparato desde la fecha de compra, se podrá sustituir sin coste el aparato por otro de prestaciones equivalentes cuando a juicio de BSHE la reparación referida en el punto d), sea imposible o económicamente desproporcionada, incluyendo el supuesto en el que no se pueda garantizar que la reparación sea satisfactoria.
- f) Transcurridos 8 años de uso del aparato desde la fecha de compra, cuando a juicio de BSHE la reparación referida en el punto d), sea imposible o económicamente desproporcionada, incluyendo el supuesto en el que no se pueda garantizar que la reparación sea satisfactoria, el cliente podrá adquirir un nuevo electrodoméstico Balay a través del SERVICIO TÉCNICO OFICIAL de BSHE. El cliente dispondrá de un descuento adicional que consta en: <https://www.balay.es/balay-siempre-contigo>. Se excluyen de la aplicación del descuento, aquellos que estén dentro de la gama de descatalogados o "outlet".
- g) Sin perjuicio de lo anterior, y a partir del primer año el cliente 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, disponiendo del mismo descuento y condiciones descritas en el punto f).
- h) En los supuestos de sustitución o adquisición de un nuevo aparato descritos en los puntos anteriores, será de cuenta de BSHE la entrega, instalación y retirada del antiguo aparato; ello no incluye trabajos adicionales de carpintería, albañilería o fontanería, así como medios especiales para proceder a la entrega (grúas o vehículos especiales), ni el empleo de conexiones/cables o tubos de conexión superior a la original del aparato. Sobre el aparato nuevo, deberá suscribirse un nuevo contrato, con la vigencia mínima establecida en el punto 7.

### 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, a excepción de Ceuta y Melilla.

### 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 duración obligatoria para las partes 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-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>.

Tal derecho podrá ejercitarse cuando el presente contrato se haya convenido a distancia o fuera del establecimiento mercantil, con las excepciones contenidas en el artículo 103 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.