

protherm 

Edición
MARZO
2022



Puma

La caldera de condensación
más pequeña del mercado

Puma



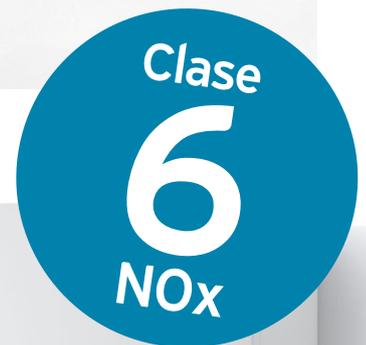
En Protherm llevamos más de 20 años fabricando productos de climatización fiables, entre los que destacan las calderas de condensación, cuyo principal atributo es la capacidad de demostrar su excelencia, día tras día.

Junto a la calidad de nuestros productos, concedemos gran importancia a la prestación de un servicio amplio y competente, que complementa la alta y fiable calidad técnica que caracteriza a nuestra gama de productos. Y aunque la excelencia en el producto y el servicio son nuestros puntos fuertes, también nos enorgullecemos de estar siempre cerca de nuestros clientes.

Lo que hacemos

Todos nuestros productos se fabrican con tecnología probada y materiales de la más alta calidad, porque sabemos que esta es la única opción para garantizar la máxima calidad en nuestros productos.





- **La caldera de condensación más pequeña del mercado**
- Calderas mixtas con intercambiador primario de acero inoxidable
- **Servicio calefacción y ACS** disponible en dos potencias
18/24 y 24/28 kW
- **Intercambiador de placas de acero inoxidable** para la producción de agua caliente sanitaria
- **Dimensiones muy compactas:** perfecta para espacios reducidos
- **Idóneo para reposición**
- Conexiones hidráulicas verticales que facilitan la instalación
- Suministrada con pletina de sujeción a pared premontada
- **Ligera y de fácil manejo**
- Suministrada a gas natural, se transforma fácilmente a propano
- **Electrónica eBUS**
- **Compatible con instalación solar como apoyo en la producción de agua caliente**

626
mm



400
mm

270
mm

*Lo muy pequeño también
puede ser muy grande*

Gestión modulante



Moderno e intuitivo interfaz con acceso rápido a funciones básicas

Gama de termostatos modulantes Protherm

Si a una eficiente caldera de condensación se le añade una buena gestión de calefacción el ahorro se incrementa. Para ello Protherm incluye en su catálogo una gama de termostatos eBus modulantes, sencillo –sólo por temperatura ambiente– y cronotermostatos además con programación de horas de activación y desactivación, tanto cableado (2 hilos) como inalámbrico.

Conexión rápido y fácil del termostato eBUS bajo la caldera, sin necesidad de abrir la cubierta.



ThermoLink select

Control ambiente modulante
eBUS, no programable
Conexión cableada (2 cables)
0010041876

80€



Thermolink P

Control ambiente modulante
eBUS con programación diario/semanal
Conexión cableada (2 cables)
0020118083

145€



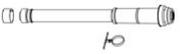
Thermolink RC

Control ambiente modulante
eBus con programación diario/semanal
Conexión vía radio
0020118084

235€



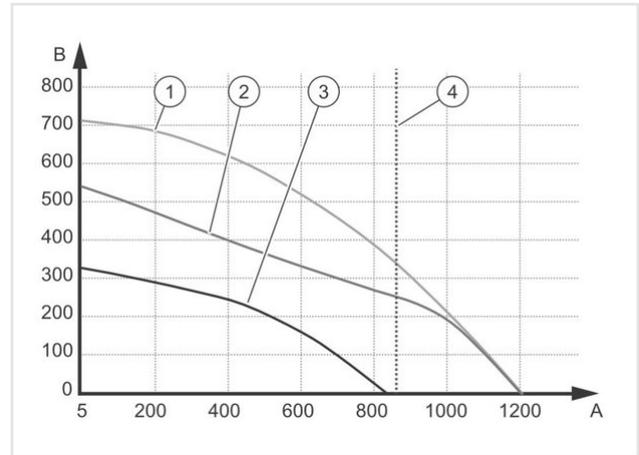
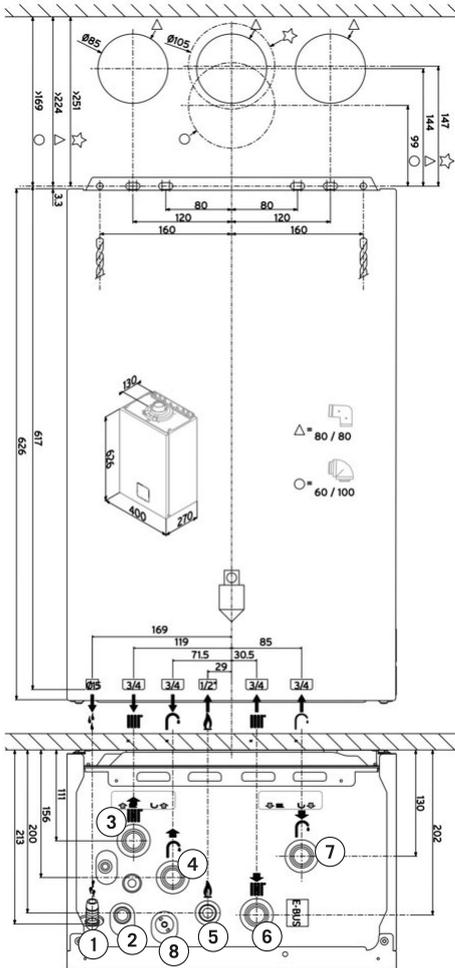
Accesorios de evacuación

Ø60/100	Descripción	Referencia	EUR
	Kit de evacuación horizontal	0010031031	105
	Terminal tejado negro (60/100)	0020230604	110
	Prolongador 0,5 m Prolongador 1 m Prolongador 2 m	0020257007 0020257008 0020257445	40 70 95
	Codo 90°	0020257009	60
	Codo 45° (2 unidades) 80/125	0020257010	85
Ø80/125			
	Adaptador cambio 60/100 a 80/125	0010031033	90
	Kit de evacuación horizontal	0020257018	210
	Terminal tejado negro	0020257016	145
	Prolongador 0,5 m Prolongador 1 m Prolongador 2 m	0020257019 0020257020 0020257021	60 80 125
	Codo 90°	0020257023	65
	Codo 45° (2 unidades)	0020257024	95
	Abrazadera 125 mm (5 unidades)	0020199418	70
Ø80/80			
	Adaptador doble flujo con tomas de análisis	0010024098	105
	Prolongador 0,5 m Prolongador 1 m Prolongador 2 m	0020257026 0020257027 0020257028	25 30 40
	Codo 90°	0020257029	30
	Codo 45° (2 unidades)	0020257030	45
	Abrazadera de sujeción a pared (5 unidades) Ø 80 mm	0020199436	60
	Protector terminal horizontal anti-viento Ø80mm	0020199426	35
	Embellecedor interior	0020199433	50
	Terminal de chimenea en plástico Ø80 mm	0021099422	55

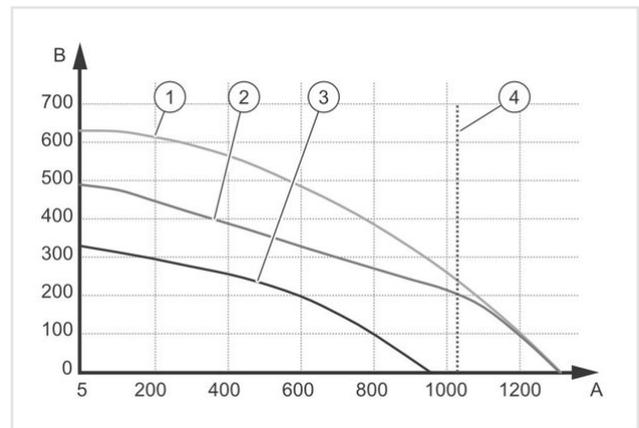
Medidas y curvas de las bombas

Medidas y conexiones

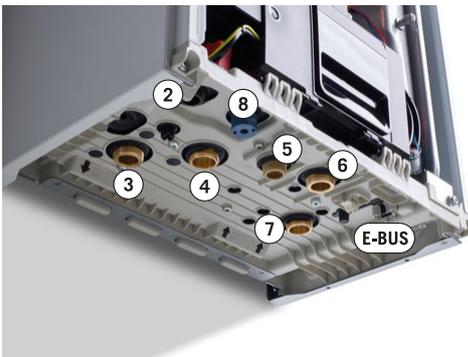
Curva de la bomba



Puma Condens 18/24 MKV-AS/1 (H-ES)



Puma Condens 24/28 MKV-AS/1 (H-ES)



- 1 Velocidad máx. de la bomba, válvula de sobrepresión cerrada
- 2 Velocidad máx. de la bomba, válvula de sobrepresión abierta 3/4 de vuelta (ajuste de fábrica de la válvula de sobrepresión)
- 3 Velocidad mín. de la bomba, válvula de sobrepresión abierta 3/4 de vuelta (ajuste de fábrica de la válvula de sobrepresión)
- 4 Qmax ($\Delta T=20^{\circ}\text{C}$)
- A Flujo volumétrico de la instalación en L/h
- B Presión disponible de la bomba en hPa (mbar)

- 1 Conexión de desagüe de condensados
- 2 Conexión válvula de seguridad
- 3 Conexión de ida de calefacción
- 4 Conexión de agua caliente sanitaria
- 5 Conexión de gas
- 6 Conexión de retorno de calefacción
- 7 Conexión de agua fría
- 8 Llave de llenado
- E-BUS Conexión termostato eBUS

ATENCIÓN

La disposición de las conexiones hidráulicas no es DIN
Cable de alimentación eléctrica premontado de fábrica
La clavija de enchufe se suministra con el pequeño accesorio dentro de embalaje de la caldera



ACS / CALEFACCIÓN

Calderas de Condensación

Características técnicas

Puma Condens	Ud	18/24 MKV-AS/1 (H-ES)	24/28 MKV-AS/1 (H-ES)
Referencia	H/P ¹	125126122	125126123
Precio	EUR	1.995	2.310
Calefacción			
Potencia útil (50/300 C) G20 (G31)	kW	6,6 (9,0) -20,0	7,7-25,9
Potencia útil (55/750 C) G20 (G31)	kW	6,0-18,3	6,9-23,9
Temperatura (mín.-máx.)	°C	30...75	30...75
Caudal nominal con ΔT=20 K	l/h	788	1.029
Capacidad vaso de expansión	L	8	8
Presión disponible de la bomba a caudal nominal con ΔT=20 K	MPa/bar	0,027 / 0,27	0,017 / 0,17
By-pass de fábrica	MPa/bar	0,039 / 0,39	0,024 / 0,24
By-pass cerrado	MPa/bar	0,3/3	0,3/3
Máxima presión de trabajo	MPa/bar	0,3/3	0,3/3
Eficiencia energética	%	92	93
Clase de eficiencia (rango A+++ - D)		A	A
Agua caliente sanitaria			
Potencia térmica ACS	kW	24	28
Temperatura (mín.-máx.)	°C	35...55	35...55
Caudal mínimo	L/min	1,7	1,7
Caudal instantáneo (ΔT=25 K)	L/min	13,9	16,1
Caudal instantáneo (ΔT=30 K)	L/min	11,6	13,4
Máxima presión de agua admisible	MPa/bar	1/10	1/10
Eficiencia energética	%	86	85
Clase eficiencia / Perfil ACS (rango A+ - F)		A / XL	A / XL
Confort de ACS (según EN13203)		★★	★★
Evacuación de humos²			
Long. máx. cond. conc. 60/100 mm	m	9 m + 1 codo 87°	9 m + 1 codo 87°
Long. máx. cond. conc. 80/125 mm	m	16 m + 1 codo 87°	20 m + 1 codo 87°
Long. máx. cond. excént. 80 mm (aire + humos) [máx. humos vertical]	m	24 m [22 m]	30 m [28 m]
Máx. toma de aire si está en fachada opuesta a evacuación humos		8 + 1 codo 87°	8 + 1 codo 87°
Caudal de condensados (50/30°C)	L/h	1,89	2,46
Circuito eléctrico			
Máximo consumo	W	90	90
Protección		IPX4	IPX4
Consumos a Pmáx.			
Modo calefacción(G20	m³/h	1,99	2,59
G31	kg/h	1,47	1,91
Modo ACS(G20	m³/h	2,54	2,96
G31	kg/h	1,86	2,18
Dimensiones			
Dimensiones (altura x anchura x profundidad)	mm	626x400x270	626x400x270
Peso neto (vacía)	kg	25,6	26,5
Homologación			
Tipo de gas		II2H3P	II2H3P
Tipos instalación por evacuación de humos homologados		C13, C33, C43, C53, C83, C93, B33	C13, C33, C43, C53, C83, C93, B33
Homologación	CE	0063CU3005	0063CU3005

1) Suministradas en gas natural. Incluyen instrucciones de transformación a propano

2) Datos orientativos. Consultar en el manual de instalación de evacuación de humos

Accesorios hidráulicos

Descripción	Referencia	EUR
Kit conexiones	0020135272	50
Neutralizador de condensados	0020247275	65
Bomba evacuación de condensados	306287	205
Kit solar con válvula mezcladora con sonda anticipadora Para colocar a la entrada de la caldera (las conexiones de podrían no ajustarse a la instalación)	0020239353	190
Sonda anticipadora solar Para cuando ya existe una válvula mezcladora en la instalación	0020162498	40

Condiciones generales de suministro

1. OBJETO

- 1.1 El presente documento recoge las Condiciones Generales que Vaillant Saunier Duval, S.A.U., con domicilio social en 48170 Zamudio (Bizkaia), Polígono Industrial Ugaldeguren III, parcela 22, provista de CIF número A-48.037.295 (en adelante, "Protherm") emplea en sus suministros de productos especificados en la correspondiente nota de encargo o pedido.
- 1.2 La relación jurídica entre las partes se sustanciará, en lo que fuere aplicable, sobre las normas aplicables a la compraventa mercantil.
- 1.3 Las presentes condiciones únicamente aplican para los productos comercializados por Protherm e instalados en territorio español, no responsabilizándose aquella ni ninguna de las sociedades pertenecientes a su mismo grupo empresarial del eventual uso o destino que el adquirente procure a dichos productos.

2. PRECIO

- 2.1 El precio de los productos objeto de suministro se relaciona en la tarifa correspondiente, que incluye los gastos de transporte y puesta a disposición, sin perjuicio de lo especificado en la nota de encargo o pedido y lo indicado en el punto 2.4 siguiente.
- 2.2 El precio indicado en la tarifa no incluye el IVA.
- 2.3 El precio total del encargo o pedido vendrá determinado por el número de aparatos realmente suministrados por Protherm con base en los correspondientes albaranes de entrega y ulteriores facturas.
- 2.4 Los suministros cuyo importe total (excluido el IVA) sea inferior a trescientos euros (300,00 €) tendrán un cargo fijo de veinte euros (20,00€) en concepto de gastos de gestión.

3. FACTURACIÓN Y PAGO

- 3.1 El Cliente abonará las facturas mediante el medio de pago y con el vencimiento acordado por las partes, que se reflejará en la nota de encargo o pedido correspondiente. Si no se estableciera nada, el Cliente abonará las facturas a treinta días naturales a contar desde la fecha de emisión de las mismas.
- 3.2 Protherm podrá retener la propiedad de los productos objeto de suministro en tanto en cuanto el Cliente no abone la totalidad de las facturas generadas por el suministro.
- 3.3 La demora total o parcial en el pago devengará a favor de Protherm, sin necesidad de previo requerimiento, un interés de demora anual igual al interés legal incrementado en dos puntos porcentuales, aplicable a partir del día siguiente de la fecha prevista de pago. Queda a salvo la facultad de Protherm de suspender o resolver el suministro de conformidad con las Condiciones 4.5 y 9 siguientes, respectivamente.
- 3.4 Protherm podrá ceder, de manera parcial o total y por cualquier título, los derechos de crédito que ostentare a cualquier sociedad perteneciente a su mismo grupo empresarial.

4. CONDICIONES DEL SUMINISTRO

- 4.1 Los productos objeto de suministro se entregarán conforme a los plazos de entrega indicados en la nota de encargo o pedido. Una vez Protherm confirme el pedido al Cliente, la nota de encargo o pedido devendrá firme y no será susceptible de modificaciones, salvo acuerdo por escrito entre las partes.
- 4.2 Los productos se entregarán dentro del horario normal de trabajo, debiendo el Cliente comunicar a Protherm con una antelación de al menos tres días hábiles la fecha efectiva en la que deben entregarse los productos objeto de suministro, la dirección de entrega y persona de contacto para la recepción de los productos. Si el último día de entrega constituyera un día inhábil, el plazo de entrega se ampliará hasta el día hábil inmediatamente siguiente.
- 4.3 Las entregas llevarán aparejadas un albarán de entrega que deberá firmar el Cliente en el momento de recepción de los productos objeto de suministro. Protherm no se responsabilizará si los productos objeto de suministro se reciben por persona no autorizada o ajena a la dependencia u organización del Cliente.
- 4.4 El Cliente deberá recepcionar y examinar los productos objeto de suministro al tiempo de recibir los mismos o a más tardar dentro de los siguientes cuatro días naturales. Si el Cliente rehusara o se negare a recepcionar los productos objeto de suministro, Protherm no asumirá ninguna responsabilidad ni soportará pago, coste, gasto o precio alguno como consecuencia de la pérdida, menoscabo o deterioro, total o parcial, que aquellos pudieren sufrir.
- 4.5 Protherm podrá suspender el suministro si el Cliente no abonase íntegramente las facturas debidas dentro del plazo acordado.
- 4.6 En los suministros continuados, cualquiera de las partes podrá desistir del mismo, sin alegar motivo alguno, mediante el envío a la otra parte de una comunicación de conformidad con la Condición 7.2 siguiente y con una antelación de al menos treinta días naturales a la fecha en la que la terminación deba surtir efectos, tiempo durante el cual las partes estarán obligadas a cumplir estrictamente con todas y cada una de las obligaciones contenidas tanto en las presentes Condiciones Generales como, en su caso, en la correspondiente nota de encargo o pedido. No obstante, en los casos en que el Cliente desistiere del suministro después de recibir la confirmación indicada en la Condición 4.1 anterior, deberá restituir a Protherm al menos el importe de los gastos de administración o gestión en los que esta última hubiera incurrido para cursar el encargo o pedido, sin perjuicio de las liquidaciones a las que hubiere lugar adicionalmente.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 5.1 El Cliente deberá comunicar a Protherm con la mayor brevedad posible cualquier circunstancia, prevista o sobrevenida, que pudiere afectar a la entrega de los productos objeto de suministro o que frustre a aquella el fin económico del suministro.
- 5.2 El Cliente deberá mantener indemne a Protherm de cualquier reclamación, daño, coste, perjuicio, demanda, requerimiento o indemnización que pudiere plantear cualquier Administración Pública, autoridad o tercero en relación directa o indirecta con el suministro.
- 5.3 El incumplimiento por parte del Cliente de lo dispuesto en la presente condición, así como del resto de obligaciones derivadas del suministro, facultará a Protherm a resolver el contrato de manera automática y sin perjuicio de reclamar al Cliente los daños y perjuicios que pudieren corresponderle con arreglo a Derecho.

6. TRIBUTOS Y GASTOS

Los tributos que pudieren gravar las operaciones de suministro serán pagaderos por las partes según la ley.

7. TERMINACIÓN

7.1. El suministro terminará por la entrega efectiva de los productos objeto del contrato por parte de Protherm y por el pago efectivo del precio correspondiente por parte del Cliente.

7.2. El suministro terminará por resolución anticipada en los siguientes supuestos:

I Por el ejercicio del derecho de desistimiento por parte del Cliente.

II Por mutuo acuerdo por escrito entre las partes.

III Por voluntad unilateral de cualquiera de las partes en el supuesto de la Condición 4.6 anterior.

IV Por la denuncia formulada por escrito por cualquiera de las partes sobre la base de un incumplimiento grave de cualquiera de las obligaciones asumidas por la otra parte, todo ello sin perjuicio del derecho de la parte perjudicada de optar por la continuación del suministro y exigir de la otra el íntegro cumplimiento de sus obligaciones, con reparación, en cualquiera de ambos casos, de los daños y perjuicios causados por tal incumplimiento y el abono de intereses. En tal supuesto, la parte incumplidora dispondrá de un plazo de quince días naturales para remediar dicha situación. Si transcurrido dicho plazo, a juicio de la parte afectada, la parte incumplidora no hubiese puesto fin a su conducta o remediado la causa de su incumplimiento, la parte afectada quedará facultada para el ejercicio de cualquiera de las acciones legalmente establecidas.

V Por inhabilitación o cese efectivo de la actividad del Cliente.

VI Por condena en sentencia firme al Cliente por delitos, ilícitos o infracciones de carácter penal, especialmente por delitos relacionados con cohecho, falsedad documental, malversación de caudal público, blanqueo de capitales, administración desleal y delitos fiscales.

8. CESIÓN

El Cliente no podrá ceder a terceros, en todo o en parte, la posición contractual que ostentare sin la autorización previa, expresa y escrita de Protherm. Por su parte, Protherm podrá ceder, en todo o en parte, la posición contractual que ostentare a las sociedades pertenecientes a su mismo grupo empresarial, sin necesidad de previa aprobación o comunicación al Cliente.

9. CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes quedan de acuerdo en garantizar la confidencialidad de los datos contenidos en las presentes Condiciones Generales, comprometiéndose el Cliente desde el día de hoy y por tiempo indefinido desde la terminación del suministro, por cualquier causa, a no difundir ni emplear en beneficio propio o ajeno, directa o indirectamente, cualquier tipo de información de tipo comercial, técnico, económico o financiero de naturaleza no pública o confidencial de la que haya podido tener conocimiento como consecuencia del suministro y con independencia del soporte que en que se recogiere dicha información. En particular, el Cliente evitará divulgar a terceros sin el previo, expreso y escrito consentimiento de Protherm la documentación que esta última pudiere aportarle, que tendrá carácter de privativo entre las partes. No obstante, dicha documentación podrá ser divulgada y cedida a terceros (i) cuando sea necesario para el buen desarrollo del suministro, siempre que medie el consentimiento previo, expreso y escrito de Protherm, y será tratada igualmente con carácter de confidencial o (ii) cuando dicha divulgación o cesión esté motivada por un requerimiento judicial, policial o administrativo. Una vez terminado el suministro, el Cliente deberá destruir la información sobre Protherm que obrare en su poder o, a petición de Protherm, devolverla a esta última, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter confidencial conforme a lo dispuesto en el presente documento, incluidas las copias. El incumplimiento de la prohibición contenida en esta condición constituirá un incumplimiento contractual grave y Protherm quedará facultada para resolver el suministro sin previo aviso al Cliente, todo ello sin perjuicio de la reclamación de los daños y perjuicios que pudieren corresponderle con arreglo a Derecho.

10. COMUNICACIONES

10.1 Las comunicaciones que las partes deban cursar en cumplimiento del suministro serán válidas y surtirán plenos efectos siempre que se efectúen mediante (i) forma escrita que permita garantizar razonablemente la autenticidad de la comunicación y de su contenido y que quede constancia fehaciente de la remisión y recepción íntegras y en el momento en el que se hicieron (a modo meramente enunciativo: burofax, fax, facsímil o correo electrónico) o (ii) el envío por correo certificado con acuse de recibo.

10.2 Las partes designan su domicilio social como domicilio a efectos de notificaciones, sin perjuicio de lo indicado en la correspondiente nota de encargo o pedido a estos efectos.

10.3 Las partes deberán comunicar con la mayor brevedad posible cualquier cambio en los datos a efectos de comunicaciones.

11. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

11.1 El suministro se regirá por lo previsto en las presentes Condiciones Generales y por las especificaciones que pudieren recoger la nota de encargo o pedido, además de por la legislación mercantil y civil común.

11.2 Cualquier controversia que pudiere surgir entre las partes en relación con la validez, interpretación, cumplimiento, desarrollo y ejecución del suministro se somete al conocimiento de los juzgados y tribunales ordinarios de Bilbao (Bizkaia).

12. CUMPLIMIENTO NORMATIVO. PACTO MUNDIAL ONU

12.1. El Cliente deberá cumplir en todo momento con la regulación, normativa y decisiones o medidas tanto administrativas como judiciales que pudieren regir el suministro y, en particular, en lo que se refiera a anticorrupción, defensa de la competencia, blanqueo de capitales y protección de datos de carácter personal.

12.2. El Cliente cumplirá con los principios establecidos en la Iniciativa Global Compact de la ONU relativos, principalmente, a la protección internacional de los derechos humanos, el derecho a la negociación colectiva, la abolición de los trabajos forzados y la explotación infantil, la prohibición de la discriminación en la contratación de personal, la responsabilidad medioambiental y la prevención de corrupción. Más información sobre esta iniciativa disponible en el siguiente sitio web: www.unglobalcompact.org

Condiciones de Garantía

1. GARANTE

- 1.1. Vaillant Saunier Duval, S.A.U, con NIF número A-48.037.295 y domicilio social en 48170 Zamudio (Bizkaia), Polígono Industrial Ugaldeguren III, parcela 22, (en adelante, "Protherm"), garantiza que los usuarios de un producto de la marca Protherm dispondrán de la Garantía Legal en los términos y condiciones que se indican en este documento.
- 1.2. Protherm podrá aplicar la Garantía Legal directamente o a través de los Servicios de Asistencia Técnica (en adelante, el "SAT") Oficiales.

2. CONTENIDO DE LA GARANTÍA LEGAL

- 2.1. Protherm responderá frente al usuario de las faltas de conformidad del producto que se manifiesten en un plazo de TRES (3) AÑOS a contar desde la entrega de aquel. Quedarán cubiertos los gastos necesarios para subsanar la falta de conformidad manifestada (mención inclusiva de, en su caso, gastos de envío, desplazamiento y mano de obra).
- 2.2. La fecha de entrega deberá de acreditarse mediante la factura de compra o de instalación o con el albarán de entrega correspondiente, si este fuera posterior. Conforme a lo dispuesto en el artículo 121.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007 (en adelante, el "RDL 1/2007"), se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los DOS (2) AÑOS posteriores a la entrega del producto ya existían cuando este 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 Protherm quedará condicionada a que el producto: a) se encuentre en perfecto estado en el momento de su instalación, no habiendo sufrido manipulaciones indebidas, golpes o deterioros; b) 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; y c) 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 quién así proyecte, instale o utilice el producto.

3. CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LAS GARANTÍAS

- 3.1. Las garantías se aplicarán exclusivamente a los productos adquiridos e instalados en España.
- 3.2. Estarán expresamente excluidas de la aplicación de toda garantía las faltas de conformidad que sean consecuencia directa o indirecta de: a) un inadecuado uso del producto; b) 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; c) instalaciones defectuosas del producto; d) la falta de mantenimiento y/o sustitución de las baterías necesarias para el funcionamiento del producto por parte del usuario final; e) fallos o deficiencias de los componentes externos al producto que puedan afectar a su correcto funcionamiento; f) la inobservancia de las instrucciones de protección contra heladas; g) causas de fuerza mayor o caso fortuito tales como, entre otros, fenómenos atmosféricos, geológicos, utilización abusiva y supuestos análogos; h) 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 i) la invasión o entrada en el producto de elementos externos (tales como componentes, sustancias, piedras, suciedad o insectos).
- 3.3. 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.
- 3.4. 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. RÉGIMEN DE LAS REPARACIONES EN GARANTÍA

- 4.1. El usuario podrá optar entre solicitar la aplicación de la Garantía Legal directamente a Protherm o al SAT Oficial, en ambos casos a través de sus respectivos servicios de atención al cliente.
- 4.2. El SAT Oficial determinará los repuestos que deban ser sustituidos en cada intervención en garantía, comprometiéndose Protherm a que se utilicen repuestos originales de la marca en todas las intervenciones.
- 4.3. La reparación o sustitución del producto en garantía, o de alguna de sus piezas, no conllevará la ampliación del plazo de garantía, sin perjuicio de la suspensión de los plazos recogida en el artículo 122 del RDL 1/2007.

5. COMUNICACIONES

El usuario podrá contactar con Protherm a través de los canales indicados en el sitio web www.Protherm.es o en el teléfono 910 779 779 para formular cualquier sugerencia, duda o reclamación.

6. RECOMENDACIONES

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.

POLITICA DE DEVOLUCIONES E INCIDENCIAS DE TRANSPORTE

Incidencias transporte - Reclamación daños en transporte

- Los daños visibles se deberán notificar en el albarán de entrega en el momento de recepcionar la mercancía
- Solo se aceptarán reclamaciones de daños visibles, si se han anotado en el albarán
- Daños ocultos: Se admitirá la reclamación dentro de los 7 días naturales desde la fecha de recepción de la mercancía, y debe demostrarse como daño oculto

Política de devoluciones Protherm (ajena a una incidencia de transporte o calidad del producto)

1. No se admiten devoluciones salvo autorización de la Dirección Comercial
2. En caso de autorización es necesario que:
 - El producto y embalaje se encuentren en perfecto estado
 - Que la referencia a devolver esté activa dentro de la tarifa de precios en vigor en el momento de la devolución
 - La gestión del transporte y gastos del mismo serán a cargo del comprador
3. Solicitud a través de un formulario facilitado por la Dirección Regional de la marca que corresponda
4. No se admitirán devoluciones superiores a 6 meses desde la fecha de la factura
5. No se admitirán devoluciones de producto bajo pedido

www.protherm.es
info@protherm.es
Atención telefónica: 910 77 11 11

