



# CONDICIONES PARTICULARES PACK CALOR

## 1.- DEFINICIONES

A efectos de lo previsto en el presente contrato, se entiende por:

**Usted / Cliente :** Persona física que contrata el **Pack Calor**, cuyos datos identificativos han sido aportados adjunto a este contrato, titular del medio de pago acordado y que tiene un interés económico sobre el objeto del presente acuerdo y a quien corresponden los derechos derivados del contrato.

**Factura de Compra / Comprobante de pago :** Documento asociado a este contrato donde figuran los datos del Cliente así como el servicio contratado, duración y forma de pago del mismo. La fecha de inicio del contrato será la misma que la fecha de pago de la factura y la vigencia de este contrato queda asociada al cobro de las cantidades descritas en dicho documento.

**Soluservirep / Empresa :** Soluservirep S.L., que es la compañía que suscribe este contrato de mantenimiento con el **Cliente**, cuyos datos identificativos constan en la **Factura de Compra** y a quien corresponde garantizar los servicios descritos en el presente contrato a favor del **Cliente**, en caso de **reparaciones y averías** cubiertas.

**Vivienda:** Domicilio del **Cliente**, utilizado con fines domésticos y situado en la dirección reflejada como domicilio del **Cliente** en la Factura de Compra. **No tendrán la consideración de Vivienda los hogares móviles, pensiones o locales de arrendamiento, multipropiedades, jardines, garajes, trasteros, granjas, huertas y establecimientos comerciales.**

**Reparación:** Avería y/o fallo en el **aparato de calefacción (caldera o calentador) de gas** de la **Vivienda** que impida su correcto funcionamiento.

**Caldera o Calentador :** Aparato instalado en la vivienda que, siendo un sistema de calefacción individual, se utiliza con el objetivo de proveer de agua caliente sanitaria y calefacción por circuito cerrado en la vivienda. Sólo se incluyen aparatos de gas natural, propano o butano, correspondientes a un sistema autónomo de calefacción de uso doméstico y hasta 35Kw y como máximo un único aparato por vivienda.

## 2.- RIESGOS CUBIERTOS

El **Cliente** está obligado a realizar y/o asumir el coste de las siguientes prestaciones a su favor, en la **Vivienda** ubicada en la dirección indicada en las **Factura de Compra**:

En caso de avería en el aparato de calefacción de la vivienda :

1. Organización y gestión de la intervención de uno de nuestros técnicos para reparar la avería y/o fallo **del aparato de calefacción de la vivienda.**
2. Cobertura del gasto de los materiales utilizados en las reparaciones realizadas en **el aparato de calefacción de la vivienda.**

Los gastos cubiertos por el contrato, en caso de reparación de calderas, engloban los costes de desplazamiento, mano de obra, herramientas y maquinaria.

Las reparaciones llevadas a cabo como consecuencia de la cobertura de asistencia objeto de este contrato están garantizadas por la red de profesionales gestionada por Soluservirep durante un año a partir de la fecha de la intervención.

Todas las prestaciones que deban ser realizadas como consecuencia de **una avería** cubierta por este contrato serán organizadas por el centro de asistencia de Soluservirep SL. En el momento de producirse la avería, **Usted** u otra persona en su nombre deberá solicitar la asistencia por teléfono. **En ningún caso el presente contrato cubrirá los costes de trabajos realizados por técnicos no autorizados previamente por Soluservirep sl.**

Para poder verificar su cobertura, cuando **Usted** nos llame para pedir una intervención, deberá comunicar el número de contrato que aparece en su **Factura de Compra.**

### 3.- DURACIÓN DEL CONTRATO. PERIODO DE CARENCIA

El presente contrato tiene el plazo de duración de un año desde la fecha de contratación que figura en la **Factura de Compra.** Finalizado el expresado plazo, el contrato se entenderá tácitamente prorrogado por periodos anuales. **Las partes podrán oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de antelación a la conclusión del periodo del contrato en vigor o cualquiera de sus prórrogas, cuando quien se oponga a la prórroga sea el cliente y con un plazo de dos meses cuando el que se oponga sea la empresa.**

**Se establece un periodo de carencia de 15 días a partir de la fecha inicial de comienzo de efectos de este contrato, durante el cual no existirá obligación por parte del Cliente de realizar, a través de Soluservirep sl, prestación alguna con arreglo a este contrato, ni derecho del Cliente a pedir la realización de prestación o intervención alguna. Este periodo de carencia se aplica sólo durante el primer año de contrato y no en sus renovaciones.**

### 4.- EXCLUSIONES DE COBERTURA

Quedan excluidas de cobertura, en todo caso:

1. Reparaciones de los daños originados por la avería en aquellos elementos que no integren los aparatos de calefacción cubiertos, tales como reposiciones estéticas o instalaciones internas (por ejemplo: unidades de cocina, coberturas de suelo especiales como tarimas de madera o baldosas cerámicas, ).
2. Los daños eléctricos que sufran los aparatos de calefacción cubiertos por un mal funcionamiento de la instalación eléctrica de la vivienda debido a la falta de mantenimiento general o a que su instalación no cumpla con la normativa
3. Los daños en los aparatos de calefacción cubiertos por daños que sufra la instalación eléctrica de la vivienda debido a la caída del rayo, cortocircuitos, sobretensiones u otros aspectos eléctricos

4. Los daños en los aparatos de calefacción cubiertos por falta de mantenimiento general de la instalación eléctrica de la vivienda o producidos por una instalación eléctrica de la vivienda que no cumpla con la normativa vigente.
5. Reparaciones derivadas de un hecho o circunstancia ya conocido por el Cliente o preexistente antes de la fecha de comienzo de efectos de el contrato.
6. Intervenciones (i) en cualquier parte de la vivienda a la que sea muy difícil o imposible acceder de forma segura, (ii) que impliquen un peligro para el profesional que debe realizar la reparación, (iii) que comporten la adopción de medidas especiales o no habituales o (iv) las situadas fuera de la superficie construida de la
7. Reparaciones que requieran maquinaria adicional no habitual por la naturaleza de la reparación, debido a características especiales del domicilio o de la instalación.
8. Averías o intervenciones en locales comerciales y en viviendas donde se desarrollen actividades técnicas, a excepción de los casos en que en las Condiciones Particulares se incluya contratada expresamente esta.
9. Averías en los aparatos de calefacción cubiertos expuestos a factores climatológicos, a excepción de la unidad externa del aparato de calefacción tipo
10. Cualquier reparación que no se haya de realizar en los aparatos de calefacción cubiertos (definidos en el punto 1 de estas Condiciones Generales) tales como: aparatos de aire acondicionado, sistemas de riego; cableado de bomba de piscina; controles de tiempo o temperatura de redes de calefacción o agua; cables de TDS, antenas de radio o televisión terrestre; cableado telefónico, detectores de humo, lámparas, bombillas, apliques, iluminación empotrada en muebles y/o cualquier elemento expuesto a factores climatológicos
11. Reparaciones en los aparatos de calefacción cubiertos que tengan una antigüedad inferior a 6 meses o superior a 15 años.
12. Sustitución de piezas descatalogadas y/o sustitución de piezas en caso de avería
13. Servicio de instalación de nuevos aparatos de calefacción en la vivienda o reparación de los aparatos de calefacción en servicios considerados como servicios de
14. No quedan incluidos los daños de orden estético, como las ralladuras, los rasguños o los agrietamientos o daños que no impidan la utilización normal del aparato de aire
15. En la reparación de la caldera o calentador:
  1. No se incluye el suministro de gas.
  2. No se incluyen trabajos auxiliares de albañilería o fontanería que puedan ser necesarios para efectuar la reparación.
  3. No incluyen las reparaciones por motivos estéticos si el aparato de calefacción funciona correctamente.
  4. No se incluye la reparación en sistemas de calefacción centralizados ni en aparatos que no sean de tipo domésticos.
  5. No se incluye la reparación de aparatos de calefacción que no se encuentren dentro de la vivienda.

También quedan excluidos del presente contrato de seguro los costes, daños o averías causados por:

1. Actos intencionados o dolosos del Cliente, así como el uso negligente o erróneo de las instalaciones de la Red Eléctrica Doméstica.
2. Arreglos realizados o aconsejados por Soluservirep sl o por sus técnicos, a no ser que sean debidos a la negligencia de nuestros técnicos en el asesoramiento o servicios
3. Costes incurridos después de ser avisado de la necesidad de hacer reparaciones para evitar situaciones de retrasos causados por los técnicos que prestan los servicios de asistencia, distribuidores o sus agentes cuando se encuentran en el proceso de adquirir los materiales necesarios que no estén disponibles.

**En general, las reparaciones no incluyen el coste de sustitución de las piezas ni de las instalaciones internas dañadas para realizar las reparaciones de las averías.**

## 5.- OTRAS ESTIPULACIONES

**DECLARACION DE AVERIA:** Para la comunicación de las averías en el domicilio objeto de cobertura en este contrato y que aparece en la factura de compra, se utilizara la vía telefónica o email. Los teléfonos de contacto serán los descritos en el apartado ASISTENCIA que se detalla a continuación.

**ASISTENCIA:** Para comunicar una avería y requerir la asistencia de un técnico el cliente deberá comunicar por teléfono al numero 655 670 244 indicando los motivos y detalles de la avería. Uno de nuestros técnicos se pondrá en contacto con el cliente en un plazo de menos de 24 horas y concertará una visita en un plazo no superior a 2 días laborables, aunque siendo estos los márgenes dispuestos es probable, siempre que sea posible, que las asistencias al domicilio se produzcan en el mismo día que se comunican siempre que el horario y disponibilidad de los técnicos lo permitan. Las asistencias de carácter urgente tendrán un suplemento de 29 euros más IVA. Las asistencias en festivos y fines de semana tendrán un suplemento de 49 euros mas IVA.

**COMUNICACIONES:** Las partes acuerdan que las comunicaciones que hayan de efectuarse con motivo de lo previsto en el presente contrato, y en ejecución del mismo, se efectuarán por escrito y serán canalizadas a través de Soluservirep sl, debiendo ser dirigidas por correo o de forma telefónica a la dirección y teléfono facilitados en el momento de la contratación. Es su responsabilidad informar a Soluservirep sl de cambios en su dirección, con el fin de poder modificar el objeto del seguro y traspasar la cobertura a su nueva **vivienda**.

**PAGO DE LA PRIMA:** Soluservirep sl llevará a cabo el cobro de la cuota de este acuerdo según sus instrucciones.

Para que el contrato continúe vigente, el Cliente debe pagar la cuota correspondiente a la siguiente anualidad. La renovación se realizará por domiciliación bancaria a la cuenta del cliente desde donde se realizó el pago de la primera cuota o bien puede realizarse por transferencia bancaria al número de cuenta ES92 2100 1986 6102 0015 9534 indicando en el concepto el número de contrato, el cliente tiene para ello un plazo de gracia de un mes, transcurrido el cual, si el pago no se ha hecho, la cobertura del **Cliente** queda en suspenso, no haciéndose cargo de las **averías** que pudieran ocurrir a partir de ese momento. El precio de la cuota estará sujeto a la variación anual que pueda experimentar el IPC.

**CESIÓN A TERCEROS:** Ninguna de las partes podrá ceder los derechos y obligaciones objeto del presente Contrato sin comunicación y obtención de consentimiento previo por escrito de la otra parte.

## 6.- LEY Y JURISDICCIÓN COMPETENTE. PRESCRIPCIÓN

El presente contrato se rige por los términos y condiciones en él establecidos y, en todo lo no previsto en el mismo, por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de octubre,.

Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del Cliente. Dichas acciones prescribirán en el término de dos años desde la ocurrencia de la avería.