

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO PUESTA EN CONTACTO CON PROFESIONAL

Versión en vigor desde el 17 de junio de 2016

1. Ámbito de aplicación

1.1.- Mediante de su sitio web accesible a través del nombre de dominio www.somfy.es (en adelante, “el Sitio Web”), incluyendo los subdominios del mismo, SOMFY ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, “SOMFY”) ofrece un servicio (en adelante, “el Servicio”) que permite a aquellos consumidores finales (en adelante, “el Cliente”), personas físicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, que hayan adquirido, sea vía el Sitio Web o personalmente en una tienda especializada, uno o varios productos fabricados y distribuidos por SOMFY (en adelante, “Producto Somfy”) solicitar a SOMFY que un instalador especializado en Productos Somfy (en adelante, “Instalador Expert”) se ponga en contacto con ellos para la ejecución de un proyecto en relación al Producto Somfy. El proyecto consiste en servicios prestados por el Instalador Expert como, por ejemplo, la instalación, motorización y configuración de los Productos Somfy (en adelante, “el Proyecto”).

1.2. Los presentes términos y condiciones (en adelante, las “Condiciones particulares”) rigen la prestación del Servicio por parte de SOMFY, sin perjuicio de los demás términos y condiciones que puedan aplicarse, juntamente con las presentes Condiciones particulares, al uso del Sitio Web, a los Productos Somfy y demás servicios prestados por SOMFY.

En caso de contradicción entre las Condiciones particulares y otros términos y condiciones que puedan regular parte del Servicio, prevalecerá lo establecido en las Condiciones particulares.

1.3.- Las Condiciones particulares en vigor serán aquellas que se encuentren publicadas en el Sitio Web en el momento en que el Cliente haga uso del Servicio.

2. Aceptación de las Condiciones particulares

2.1.- La aceptación de las presentes Condiciones particulares tendrá lugar cuando el Cliente haga clic en la casilla habilitada a tal efecto durante el proceso de solicitud del Servicio. En caso de no estar de acuerdo con las Condiciones particulares, el Cliente debe abstenerse de solicitar el Servicio.

2.2.- Por medio de la aceptación de las Condiciones particulares, el Cliente manifiesta:

a. Que ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.

b. Que, en caso de que se disponga a solicitar el Servicio, tiene capacidad suficiente para ello.

c. Que es mayor de edad.

d. Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

3. Descripción y modalidades de funcionamiento del servicio

3.1.- El Cliente podrá solicitar el Servicio a través de la página inicial del Sitio Web, haciendo clic en el enlace denominado “Solicita presupuesto”, o por medio de la dirección URL www.somfy.es/solicitar-un-presupuesto.

3.2.- En la sección “Solicita presupuesto”, el Cliente deberá seleccionar todas las opciones o cumplimentar todos los campos marcados como obligatorios, aquellos acompañados de un asterisco (*) o indicados de cualquier otra manera, que componen el formulario de solicitud de Servicio.

3.3.- El formulario se divide en dos apartados: “Escribe tu proyecto” y “Tus datos”:

3.3.1.- En el apartado “Escribe tu proyecto”, el Cliente deberá facilitar información sobre el tipo de residencia (casa, piso, tienda, despacho u otro) en la que el Instalador Expert deberá realizar el Proyecto; tipo de Proyecto (otro; postventa sistemas Somfy ya instalados; motorizar toldos o persianas ya instalados; instalar toldos o persianas motorizados); fecha estimada en la que se desea que se lleve a cabo el Proyecto; los Productos Somfy objeto del Proyecto (alarma, toldos, puertas de acceso, domótica, cortinas y persiana enrollables) así como las cantidades de los mismos; descripción de las características del Proyecto; y código postal de la residencia donde se realizará el Proyecto.

Adicionalmente, el Cliente podrá, si lo desea, adjuntar cualquier documento que estime conveniente en relación al Proyecto o el Producto Somfy.

3.3.2.- En el apartado “Tus datos”, el Cliente deberá facilitar los siguientes datos de carácter personal: nombre y apellidos, dirección de correo electrónico; teléfono y dirección.

3.3.3.- En caso de que el Cliente olvide seleccionar alguna opción o cumplimentar algún dato marcado como obligatorio, no podrá avanzar en el proceso de solicitud del Servicio hasta haberlo seleccionado o cumplimentado. Un mensaje en pantalla le advertirá de dicha circunstancia.

3.3.4.- Posteriormente, el Cliente deberá aceptar expresamente la “Política de privacidad”, las “Condiciones particulares” y la

“Política de cookies”, haciendo clic en la casilla habilitada a tal efecto.

3.3.5.- El Cliente también deberá introducir un código de verificación en el campo correspondiente para poder validar la operación.

3.3.6.- Finalmente, el Cliente deberá confirmar la solicitud del Servicio, haciendo clic en el botón denominado “Enviar mi proyecto”.

3.4.- Al finalizar el proceso indicado anteriormente, el Cliente podrá visualizar en la pantalla un mensaje de confirmación de que la solicitud del Servicio se ha realizado correctamente.

3.5.- Recibida la solicitud del Servicio, SOMFY se pondrá en contacto con el Cliente para realizar una encuesta y, si procede, solicitar información adicional sobre el Proyecto.

3.6.- Realizada la encuesta, SOMFY enviará confirmación de la solicitud del Servicio a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente durante el proceso; dicha confirmación contendrá información sobre la solicitud del Servicio y datos relacionados con el Proyecto. SOMFY designará un código específico a dicha solicitud, que la identificará ante SOMFY y el Instalador Expert.

3.7.- SOMFY asignará un Instalador Expert en relación al Proyecto objeto de la solicitud del Servicio; y éste contactará al Cliente para ofrecerle un presupuesto. Si este instalador no pudiese atender el Proyecto, Somfy reasignará el Proyecto a otro Instalador Expert.

En caso de que ningún Instalador Expert pudiera llevar a cabo dicho Proyecto (como consecuencia, por ejemplo, de indisponibilidad de Instalador Expert en la zona geográfica en la que deba realizarse el Proyecto), SOMFY informará de ello al Cliente a la mayor brevedad posible y como máximo en el plazo de 5 días hábiles. En este supuesto, SOMFY hará todo lo posible para proponer soluciones alternativas para la consecución del Proyecto.

4. Precio

La utilización del Servicio es gratuita, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el Cliente.

5. Obligaciones del Cliente

5.1.- El Cliente se obliga a facilitar tanto a SOMFY como al Instalador Expert 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 Instalador Expert cualquier cambio en los datos o información relacionados con la solicitud del Servicio o el Proyecto.

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

5.2.- El Cliente se obliga a informar a SOMFY sobre cualquier irregularidad, incidencia o problema que éste pueda tener con el Instalador Expert, así como del desistimiento de la realización del Proyecto con una antelación razonable antes de su inicio.

5.3.- El Cliente se compromete a contestar las encuestas de satisfacción que SOMFY pueda realizar tras la conclusión del Proyecto para conocer la calidad del servicio prestado por el Instalador Expert, así como su profesionalidad.

6. Obligaciones del Instalador Expert

6.1.- El Instalador Expert, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, se pondrá en contacto con el Cliente para, en base a la solicitud del Servicio que le sea enviado, acordar la entrega del presupuesto con el Cliente y, si procede, recabar información adicional sobre el Proyecto.

El presupuesto que el Instalador Expert entregue al Cliente 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 adelante, “el Presupuesto”).

En caso de que el Cliente acepte el Presupuesto, el Instalador Expert quedará vinculado al mismo sin que pueda modificar su precio o las condiciones del mismo, salvo que el Cliente haya facilitado información errónea o falsa sobre el Proyecto o Producto Somfy.

En ningún caso tiene el Cliente la obligación de aceptar el Presupuesto facilitado por el Instalador Expert.

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

6.2.- El Instalador Expert deberá, al finalizar el Proyecto, informar al Cliente del plazo de garantía relacionado con el Proyecto para subsanar o reparar cualquier defecto, irregularidad o deficiencia que Proyecto pudiera tener como consecuencia de una realización deficiente del mismo o por cualquier otra causa imputable al Instalador Expert.

El Instalador Expert será el único responsable de cumplir con esta garantía.

6.3.- El Instalador Expert tiene la obligación de realizar el Proyecto conforme a las mejores prácticas existentes en el mercado, empleando a tal efecto la máxima diligencia posible.

6.4.- El Instalador Expert tiene la obligación de disponer, previa a la realización del Proyecto, de todas las autorizaciones, permisos y licencias necesarios.

7. Responsabilidad

7.1.- El Cliente reconoce y acepta que cualquier relación contractual o extracontractual que establezca con el Instalador Expert se formalizará exclusivamente entre el Cliente y el Instalador Expert en cuestión.

7.2.- SOMFY no será responsable ante cualquier reclamación o demanda por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza imputables al Cliente o al Instalador Expert 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.

7.3.- 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.

8. Partes independientes

8.1.- SOMFY es solamente un intermediario entre el Cliente y el Instalador Expert; no habiendo relación laboral entre SOMFY y el Instalador Expert.

8.2.- El Instalador Expert no puede actuar como legal representante de SOMFY. En este sentido, el Instalador Expert no podrá asumir en nombre de SOMFY ninguna obligación ni responsabilidad con el Cliente, estando el Instalador Expert obligado a responder personalmente de cualquier perjuicio y daño que pueda ocasionarse al Cliente.

9.- Entrada en vigor y terminación del Servicio

9.1.- El Servicio entrará en vigor en el momento en que el Cliente reciba el mensaje de confirmación de que la solicitud del Servicio se ha realizado correctamente tal como se indica anteriormente.

9.2.- El Servicio terminará automáticamente en el momento en que el Cliente acepte el presupuesto del Instalador Expert.

10.- Protección de datos

10.1.- Los datos de carácter personal que el Cliente facilite a través del Sitio Web serán tratados según lo establecido en la Política de Privacidad y de Cookies del mismo.

10.2.- Dicho lo anterior, los datos de carácter personal podrán ser comunicados al Instalador Expert con la finalidad de llevar a cabo las actividades relacionadas con el Proyecto tal como se establece en las presentes Condiciones particulares.

11. Quejas, reclamaciones y solicitudes de información

11.1.- 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:

11.1.1.- Enviando un escrito al Servicio de Atención al Cliente de SOMFY ESPAÑA, S.A.U., Paseo Ferrocarriles 290-292, 08940 – Cornellà de Llobregat (Barcelona)

11.1.2.- Enviando un correo electrónico a la dirección contact_es@somfy.com.

11.1.3.- Llamando al número de teléfono 900.20.68.68.

11.2.- SOMFY dará respuesta a las reclamaciones o solicitudes de información recibidas en el plazo más breve posible.

12. Nulidad e ineficacia de las Condiciones Generales

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones particulares 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 particulares en todo lo demás, considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

13. Legislación aplicable y jurisdicción competente

13.1.- Las Condiciones particulares se regirán e interpretarán conforme a la legislación española.

13.2.- En caso de litigio entre SOMFY y el Cliente, las partes acuerdan someter cualquier litigio derivado del uso de Servicio a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Barcelona, salvo que la ley establezca forzosamente otra cosa.