

## CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (“CGPS”)

Las presentes condiciones generales entran en vigor el 1 de marzo de 2012; se aplican a todo Cliente (según se define en el artículo 1.5 más adelante) habiendo suscrito una Garantía Confo Plus en España.

### 1. DEFINICIONES

#### 1.1 Equipo Garantizado :

- El material, comprado nuevo por el Cliente en una tienda CONFORAMA en España o mediante conforama.es, siendo objeto de una factura de venta CONFORAMA España y que pertenezca a uno de los productos enumerados en el artículo 2;

- El Equipo de Sustitución proporcionado por el productor o por CONFORAMA en aplicación de las garantías legales del productor/fabricante y del vendedor;

#### 1.2 Equipo de Reemplazo:

Equipo nuevo de modelo idéntico al Equipo Garantizado o, para el caso en que ya no se comercialice o no esté disponible, un equipo nuevo equivalente “iso-funcional” es decir un equipo con las mismas funciones y características técnicas al menos equivalentes al Equipo Garantizado.

El Valor del Equipo de Reemplazo no podrá superar el precio de compra inicial, IVA incluido, del Equipo Garantizado.

#### 1.3. Hotline Diagnóstico Técnico:

Asistencia telefónica abierta de lunes a sábado de 09h00 horas a 20h00 (salvo los días festivos) para (i) comprobar si el Equipo Garantizado está cubierto por la Garantía Confo Plus, (ii) diagnosticar la Avería y, en su caso, (iii) proceder a la reparación a distancia.

#### 1.4. Descripción de la Garantía:

La Garantía Confo Plus permite al

Cliente, en caso de Avería cierta y comprobada, obtener la emisión de una nota de abono durante el periodo de validez de la Garantía definida en el artículo 3.

El importe de este abono se calcula sobre la base del importe pagado inicialmente por el Cliente, teniendo en cuenta los descuentos, rebajas y ofertas especiales que el Cliente ha tenido respecto del Equipo Garantizado.

Esta nota de abono es utilizable para cualquier tipo de compra nueva efectuada en una tienda CONFORAMA en España y tiene una validez de un año.

La nota de abono deberá ser utilizada de una sola vez y no podrá ser objeto de reintegro en metálico, por cheque o mediante transferencia.

El beneficiario de esta nota de abono no podrá cederla o revenderla a un tercero a título gratuito u oneroso. Para beneficiarse del abono, el Cliente deberá obligatoriamente presentar en caja la nota de abono junto con el DNI del Cliente.

#### 1.5. Cliente:

La persona física mayor de edad residente en España, adquirente del Equipo Garantizado y cuyo nombre figura en la factura de compra.

#### 1.6. Daño Material Accidental:

Cualquier destrucción, deterioro total o parcial, visible o no, que impida el buen funcionamiento del Equipo Garantizado, como consecuencia de una causa imputable al Cliente o de una causa externa excluyente de la Garantía según lo dispuesto en el artículo 4.1 más adelante.

#### 1.7. Avería:

Todo aquel mal funcionamiento del Equipo Garantizado causado por un fenómeno eléctrico, electrónico, electromecánico o mecánico interno del Equipo Garantizado.

### 2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

La Garantía Confo Plus no afecta los

derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad del producto con el contrato.

Por Ley, el Cliente beneficia de la garantía legal del fabricante/productor.

La Garantía Confo Plus es una garantía contractual facultativa que toma efecto una vez vencida la garantía del fabricante/productor y permite al Cliente beneficiarse de un servicio de reparación y/o sustitución en las condiciones mencionadas más adelante.

Las prestaciones previstas en el marco de la Garantía Confo Plus se realizarán por la Sociedad NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES (NES) inscrita en el Registro Mercantil de la ciudad francesa de Orléans con número de identificación B 387 544 869, con domicilio social en la calle des Genets, zona de la Saussaye, 45590 Saint Cyr en Val, Francia, subcontratista de CONFORAMA.

El Equipo Garantizado debe pertenecer a una de las dos categorías siguientes:

#### √ Productos < 30 kg

Producto cuyo peso no supere los 30 kg y que pertenezca a la lista siguiente:

#### Imagen y sonido:

- Televisor LCD/LED de menos de 34 pulgadas,
- Sistema HI-FI,
- Sistemas de audio Mp3, Mp4 / CD portátil
- Homecinema,
- Proyector
- Lector / Grabador DVD
- Columna de sonido
- Cámara de Fotos
- Videocámara
- Grabadora
- GPS
- Radio / despertador

#### Cocina y menaje:

- Horno Microondas

- Pequeño aparato electrodoméstico
  - Aspirador
  - Máquina de café
  - Placa de gas o eléctrica
  - Placa de inducción
  - Placa vitrocerámica
- domicilio del Cliente por los técnicos de NES, el Cliente obtiene la sustitución del Equipo mediante una nota de abono.
- compra de la Garantía. El alcance territorial de la garantía es el territorio español.
- La Garantía Confo Plus incluye piezas, mano de obra y gastos de transporte o desplazamiento.

## 5. RESERVAS ET EXCLUSIONES

### 5.1. Exclusiones de la Garantía relacionadas con el origen del daño

La Garantía Confo Plus no se aplica en caso de Daño Material Accidental y en concreto no cubre los deterioros o las Averías como consecuencia de:

a. De una mala instalación, mal uso o empleo inadecuado del material incluyendo:

- el uso inapropiado del material o sin respetar las instrucciones del manual de utilización;
- instalación impropia o incorrecta del software;
- utilización de periféricos, software o componentes que no son de origen o son incompatibles;
- utilización de piezas no conformes con las recomendadas por el fabricante;
- apertura y modificación del contenido del Equipo Garantizado;

b. Del rayo, de la inundación, del incendio, de una sobretensión, de una caída de tensión, de un cortocircuito, de una inducción, de un choque, de una mala ventilación:

c. De las reparaciones efectuadas y/o de cualquier intervención del material y/o de la apertura de este por una persona no acreditada por el fabricante/productor;

d. Del mantenimiento, de la reparación o de la sustitución de piezas resultante del desgaste normal o de un defecto de mantenimiento;

e. De un virus informático;

f. Para los micro-ordenadores integrados en una red, de una avería de red;

g. De la modificación de la construcción y de las características de origen del Equipo;

h. De la utilización del Equipo con fines profesionales o comerciales;

i. De la corrosión, de la oxidación, de

√ **Productos > 30 Kg**  
Producto cuyo peso supere los 30 kg y que pertenezca a la lista siguiente:

#### Imagen y sonido:

- Televisor LCD/LED de más de 34 pulgadas,
- Televisor Plasma

#### Cocina y menaje:

- Horno empotrable
- Placa de gas y/o eléctrica
- Cocina eléctrica o de gas
- Extractor
- Lavavajillas
- Frigorífico
- Congelador
- Lavadora
- Secadora

## 3. PRECIO

El precio, tasas e impuestos incluidos, correspondiente a la Garantía es el que figura en los puntos de venta y en la página de venta en línea de CONFORAMA, en la fecha de compra del producto, en función de la categoría del equipo, de su precio y de la duración de la Garantía. El importe debido es pagadero en el momento de la compra del Equipo Garantizado. El impago total o parcial del Equipo Garantizado o de la Garantía impedirá la puesta en marcha de la Garantía. Las facturas originales correspondientes al pago del Equipo Garantizado y al pago de la Garantía deben conservarse de forma imperativa para la puesta en funcionamiento de la Garantía.

## 4. DURACIÓN - VALIDEZ

La duración de la Garantía Confo Plus es de 24 meses para los Equipos cuyo peso no supere los 30 kg y de 36 meses para los Equipos cuyo peso supere los 30 kg según se menciona en la factura de venta.

La garantía toma efecto al vencimiento de la garantía del productor/fabricante, las Averías que intervengan antes, estarán cubiertas por la garantía productor/fabricante.

No renovable, la garantía vence:

- En caso de Avería cierta y comprobada del Equipo Garantizado, en el momento de ejecutarse la Garantía es decir al emitirse la nota de abono.

- Si ninguna Avería sobreviene en el Equipo Garantizado, la Garantía vence por el transcurso del plazo de duración mencionado en la Factura de

En caso de Avería del Equipo Garantizado durante el periodo de validez del contrato, la Garantía Confo Plus cubre el Equipo Garantizado de la siguiente manera:

√ Equipo Garantizado cuyo peso no supere los 30 kg (incluyendo el peso de los accesorios):

Si el Equipo Garantizado no ha podido ser reparado a distancia y la Avería es cierta y comprobada, el Cliente obtiene la sustitución del Equipo averiado mediante una nota de abono, corriendo NES con los gastos de transporte relativos a la devolución del Equipo averiado.

√ Equipo Garantizado cuyo peso supere los 30 kg (incluyendo el peso de los accesorios):

Si el Equipo Garantizado no ha podido ser reparado en el

la sequedad externa, de la presencia de polvo o de una temperatura externa demasiado elevada, de una mala conexión o de un problema de alimentación externa. Por ejemplo, la garantía no se aplica si la conexión se realiza a una toma defectuosa.

### **5.2. Exclusiones de garantía relacionadas con la naturaleza del daño (daños indirectos)**

La Garantía Confo Plus solo alcanza el derecho a la reparación o a la sustitución del Equipo Garantizado en las condiciones descritas en el artículo 2. Por consiguiente, los daños indirectos resultantes de la Avería no están cubiertos por la Garantía y en concreto:

j. El contenido de los Equipos. Hay que entender por contenido de los Equipos, no los componentes de los Equipos sino los productos que podrían en su caso estar almacenados en una nevera, un congelador o también los datos informáticos;

k. Los gastos de puesta en servicio, de ajuste, de limpieza y los ensayos no consecutivos a un daño garantizado;

l. Los daños de cualquier naturaleza resultantes de la indisponibilidad del Equipo Garantizado durante el periodo comprendido entre la Avería y la reparación o la sustitución del Equipo Garantizado.

### **5.3. Otras exclusiones por naturaleza**

Finalmente, se excluyen de la garantía:

m. Los deterioros y Averías que forman parte de las exclusiones específicas previstas en la garantía del fabricante/productor tal y como se enuncian en el manual de instrucciones de utilización del Equipo;

n. Los deterioros de tipo estético;

o. Los de deterioros y Averías relativos a los accesorios (antena, cables externos, mando a distancia, cascos,..)

p. Los ajustes que pueda realizar el Cliente sin desmontar el Equipo Garantizado;

q. Los Equipos Garantizados que el

Cliente no pueda devolver o aquellos que sean devueltos sin los accesorios;

r. Los Equipos Garantizados cuyo modelo o número de serie sean ilegibles o hayan sido modificados por el Cliente;

### **5.4. Disposiciones comunes**

El Equipo Garantizado será devuelto al Cliente sin gastos suplementarios en la hipótesis en que aparezca que el deterioro y/o la Avería no quede cubierta por la presente garantía.

El Equipo Garantizado continuará estando cubierto por la Garantía Confo Plus hasta su vencimiento.

## **6. SUSCRIPCIÓN, REGISTRO Y TÉRMINO**

La suscripción de la Garantía Confo Plus tiene lugar al comprar el material nuevo en CONFORAMA. Esta Garantía está garantizada íntegramente por la sociedad NES. La Hotline Diagnóstico Técnico de NES podrá, con fines de verificación, exigir las facturas originales de compra del material y de Garantía Confo Plus. Por ello, el Cliente debe conservar la factura CONFORAMA que acredita el pago del Equipo Garantizado y el pago de la Garantía Confo Plus. El Registro del contrato de Garantía y la apertura de los derechos de acceso a la Hotline Diagnóstico Técnico de NES se efectúan directamente por CONFORAMA.

## **7. ¿QUÉ HACER EN CASO DE AVERÍA?**

En caso de Avería, el Cliente debe proveerse de la factura y del número de serie del Equipo Garantizado y declarar la Avería a NES llamando al número que aparece en el Artículo 11 "Disposiciones diversas". Tras verificar la aplicación de la Garantía, se realizará un pre-diagnóstico por teléfono durante el cual los asesores de NES podrán aconsejar manipulaciones para tratar de reparar a distancia el Equipo Garantizado. En

caso de resultar infructuoso o si ninguna manipulación es aconsejada, la Hotline Diagnóstico Técnico de NES activará entonces la intervención según la naturaleza del producto con arreglo a lo previsto en el artículo 2. El Cliente deberá abstenerse de efectuar él mismo toda clase de reparación y/o de encomendar la reparación a un servicio post-venta no habilitado por la marca. Estas intervenciones serían susceptibles de invalidar la Garantía. El Cliente deberá asimismo abstenerse de traer el Equipo Garantizado a una tienda CONFORAMA, no estando habilitada esta última a gestionar las devoluciones que corren a cargo exclusivamente de NES.

## **8. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

El Cliente declara conocer la existencia de un fichero automatizado de datos (ubicado en la sede social de CONFORAMA), de los datos de carácter personal consignados en este documento y de los derivados del mismo, los cuales se recogen para poder concertar y desarrollar la relación contractual.

Los datos personales comunicados por el Cliente a la hora de suscribir la Garantía son necesarios para la buena ejecución de las prestaciones previstas en el presente contrato y serán tratados para el mantenimiento de la relación contractual y gestión interna empresa-cliente.

Las informaciones obtenidas por CONFORAMA como responsable del tratamiento serán utilizadas para la gestión del contrato y podrán ser transmitidas a terceros autorizados únicamente para la ejecución del presente contrato.

Tanto CONFORAMA como su subcontratista NES tratarán los datos de carácter personal de conformidad con los términos y condiciones que se desprenden de la propia prestación del servicio contratado, y se comprometen a:

(a) Llevar a cabo los procedimientos técnicos imprescindibles que sean consecuencia del desarrollo del servicio contratado;

(b) No aplicar, ni utilizar, ni revelar los datos de carácter personal con fines distintos a los que se derivan del contrato;

(c) No comunicar ni permitir el acceso a los datos de carácter personal a ningún tercero, a excepción de aquellos empleados que no puedan cumplir sus obligaciones sin tener acceso a los mismos. Dichas personas deberán obligarse a mantener el carácter confidencial;

(d) Destruir o eliminar los datos de carácter personal almacenados o cualesquiera soportes o documentos en que éstos se incorporen a la finalización del tratamiento, o por requerimiento expreso y por escrito del Cliente y en cualquier caso en el plazo máximo legal autorizado.

El Cliente podrá, en cualquier momento, ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cualquier momento solicitándolo por correo postal a CONFORAMA España SA en Polígono Mas Blau nº2 – Avenida Baix Llobregat 1-3 – 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona).

## 9. CESIÓN DEL BENEFICIO DE LA GARANTÍA

Este contrato de prestación de servicios puede ser cedido por el Cliente al ceder la propiedad del Equipo Garantizado durante el periodo de validez del contrato. Para que la cesión sea oponible a CONFORAMA o a NES, la cesión deberá notificarse a NES en la dirección mencionada en el artículo 11, indicando el número de factura, el número del Equipo Garantizado y los datos del nuevo titular del bien y de la garantía, junto con la fotocopia del DNI y la factura.

En ningún caso las presentes condiciones generales se aplicarán a cualquier otro producto, incluso aquel comprado por el Cliente mediante el abono recibido como consecuencia del Equipo Garantizado averiado.

## 10. LEY APLICABLE

El presente contrato está regido por el Derecho Español.

## 11. DISPOSICIONES DIVERSAS

11.1. **Cualquier solicitud de información, precisión complementaria o declaración de Avería debe realizarse por teléfono, exclusivamente :: al número (+34) 913 753 027** (precio de una llamada local desde una línea fija).

**La atención telefónica directa está abierta de lunes a sábado de 9 horas a 20 horas** (excepto días festivos o prohibición legal o reglamentaria)

**o por correo en la dirección siguiente:** NES, Axtrea SL, Apartado Postal nº 308, 12530 Burriana (Castellon), España

11.2 Derecho de Desistimiento: el Cliente disfruta de la facultad de dejar sin efecto el presente contrato notificando su decisión a CONFORAMA en el plazo de 7 días hábiles desde la fecha de celebración del presente contrato, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. Para cualquier pregunta respecto del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente puede contactar CONFORAMA por correo a la dirección de CONFORAMA ESPAÑA SA, en Polígono Mas Blau nº2 – Avenida Baix Llobregat 1-3 – 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona)..

11.3 Limitación de la Garantía: tanto CONFORAMA como NES no podrán ser considerados responsables de la imposibilidad de ejecutar sus obligaciones en caso de razones ajenas a su voluntad.

11.4 Reclamaciones: todas las reclamaciones deberán enviarse por escrito a la siguiente dirección: NES,

Axtrea SL, Apartado Postal nº 308, 12530 Burriana (Castellon), España. NES dará respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, el Cliente puede someter voluntariamente sus divergencias por la vía de la jurisdicción ordinaria.

La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.