



CONDICIONES GENERALES DE SOMFY ASSISTANCE

Versión en vigor desde el 7 de julio de 2017

1. Descripción y modalidades de funcionamiento del Servicio

- 1.1. Somfy España S.A.U, Paseo Ferrocarriles Catalanes nº 290-292, C.P. 08940 Cornellá de Llobregat, Barcelona (en adelante, "**Somfy**") es titular del servicio denominado "Somfy Assistance" (en adelante, "**Somfy Assistance**").
- 1.2. A través del Somfy Assistance, Somfy gestiona la puesta en contacto entre los consumidores finales (en adelante, "el **Cliente**") de sus productos destinados a la motorización y automatización de hogares y locales comerciales así como cierres y sistemas de alarma (en adelante, el "**Producto Somfy**") y las empresas o profesionales autónomos independientes especializados en la prestación de servicios de asistencia técnica y reparación relacionados con dichos productos (en adelante, "el **Especialista**") para que éstos últimos lleven a cabo servicios de intervención de diagnóstico para verificar el funcionamiento del Producto Somfy y constatar las eventuales anomalías (en adelante, el "**Diagnóstico**") y de intervención de reparación, mantenimiento y/o sustitución del Producto (en adelante, la "**Reparación**").
- 1.3. Las presentes Condiciones Generales de Somfy Assistance (en adelante, las "**Condiciones Generales**") describen y rigen el funcionamiento del Somfy Assistance ofrecido a los Clientes por parte de Somfy, sin perjuicio del resto de términos y condiciones que puedan aplicarse, juntamente con las presentes Condiciones Generales, al uso del sitio web de Somfy, a los Productos Somfy y demás servicios prestados por Somfy.

En caso de contradicción entre las Condiciones generales de servicio y otros términos y condiciones que puedan regular parte de Somfy Assistance, prevalecerá lo establecido en las Condiciones generales de servicio.

- 1.4. Somfy se reserva la facultad de realizar, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, cualquier modificación o actualización de las Condiciones Generales debiendo Somfy poner a disposición del Cliente las Condiciones generales de servicio modificadas. Dichas modificaciones respetarán las transacciones ya efectuadas por el Cliente y Somfy.
- 1.5. Las Condiciones generales de servicio aplicables serán aquellas que hayan sido facilitadas al Cliente en el momento en que éste se pone en contacto con Somfy conformemente al apartado 3.3 de las presentes Condiciones Generales.

2. Aceptación de las Condiciones Generales

- 2.1. La aceptación de las Condiciones Generales por el Cliente tendrá lugar cuando éste, una vez le haya sido comunicadas las mismas por Somfy, continúe haciendo uso de Somfy Assistance. En caso de no estar de acuerdo con las Condiciones Generales, el Cliente debe abstenerse de usar el Somfy Assistance.
- 2.2. Por medio de la aceptación de las presentes Condiciones Generales, el Usuario manifiesta:
 - a) Que ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
 - b) Que, en caso de que se disponga a contratar el servicio, tiene capacidad suficiente para ello.
 - c) Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

3. Funcionamiento de Somfy Assistance

- 3.1. Para hacer uso de Somfy Assistance, el Cliente deberá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Somfy (en adelante, el "**Equipo Somfy**") a través del número teléfono, correo electrónico o formularios web disponibles a través del sitio web Somfy: www.somfy.es. En caso de

que el Cliente se ponga en contacto con el Equipo Somfy a través de correo electrónico o formulario web, el Equipo Somfy se pondrá en contacto con el Cliente en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas tras su solicitud (excluidos sábados, domingos y festivos).

- 3.2. El Equipo Somfy dará al Cliente atención inicial y gestionará por cuenta del Cliente la solicitud de la prestación del servicio de Diagnóstico y Reparación por el Especialista en el domicilio o local indicado por el Cliente.
- 3.3. Cuando un problema reportado por el Cliente en relación a su Producto Somfy, y según el criterio del Equipo Somfy, precise de la intervención de un Especialista, el Equipo Somfy se pondrá en contacto con el Especialista más cercano al domicilio o local del Cliente para proceder a un Diagnóstico del Producto Somfy en cuestión; debiendo el Cliente facilitar sus datos identificativos y de contacto así como el Producto Somfy y el tipo de problema detectado por el Cliente.
- 3.4. La fecha de intervención propuesta por el Especialista para la realización del Diagnóstico será comunicada al Cliente en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas a partir de su llamada o comunicación vía correo electrónico o formulario web (excluidos sábados, domingos y festivos).

Como consecuencia de la concurrencia de determinadas circunstancias (períodos de alta actividad, fechas de cierre de Somfy Assistance consultables en www.somfy.es, indisponibilidad de los Especialistas más cercanos o condiciones meteorológicas excepcionales), los períodos de confirmación de encuentro o de intervención podrán ser modificados. El Equipo Somfy informará al Cliente de las nuevas condiciones de intervención, que podrán ser aceptadas o rechazadas por el mismo.

4. Contacto y cobertura geográfica

El Cliente puede acceder al Somfy Assistance, todos los días de la semana, de 8.30h a 18.00 horas mediante el número 900.20.68.68 o consultando nuestro Sitio Web, accesible a través del nombre de dominio www.somfy.es.

5. Intervención del Especialista

- 5.1. Todo Diagnóstico y Reparación realizado en el domicilio o local del Cliente será llevado a cabo por un Especialista que presta dicho servicio de manera independiente a Somfy, empleando a tales efectos, bajo su responsabilidad, los medios técnicos y humanos que estime convenientes y necesarios para el desarrollo correcto del servicio de Diagnóstico y Reparación.
- 5.2. Las tarifas máximas (para Península y Baleares) por la prestación de servicio Diagnóstico y Reparación (desplazamiento más mano de obra) a ser abonadas por el Cliente al Especialista son las que a continuación se detallan (incluyen el IVA):

Días laborables:	50€ desplazamiento (hasta 25 km) + 50€ 1h mano de obra
Días festivos/fines de semanas:	50€ desplazamiento (hasta 25 km) + 90€ 1h mano de obra

Tabla de distancias	Hasta 25 km	De 26 hasta 50 km	De 51 hasta 100 km
Mano de obra (€/h)	50 €	50 €	50 €
Desplazamiento laborales y festivos (€)	50 €	75 €	100 €
Tiempos extra	Hasta 30 min	Hasta 1 hora	

Mano de obra (€/h)	25€	50€	
Mano de obra (€/h) fines de semana y festivos	45€	90€	
Otros servicios			
Reparación urgente (en menos de 12 h a partir de la recepción de la del Cliente)	75€	130€	
Técnico adicional (€/h)	20€	35€	

5.3. Las tarifas indicadas en el cuadro arriba incluyen montaje, conexión eléctrica directa en tambor, explicación y confirmación instalación (versión radio y cable). El precio no incluye obras de albañilería (el Cliente será informado de dicha circunstancia de manera previa) y las piezas de recambio.

Tras el Diagnóstico, el Especialista informará al Cliente sobre el resultado del mismo y propondrá una Reparación, facilitando al Cliente un presupuesto en el mismo momento o dentro un plazo máximo de veinticuatro (24) horas a partir del diagnóstico. Si fuera posible, el Especialista intervendrá inmediatamente previo consentimiento del Cliente; en caso contrario (como, por ejemplo, en caso de requerir una pieza de recambio), se concretará una segunda intervención para proceder a la reparación, sustitución y/o mantenimiento del Producto Somfy. El Cliente fijará la fecha de intervención directamente con el Especialista. La Reparación solamente podrá realizarse si el Cliente acepta el presupuesto.

5.4. Para poder proceder a la Reparación, la instalación deberá reunir las siguientes características: los productos deben encontrarse instalados en una edificación acabada y la instalación eléctrica de la edificación debe ser conforme a la normativa en vigor. La Reparación no incluye la reparación de los acabados interiores y exteriores como, por ejemplo, la pintura,

5.5. El Especialista facturará su prestación sobre la base del presupuesto previamente aceptado por el Cliente. El presupuesto incluirá los gatos de desplazamiento, de mano de obra y de piezas de repuesto. Las piezas de recambio deberán ser aquellas fabricadas y/o distribuidas por Somfy, a menos que Somfy no fabrique o distribuya la pieza requerida. Somfy no ofrece ninguna garantía al Cliente por las piezas de recambio que no sean fabricadas y/o distribuidas por Somfy. El precio de las piezas de recambio serán aquellos fijados por el Especialista. Dicho lo anterior, el Especialista está obligado a cobrar como precio máximo aquellos establecidos por Somfy en la tarifa profesional en vigor accesible a través de [este vínculo](#).

5.6. El Especialista entregará al Cliente una factura tras el Diagnóstico y/o la Reparación detallando todos los servicios realizados por el mismo y el IVA aplicado.

6. Precio

La utilización del Somfy Assistance es gratuita, salvo en lo relativo al coste de llamada o de conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contrato por el Cliente. Dicho lo anterior, el Cliente deberá abonar al Especialista el precio derivado de los servicios que éste preste.

7. Obligaciones del cliente

7.1. El Cliente se obliga a facilitar tanto a Somfy como al Especialista datos e información que sean veraces, correctos y completos, así como mantener dichos datos e información actualizados. El Cliente se compromete a comunicar a Somfy o al Especialista cualquier cambio en los datos o información relacionados con la solicitud realizada a través del Somfy Assistance, del servicio de

Diagnóstico y Reparación. El Cliente será responsable de los datos e información falsos o inexactos introducidos vía el Sitio Web.

- 7.2. El Cliente se obliga a informar a Somfy sobre cualquier irregularidad, incidencia o problema que éste pueda tener con el Especialista, así como del desistimiento de la realización del servicio de Diagnóstico y Reparación con una antelación razonable; debiendo dicha comunicación, en todo caso, realizarse con anterioridad al desplazamiento del Especialista. En caso de que el Cliente no requiera la intervención del Especialista una vez éste se haya desplazado al lugar donde se deba realizar la misma, el Especialista podrá cobrar al Cliente los gastos de desplazamiento en base a las tarifas aquí establecidas.
- 7.3. El Cliente se compromete a contestar las encuestas de satisfacción que Somfy pueda realizar tras la conclusión de la intervención del Especialista para conocer la calidad del servicio prestado por el Especialista, así como su profesionalidad.
- 7.4. El Cliente será responsable de los comentarios, las opiniones, las ideas o las expresiones que el Cliente pueda publicar en foros o secciones análogas disponibles en el sitio web de Somfy o redes sociales en las cuales el Cliente pueda tener una cuenta. El Cliente será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a Somfy o al Especialista por sus opiniones, ideas y expresiones.

8. Obligaciones del Especialista

- 8.1. El Especialista respetará los plazos indicados en el apartado quinto de las presentes Condiciones Generales.
- 8.2. En caso que el Cliente solicite al Especialista un presupuesto para llevar a cabo la Reparación, el presupuesto deberá contener el precio final (IVA incluido) y un desglose de los distintos servicios y costes que conforman el precio final, como, por ejemplo, desplazamiento, mano de obra, material, etc.

En caso de que el Cliente acepte el presupuesto, el Especialista quedará vinculado por el mismo sin que pueda modificar su precio o las condiciones generales del mismo, salvo que el Cliente haya facilitado información errónea o falsa sobre el Producto Somfy.

En ningún caso el cliente tiene la obligación de aceptar el presupuesto facilitado por el Especialista.

El Cliente siempre puede solicitar a Somfy que se ponga en contacto con un nuevo Especialista en caso de conflicto o desacuerdo con el anterior.

- 8.3. Los servicios prestados por el Especialista comprendidos en el Servicio tendrán un período de garantía de 3 meses de su realización. Durante el período de garantía, el Especialista se obliga a subsanar o reparar, sin que suponga coste alguno para el Cliente, cualquier defecto, irregularidad o deficiencia que el resultado del servicio prestado pudiera tener como consecuencia de una realización deficiente del mismo o por cualquier otra causa imputable al Especialista. La subsanación o reparación dará lugar a un nuevo período de garantía.
- 8.4. El Especialista tiene la obligación de prestar el servicio de Diagnóstico y Reparación conforme a las mejores prácticas existentes en el mercado, empleando a tal efecto la máxima diligencia posible.
- 8.5. El Especialista tiene la obligación de disponer de todas las autorizaciones, permisos y licencias necesarios.

9. Garantía

La garantía Somfy del producto reconocida al momento de su compra será mantenida tras el Diagnóstico y/o la Reparación.

10. Garantía de satisfacción

El Equipo Somfy podrá contactar al Cliente por correo, correo electrónico o teléfono con la finalidad de verificar su grado de satisfacción mediante la cumplimentación de un cuestionario.

11. Responsabilidad

- 11.1. El Equipo Somfy está sujeto a una obligación de medios. Somfy no será en ningún caso responsable del Diagnóstico y/o la Reparación llevada a cabo por el Especialista. Cualquier servicio de Diagnóstico y Reparación prestado por el Especialista será realizado bajo su estricta responsabilidad. En este sentido, Somfy actúa como simple mandatario por cuenta y en nombre del Cliente en lo que se refiere al Especialista y la gestión de la solicitud del servicio de Diagnóstico y Reparación.
- 11.2. Somfy no será responsable en caso de producirse un evento exterior o por causa de fuerza mayor que provoque la limitación, parcial o total y por cualquier razón que sea, de la actuación del Equipo Somfy o el Diagnóstico y/o la Reparación del Especialista en el marco de la realización de sus prestaciones.
- 11.3. Somfy no será responsable ante cualquier reclamación o demanda por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza imputables al Cliente o el Especialista derivados, incluyendo a título enunciativo, y en ningún caso limitativo o excluyente, de la contravención de las presentes Condiciones particulares; del incumplimiento o cumplimiento parcial de las obligaciones contractuales o extracontractuales; de la infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros; de la realización de actos de competencia desleal y publicidad ilícita; de la violación del secreto de las comunicaciones y la legislación de datos de carácter personal; de la vulneración de los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidos constitucionalmente y en los tratados internacionales; de las actividades ilícitas o constitutivas de delito que atenten contra los derechos de terceros; y de la infracción cualesquiera normas del ordenamiento jurídico aplicable.
- 11.4. El Cliente se obliga a mantener completamente indemne a Somfy, incluyendo gastos razonables de abogado y procurador, por cualquier multa, pena, sanción o reclamación que Somfy pueda sufrir a resultas de cualquier incumplimiento cometido por el Cliente respecto de lo previsto en las presentes Condiciones particulares o en la legislación que en cada caso le resulte de aplicación.

12. Partes independientes

- 12.1. Somfy es solamente un intermediario entre el Cliente y el Especialista, no habiendo relación laboral entre Somfy y el Especialista.
- 12.2. El Especialista no puede actuar como legal representante de Somfy. En este sentido, el Especialista no podrá asumir en nombre de Somfy ninguna obligación ni responsabilidad con el Cliente, estando el Especialista obligado a responder personalmente de cualquier perjuicio y daño que pueda ocasionarse al Cliente.

13. Protección de datos de carácter personal

- 13.1. Somfy informa al Cliente que los datos personales son recogidos por SOMFY ESPAÑA S.A.U., calle Paseo Ferrocarriles Catalanes, nº 290-292, C.P. 08940 Cornellá de Llobregat (Barcelona), durante el tratamiento de su demanda y son destinados a dar respuesta a la misma, a la realización de eventuales encuestas de satisfacción así como a la realización de actividades de prospección directa por Somfy.

- 13.2. Somfy informa al Cliente que, para posibilitar los servicios solicitados por el Cliente, Somfy comunicará sus datos al Especialista o la empresa de la cual éste provenga, quedando sus datos incorporados en los ficheros de su titularidad.
- 13.3. Todos los datos personales solicitados por el Equipo Somfy al Cliente durante el tratamiento de su demanda son obligatorios. En caso de no facilitar alguno de los datos solicitados, el Equipo Somfy no podrá tratar la demanda del Cliente.
- 13.4. El Cliente puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación previstos en la LOPD enviando una solicitud escrita a SOMFY ESPAÑA S.A.U., Paseo Ferrocarriles Catalanes, nº 290-292, C.P. 08940, Cornellá de Llobregat (Barcelona), o bien mediante correo electrónico dirigido a contact_es@somfy.com. En ambos casos, el Cliente deberá acompañar una copia de su documento nacional de identidad, pasaporte u otro documento válido que lo identifique.

14. Quejas, reclamaciones y solicitudes de información

- 14.1. Los Clientes pueden dirigir sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información al Servicio de Atención al Cliente de Somfy, utilizando para ello cualquiera de las siguientes vías:
- Enviando un escrito al Servicio de Atención al Cliente de Somfy España, S.A.U., Paseo Ferrocarriles Catalanes nº 290-292, Cornellá de Llobregat (08940 – Barcelona).
 - Enviando un correo electrónico a la dirección contact_es@somfy.com.
 - Llamando al número de teléfono (+34) 900.20.68.68.
- 14.2. Somfy dará respuesta a las reclamaciones o solicitudes de información recibidas en el plazo más breve posible.

15. Nulidad e ineficacia de las Condiciones Generales

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las Condiciones Generales en todo lo demás, considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

16. Ley aplicable y jurisdicción competente

- 16.1. Las presentes Condiciones Generales se regirán e interpretarán de acuerdo con las Leyes de España.
- 16.2. En caso de litigio entre Somfy y el Cliente relativo a la aplicación de la presentes Condiciones Generales, éste último podrá interponer su acción ante los tribunales españoles correspondientes al domicilio de Somfy, o bien ante los tribunales del domicilio del Cliente.