

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

TechBuddy Iberia, S.L.

Paseo de Gracia, 50, 5º, 08007, Barcelona

N.I.F.: B-67076406

Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona

Tomo 46097, folio 169, Hoja 509390

Correo electrónico: info@techbuddy.es

Teléfono: 93 026 83 80

CONDICIONES Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

1. Los servicios del técnico TechBuddy se limitarán a la instalación física, puesta en marcha y configuración técnica relacionadas con las categorías ofrecidas en las sucursales y plataforma de Energeeks, con los elementos que incluye el pack del propio dispositivo. La reserva no incluye el suministro de cables, la realización de pasamuros o taladros adicionales, instalación en ubicaciones de difícil acceso (máximo 2 metros de altura) o la instalación o el uso de cualquier accesorio adicional necesario para el correcto funcionamiento o la conexión de los dispositivos.
2. El técnico de Techbuddy se pondrá en contacto con el cliente previamente para confirmar los dispositivos a instalar, la dirección de instalación y los elementos necesarios. Cualquier servicio o elemento adicional que el Cliente quiera contratar y/o que sea requerido para la correcta prestación del Servicio contratado, será objeto de presupuesto independiente ya sea por parte de TechBuddy o un tercero y no será realizado sin el previo consentimiento por escrito del Cliente respecto de dicho presupuesto independiente. El abono de estos elementos adicionales se realizará en mano al técnico el propio día de la instalación.
3. Una vez desplazado el técnico y realizada la instalación, el producto y el servicio no tienen derecho a devolución. Cualquier duda sobre el producto o cualquier reclamación, será atendida por Energeeks y su servicio técnico. Si cualquier dispositivo resulta defectuoso, Energeeks se hace cargo del reemplazo, cubriendo los costes de transporte hasta casa del cliente, siempre y cuando esté dentro de la garantía y bajo las condiciones legales correspondientes. Dicho reemplazo deberá ser instalado por el usuario junto con, siempre que sea necesario, el soporte telefónico del servicio técnico de Energeeks.
Si el usuario desea que la instalación del reemplazo se efectúe por parte de un técnico, deberá abonar un plan de instalación adicional.
4. TechBuddy no es responsable de cualquier información errónea proporcionada al Usuario en relación con el Servicio solicitado. TechBuddy se responsabiliza de la manipulación y/o configuración técnica del dispositivo, así como la utilización de herramientas externas y/o anclaje físico del dispositivo.
5. Los Servicios contratados serán realizados de conformidad con la normativa vigente y siguiendo las recomendaciones del fabricante.

RESERVA DE UN SERVICIO TECHBUDDY

1. La asignación de un técnico TechBuddy (en adelante "Buddy" o "Buddies"), se realizará de forma automática y predeterminada para cada cliente en base a la información de solicitud de pedido facilitada por parte de la empresa logística Información Control y Planificación S.A (ICP). Dicha reserva vendrá definida por la información de cliente facilitada correspondiente a: un número de teléfono, nombre y apellido, correo electrónico y dirección donde se deberá prestar el servicio.
2. Al Cliente se le asignará una fecha y franja horaria para la visita del Buddy. Esta fecha será acorde a la fecha de recepción del dispositivo. Los horarios de visita serán de Lunes a Viernes, de 08.00h a 21.00h.
3. Una vez tramitada la reserva de servicio a través de la Plataforma por parte de personal de TechBuddy, se le enviará automáticamente al cliente una confirmación provisional por correo electrónico y mensaje de texto (SMS) para mantenerlo informado y notificado sobre el estado de su servicio
4. En caso de existir algún motivo por el cual el Cliente no reciba el correo electrónico o mensaje de texto (SMS) de confirmación de la cita, o por el contrario desee realizar algún cambio, éste podrá contactar a TechBuddy a través del correo electrónico a la dirección info@techbuddy.es o llamando al teléfono 930 26 83 80
5. Una vez reservado el Servicio, las modificaciones que deban efectuarse con respecto al mismo deberán ser previamente comunicadas a TechBuddy a través del correo electrónico a la dirección info@techbuddy.es, quien comunicará al Cliente si la modificación puede llevarse a cabo en base a la solicitud realizada o en caso alternativo en base a un consenso por ambas partes. Todo ello atendiendo a la antelación con la que se reciba la solicitud de modificación estipulada en la condición número 13.

PRECIOS Y PAGO

1. El Cliente podrá disponer de la tarifa que se aplicará al Servicio completo antes de realizar la reserva. El importe indicado incluye el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) u otros impuestos que pudieran ser aplicables y en todo caso se expresarán en la moneda Euro (€). Los precios son los establecidos en todo momento en el punto de venta de [Energeeks](#).
2. El pago se efectuará a través de la Plataforma o punto físico de [Energeeks](#), sin que TechBuddy intervenga en dicho proceso más allá de establecer las tarifas de los Servicios.
3. TechBuddy se reserva el derecho de modificar los precios en cualquier momento. Cualquier disminución o aumento de precios presentados en la web oficial no afectarán a un servicio que ya haya sido contratado, que mantendrá el precio aplicado en el momento de su contratación.

CANCELACIÓN, GARANTÍA Y RESPONSABILIDAD DE TECHBUDDY

1. El Cliente tiene la posibilidad de cancelar la reserva de un servicio con al menos 12 horas de antelación a la fecha y hora acordada para la realización del Servicio manteniendo el derecho a realizar una nueva reserva en otra fecha preferida. En ningún caso la anulación de la reserva conllevará la devolución del importe del Servicio contratado.
2. En el caso de que la cancelación se realice con menos de 12 horas de antelación a la fecha y hora acordada para la realización del Servicio, se ofrecerá al cliente la opción de reagendar el servicio para una nueva fecha con un coste extra por el desplazamiento adicional a realizar por el técnico (solo se cobrará un (1) desplazamiento por cada intento de realización de los Servicios frustrado por este motivo). En ningún caso la anulación de la reserva conllevará la devolución del importe del Servicio contratado.
3. Para cancelar una reserva el Usuario deberá enviar un correo electrónico a info@techbuddy.es con su número de pedido, su número de teléfono y su nombre completo. Además podrá ponerse en contacto con el número de teléfono 930 26 83 80 para la gestión de la cancelación.
4. En base a la normativa de consumo, para la prestación de servicios, una vez se haya terminado el servicio solicitado, no se realizarán reembolsos.
5. TechBuddy no será responsable de cualquier información que haya sido proporcionada por el Cliente y resulte incorrecta o en caso de que haya realizado una selección del tipo de servicio incorrecta o no adecuada al objeto de su contratación de un servicio TechBuddy.
6. El servicio técnico prestado, previa aportación del ticket o factura, estará sujeto a las garantías legales.
7. TechBuddy no será responsable de cualquier defecto en los dispositivos ya adquiridos por el Cliente, limitándose la actuación de TechBuddy y sus Servicios a la puesta en marcha y configuración de los mismos.
8. En el caso de que el día programado para la realización de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en el presente documento y, en su caso, en las condiciones particulares, el Cliente no esté disponible o no se encuentre a nadie que pueda atender al Buddy para que éste pueda realizar el Servicio durante un plazo superior a 30 minutos desde la hora prevista de comienzo, TechBuddy dará por concluido el servicio documentando fotográficamente a través de la app del técnico el portal y puerta con fecha y hora de la asistencia no realizada. Para este caso el cliente no podrá disfrutar del servicio y en caso de querer hacerlo deberá abonar el coste de un nuevo servicio a TechBuddy, responsabilizándose TechBuddy de la gestión del servicio.
9. TechBuddy no será responsable en caso de que se produzcan retrasos en la realización de los Servicios que sean consecuencia de los casos indicados en la anterior condición número 20, pudiendo disfrutar el cliente del tiempo restante del servicio de acuerdo a la duración total del servicio prepagado para los casos con un retraso menor a 30 minutos. En el caso de que el retraso sea causado por parte del técnico el cliente disfrutará de la totalidad del tiempo contratado.

RECLAMACIONES

1. Energeeks no se hace responsable de ninguna incidencia imputable a la propia instalación, únicamente será responsable de la garantía y del correcto funcionamiento de los dispositivos.
2. En los casos en los que exista una incidencia con el dispositivo, la cual el instalador no pueda resolver en el mismo momento y sea susceptible de resolverse en remoto, Energeeks prestará este servicio a través de su servicio técnico vía telefónica o vía email.
3. En los casos en los que el dispositivo presente un mal funcionamiento y no sea posible su resolución en remoto, Energeeks se hará cargo de sustituir dicho dispositivo como indica la garantía legal de 3 años. El servicio de instalación no se contempla dentro de esta garantía, por lo que Energeeks no efectuará ningún reembolso relacionado con el servicio, independientemente del funcionamiento del dispositivo.
4. En el supuesto de cualquier reclamación y/o incidencia imputable a TechBuddy relacionada con la prestación de los Servicios, se dispone de un procedimiento de reclamación que se inicia por parte del Cliente a través de la dirección de correo electrónico info@techbuddy.es. Iniciada esta comunicación, TechBuddy trabajará junto con el Cliente para recopilar la información necesaria sobre su reclamación y/o incidencia.
5. TechBuddy se compromete a ponerse en contacto con el Cliente ante cualquier reclamación, en un plazo no superior a 72 horas desde la notificación de la reclamación.
6. Asimismo, el Cliente, podrá resolver de forma amistosa incidencias que se pudiesen producir durante la relación contractual a través de la Plataforma impulsada por la Comisión Europea:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>

PROPIEDAD INTELECTUAL DE TECHBUDDY

1. Todos los contenidos relacionados con las marcas de TechBuddy, dominios, logotipos, dibujos o documentación, incluyendo programas informáticos, o cualquier elemento que pueda ser susceptible de protección por la legislación de Propiedad Intelectual o Industrial, que puedan ser de acceso por parte de los Clientes con motivo de la realización de los Servicios, son de propiedad de TechBuddy y quedan expresamente reservados todos los derechos de uso sobre los mismos.
2. Cualquier uso indebido del Servicio o de sus obligaciones por parte del Cliente podrán derivar, a discreción de TechBuddy, en la suspensión del servicio hasta que se resuelva la incidencia, en su caso, con las consecuencias legales inherentes a dicha suspensión.

3. TechBuddy se reserva todos los derechos de Propiedad Industrial y/o Intelectual que le correspondan.
4. TechBuddy no concede ninguna licencia o autorización de uso al Cliente sobre sus derechos de Propiedad Industrial y/o Intelectual, distinta de la que expresamente se detalla en la presente cláusula.
5. TechBuddy se reserva el derecho de emprender acciones legales contra cualquier utilización por parte del Cliente que:
 - No sea conforme a los Términos y Condiciones aquí especificados.
 - Infrinja o vulnere los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial u otros análogos de TechBuddy o de cualquier otro tercer legítimo titular; o infrinja cualquier normativa que sea de aplicación.

PROTECCIÓN DE DATOS

1. RESPONSABLE DE TRATAMIENTO: TechBuddy Iberia, S.L.
2. FINALIDAD: Gestionar, prestar, ejecutar y valorar los servicios y productos encomendados y/o asociados a su "Ficha Cliente".
3. LEGITIMACIÓN: Ejecución de medidas precontractuales o de un contrato solicitado por el Cliente e interés legítimo.
4. DESTINATARIOS: No se cederán datos a terceros, salvo autorización expresa del interesado u obligación o permiso legal.
5. DERECHOS: Acceso, rectificación, supresión y oposición, entre otros.
6. INFORMACIÓN ADICIONAL: Puede consultar la información adicional y detallada sobre nuestra Protección de Datos en nuestra página web: <https://www.techbuddy.es/privacy>

MISCELÁNEA

1. Este documento establece las condiciones generales aplicables a la contratación de los Servicios en cualquiera de los establecimientos comerciales de [Energieeks](#) o en su página web y que sean relativos a los Servicios prestados por TechBuddy y, en particular, a los productos y/o servicios concretos que han sido presupuestados y contratados por el Cliente según conste en el anverso de este documento.
2. Sin perjuicio de lo anterior, es posible que en determinados supuestos se establezcan condiciones particulares de carácter específico, que complementen, reemplacen o dejen sin efecto, en todo o en parte, estas condiciones generales. En caso de contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares, prevalecerán las segundas (las particulares) sobre las primeras (las generales).
3. La contratación de los Servicios a través de los establecimientos comerciales y/o plataformas de [Energieeks](#) se regirán por las condiciones establecidas a tal efecto en el referido portal y en este documento.
4. Se advierte expresamente por TECHBUDDY IBERIA, S.L que las cláusulas de este documento han sido redactadas previamente por el mismo y se consideran condiciones generales de contratación, dejando constancia el Cliente del conocimiento y aceptación de las mismas y de su incorporación al contrato, de conformidad con la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación.
5. Si cualquiera de las cláusulas de las presentes Condiciones fuera nula de pleno derecho o anulable, se tendrá por no puesta. Dicha declaración de nulidad no invalidará el resto de las Condiciones, que mantendrá su vigencia y eficacia entre las partes. Asimismo, si cualquier cláusula de las presentes Condiciones fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, y las Condiciones subsistirán en todo lo demás, teniéndose tal disposición o la parte de la misma que resulte afectada por no puesta.
6. Las presentes Condiciones se regirán por la legislación española, que será de aplicación en lo no dispuesto en éstas en materia de interpretación, validez y ejecución.