

**JUNKERS****BOSCH**

Estipulaciones Generales

1. El Servicio Oficial de la Marca (SAT JUNKERS, BOSCH y NECKAR) designado en elencabezamiento, llevará a cabo las siguientes intervenciones, **sin coste alguno para el USUARIO por mano de obra o desplazamientos** (solo deberá pagar el importe de las piezas sustituidas, en el caso de contratos del tipo estándar):

- Una visita a domicilio para una revisión (conforme al IT3 del RITE, Real Decreto 178/2021 de 23 de Marzo, y especificaciones del fabricante) fuera de la temporada de calefacción o durante intervención de reparación.
- La asistencia del USUARIO y en caso de avería del producto, la visita o visitas necesarias para la restitución del funcionamiento, durante todo el periodo de vigencia en modalidades de contrato Inicial PM y Total.
- En el caso de que sea suscrito el contrato PM/ESTRELLA/TOTAL, la cobertura también incluye el transporte y coste de las piezas necesarias para la intervención.
- La realización del contrato ESTRELLA/TOTAL está supeditada a una inspección técnica previa por parte del Servicio Técnico Oficial, quién informará al USUARIO de la viabilidad o idoneidad del mismo al finalizar periodo de Garantía/Total.
- El periodo máximo de vigencia del contrato ESTRELLA/TOTAL tras sucesivas renovaciones periódicas serán 7-10 años, según tipología de producto desde la fecha de instalación del equipo, pasando de forma automática a Contrato Estándar.

Requisitos adicionales para la opción de conectividad remota:

- Tener una instalación de calefacción compatible.
- Conexión local a Internet.
- Unidad de control del sistema (controlador compatible).
- Un módulo de comunicación (portal IP) para que la instalación de calefacción pueda conectarse a Internet. El cliente final es responsable de la instalación profesional de la pasarela de conexión IP.

Cuando la intervención requiera la sustitución de una pieza averiada, y esta no está incluida en la cobertura del contrato, se informará al USUARIO del precio de la misma de acuerdo a la Tarifa Oficial de recambios del Fabricante, antes de proceder a la sustitución.

2. Durante la intervención correspondiente a la **revisión (según IT3 del RITE y especificaciones del fabricante) se verificarán los siguientes trabajos:**

- Limpieza del quemador y piloto.
- Limpieza del bloque de calor / cámara de combustión.
- Verificación y puesta a punto de los mecanismos de regulación, control y seguridad.
- Verificación y regulación de consumos, caudal de agua y combustible.
- Verificación del funcionamiento de la bomba de circulación.
- Verificación de la salida de gases.
- Análisis de combustión.
- Verificación del ánodo del acumulador y presencia de lodos en el fondo.
- Diagnóstico y propuesta de sustitución de aquellas piezas que por su estado puedan ser susceptibles de provocar averías.
- Solar:
 - Inspección captadores, estructura, juntas, fugas.
 - Sistema acumulación e intercambiador.
 - Comprobación circuito hidráulico, fluido, estanqueidad, bomba, valvulería, etc.
 - Sistema eléctrico y de control.
 - Sistema auxiliar, sondas de temperatura.
- Bomba de calor y/o aire acondicionado:
 - Comprobación del nivel y concentración de anticongelante (si procede).
 - Comprobación de presiones de circuitos y comprobación de fugas.
 - Comprobación del estado de las conexiones eléctricas.
 - Comprobación del correcto funcionamiento del sistema de des-escarache.
 - Comprobación de la configuración de parámetros de trabajo, si procede ajuste para la optimización de su eficiencia.
 - Comprobación de modos de funcionamiento.
 - Comprobación del correcto funcionamiento de las bombas.
 - Revisión y limpieza de filtros.
 - Comprobación del funcionamiento de dispositivos de control y seguridad.
 - Comprobación de consumos eléctricos.
 - Comprobación del vaso de expansión.
 - Comprobación del estado y limpieza de la unidad exterior si procede.
 - Comprobación de la estanqueidad de las tuberías.
 - Comprobación funcionamiento de las válvulas de seguridad.
 - Comprobación estado del aislamiento.
 - Comprobación de presiones de la instalación.
 - Limpieza del evaporador (si procede).
 - Limpieza del condensador (si procede).

3. **Quedan excluidos** de este contrato:

- La retirada o modificación de muebles para poder realizar la revisión o reparación del producto.
- La reparación de averías producidas por personas ajenas al SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR.
- El importe de las piezas averiadas, si el contrato suscrito no es del tipo PM/ESTRELLA/TOTAL.
- Purgado y llenado del circuito de calefacción.
- Solar: cambio de ánodo de sacrificio y purgado y llenado de líquido solar, si el contrato suscrito no es el del tipo TOTAL.
- La limpieza de chimeneas.
- Las fugas de agua o combustible que puedan existir en los correspondientes circuitos fuera del aparato.
- Trabajos de descalcificación del aparato o tuberías.
- Las averías producidas por:
 - Fuerza Mayor (inundaciones, heladas, revocos, condensaciones, incendios, corrosión, rupturas, tormentas, fenómenos atmosféricos o geológicos, etc.)
 - Negligencias o uso inadecuado.
 - Causas ajenas al aparato objeto de este contrato.
 - Fallos que puedan derivarse, directa o indirectamente, de no haberse cumplido las normas instrucciones del manual de instalación y manejo del aparato o falta de mantenimiento.
- Los accesorios no mencionados en el apartado inicial conectados al aparato objeto del presente contrato (acumuladores, termostatos, relojes programadores, centralitas de regulación, etc.)
- Transformaciones o modificaciones de las características originales.

- Labores a realizar por el USUARIO (programaciones de funcionamiento, rearmes, encendidos y apagados, llenado de la instalación, etc.)
- Reparaciones y prestaciones de los Servicios Especiales.
- En el precio de la prestación de los Servicios Especiales tendrá un 50% de descuento sobre su precio de tarifa.
- El coste de los servicios prestados por terceras personas o empresas, como pueden ser grúas elevadoras, andamios, medios auxiliares en general, transportistas, albañiles, pintores, etc. La instalación debe ser accesible, los trabajos que se deban realizar por inaccesibilidad (o porque se necesite más tiempo o manipulaciones especiales) a los aparatos serán por cuenta del USUARIO.
- De forma general cualquier acción o intervención no recogida en los puntos 1 y 2 de este Contrato.
- En el caso de ser necesario la desinstalación de la caldera para su reparación, podrá suponer un coste adicional a valorar en cada caso.
- Para la opción de conectividad remota: Bosch no será responsable ante el cliente por interrupciones o lagunas en los servicios de Internet.

4. La fecha para llevar a cabo la **revisión anual** será propuesta por el SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR y concertada con el USUARIO. En caso de avería el USUARIO, deberá solicitar telefónicamente la intervención a través del nº de teléfono **911 75 90 92** o directamente al SAT.

La Recogida de avisos estará disponible de 8 a 20 horas y el Servicio a domicilio de 9 a 19 horas de lunes a viernes excepto fiestas oficiales, en ambos casos.

Para llevar a cabo cualquiera de las intervenciones objeto de este Contrato, el USUARIO deberá facilitar el acceso del personal del SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR, previa identificación de éste, a la estancia en la que se encuentre el producto objeto de intervención.

5. **El periodo de duración** del presente contrato está vinculado a la modalidad contratada, estableciéndose los siguientes modelos:

Un periodo de 3 años para el tipo de Mantenimiento Inicial PM, de 1 año para el tipo Estándar y un periodo de 5 años para el contrato TOTAL.

El mantenimiento Inicial PM a su vencimiento se cambiará automáticamente al tipo Estándar.

Bajo mutuo acuerdo de ambas partes se podrá establecer un periodo de vigencia del contrato diferente a los establecidos.

Se renovará automáticamente a su vencimiento por sucesivos periodos de igual duración, salvo que cualquiera de las partes manifieste por escrito su voluntad en contra, con al menos un mes de antelación a la fecha de conclusión del periodo inicial o de sus sucesivas prórrogas.

6. En caso de renovación del Contrato, el **citado importe será actualizado en la misma proporción que experimente el Índice General de Precios al Consumo** que publique el Instituto Nacional de Estadística, u Organismo que legalmente le sustituya, correspondiente a los últimos doce meses conocidos. En las sucesivas prórrogas se aplicarán los mismos criterios de actualización, tomándose como base, en cada una, la cuota aplicada en la anualidad anterior.

Robert Bosch se reserva el derecho de modificar el precio por encima de dicho índice, para cada nueva anualidad, a fin de mantener el equilibrio de las prestaciones, en razón de los incrementos de costes de la propia empresa, del sector o derivados de normas imperativas de la Administración Pública competente.

La revisión pactada será de aplicación automática, sin necesidad de notificación previa.

7. La/s cuota/s anual/es establecida/s en este contrato se abonará en **un solo pago que deberá efectuarse dentro de los primeros siete días** de su vigencia inicial o de la de cualquiera de sus sucesivas prórrogas.

El USUARIO **no tendrá derecho a ninguna clase de intervención hasta que no haya efectuado el pago de la/s cuota/s anual/es correspondiente/s.**

8. El presente Contrato quedará automáticamente invalidado si se observase cualquier manipulación o intervención en el aparato por parte de personal ajeno al SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR.

9. El USUARIO puede requerir al técnico que realice la intervención, la entrega de una hoja informativa con el contenido de información al usuario que se establece en el Real Decreto 29/2009 sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico.

10. El Responsable de tratamiento de sus datos personales es Robert Bosch España, S.L.U, con domicilio en Calle de los Hermanos García Noblejas, nº 19. 28037 Madrid (en adelante, Bosch). Sus datos personales serán tratados con la finalidad de gestionar el contrato de mantenimiento, servicios de reparación y encuestas de satisfacción del servicio. La base legal para este tratamiento es la ejecución de este servicio, así como para la realización de encuestas de satisfacción nuestro interés legítimo en conocer la satisfacción de usted sobre los productos contratados, salvo que usted nos informe que no desea que le hagamos encuestas de satisfacción. Sus datos personales serán tratados durante la vigencia de la relación contractual, y posteriormente se mantendrán bloqueados durante 15 años para la atención de posibles responsabilidades legales derivadas del tratamiento.

Igualmente, en el caso de que lo haya autorizado trataremos sus datos personales para la comunicación de productos y servicios de acuerdo con sus intereses y elaboraremos un perfil comercial. La base legal para este tratamiento es el consentimiento que se solicita en el formulario, sin que en ningún caso la retirada de éste condicione la ejecución de los servicios contratados. Para esta finalidad sus datos personales serán tratados de forma indefinida hasta que solicite su derecho de supresión o revoque su consentimiento.

Sus datos personales se cederán al Servicio Técnico Oficial definido en este contrato, con la finalidad de prestarle los servicios indicados en el presente contrato. La base legal para la cesión es la ejecución del servicio solicitado. No se cederán a otros terceros, salvo obligación legal, porque sea necesario para la ejecución del presente contrato o que usted lo haya consentido.

Usted podrá ejercitar su derecho de acceso, rectificación, supresión, solicitar la limitación del tratamiento, la portabilidad de los datos, la oposición del tratamiento y retirada del consentimiento en cualquier momento, a través del enlace <https://request.privacy-bosch.com>. TT/SSP-ASA, La dirección del delegado de datos personales de Bosch es "Data Protection Officer (C/ISP), Post office box 30 0220, 70442 Stuttgart, Alemania, siendo su correo electrónico dpo@bosch.com. Igualmente, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Para la opción de conectividad remota, como cliente final es necesario que acepte expresamente el acceso de la empresa de servicio técnico. Este consentimiento se puede otorgar de forma electrónica a través de las soluciones para clientes finales "HomeCom Easy Gateway Management Portal". Los datos de usuario y del dispositivo relacionados con el sistema de calefacción pueden contener información específica sobre el uso de calefacción en el que está instalado el sistema o permitir sacar conclusiones sobre las curvas de temperatura. Como cliente final puede revocar su consentimiento de acceso, sin efecto retroactivo, en cualquier momento y sin proporcionar ninguna razón para hacerlo, por ejemplo en la plataforma Bosch HomeCom, por correo postal o electrónico, en forma de una declaración clara a Bosch Thermotechnik GmbH, TT-RHC / ECP, PO Box 13 09, 73243 Wernau, correo electrónico: support.homecom@de.bosch.com.

Información al usuario de los servicios de reparación de aparatos de uso doméstico

En cumplimiento de las previsiones del Real Decreto 29/2009 de 30 de diciembre, se relacionan seguidamente los datos de información obligatoria a los usuarios.

1. **Precios aplicables** por tiempo de trabajo, gastos de transporte y/o desplazamiento:

- No se especifican porque estos conceptos quedan incluidos en el importe de la cuota del contrato.
- No obstante se encuentran incluidos en la tarifa del SAT Oficial y a disposición del USUARIO.
- Precios de otros servicios o recargos a aplicar por trabajos urgentes o fuera de jornada a petición del usuario.
- Se encuentran incluidos en la tarifa del SAT Oficial y a disposición del USUARIO.
- En el caso de ser necesario la desinstalación de la caldera para su reparación, podrá suponer un coste adicional a valorar en cada caso.

Todo usuario tiene **derecho a presupuesto previo** escrito de las reparaciones o servicios que solicite.

2. El usuario quedará obligado al **pago por la elaboración del presupuesto** sólo cuando, habiéndolo solicitado, no fuera aceptado. En este caso, como importe de dicho presupuesto podrá exigirse, como máximo:

- Para pequeños aparatos de uso doméstico: Quince minutos del valor de la hora de trabajo.

- Para línea blanca: Treinta minutos del valor de la hora de trabajo.

- Para línea marrón y electrónica: Sesenta minutos del valor de la hora de trabajo.

4. Todas las reparaciones o instalaciones están **garantizadas por seis meses**, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, para aparatos con fecha de compra antes de 01/01/2022.

Todas las reparaciones o instalaciones están **garantizadas por doce meses**, conforme al Real Decreto Legislativo 7/2021, para aparatos con fecha de compra a partir de 31/12/2021.

5. Este Servicio dispone de **Hojas de Reclamaciones** a disposición del USUARIO que las solicite. Estas posibles reclamaciones deberán efectuarse ante las autoridades competentes en materia de consumo.

Horario de prestación de servicio al público:

- Recogida de avisos: 8 a 20 horas de lunes a viernes excepto fiestas oficiales.
- Servicio a domicilio: 9 a 19 horas de lunes a viernes excepto fiestas oficiales.



**JUNKERS****BOSCH**

Estipulacions Generals -

- El Servei Oficial de la Marca (SAT JUNKERS, BOSCH i NECKAR) designat a l'encapçalament, durà a terme les intervencions següents, sense cap cost per a l'USUARI per mà d'obra o desplaçaments (només haurà de pagar l'import de les peces substituïdes, en el cas de contractes del tipus estàndard):
 - Una visita a domicili per a una revisió (conforme a l'IT3 del RITE, Reial decret 178/2021 de 23 de març, i especificacions del fabricant) fora de la temporada de calefacció o durant la intervenció de reparació.
 - A instàncies de l'USUARI i en cas d'avaría del producte, la visita o les visites necessàries per a la restitució del funcionament, durant tot el període de vigència en modalitats de contracte Inicial PM i Total.
 - En cas que sigui subscrit el contracte PM/ESTRELLA/TOTAL, la cobertura també inclou el transport i cost de les peces necessàries per a la intervenció.
 - La realització del contracte ESTRELLA/TOTAL està supeditada a una inspecció tècnica prèvia per part del Servei Tècnic Oficial, qui informará a l'USUARI de la viabilitat o idoneïtat del mateix en finalitzar període de Garantia/Total.
 - El període màxim de vigència del contracte ESTRELLA/TOTAL després de renovacions periòdiques successives seran 7-10 anys, segons tipologia de producte des de la data d'instal·lació de l'equip, passant de forma automàtica a Contracte Estàndard.

Requisits addicionals per a l'opció de connectivitat remota:

- Tenir una instal·lació de calefacció compatible.
- Connexió local a Internet.
- Unitat de control del sistema (controlador compatible).
- Un mòdul de comunicació (portal IP) perquè la instal·lació de calefacció es pugui connectar a Internet. El client final és responsable de la instal·lació professional de la passarel·la de connexió IP.

Quan la intervenció requereixi la substitució d'una peça avariada, i aquesta no estigui inclosa a la cobertura del contracte, s'informará a l'USUARI del preu d'aquesta d'acord amb la Tarifa Oficial de recanvis del Fabricant, abans de procedir a la substitució.

- Durant la intervenció corresponent a la **revisió (segons IT3 del RITE i especificacions del fabricant) es verificaran els treballs següents:**

- Neteja del cremador i pilot.
- Neteja del bloc de calor/càmera de combustió.
- Verificació i posada al punt dels mecanismes de regulació, control i seguretat.
- Verificació i regulació de consums, cabal d'aigua i combustible.
- Verificació del funcionament de la bomba de circulació.
- Verificació de la sortida de gasos.
- Anàlisi de combustió.
- Verificació de l'ànode de l'acumulador i la presència de fangs al fons.
- Diagnòstic i proposta de substitució de les peces que pel seu estat puguin ser susceptibles de provocar avaries.
- Solar:
 - Inspecció captadors, estructura, juntes, fuites.
 - Sistema acumulació i intercanviador.
 - Comprovació circuit hidràulic, fluid, estanqueïtat, bomba, valvuleria, etc.
 - Sistema elèctric i de control.
 - Sistema auxiliar, sondes de temperatura
- Bomba de calor i/o aire condicionat:
 - Comprovació del nivell i concentració de anticongelant (si escau).
 - Comprovació de pressions de circuits i comprovació de fuites.
 - Comprovació de l'estat de les connexions elèctriques.
 - Comprovació del funcionament correcte del sistema de desgelament.
 - Comprovació de la configuració de paràmetres de treball, si escau ajust per a l'optimització de la seva eficiència.
 - Comprovació de modes de funcionament
 - Comprovació del funcionament correcte de les bombes.
 - Revisió i neteja de filtres.
 - Comprovació del funcionament de dispositius de control i seguretat.
 - Comprovació de consums elèctrics.
 - Comprovació del got d'expansió.
 - Comprovació de l'estat i la neteja de la unitat exterior si escau.
 - Comprovació de l'estanquitat de les canonades.
 - Comprovació funcionament de les vàlvules de seguretat.
 - Comprovació de l'estat de l'aïllament.
 - Comprovació de pressions de la instal·lació.
 - Neteja de l'evaporador (si escau).
 - Neteja del condensador (si escau).

- Queden exclosos d'aquest contracte:**

- La retirada o modificació de mobles per poder realitzar la revisió o reparació del producte.
- La reparació d'avaries produïdes per persones alienes al SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR.
- L'import de les peces avariades, si el contracte subscrit no és del tipus PM/ESTRELLA/TOTAL.
- Purgat i omplert del circuit de calefacció.
- Solar: canvi d'ànode de sacrifici i purgat i omplert de líquid solar, si el contracte subscrit no és el tipus total.
- La neteja de xemeneies.
- Les fuites d'aigua o combustible que puguin existir als circuits corresponents fora de l'aparell.
- Treballs de descalcificació de l'aparell o canonades.
- Les avaries produïdes per:
 - Força Major (inundacions, gelades, arrebossats, condensacions, incendis, corrosió, ruptures, tempestes, fenòmens atmosfèrics o geològics, etc.)
 - Negligències o ús inadequat.
 - Causes alienes a l'aparell objecte d'aquest contracte.
 - Defectes que puguin derivar-se, directament o indirectament, de no haver complert les normes i instruccions del manual d'instal·lació i maneig de l'aparell o manca de manteniment.
- Els accessoris no esmentats a l'apartat inicial connectats a l'aparell objecte del present contracte (acumuladors, termòstats, rellotges programadors, centraletes de regulació, etc.)
- Transformacions o modificacions de les característiques originals.

- Laboris a realitzar per L'USUARI (programacions de funcionament, rearmes, encesos i apagats, omplert de la instal·lació, etc.)
- Reparacions i prestacions dels serveis especials.
- En el preu de la prestació dels serveis especials tindrà un 50% de descompte sobre el preu de tarifa.
- El cost dels serveis prestats per terceres persones o empreses, com ara grues elevadores, bastides, mitjans auxiliars en general, transportistes, paletes, pintors, etc. La instal·lació ha de ser accessible, els treballs que s'hagin de fer per inaccessibilitat (o perquè es necessiti més temps o manipulacions especials) als aparells seran a compte de l'USUARI.
- De forma general qualsevol acció o intervenció no recollida als punts 1 i 2 d'aquest Contracte.
- En cas que sigui necessari la desistiment de la caldera per a la seva reparació, podrà suposar un cost addicional a valorar en cada cas.
- Per a l'opció de connectivitat remota: Bosch no serà responsable davant del client per interrupcions o il·lucines als serveis d'Internet.

- La data per dur a terme la revisió anual serà proposada pel SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR i concertada amb l'USUARI. En cas d'avaría l'USUARI, haurà de sol·licitar telefònicament la intervenció a través del número de telèfon 911 75 90 92 o directament al SAT.

La Recollida d'avisos estarà disponible de 8 a 20 hores i el Servei a domicili de 9 a 19 hores de dilluns a divendres excepte festes oficials, en tots dos casos.

Per dur a terme qualsevol de les intervencions objecte d'aquest Contracte, l'USUARI haurà de facilitar l'accés del personal del SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR, amb la identificació prèvia, a l'estada en què es troba el producte objecte d'intervenció.

- El període de durada del present contracte està vinculat a la modalitat contractada, establint-se els models següents:

Un període de 3 anys pel tipus de Manteniment Inicial PM, d'1 any pel tipus Estàndard i un període de 5 anys pel contracte TOTAL.

El manteniment inicial PM al venciment es canviarà automàticament al tipus Estàndard.

Sota mutu acord d'ambdues parts es pot establir un període de vigència del contracte diferent dels establerts.

Es renovarà automàticament al venciment per períodes successius d'igual durada, llevat que qualsevol de les parts manifesti per escrit la seva voluntat en contra, amb almenys un mes d'antelació a la data de conclusió del període inicial o de les seves successives pròrrogues.

- En cas de renovació del contracte, l'import esmentat s'ha d'actualitzar en la mateixa proporció que experimenti l'índex general de preus al consum que publiqui l'Institut Nacional d'Estadística, o l'organisme que legalment el substitueixi, corresponent als dotze últims mesos coneguts. A les successives pròrrogues s'aplicaran els mateixos criteris d'actualització, prenent com a base, a cadascuna, la quota aplicada a l'anualitat anterior.

Robert Bosch es reserva el dret de modificar el preu per sobre del dit índex, per a cada nova anualitat, a fi de mantenir l'equilibri de les prestacions, per raó dels increments de costos de la pròpia empresa, del sector o derivats de normes imperatives de l'administració pública competent.

La revisió pactada serà d'aplicació automàtica, sense necessitat de notificació prèvia.

- La La/les quota/es anual/s establerta/s en aquest contracte s'abonarà en un sol pagament que haurà d'efectuar-se dins dels primers set dies de la seva vigència inicial o de la de qualsevol de les seves successives pròrrogues.

L'USUARI no tindrà dret a cap mena d'intervenció fins que no hagi efectuat el pagament de la/les quota/es anual/s corresponent/s.

- Aquest Contracte quedarà automàticament invalidat si s'observés qualsevol manipulació o intervenció a l'aparell per part de personal aliè al SAT JUNKERS/BOSCH/NECKAR

- L'USUARI pot requerir al tècnic que faci la intervenció, i l'liurament d'un full informatiu amb el contingut d'informació a l'usuari que estableix el Reial decret 29/2009 sobre protecció dels drets del consumidor al servei de reparació d'aparells ús domèstic.

- El Responsable de tractament de les seves dades personals és Robert Bosch España, S.L.U, amb domicili al Carrer dels Germans García Noblejas, núm. 19. 28037 Madrid (d'ara endavant, Bosch). Les vostres dades personals seran tractades amb la finalitat de gestionar el contracte de manteniment, servei de reparació i enquestes de satisfacció del servei. La base legal per a aquest tractament és l'execució d'aquest servei, així com per a la realització d'enquestes de satisfacció el nostre interès legítim a conèixer la satisfacció de vostè sobre els productes contractats, llevat que ens informi que no desitja que li fem enquestes de satisfacció. Les vostres dades personals seran tractades durant la vigència de la relació contractual, i posteriorment es mantindran bloquejades durant 15 anys per a l'atenció de possibles responsabilitats legals derivades del tractament.

Igualment, en el cas que ho hagi autoritzat tractarem les dades personals per a la comunicació de productes i serveis d'acord amb els seus interessos i elaborarem un perfil comercial. La base legal per a aquest tractament és el consentiment que se sol·licita al formulari, sense que en cap cas la retirada d'aquest condició l'execució dels serveis contractats. Per a aquesta finalitat les vostres dades personals seran tractades de forma indefinida fins que sol·liciteu el vostre dret de supressió o revoqueu-ne el consentiment.

Les vostres dades personals se cediran al Servei Tècnic Oficial definit en aquest contracte, amb la finalitat de prestar-vos els serveis indicats en aquest contracte. La base legal per a la cessió és l'execució del servei sol·licitat. No se cediran a altres tercers, llevat d'obligació legal, perquè sigui necessari per a l'execució del present contracte o que ho hagi consentit.

Podreu exercitar el vostre dret d'accés, rectificació, supressió, sol·licitar la limitació del tractament, la portabilitat de les dades, l'oposició del tractament i retirada del consentiment en qualsevol moment, a través de l'enllaç <https://request.privacy-bosch.com>, TT/SSP-ASA, L'adreça del delegat de dades personals de Bosch és "Data Protection Officer (C/ISP), Post office box 30 02 20, 70442 Stuttgart, Alemanya, sent el seu correu electrònic dpo@bosch.com. Igualment, en cas de considerar vulnerat el dret a la protecció de dades personals, podran interposar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.agpd.es).

Per a l'opció de connectivitat remota, com a client final cal que accepteu expressament l'accés de l'empresa de servei tècnic. Aquest consentiment es pot atorgar de forma electrònica a través de les solucions per a clients finals HomeCom Easy Gateway Management Portal. Les dades d'usuari i del dispositiu relacionades amb el sistema de calefacció poden contenir informació específica sobre l'ús de calefacció on està instal·lat el sistema o permetre treure conclusions sobre les corbes de temperatura. Com a client final podeu revocar el vostre consentiment d'accés, sense efecte retroactiu, en qualsevol moment i sense proporcionar cap raó per fer-ho, per exemple a la plataforma Bosch HomeCom, per correu postal o electrònic, en forma d'una declaració clara a Bosch Thermoteknik GmbH, TT-RHC/ECP, PO Box 13 09, 73243 Wernau, correu electrònic: support.homecom@de

Informació a l'usuari dels serveis de reparació d'aparells d'ús domèstic

En compliment de les previsions del Reial decret 29/2009 de 30 de desembre, es relacionen tot seguit les dades d'informació obligatòria als usuaris.

- Preus aplicables** per temps de treball, despeses de transport i o desplaçament:
 - No s'especificuen perquè aquests conceptes queden inclosos a l'import de la quota del contracte.
 - No obstant això, estan inclosos a la tarifa del SAT Oficial ia disposició de l'USUARI.
 - Preus d'altres serveis o recàrrecs que cal aplicar per treballs urgents o fora de jornada a petició de l'usuari:
 - Es troben inclosos a la tarifa del SAT Oficial ia disposició de l'USUARI.
 - En cas que sigui necessari la desistiment de la caldera per a la seva reparació, podrà suposar un cost addicional a valorar en cada cas.
- Tot usuari té dret a **pressupost previ** escrit de les reparacions o serveis que sol·licite.
- L'usuari queda obligat al **pagament per l'elaboració del pressupost** només quan, havent-ho sol·licitat, no fos acceptat. En aquest cas, com a import del dit pressupost es podrà exigir, com a màxim:
 - Per a petits aparells d'ús domèstic: Quinze minuts del valor de l'hora de treball

- Per a línia blanca: trenta minuts del valor de l'hora de treball.
- Per a línia marró i electrònica: Seixanta minuts del valor de l'hora de treball.

- Totes les reparacions o instal·lacions estan **garantides per sis mesos**, d'acord amb el Reial decret legislatiu 1/2007, per a aparells amb data de compra abans de l'01/01/2022.

T Totes les reparacions o instal·lacions estan **garantides per dotze mesos**, conforme al Reial Decret Legislatiu 7/2021, per a aparells amb data de compra a partir del 31/12/2021.

- Aquest Servei disposa de **Fulls de Reclamacions** a disposició de l'USUARI que els sol·licite. Les possibles reclamacions s'han d'efectuar davant de les autoritats competents en matèria de consum.

Horari de prestació de servei al públic:

- Recollida d'avisos: de 8 a 20 hores de dilluns a divendres excepte festes oficials.
- Servei a domicili: 9 a 19 hores de hores de dilluns a divendres excepte festes oficials.

