

1. Garante

1.1. ARISTON THERMO ESPAÑA S.L, con NIF número B-82900721 y domicilio social en Camí de Can Ametller 12-18, Edificio 1, planta 2, 08195 Sant Cugat del Vallès, Barcelona (en adelante, "CHAFFOTEAUX"), garantiza que los usuarios de un producto de la marca CHAFFOTEAUX dispondrán de la Garantía Legal y, adicionalmente, de una Garantía Comercial, en los términos y condiciones que se indican en este documento.

1.2. CHAFFOTEAUX podrá aplicar la Garantía Legal y Comercial directamente o a través de los Servicios de Asistencia Técnica (en adelante, el "SAT") Oficiales.

2. Garantía Legal

2.1 De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-Legislativo 7/2021, de 27 de abril, (en adelante "Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o LGDCU"), CHAFFOTEAUX responderá de las faltas de conformidad de sus Productos existentes en el momento de la entrega y que se manifiesten en un plazo de TRES (3) AÑOS desde la entrega del bien.

2.2 La fecha de entrega deberá de acreditarse mediante la factura de compra o de instalación. Conforme a lo dispuesto en el artículo 121 del Texto Refundido de la LGDCU, salvo que el cliente acredite lo contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los DOS (2) AÑOS posteriores a la entrega del producto, ya existían cuando se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad. Transcurridos DOS (2) AÑOS desde la entrega, el usuario deberá probar que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega del mismo.

2.3 La aplicación de la Garantía Legal por parte de CHAFFOTEAUX quedará condicionada a que el producto:

- se encuentre en perfecto estado en el momento de su instalación, no habiendo sufrido manipulaciones indebidas por personal no autorizado, golpes o deterioros;
- haya sido instalado I) por un técnico debidamente autorizado por la administración competente, II) respetando la normativa vigente en el lugar donde se ubique y III) de conformidad con las instrucciones del manual de instalación elaborado por el fabricante;
- se utilice conforme a los fines para los que ha sido diseñado y fabricado. Su aplicación en otros cometidos domésticos, residenciales o industriales anula la garantía, siendo el único responsable quien así proyecte, instale o utilice el producto;
- cumpla con el Plan de mantenimiento en la documentación de producto y la periodicidad por éste establecido en la IT3.3 del Real Decreto 1027/2007, Reglamento Instalaciones Térmicas en Edificios, ("RITE" de ahora en adelante), y el Real Decreto 178/2021, que lo adapta y modifica; y
- en caso de reparación o mantenimiento con uso de repuestos, éstos deben ser originales CHAFFOTEAUX.

3. Garantía Comercial

3.1 CHAFFOTEAUX ofrece al usuario una Garantía Comercial para las faltas de conformidad no cubiertas por la Garantía Legal, en los términos y condiciones previstos a continuación.

3.2 La Garantía Comercial es adicional a la Garantía Legal y, por tanto, no afecta a los derechos legales del usuario ante la falta de conformidad del producto con el contrato

3.3 La Garantía Comercial será de TRES (3) AÑOS a contar desde la entrega del producto y únicamente aplicará a las piezas que compongan el mismo, por lo que la responsabilidad de CHAFFOTEAUX no será extensible al resto de gastos (tales como mano de obra o desplazamiento u otros análogos).

3.4 La aplicación de la Garantía Comercial quedará condicionada al cumplimiento de los requisitos descritos para la Garantía Legal y, además, a que:

- el producto no haya sido manipulado por personal ajeno a la red de SAT Oficiales de la marca durante el plazo de garantía;
- el SAT Oficial haya efectuado la intervención de puesta en marcha (esta condición no será aplicable a aquellos equipos que no requieran, por ley, la realización de esta intervención inicial) la cual es gratuita por parte del SAT Oficial y que podrá solicitarse durante los dos primeros años desde la fecha de entrega del producto;
- el usuario haya cumplido con el Plan de mantenimiento en la documentación de producto y la periodicidad del mantenimiento especificada según su tipología de producto conforme al cuadro que se transcribe a continuación:

| Tipología de producto* | Periodicidad según RITE** | Periodicidad especificada por CHAFFOTEAUX |
|--|--|---|
| Caldera mural de gas con potencia inferior o igual a 70kW | 2 años (uso en viviendas) Anual (resto de usos) | Anual |
| Caldera mural de gas con potencia superior a 70kW | Anual | Anual |
| Bomba de calor para agua caliente sanitaria | 4 años (uso en viviendas) 2 años (resto de usos) | Revisión de ánodo de magnesio cada 2 años o anual para aguas con dureza superior a 25°F |
| Calentador a gas (Potencia nominal inferior a 24,4kW) | 5 años (uso en viviendas) 2 Años (restantes usos) | Anual |
| Calentador a gas (Potencia nominal superior a 24,4kW hasta 70kW) | 2 años (uso en viviendas) Anual (restantes usos) | Anual |
| Termo eléctrico Acumulador / Interacumulador / Acumulador a gas | No especificado | Revisión de ánodo de magnesio cada 2 años o anual para aguas con dureza superior a 25°F |

*Las tipologías de producto que no están especificadas en la tabla de más arriba deben seguir los planes de mantenimiento indicados en el manual del producto.

**Le informamos que la periodicidad de las operaciones de mantenimiento está especificada en la IT 3.3 de RITE. Se diferencia según la tipología de producto y se especifica que se tendrán en cuenta en todos los casos las especificaciones de los fabricantes.

3.5 En caso de que no se realizaran los mantenimientos y verificaciones del producto establecidos en el Plan de Mantenimiento usted perdería los beneficios que le otorga la garantía comercial y vendría obligado a pagar las piezas de recambio, además de la mano de obra y el desplazamiento, que no entran en la Garantía Comercial.

3.6 Para todos los equipos de acumulación de agua caliente sanitaria, si el defecto consiste exclusivamente en una perforación del calderín del termo y siempre que se haya cumplido y pueda demostrarse la sustitución de ánodo según 3.4.c, el SAT tramitará, por la imposibilidad de su reparación, la sustitución del mismo por uno nuevo de características similares siendo todos los gastos derivados, (montaje y desmontaje) a cargo del usuario una vez transcurridos DOS AÑOS desde la fecha de entrega del producto.

3.7 La Garantía Comercial queda ampliada en determinados productos conforme al cuadro que se transcribe a continuación:

| FAMILIA* | GARANTÍA COMERCIAL** |
|--|----------------------|
| Termo Eléctrico | 3 años de calderín |
| Bomba de calor agua caliente sanitaria | 3 años de calderín |

*Ante cualquier duda, puede consultar en el sitio web www.chaffoteaux.es a qué familia pertenece su producto.

**Esta Garantía Comercial se condiciona a la periodicidad de mantenimiento establecida en el apartado 3.4.c del presente documento. En el caso de los termos eléctricos, la revisión puede incurrir en una sustitución de este consumible por desgaste no cubierto por la garantía legal ni comercial.

4. Condiciones para la aplicación de las garantías

4.1 La presente garantía ampara productos oficiales comercializados por CHAFFOTEAUX y de instalación en España.

4.2 El usuario podrá optar entre solicitar la aplicación de la Garantía Legal o Comercial directamente a CHAFFOTEAUX o al SAT Oficial, en ambos casos a través de sus respectivos servicios de atención al cliente.

4.3 Estarán expresamente excluidas de la aplicación de toda garantía las faltas de conformidad que sean consecuencia directa o indirecta de:

- un inadecuado uso o trato del producto;
- un incumplimiento de las indicaciones contenidas en el Libro de Instrucciones, Manual de Usuario, o demás documentación facilitada junto con el producto, respecto a su instalación, mantenimiento o utilización con condiciones de funcionamiento fuera de lo establecidas;
- instalaciones no conformes con la normativa vigente y/o instalaciones defectuosas del producto;
- la falta de mantenimiento y/o sustitución de las baterías necesarias para el funcionamiento del producto por parte del usuario final;
- fallos o deficiencias de los componentes externos al producto que puedan afectar a su correcto funcionamiento;
- la inobservancia de las instrucciones de protección contra heladas o congelación;
- causas de fuerza mayor o caso fortuito tales como, entre otros, fenómenos meteorológicos (tormentas, rayos, inundaciones) y/o geológicos;
- problemas relacionados con alguno de los suministros a los que está conectado el producto (agua, electricidad, gas u otros análogos), tales como un exceso o defecto de presión o voltaje, o el suministro de gas inadecuado; o
- la invasión o entrada en el producto de elementos externos (tales como componentes, sustancias, piedras, cal, suciedad, animales o insectos).

4.4 Quedan asimismo excluidas de toda garantía las partes o piezas que, por su diseño y/o función, tengan un deterioro natural por desgaste y/o degradación en su funcionamiento, como, por ejemplo, los ánodos de magnesio de sacrificio y según dureza del agua para la protección contra la corrosión.

4.5 Se consideran responsabilidad del usuario y, por tanto, excluidos de toda garantía, los costes y gastos necesarios para acceder al producto o a alguno de los elementos de la instalación a la que este está asociado, cuando I) el producto se encuentre instalado en altura, falsos techos, ubicaciones ocultas o situaciones análogas o II) se requiera la retirada o reposición de elementos constructivos u otros análogos.

4.6 En caso de reparación en garantía, tanto legal como comercial, el SAT Oficial determinará los repuestos que deban ser sustituidos en cada intervención en garantía, comprometiéndose CHAFFOTEAUX a que se utilicen repuestos originales de la marca en todas las intervenciones.

4.7 La reparación o sustitución del producto en garantía, o de alguna de sus piezas, conllevará la suspensión del plazo de garantía, sin perjuicio de la obligación de responder de las faltas de conformidad que surjan de la misma falta de conformidad durante el año posterior a la entrega del bien ya conforme, en virtud del artículo 122 del Texto Refundido de la LGDCU.

5. Comunicaciones

5.1 El usuario podrá contactar con CHAFFOTEAUX a través de los canales indicados en el sitio web www.chaffoteaux.es o en el teléfono 910 601 511 para formular cualquier sugerencia, duda, reclamación o solicitud de puesta en marcha gratuita aplicable a aquellos equipos que lo requieran.

5.2 El usuario deberá informar a CHAFFOTEAUX de la falta de conformidad del bien, cuando desee activar la Garantía comercial, en un plazo inferior a 2 meses desde que tuvo conocimiento.

6. Recomendaciones

6.1 Se recomienda al usuario final que antes de utilizar el producto lea cuidadosamente el Libro de Instrucciones y/o el Manual de Usuario y que, en caso de duda, contacte con el SAT Oficial que podrá localizar a través de la www.chaffoteaux.es

6.2 CHAFFOTEAUX a través de sus SAT Oficiales presta el servicio de mantenimiento del producto y le aconseja suscribirse a éste desde la puesta en marcha del producto. Según el art. 25.1 de RITE, es responsabilidad del usuario el cumplimiento en lo que se refiere al mantenimiento.

Las condiciones de esta garantía serán de aplicación desde el 1 de enero de 2022.

**TELÉFONO DE ASISTENCIA TÉCNICA
Y SOLICITUD DE PUESTA EN MARCHA
910 601 511**

Ariston Thermo España, S.L.
Camí de Can Ametller 12-18, Edificio 1, planta 2
08195 Sant Cugat del Vallès, Barcelona

1. Garante

1.1. A ARISTON THERMO ESPAÑA S.L, com o número de identificação de pessoa coletiva espanhol B82900721 e sede social no Camí de Can Ametller, 12-18, Edifício 1, 2º Andar, 08195 Sant Cugat del Vallès, Barcelona, Espanha (doravante designada por “a CHAFFOTEAUX”), garante que os utilizadores de um produto da marca CHAFFOTEAUX disporão da Garantia Legal e, adicionalmente, de uma Garantia Comercial, nos termos e condições estabelecidos no presente documento.

1.2. A CHAFFOTEAUX poderá aplicar a Garantia Legal e a Garantia Comercial diretamente ou através dos seus Serviços de Assistência Técnica oficiais (doravante designados por “SAT”).

2. Garantia Legal

2.1 Nos termos estabelecidos no Decreto-lei n.º 84/2021 de 18 de Outubro que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, (Texto Consolidado no Guia da Direção-Geral do Consumidor”) a CHAFFOTEAUX responderá pelas faltas de conformidade dos seus Produtos existentes no momento da entrega e que se manifestarem no prazo de TRÊS (3) ANOS a contar desse momento.

2.2 A data de entrega terá de ser demonstrada mediante a fatura de compra ou de instalação. Nos termos do artigo 50.º do Texto Consolidado no Guia da Direção-Geral do Consumidor, salvo se o cliente demonstrar o contrário, supor-se-á que as faltas de conformidade que se manifestarem no prazo de DOIS (2) ANOS a contar da entrega do produto, já existiam aquando da entrega, exceto quando esta suposição for incompatível com a natureza do produto ou da falta de conformidade em questão. Após a finalização do prazo de DOIS (2) ANOS a contar da entrega, o utilizador terá de provar que a falta de conformidade já existia no momento da entrega.

2.3 A aplicação da Garantia Legal pela CHAFFOTEAUX ficará condicionada a que o produto:

- se encontre em perfeito estado no momento da sua instalação, não tendo sofrido manipulações indevidas por pessoal não autorizado, estragos ou deteriorações;
- tenha sido instalado I) por um técnico devidamente autorizado pela administração competente, II) respeitando a regulamentação em vigor no lugar onde estiver situado, e III) em conformidade com as instruções do manual de instalação elaborado pelo fabricante;
- tenha sido utilizado para as finalidades para que foi concebido e fabricado; a sua aplicação para outras finalidades domésticas, residenciais ou industriais anula a garantia, deixando como único responsável de qualquer eventual falta de conformidade quem projetar, instalar ou utilizar o produto para essas finalidades;
- tenha cumprido o Plano de Manutenção definido na respetiva documentação, com a periodicidade definida no Decreto-Lei 79/2006, 2006-04-04 e Decreto-Lei 97/2017, 2017-08-10, que o adapta e modifica; e
- em caso de reparação ou manutenção com a utilização de peças de substituição, tenha recebido peças originais CHAFFOTEAUX.

3. Garantia Comercial

3.1 A CHAFFOTEAUX oferece ao utilizador uma Garantia Comercial para as faltas de conformidade não cobertas pela Garantia Legal, nos termos e condições a seguir estabelecidos.

3.2 A Garantia Comercial é adicional à Garantia Legal e, portanto, não afeta os direitos legais do utilizador perante a falta de conformidade do produto com o contrato.

3.3 A Garantia Comercial será válida durante TRÊS (3) ANOS a contar da data de entrega do produto e unicamente será aplicável às peças que o compoñham, pelo que a responsabilidade da CHAFFOTEAUX não será extensível às restantes despesas de reparação (como mão-de-obra, deslocações ou outras análogas).

3.4 A aplicação da Garantia Comercial ficará condicionada ao cumprimento dos requisitos descritos para a Garantia Legal e, adicionalmente, a que:

- o produto não tenha sido manipulado por pessoal alheio à rede de SAT Oficiais da marca durante o prazo de garantia;
- o SAT Oficial tenha efetuado a intervenção de colocação em funcionamento (esta condição não será aplicável aos equipamentos que não requeiram, por lei, a realização desta intervenção inicial), cuja realização pelo SAT Oficial é gratuita e que poderá ser requerida durante os dois primeiros anos a contar da data de entrega do produto; e
- o utilizador tenha cumprido o Plano de Manutenção do produto definido na respetiva documentação, com a periodicidade especificada conforme a sua tipologia no seguinte quadro:

| Tipologia de produto* | Periodicidade especificada pela CHAFFOTEAUX |
|---|---|
| Caldeira mural de gás com potência inferior ou igual a 70 kW | Anual |
| Caldeira mural de gás com potência superior a 70 kW | Anual |
| Bomba de calor para água quente sanitária | Revisão bianual do ânodo de magnésio, ou anual para águas com dureza superior a 25 °F |
| Esquentador a gás (Potência nominal inferior a 24,4 kW) | Anual |
| Esquentador a gás (Potência nominal superior a 24,4 kW até 70 kW) | Anual |
| Termoacumulador elétrico Termoacumulador / Interacumulador / Termoacumulador a gás | Revisão bienal do ânodo de magnésio, ou anual para águas com dureza superior a 25 °F |

* As tipologias de produto que não estiverem especificadas na anterior tabela têm de seguir os planos de manutenção indicados no manual do produto.

3.5 Se as operações de manutenção e verificação estabelecidas no Plano de Manutenção do produto não tiverem sido realizadas, o utilizador perderia os benefícios que a Garantia Comercial lhe confere e ficaria obrigado a pagar as peças de substituição, além da mão-de-obra e deslocação, que não estão incluídas na Garantia Comercial.

3.6 Para todos os equipamentos de acumulação de água quente sanitária, se o defeito consistir exclusivamente numa perfuração da cuba do termoacumulador, e sempre que se tiver cumprido e puder ser demonstrada a substituição do ânodo nos termos da alínea 3.4.c do presente documento, o SAT encarregar-se-á, por impossibilidade da sua reparação, da substituição do produto por um novo de características semelhantes, com todas as despesas derivadas (montagem e desmontagem) a cargo do utilizador, depois de decorridos TRÊS ANOS a contar da data de entrega do produto.

3.7 A Garantia Comercial é ampliada em determinados produtos conforme o seguinte quadro:

| FAMÍLIA* | GARANTIA COMERCIAL** |
|---|----------------------|
| Termoacumulador Eléctrico | 3 anos para a cuba |
| Bomba de Calor de Água Quente Sanitária | 3 anos para a cuba |

* Em caso de dúvida, pode consultar no sítio na Internet www.chaffoteaux.es a que família pertence o seu produto.

** Esta Garantia Comercial fica condicionada ao cumprimento da periodicidade de manutenção estabelecida no apartado 3.4.c do presente documento. No caso dos termoacumuladores elétricos, a revisão pode requerer uma substituição deste consumível por desgaste não coberto pelas garantias legal e comercial.

4. Condições para a aplicação das garantias

4.1 A presente garantia ampara produtos oficiais comercializados pela CHAFFOTEAUX e instalados em Portugal.

4.2 O utilizador poderá optar entre solicitar a aplicação da Garantia Legal ou Comercial diretamente à CHAFFOTEAUX ou ao SAT Oficial, em ambos os casos através dos seus respetivos serviços de atenção ao cliente.

4.3 Estarão expressamente excluídas da aplicação de qualquer garantia as faltas de conformidade que forem consideradas consequência direta ou indireta de:

- utilizações ou tratamentos inadequados do produto;
- incumprimentos das indicações contidas no Livro de Instruções, no Manual de Utilizador, ou noutra documentação proporcionada com o produto, relativas à sua instalação, manutenção ou utilização em condições de funcionamento adequadas;
- instalações do produto não conformes com a regulamentação em vigor e/ou defeituosas;
- faltas de manutenção e/ou substituição das baterias necessárias para o funcionamento do produto pelo utilizador final;
- falhas ou deficiências de componentes externos ao produto que possam afetar o seu correto funcionamento;
- inobservância das instruções de proteção contra congelação;
- causas de força maior ou caso fortuito, incluindo, entre outros, fenómenos meteorológicos (tempestades elétricas, vendavais, inundações) e/ou geológicos;
- problemas relacionados com qualquer dos abastecimentos a que o produto está ligado (água, eletricidade, gás ou outros análogos), tais como um excesso ou defeito de pressão ou voltagem, ou o fornecimento de gás inadequado; ou
- invasões ou entradas no produto de elementos externos (como, por exemplo, componentes, substâncias, pedras, cal, sujidade ou animais).

4.4 Ficam igualmente excluídas de toda e qualquer garantia as peças que, pelo seu design e/ou função, tiverem uma deterioração natural por desgaste e/ou degradação no seu funcionamento, como, por exemplo, os ânodos de magnésio de sacrifício, conforme a dureza da água, para a proteção contra a corrosão.

4.5 São consideradas responsabilidade do utilizador e, portanto, excluídas de toda e qualquer garantia, as despesas necessárias para aceder ao produto ou a qualquer dos elementos da instalação a que este estiver associado, quando I) o produto se encontrar instalado a uma altura superior à média, em tetos falsos, localizações ocultas ou situações análogas, ou II) for necessária a retirada ou reposição de elementos construtivos ou outros análogos.

4.6 Em caso de reparação em garantia, tanto legal como comercial, o SAT Oficial determinará as peças que terão de ser substituídas em cada intervenção em garantia, comprometendo-se a CHAFFOTEAUX a utilizar peças originais da marca em todas as intervenções.

4.7 A reparação ou substituição do produto em garantia, ou de qualquer das suas peças, implicará a suspensão do prazo de garantia, sem prejuízo da obrigação de responder pelas faltas de conformidade que surjam da mesma falta de conformidade durante o ano posterior à entrega do produto reparado ou substituído, em virtude no descrito no Guia da Direção-Geral do Consumidor.

5. Comunicações

5.1 O utilizador poderá entrar em contacto com a CHAFFOTEAUX através dos canais indicados no site na Internet www.chaffoteaux.es ou do telefone +351 219 605 300 para apresentar qualquer sugestão, dúvida, reclamação ou pedido de colocação em funcionamento gratuito aplicável aos equipamentos que o requererem.

5.2 Quando desejar ativar a Garantia Comercial, o utilizador terá de informar a CHAFFOTEAUX da falta de conformidade do produto no prazo máximo de 2 meses a contar do momento em que teve conhecimento do problema.

6. Recomendações

6.1 Recomenda-se ao utilizador final que, antes de utilizar o produto, leia cuidadosamente o Livro de Instruções e/ou o Manual de Utilizador e que, em caso de dúvida, entre em contacto com o SAT Oficial que poderá localizar através do sítio na Internet www.chaffoteaux.es.

6.2 A CHAFFOTEAUX presta, através dos seus SAT Oficiais, o serviço de manutenção do produto e aconselha a sua contratação a partir da respetiva colocação em funcionamento. Segundo o Decreto-Lei 79/2006, 2006-04-04 e Decreto-Lei 97/2017, 2017-08-10, é responsabilidade do utilizador o cumprimento das exigências de manutenção.

As condições desta garantia serão aplicáveis a partir de 1 de janeiro de 2022.

TELEFONE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA
+351 219 605 300

Ariston Thermo España, S.L.
Sucursal em Portugal
Calçada Bento Rocha Cabral, 1 – 1250-047 Lisboa