

Rellene todos los campos y envíe el documento al siguiente email:

[support@zoning.es](mailto:support@zoning.es)

**DATOS DEL SOLICITANTE Y DE FACTURACIÓN <sup>(1)</sup>**

Nombre y Apellidos \_\_\_\_\_

 Empresa <sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_

NIF \_\_\_\_\_

Dirección

C/ Avda. \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_ Portal \_\_\_\_\_ Piso \_\_\_\_\_

Población \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

(1) Los datos de facturación son obligatorios y sólo serán utilizados en caso de asistencias fuera de periodo o condiciones habituales de garantía (ver "Términos y condiciones de garantía legal")
(2) Complimentar campos en el caso que el solicitante sea una empresa
**DATOS DE LA INSTALACIÓN**

Sistema <i>(marque con una "X")</i>	
<input type="checkbox"/>	Expansión directa con interfaz ...Box
<input type="checkbox"/>	Expansión directa sin interfaz
<input type="checkbox"/>	Fancoil
<input type="checkbox"/>	Sistema Radiante
<input type="checkbox"/>	Combinada Hidrónica (Fancoil + Radiante agua)
<input type="checkbox"/>	Combinada Mixta <i>(Expansión directa con interfaz + Radiante agua)</i>

Centrales	
Uds	Modelo
	ZITY2.0
	ZITY-RC
	ZITY-W

Termostatos	
Uds	Modelo
	Zoe-RC
	Zeus-RC
	Zeus-Hybrid
	Zebra

Interfaces	
Uds	Modelo
	...Box (AC Interfaz)
	NetBox (Cloud)
	KBY (Control 0...10V)

Dirección de la instalación

C/ Avda. \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_ Portal \_\_\_\_\_ Piso \_\_\_\_\_

Población \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

**DATOS DE LA INCIDENCIA**
(marque con una "X" la casilla correspondiente)

- Fallo general. No funciona el sistema de climatización
- Fallo de alguna zona del sistema
- Funcionamiento anómalo del sistema
- Defecto de algún componente del sistema
- Fallo de gestión del sistema por APP

Detalles de la incidencia (diagnóstico previo, síntomas, historial, etc.):

**DATOS DE COMPRA DEL PRODUCTO<sup>(2)</sup>**

Factura:

Nº Factura: \_\_\_\_\_ Fecha de factura \_\_\_\_\_

Datos de vendedor/ Instalador:

Nombre de empresa: \_\_\_\_\_ NIF \_\_\_\_\_

(2) Rellenar campos en el caso de solicitud de garantía

**SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA** PRESENCIAL  TELEFÓNICA**Condiciones generales de asistencia telefónica**

1. Ante cualquier incidencia o duda, disponen del teléfono de asistencia técnica para ZONING SYSTEM, +34 93 889 80 91 (ext. 2) en el que serán atendidos por técnicos de MADEL AIR TECHNICAL DIFFUSION, S.A (en adelante MATD), y que tratarán de resolver las posibles dudas de instalación y/o incidencias. Es importante que llamen desde el lugar de instalación del equipo para realizar in situ las pruebas necesarias y hacer un diagnóstico correcto.
2. En el caso que el servicio técnico telefónico determine que existe alguna anomalía, se autorizará la devolución del equipo para su revisión y/o reparación en fábrica. El técnico de MATD generará una "autorización de devolución" que se enviará al solicitante.
3. La "autorización de devolución", tanto de garantía como de reparación solo podrá ser cumplimentada por personal técnico de MATD y deberá imprimirse y adjuntarse al equipo defectuoso a retornar. No se aceptará la devolución de material sin haberlo autorizado ni documentado previamente un técnico de MATD. En el supuesto caso, se informará al cliente para la recogida de este. Si se solicita, el cliente se hará cargo de la recogida como de los portes. En el caso de no recibir respuesta para su retirada en los 7 días siguientes después del aviso por parte de MATD al cliente, el material será destruido.
4. Para gestionar la "autorización de devolución", el técnico de MATD solicitará al cliente los datos personales o de empresa por teléfono o por escrito. La demora o falta de datos para completar la autorización podría causar retrasos en la ejecución del servicio solicitado del cual MATD, no se hará responsable.
5. Todo equipo devuelto debe estar en perfectas condiciones de uso y debe llevar todos los componentes adicionales iniciales, como sonda, antena, etc. En caso contrario, se informará al cliente para la recogida de este. Si se solicita, el cliente se hará cargo de la recogida como de los portes. En el caso de no recibir respuesta para su retirada en los 7 días siguientes después del aviso por parte de MATD al cliente, el material será destruido.
6. En el apartado "Términos y Condiciones de garantía legal" se detallan las condiciones donde la garantía NO es aplicable.

**Condiciones generales de asistencia técnica presencial**

1. Se informa que, desde el momento en el que se envía el presente formulario a MATD, con solicitud de asistencia técnica presencial, se entiende aceptada la petición para que la empresa encargada del servicio de atención técnica de ZONING SYSTEM realice los trabajos oportunos.
2. Solicitud de asistencia técnica presencial en garantía:  
MATD asumirá el coste total de la intervención (repuestos, mano de obra, desplazamientos, materiales, etc..) siempre y cuando se cumplan con términos de garantía (ver "Términos y Condiciones de garantía legal"). En caso contrario, el solicitante deberá abonar la intervención en su totalidad a la empresa de asistencia técnica.  
  
Si en la solicitud no se detallan todos los datos del sistema o la descripción de la incidencia no coincide con la instalación o el fallo, la primera visita podría considerarse como inspección preliminar, cuyo coste será a cargo del solicitante del servicio. Los técnicos de MATD pueden solicitar comprobaciones previas a la activación del servicio técnico de asistencia presencial si los datos de solicitud no determinan la incidencia.  
  
La fecha de la intervención será acordada entre solicitante y empresa de asistencia técnica.

3. Solicitud de asistencia técnica presencial fuera de garantía:  
Esta solución prevé el cargo total de la intervención (repuestos, mano de obra, desplazamientos, materiales, etc..) por parte del solicitante; El abono de la intervención será acordado entre cliente y empresa de asistencia técnica.  
  
La fecha de la intervención será acordada entre solicitante y empresa de asistencia técnica.
4. El servicio de asistencia telefónica de MATD, dará soporte telefónico a la empresa que lleve a cabo la intervención en el caso de necesitarlo.
5. Deben completarse todos los campos del formulario. El no hacerlo podría causar retrasos en la ejecución del servicio solicitado del cual MATD no se hará responsable.  
Si es aceptado, este formulario debe ser sellado y/o firmado por el representante legal de la persona/ empresa solicitante y enviado a la dirección de correo electrónico: [support@zoning.es](mailto:support@zoning.es) .  
El Departamento de postventa de MATD procederá a activar el servicio técnico de asistencia presencial de la zona solicitada con la mayor brevedad posible.

#### **Términos y Condiciones de garantía legal**

MATD garantiza el correcto funcionamiento del producto ZONING SYSTEM y otorga al consumidor el derecho, según la garantía legal, a las medidas correctoras de forma gratuita en caso de falta de conformidad del producto. Ello comprenderá los gastos necesarios en que se comete para que el producto sea puesto en conformidad.

El plazo de garantía, para los productos vendidos a partir del 1 de enero de 2022, será de 3 años a contar a partir de la fecha de expedición del material desde los almacenes de MATD. Para productos entregados antes de 2022 seguirá aplicándose la normativa anterior. La garantía legal cubrirá únicamente los defectos de materiales y fabricación que se notifiquen durante el periodo de garantía legal.

En caso de solicitar la garantía, se requerirá el número de serie y la factura de compra para confirmar la fecha de expedición del producto.

Quedan excluidos de la presente garantía legal los siguientes supuestos:

- Incumplimiento de los manuales de instalación y uso específicos de cada producto.
- Instalación defectuosa.
- Mantenimiento defectuoso.
- Manipulación indebida de los componentes del sistema ZONING.
- Reparación o intervención realizadas por personas no autorizadas por el fabricante.
- Subidas de tensión ajenas al sistema ZONING.
- Instalación del sistema en instalaciones eléctricas que incumplan la normativa vigente en la zona.
- Instalación en ambientes no aptos para albergar equipos electrónicos (por ejemplo: exteriores, ambientes húmedos, ambientes corrosivos)
- Productos que no tengan la identificación del nº de serie de fábrica o haya sido borrado o alterado.
- Averías producidas por roturas físicas, tales como carcasas, plásticos, pantallas, etc...
- La accesibilidad a los dispositivos ZONING SYSTEM no cumpla con lo descrito en los manuales de instalación de los componentes.

Los componentes reemplazados podrán ser reclamados para retornar a MATD y serán de nuestra propiedad.

**Protección de Datos de carácter personal**

Los datos personales que Vd. nos facilita en este formulario serán incorporados a un fichero propiedad de MADEL Air Technical Diffusion, S.A – C. Pont de les Bruixes, 5 - P.I. La Gavarra P.O. Box. nº5, 08540 Centelles (Barcelona) con CIF: A-08.193.963 cuya única finalidad será, en cada caso, la indicada en el propio formulario. Estos datos pueden ser divulgados a terceros, es decir, a empresas que realizan actividades de asistencia técnica solicitadas por Madel ATD o a Madel ATD, con el único fin de cumplir con el servicio solicitado.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Vd. podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales dirigiéndose a MADEL Air Technical Diffusion, S.A – C. Pont de les Bruixes, 5 - P.I. La Gavarra P.O. Box. nº5, 08540 Centelles (Barcelona) indicando la referencia "Protección de datos" o al correo electrónico [info@madel.com](mailto:info@madel.com).

MADEL ATD, se compromete a la obligación de guardar secreto de los datos de carácter personal, y a tratarlos con confidencialidad, y se compromete a aplicar las medidas técnicas, organizativas y de seguridad que la legislación en materia de protección de datos impone.

Firma:

*(aceptación de Protección de Datos)*

---

Con la siguiente firma, se aceptan las condiciones y términos descritos en este documento:

Fecha:

---

Sello y Firma:

*(aceptación de solicitud de asistencia)*

---