

# CONDICIONES GENERALES DEL PLAN DE SERVICIOS A 5 AÑOS DE DFS SOFACARE

## AVISO IMPORTANTE

Le ofrecemos el presente Plan de Servicios de acuerdo con las condiciones que se recogen en este documento. Este Plan de Servicios es un contrato de servicios de reparación entre usted y nosotros que establece en qué circunstancias repararemos sus muebles durante el Periodo de vigencia. Léalo con atención para asegurarse de que comprende los servicios que podemos prestarle. Los Servicios de reparaciones solo podrán prestarse si sigue usted las condiciones del Plan de Servicios y ha pagado las tarifas correspondientes.

Con sujeción a lo dispuesto en el presente Plan de Servicios, las reparaciones pueden realizarse con respecto a Manchas o Daños en el Exterior de sus muebles o en el Interior de estos y los defectos en su Mobiliario móvil. Las reparaciones no se realizarán con respecto a los Daños que se produzcan de forma natural debido al uso y envejecimiento normal cuando sus muebles se ensucien o se degradan paulatinamente con el paso del tiempo.

Es importante que comprenda que tenemos absoluta discrecionalidad a la hora de decidir si reparamos o no sus muebles durante el Periodo de vigencia. Cualquier servicio o prestación que reciba con respecto a sus muebles con arreglo al presente Plan de Servicios se le ofrecerá en las condiciones que nosotros consideremos apropiadas a nuestra entera discreción.

Para evitar dudas, este Plan de Servicios no constituye un contrato ni una póliza de seguro ni tampoco ningún tipo de indemnización.

Para solicitar una versión impresa en letra grande de este Plan de Servicios, visite [guardsmaneuropa.com/service-plan](http://guardsmaneuropa.com/service-plan) o llame al 900 816061.

## LAS PARTES ACUERDAN QUE:

### 1 DEFINICIONES

Excepto allí donde el contexto exija otra cosa, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:

|  |   |
|--|---|
| <b>“Daño”</b>  | significa los daños que den lugar a desgarrones, pinchazos, rayas, quemaduras, melladuras, arañazos, olores persistentes después de eliminar manchas, fallos, roturas, puntadas sueltas o discontinuas, costuras fragmentadas, cremalleras rotas, botones rotos, peladuras o grietas en el cuero como consecuencia de un defecto, separación de tejidos sintéticos, y cualquier referencia a un “Daño” incluirá una referencia a cualquier parte de este; |
| <b>“Legislación en materia de protección de datos”</b> | significa la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, relativa a la protección de datos personales y la garantía de los derechos digitales, el RGPD y todas las modificaciones de los mismos, así como cualquier otra ley, guía o normativa aplicable relativa a la protección de datos y la privacidad;   |
| <b>“Exterior”</b>                                      | significa la superficie externa de sus muebles;   |
| <b>“Interior”</b>                                      | significa la espuma y los rellenos de fibras en el interior de sus muebles;   |
| <b>“Factura”</b>                                       | significa la confirmación escrita recibida de nosotros en forma de recibo de venta que confirma sus datos y el mueble sujeto al presente Plan de Servicios;   |
| <b>“Mobiliario móvil”</b>                              | significa mecanismos de reposacabezas, mecanismos de reclonación, motores, cableado, transformadores, asideros o interruptores que formen parte de un sillón articulado o sofá cama, y cualquier referencia a “Mobiliario móvil” incluirá una referencia a cualquier parte del mismo;   |
| <b>“Datos personales”</b>                              | tiene el significado que se le da en la Legislación en materia de protección de datos”;   |
| <b>“Servicios de reparación”</b>                       | significa los servicios de reparación indicados en la Sección 4   |
| <b>“Plan de Servicios”</b>                             | significa el contrato de servicios de reparación suscrito entre usted y nosotros;   |
| <b>“Manchas”</b>                                       | significa derrames sobre la cobertura exterior de los muebles derivados de alimentos, bebidas, fluidos corporales humanos, fluidos corporales de mascotas, cosméticos, tintes, alquitrán, tintas, adhesivos, jabones, cera, pinturas y soluciones cáusticas que provoquen una mancha, y cualquier referencia a una “Mancha” incluirá una referencia a cualquier parte de la misma;  |
| <b>“Periodo de vigencia”</b>                           | significa el período indicado en la Sección 3;  |
| <b>“Nosotros”, “Nos” o “Nuestros/s”</b>                | significa Guardsman Europe Limited cuya sede registrada es 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Irlanda; y  |
| <b>“Usted” o “Su/s”</b>                                | significa el propietario del mueble mencionado en la Factura.   |

### 1.1 Interpretación

- 1.1.1 Las palabras en singular incluirán el plural y viceversa.
- 1.1.2 Las referencias a Secciones se refieren a las secciones del presente Plan de Servicios y los encabezados se introducen con una mera finalidad de conveniencia y no afectarán al significado de ninguna de las disposiciones de este documento.
- 1.1.3 A menos que el contexto exija otra cosa, las referencias a leyes y normativas se refieren a las leyes y normativas de España tal y como estas se hayan modificado o vuelto a promulgar en cualquier momento.

## 2 NUESTRAS OBLIGACIONES CON USTED

- 2.1 Con sujeción a lo dispuesto en el presente Plan de Servicios, la prestación de los Servicios de reparación, excepto si se ha producido alguna de las siguientes circunstancias:
  - 2.1.1 Si su mueble ha sido sustituido bajo este Plan de Servicios;
  - 2.1.2 Si su mueble se ha utilizado fuera de España;
  - 2.1.3 Si su mueble se ha utilizado fuera de su vivienda;
  - 2.1.4 Si su mueble se ha utilizado en instalaciones comerciales;
  - 2.1.5 Si su mueble se ha utilizado en inmuebles alquilados por usted (tanto a cambio de una contrapartida como de otra forma) incluyendo, sin limitación, las habitaciones alquiladas dentro de su vivienda; o
  - 2.1.6 Si su mueble se ha guardado en una embarcación, una caravana o un edificio o estructura que no esté

físicamente unido a su vivienda.

- 2.2 No estaremos obligados a prestar ningún Servicio de reparación en sus muebles dentro del período de garantía del fabricante o minorista. El presente Plan de Servicios no afectará a sus derechos legales como consumidor en caso de falta de conformidad de su mueble.
- 2.3 Sin limitar la generalidad de la Sección 2.1, los Servicios de reparación con respecto a juegos de fundas sueltas, cojines decorativos/sueltos, fundas para brazos y protectores de cabeza (cabeceras independientes) estarán sujetos a un límite igual a: (i) su precio de compra detallado individualmente en la factura o (ii) un máximo del 10 % de su valor de venta total.

## 3 PERÍODO DE VIGENCIA

- 3.1 El presente Plan de Servicios comenzará en la fecha de entrega de su mueble y finalizará cuando se produzca el primero de los siguientes acontecimientos:
  - 3.1.1 que hayan transcurrido cinco años desde que el mueble se entregó en su vivienda;
  - 3.1.2 la fecha en que sustituyamos su mueble con arreglo a la Sección 4.3 o que el valor de los Servicios de reparación prestados supere el precio de compra original de su mueble;
  - 3.1.3 la fecha en que cancelemos su Plan de Servicios porque ha presentado una solicitud fraudulenta; o
  - 3.1.4 la fecha en que usted cancele este Plan de Servicios de acuerdo con la Sección 8.
- 3.2 Si se traslada fuera de España, este Plan de Servicios finalizará automáticamente.

## 4 SERVICIOS DE REPARACIÓN

- 4.1 Con sujeción a la presente Sección 4 y la Sección 5, nos comprometemos a prestar los siguientes servicios:
  - 4.1.1 reparar Daños derivados de un defecto en el Interior (excluyendo bastidores o muelles) de sus muebles solo si el Interior de estos ha perdido su forma original como consecuencia de un fallo y el Daño se ha producido entre el aniversario del 2.º y 5.º año de este Plan de Servicios;
  - 4.1.2 reparar Daños derivados de un defecto en el Exterior de sus muebles solo si este se ha producido entre el aniversario del 2.º y 5.º año de este Plan de Servicios;
  - 4.1.3 reparar Daños repentinos y no intencionados (incluyendo los Daños provocados por mascotas y los Daños derivados de roturas internas o externas, incluido el bastidor y los pies de sus Muebles) y las Manchas en el Exterior de sus muebles que se hayan producido en cualquier momento durante el Periodo de vigencia del presente Plan de Servicios, como los Servicios de reparación prestados con arreglo a la Sección 4.4;
  - 4.1.4 suministrarle un producto especializado para la eliminación de Manchas (si procede); y
  - 4.1.5 reparar defectos en su Mobiliario móvil solo si el defecto se ha producido entre el aniversario del 2.º y 5.º año de este Plan de Servicios.
- 4.2 Constituye una condición con respecto a nuestra obligación de prestar los Servicios de reparación que:
  - 4.2.1 Su mueble se haya entregado en buenas condiciones en su vivienda;
  - 4.2.2 La causa del Daño y las Manchas pueda identificarse;
  - 4.2.3 Su mueble se haya utilizado y cuidado de acuerdo con las indicaciones del fabricante; y
  - 4.2.4 haya respetado usted todas las disposiciones del presente Plan de Servicios, incluyendo, sin limitación, la Sección 6.
- 4.3 Si no puede llevarse a cabo una reparación de acuerdo con la Sección 4.1, podremos sustituir una parte dañada de su mueble, con sujeción a las siguientes condiciones:
  - 4.3.1 Que podamos tomar posesión del elemento o pieza original;
  - 4.3.2 No garantizamos que ninguna reparación o sustitución será plenamente coincidente en cuanto al grano, brillo, motivos o color. Cualquier elemento de sustitución se colocará en una parte discreta del producto y nuestros servicios se limitarán a los estándares razonables de un técnico aprobado por nosotros;
  - 4.3.3 Si, una vez que hayamos suministrado una sustitución, no tomamos posesión del producto original o de parte del mismo nosotros mismos, usted será el responsable de su eliminación;
  - 4.3.4 Si sustituimos el producto, no prestaremos Servicios de reparación adicionales con respecto a dicha sustitución;
  - 4.3.5 Deberá usted colaborar con nosotros cuando organicemos cualquier entrega o recogida con usted; y
  - 4.3.6 Cualquier sustitución tendrá una calidad, especificación y estilo similar a su producto original en la medida en que el coste de dicha sustitución no supere el precio de compra original del mueble.
- 4.4 Las tarifas pagaderas por usted por el presente Plan de Servicios incluirán el coste de tres visitas a domicilio de uno de nuestros técnicos para prestar Servicios de reparación con respecto a Manchas o Daños repentinos y no intencionados en sus muebles. Cualquier visita a domicilio adicional, pieza y/o sustitución que sea precisa con respecto a una Mancha o Daño repentino y no intencionado se cobrará al precio completo o, a Nuestra entera discreción, y tal y como consideremos apropiado, a un precio de consumidor con descuento. No se cobrará ninguna tarifa de desplazamiento con respecto a los Servicios de reparación por Manchas o Daños derivados de defectos de fabricación o estructurales y que queden fuera del período de garantía del fabricante o minorista o si su mueble ha sido objeto de un tratamiento por Nuestra parte y se ha producido una Mancha por un fallo en dicho tratamiento.

- 4.5 Independientemente de todo lo dispuesto en contrario en la presente Sección 4, contaremos con absoluta discrecionalidad a la hora de decidir si prestamos o no los Servicios de reparación.

## 5 EXCEPCIONES A LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN

- 5.1 No prestaremos los Servicios de reparación con respecto a:
  - 5.1.1 Manchas o Daños que se hayan producido en momentos diferentes y si se ha permitido que se acumulen o empoquent;
  - 5.1.2 Daños provocados por un montaje incorrecto del mueble, tanto si lo ha montado usted como un tercero;
  - 5.1.3 Daños o Manchas provocados por productos de limpieza empleados de forma incorrecta, productos de limpieza inadecuados o materiales de limpieza utilizados de forma regular cuando esto no resulte apropiado;
  - 5.1.4 relajación, deformación, grietas o cambios en la textura de la piel o el tejido (lo que se produce de forma inevitable en un producto natural a lo largo del tiempo);
  - 5.1.5 mayor visibilidad de hundimientos, picos o cuarteamientos en la piel provocados por la suciedad general y catalizadores externos que se hayan producido a lo largo del tiempo;
  - 5.1.6 pérdida de color, apagamiento, acumulación o asentamiento de bultos provocados por el uso

cotidiano, incluyendo las pérdidas de color derivadas de la abrasión en las costuras que sobresalgan o zonas de mucho contacto;

- 5.1.7 pardeamiento o amarilleamiento de cualquier parte del Exterior de su mueble, a menos que se haya producido por un derrame;
- 5.1.8 Manchas en el Interior de su mueble;
- 5.1.9 Manchas o Daños en el colchón de los sofás cama;
- 5.1.10 olores, excepto los olores persistentes después de eliminar manchas, que sean específicos de la mancha;
- 5.1.11 Manchas o Daños provocados durante el transporte o almacenamiento de su mueble;
- 5.1.12 Manchas o Daños provocados en su mueble por contratistas en su vivienda, negligencias, abuso, usos indebidos, daños maliciosos, robos, incendios, quemaduras, inundaciones, tuberías reventadas (incluyendo fugas de los radiadores), luz solar, viento, condiciones climatológicas, goteras o depósitos de fugas;
- 5.1.13 deterioro del aspecto de su mueble producido por el uso normal o la suciedad general como el desgaste en las zonas de mucho contacto, por ejemplo, los reposacabezas, o la acumulación de grasa en los reposacabezas, etc.;
- 5.1.14 reparaciones/limpiezas rutinarias llevadas a cabo por un profesional de las reparaciones/limpieza u otra persona aprobada por nosotros;
- 5.1.15 cualquier fallo en las reparaciones que no se lleven a cabo dentro de este Plan de Servicios;
- 5.1.16 pérdida/colocación indebida de dispositivos manuales inalámbricos empleados para manejar el funcionamiento de su mueble (incluyendo packs de baterías) que no estén sujetos de forma fija a su mueble;
- 5.1.17 pérdida de resistencia en los rellenos interiores de espuma, si está dentro de los estándares de asentamiento de la industria, que suponga un colapso, hundimiento o ablandamiento, en uso, inferior al 30 % con respecto al estado original u otro cojín aceptable de la línea o exposición de su mueble si está disponible;
- 5.1.18 rellenos de fibras, que se ablanden y pierdan compresión de forma natural con el tiempo, que se identifiquen como con una cantidad suficiente de relleno interior en comparación con otros cojines o estándares de fabricación comparables;
- 5.1.19 deterioro externo provocado por el desgaste y rotura como consecuencia del uso diario a lo largo de un período de tiempo, incluida la pérdida de botones;
- 5.1.20 cualquier Daño o fallo en un equipo electrónico y audiovisual fijado o que forme parte de su mueble, como estaciones base y altavoces;
- 5.1.21 defectos estructurales derivados del uso general de su mueble, incluyendo los defectos en el bastidor, los muebles, las patas y los pies;
- 5.1.22 con respecto a los acabados con mucho brillo, metálicos o de madera, Daños que hayan penetrado en el acabado superficial y que no superen los 1,5 mm de profundidad; o
- 5.1.23 picos de tensión que dañen componentes eléctricos.

## 6 SUS OBLIGACIONES CON NOSOTROS

- 6.1 Deberá cuidar siempre sus muebles para evitar cualquier Daño o Mancha y mantenerlos de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- 6.2 Si se ha producido una Mancha, deberá inmediatamente:
  - 6.2.1 secar (sin frotar) los derrames líquidos o retirar los sólidos con un trapo blanco limpio y seco o papel de cocina y trabajar hacia el centro del derrame;
  - 6.2.2 abstenerse de utilizar materiales de limpieza inadecuados como toallitas de limpieza del hogar estándar o de bebé para tratar de eliminar la mancha; y seguir el procedimiento que se recoge en la Sección 7.
- 6.3 Deberá indicarnos si cambia de domicilio.
- 7 **CÓMO SOLICITAR SERVICIOS DE REPARACIÓN**
  - 7.1 Si necesita solicitar una reparación dentro de este Plan de Servicios, llámenos al: 900 816061. Le entregaremos un formulario o podrá descargarlo desde nuestro sitio web: [guardsmaneuropa.com/service-plan](http://guardsmaneuropa.com/service-plan). Complimente y devuélvanos el formulario: (i) por e-mail a [claims@guardsman.eu](mailto:claims@guardsman.eu) o (ii) por correo a Guardsman Europe Limited, 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Irlanda, para poder estudiar su solicitud.
  - 7.2 Deberá presentar su solicitud de Servicios de reparación lo antes posible, y no más tarde de 28 días con respecto al acontecimiento que da lugar a dicha solicitud. Cualquier retraso puede suponer que no podamos prestarle nuestros Servicios de reparación. Podremos solicitar inspeccionar su mueble para ayudarnos a determinar qué Servicio de reparación debemos prestar.
  - 7.3 Podremos pedirle fotografías del Daño o Mancha para determinar qué Servicio de reparación debemos prestar más rápidamente.
  - 7.4 Si ha notificado cualquier incidente por teléfono, solo podrá solicitar Servicios de reparación para ese incidente en el formulario. Deberá enviar una solicitud de reparación diferente para cualquier otro incidente que se haya producido por separado. Nuestro técnico recibirá instrucciones para llevar a cabo solamente la reparación necesaria como consecuencia del incidente que haya declarado por teléfono.
  - 7.5 Una vez confirmada su cita para que un técnico acuda a su domicilio, deberá informarnos con 24 horas de preaviso si desea cancelar la cita.

## 8 SU DERECHO DE CANCELACIÓN

- 8.1 Podrá cancelar el presente Plan de Servicios en el plazo de 30 días con respecto a la entrega de su mueble en su vivienda. Contacte con el minorista al que haya comprado el mueble para realizar una solicitud de cancelación.
- 8.2 Si no ha presentado ninguna solicitud de reparación, le devolveremos todo lo que haya pagado. No obstante, si su mueble ha sido objeto de un tratamiento de protección contra manchas como parte de este Plan de Servicios, solo podrá recibir una devolución del 75 % de lo que haya pagado.
- 8.3 Si desea cancelar este Plan de Servicios al cabo de 30 días o más con respecto a la fecha de entrega del mueble, podrá: (i) enviarnos un e-mail a: [EUService@guardsmaneuropa.com](mailto:EUService@guardsmaneuropa.com) o (ii) escribirnos a: Guardsman Europe Limited, 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Irlanda. Si no hemos prestado ningún Servicio de reparación, tendrá derecho a recibir una devolución proporcional a lo que haya pagado. La devolución se basará en el número de meses completos transcurridos durante los cuales este Plan de Servicios haya estado vigente hasta la fecha en que solicite su cancelación. También tendrá que pagar una comisión de administración de 10 € que deduciremos de su reembolso. No obstante, si su mueble ha sido objeto de un tratamiento de protección contra manchas como parte de este Plan de Servicios, deduciremos otros 10 € de cualquier reembolso.
- 8.4 No aplicaremos carácter retroactivo a ninguna cancelación. Si hemos prestado Servicios de reparación, no tendrá derecho a ninguna devolución

del dinero pagado. Si se ha producido un incidente que probablemente vaya a precisar Servicios de reparación, no tendrá derecho a ninguna devolución hasta que hayamos decidido si debemos prestar dichos Servicios. Si decidimos no prestar dichos Servicios de reparación, la fecha de cancelación será la fecha en que nos haya pedido cancelar este Plan de Servicios.

## QUEJAS

- 9 Si no cumplimos sus expectativas o no está satisfecho con nosotros por cualquier motivo, nos gustaría saberlo. Si sigue las indicaciones siguientes, su queja se tratará de la forma más eficiente posible.
  - 9.2 Si desea presentar una queja: (i) escribanos a: Guardsman Europe Limited, 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Irlanda, (ii) envíenos un e-mail a: [claims@guardsman.eu](mailto:claims@guardsman.eu) o (iii) envíenos un e-mail a: [EUService@guardsman.eu](mailto:EUService@guardsman.eu) citando el número de referencia de su Plan de Servicios para que podamos tramitar su consulta de forma rápida.
  - 9.3 Acusaremos recibo de su queja en el máximo de 10€ días hábiles y trataremos de resolverla en el plazo de 40 días hábiles desde su primera notificación. No se olvide de incluir su nombre completo y código postal en toda la correspondencia.

## AVISO A LOS CLIENTES

- 10 Podremos hacer un seguimiento o grabar cualquier llamada telefónica que nos haga en relación con este Plan de Servicios. La finalidad es comprobar la precisión de la información, ayudar en la formación del personal y demostrar que nuestros procedimientos cumplen todos los requisitos legislativos aplicables. Si la comunicación supone un problema, le rogamos nos lo indique y estaremos encantados de ayudarle.
- 11 **DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD**
  - 11.1 Nos hemos comprometido a proteger y respetar su privacidad de acuerdo con la Legislación en materia de protección de datos. Al proceder con este Plan de Servicios, usted acepta las condiciones de Nuestra política de privacidad, que puede encontrarse en: [guardsmaneuropa.com/service-plan](http://guardsmaneuropa.com/service-plan).
  - 11.2 A continuación se recoge un resumen de las principales formas en que tratamos sus Datos personales:
  - 11.3 Cómo utilizamos sus Datos personales
    - Podremos utilizar sus Datos personales para ejecutar este Plan de Servicios, lo que incluye prestar Servicios de reparación para muebles en su vivienda previa solicitud suya y administrarlos; esto incluye el tratamiento de solicitudes de servicios y cualquier otro fin vinculado, para la fijación de precios o con fines estadísticos. También podremos utilizar sus Datos personales para la lucha al fraude y el blanqueo de capitales así como para cumplir con Nuestras obligaciones legales y legislativas generales.
    - 11.4 Revelación de sus Datos personales
      - Podremos revelar sus Datos personales a terceros relacionados con la prestación de productos o servicios, o a proveedores de servicios que prestan servicios en su nombre. Esto incluye a las empresas de nuestro grupo, socios afeines, administradores terceros, agencias de detección de fraudes, peritos, bufetes de abogados externos, contables y auditores externos y tal y como exija la legislación.
      - 11.5 Cesiones internacionales de datos
        - Podremos ceder sus Datos personales a destinos fuera del Espacio Económico Europeo (“EEE”). Si cedemos sus Datos personales fuera del EEE, nos aseguraremos de que se traten de manera segura y de acuerdo con la Legislación en materia de protección de datos.
        - 11.6 Sus derechos/Tiene derecho a pedimos que no tratemos sus Datos personales con fines de marketing, a acceder a una copia de la información que conservamos sobre usted, a la eliminación de sus Datos personales (con sujeción a determinadas excepciones), a la corrección o eliminación de Datos personales imprecisos o erróneos, a limitar el tratamiento de sus Datos personales, a pedimos que suministremos una copia de sus Datos personales a cualquier responsable del tratamiento de datos y a presentar una queja ante la Comisión de Protección de Datos. A continuación encontrará los datos de contacto del Responsable de Protección de Datos Personales.
        - 11.7 Conservación
          - Sus Datos no se conservarán durante un período más largo del necesario y se gestionarán de acuerdo con Nuestra política de conservación de datos. En la mayoría de los casos, el período de conservación será de siete (7) años una vez que haya expirado el Plan de Servicios o Nuestra relación profesional con usted, a menos que estemos obligados a conservarlos durante un período más prolongado debido a requisitos legales empresariales.
          - 11.8 Más información
            - Si necesita más información o tiene alguna consulta relativa al uso que hacemos de sus Datos personales, puede encontrar nuestra Política de privacidad al completo en: [guardsmaneuropa.com/service-plan](http://guardsmaneuropa.com/service-plan). También puede contactar con nuestro Responsable de Protección de Datos en: (i) [Claims@guardsman.eu](mailto:Claims@guardsman.eu), (ii) [EUService@guardsman.eu](mailto:EUService@guardsman.eu), (iii) [EUService@guardsman.eu](mailto:EUService@guardsman.eu).

12 **CESIÓN DEL PLAN DE SERVICIOS**

- 12.1 Puede ceder este Plan de Servicios a otra persona: enviando un e-mail a: [EUService@guardsmaneuropa.com](mailto:EUService@guardsmaneuropa.com);
- 12.2 indicando el nombre completo y la dirección de la persona a la que lo cede;
- 12.3 señalándonos la fecha en que desea que se produzca la cesión; y
- 12.4 pagando una comisión de administración de 10 €.

- 12.2 La cesión no será efectiva hasta que usted haya cumplido la Sección 12.1.

13 **MODIFICACIÓN DEL PLAN DE SERVICIOS**

- 13.1 En la medida de lo permitido por la legislación, podremos modificar lo dispuesto en este Plan de Servicios. Si modificamos las disposiciones de este Plan de Servicios, deberemos notificárselo con un preaviso mínimo de 60 días.

## ACUERDO COMPLETO

- 14 El presente Plan de Servicios recoge la totalidad del acuerdo entre usted y nosotros en relación con el objeto del mismo excluyendo cualesquiera condiciones implícitas por ley y que puedan excluirse por contrato y sustituye a cualquier acuerdo previo, tanto oral como escrito, entre usted y nosotros en relación con las cuestiones que se recogen en el mismo.
- 15 **LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO**
  - 15.1 El presente Plan de Servicios se regirá e interpretará de acuerdo con la legislación de España. Los tribunales de España tendrán la competencia exclusiva para conocer y resolver cualquier demanda, procedimiento o causa, así como para resolver cualquier litigio que pueda derivarse del este Plan de Servicios o estar vinculado con el mismo.

# 5 YEAR DFS SOFACARE SERVICE PLAN CONDITIONS

## IMPORTANT NOTICE

This Service Plan is provided to You by Us on the terms and subject to the conditions set out in this document. This Service Plan is a repair services contract between You and Us that sets out under what circumstances We will repair Your furniture for the Term. Please read it carefully to make sure You understand the services that We may provide. Repair services may only be provided if You follow the conditions and procedures of the Service Plan and have paid the required fees.

Subject to the provisions of this Service Plan, repairs may be made to Stains or Damage to the Exterior of Your furniture and Damage to the Interior of Your furniture and to faults with Your Motion Furniture. Repairs will not be made for Damage that naturally occurs due to normal use and ageing or when Your furniture becomes gradually dirty and out of condition over time.

It is important for You to understand that We have absolute discretion over whether We will repair Your furniture over the Term. Any service or benefit that You receive in respect of Your furniture under this Service Plan shall be provided on such conditions that We in Our absolute discretion deem appropriate.

For the avoidance of any doubt, this Service Plan is not a contract or policy of insurance or an indemnity of any kind.

To request a large print version of this Service Plan, visit [guardsmaneurope.com/service-plan](http://guardsmaneurope.com/service-plan) or call 900 816061.

## THE PARTIES AGREE THAT:

### 1 DEFINITIONS

Except where the context otherwise requires, the following terms shall have the meaning ascribed to them:

**“Damage”** means sudden and unintentional damage resulting in rips, punctures, scuffs, burns, chips, scratches, odours left after stain removal, faults, breakage, breaking or broken stitching, split seams, broken zips, broken buttons, peeling or cracking of leather as a result of a defect, separation of synthetic fabric, and any reference to “Damage” includes a reference to any part thereof;

**“Data Protection Laws”** means the Data Protection Acts 1988 to 2018 and the European Communities (Electronic Communications Networks and Services) (Privacy and Electronic Communications) Regulations 2011, the GDPR and any implementing legislation and all amendments thereto and all other applicable data protection and privacy laws, guidance and regulations;

**“Exterior”** means the external surface area of Your furniture;

**“Interior”** means the foam and fibre fillings inside of Your furniture;

**“Invoice”** means the written confirmation received from Us in the form of a sales receipt that confirms Your details and the furniture that is the subject of this Service Plan;

**“Motion Furniture”** means headrest mechanisms, reclining mechanisms, motors, cabling, transformers, handles, or switches, that form part of a recliner or sofa bed, and any reference to “Motion Furniture” includes a reference to any part thereof;

**“Personal Data”** has the meaning given to it in Data Protection Laws;

**“Repair Services”** means those repair services listed in Section 4;

**“Stains”** means sudden and unintentional spills to the outer cover of the furniture from food, drinks, human bodily fluids, pet bodily fluids, cosmetics, dyes, tar, inks, glue, soaps, wax, paints, and caustic solutions which result in a stain, and any reference to “Stains” includes a reference to any part thereof;

**“Service Plan”** means the repair service contract entered into by You and Us;

**“Term”** means the term ascribed to it in Section 3

**“We”, “Us”, “Our”, or “Ourselves”** means Guardsman Europe Limited whose registered address is 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Ireland; and

**“You” or “Yours”** means the owner of the furniture named on the Invoice.

### 1.1 Interpretation

1.1.1 Words in the singular shall include the plural and vice versa.

1.1.2 References to Sections are to sections of this Service Plan and headings are inserted for convenience only and shall not affect the meaning of any of the provisions of this Service Plan.

1.1.3 Unless the context otherwise requires, references to laws and regulations are to the laws and regulations of Ireland and references to laws and regulations are to those laws and regulations as amended or re-enacted from time to time.

### 2 OUR OBLIGATIONS TO YOU

2.1 Subject to the provisions of this Service Plan, We shall provide the Repair Services, except where any one or more of the following has occurred:

2.1.1 Your furniture was replaced under this Service Plan;

2.1.2 Your furniture was used outside of Spain;

2.1.3 Your furniture was used outside of Your home;

2.1.4 Your furniture was used in commercial premises;

2.1.5 Your furniture was used in property that You have rented out (whether for consideration or otherwise), including without limitation, rented rooms within Your home; or

2.1.6 Your furniture was kept on a boat, caravan, or any building or structure not physically attached to Your home.

2.2 We are not obligated to perform any Repair

Services for Your furniture that occurs within the term of the manufacturer's or retailer's guarantee period.

2.3 Without limiting the generality of Section 2.1, Repair Services in respect of sets of loose covers, accent/ scatter cushions, arm caps, and head protectors (antimaccassars) are subject to a cap equal to either: (i) their purchase price as detailed individually on the invoice or (ii) up to a maximum of 10% of the total retail value.

### 3 TERM

3.1 This Service Plan will commence on the date of delivery of Your furniture and end on the earlier of: five years after Your furniture is delivered to Your home;

3.1.2 on the date We replace Your furniture in accordance with Section 4.3 or the value of the Repair Services provided exceeds the original purchase price of Your furniture;

3.1.3 on the date We cancel Your Service Plan because You have made a fraudulent request; or

3.1.4 on the date You cancel this Service Plan in accordance with Section 8.

3.2 If You move out of Spain this Service Plan will automatically come to an end.

### 4 REPAIR SERVICES

4.1 Subject to this Section 4 and Section 5, We undertake to You to perform the following:

4.1.1 to repair Damage as a result of a fault to the Interior (excluding frames or springs) of Your furniture, only if the Interior of Your furniture has lost its original shape as a result of a fault and the Damage occurred between the 2 year and 5 year anniversaries of this Service Plan;

4.1.2 to repair Damage as a result of a fault to the Exterior of Your furniture only if the Damage occurred between the 2 year and 5 year anniversaries of this Service Plan;

4.1.3 to repair Damage (including Damage caused by pets and Damage resulting in internal or external breakage including the frame or feet of Your furniture) and Stains to the Exterior of Your furniture which occurred at any time during the Term of this Service Plan;

4.1.4 to provide You with a specialised Stain remover product (if appropriate); and

4.1.5 to repair faults to Your Motion Furniture only if the fault occurred between the 2 year and 5 year anniversaries of this Service Plan.

4.2 It is a condition to our obligation to perform the Repair Services that:

4.2.1 Your Furniture has been delivered in satisfactory condition to Your home;

4.2.2 the cause of Damage and Stains to Your furniture can be identified;

4.2.3 Your Furniture has been used and cared for in line with the manufacturer's guidelines; and

4.2.4 You have adhered to all the provisions of this Service Plan, including without limitation, Section 6.

4.3 In the event that a repair in accordance with Section 4.1 cannot be performed, We may replace a damaged part of Your furniture, subject to the following:

4.3.1 We may take possession of the original item or part;

4.3.2 We do not guarantee that any repair or replacement will be an exact match of grain, sheen, pattern or colour. Any replacement parts will be matched to an inconspicuous area of the product and Our services are limited to the reasonable efforts of a technician approved by Us;

4.3.3 If, after We have provided a replacement, We do not take possession of the original product or part for Ourselves. You will be responsible for disposing of it;

4.3.4 If We replace the product, We will not provide further Repair Services in respect of that replacement;

4.3.5 You must co-operate with Us when We arrange any delivery or collection with You; and

4.3.6 Any replacement will be of a similar standard, specification and style as Your original product, to the extent that the cost of such replacement does not exceed the original purchase price of the furniture.

4.4 The fees payable by You for this Service Plan shall include the cost of three call-out visits by one of our technicians to carry out Repair Services in respect of sudden and unintentional Stains or Damage to Your furniture. Any additional call-out visits, parts and/or replacements required in respect of sudden and unintentional Stains and Damage will be charged at full rate or, in Our absolute discretion, and as we deem appropriate, at a discounted customer rate. There shall be no call-out charges in respect of Repair Services for Stains and Damage arising as a result of manufacturing or structural faults and falling outside the term of the manufacturer's or retailer's guarantee period, or where Your furniture has been treated by Us and a stain occurs due to the failure of that treatment.

4.5 Notwithstanding anything in this Section 4 to the contrary, We have absolute discretion whether to perform any of the Repair Services

### 5 EXCEPTIONS TO THE REPAIR SERVICES

5.1 We will not provide the Repair Services in respect of the following:

5.1.1 Stains or Damage which has occurred at different times and has been allowed to accumulate or worsen;

5.1.2 Damage caused by the incorrect assembly of furniture, whether assembled by You or a third party;

5.1.3 Damage or Stains caused by cleaning products being used incorrectly, unsuitable cleaning products being used, or cleaning materials being used on a regular basis when this is not appropriate;

5.1.4 leather or fabric relaxing, stretching, creasing or a change in texture (which inevitably happens to a natural product over time);

5.1.5 increased visibility of valleys, troughs or crazing in the leather caused by general soiling and external catalysts which occur over a period of time;

5.1.6 colour loss, fading, pilling or pile settlement caused by day to day usage including colour loss caused by abrasion on raised seams or high contact areas;

5.1.7 brownish or yellowing to any part of the Exterior of Your furniture, unless caused by a spillage;

5.1.8 Stains to the Interior of Your furniture;

5.1.9 Stains or Damage to a sofa bed mattress;

5.1.10 odours, except odours remaining after stain removal, which are specific to the stain;

5.1.11 Stains or Damage caused when Your furniture was being transported or was in storage;

5.1.12 Stain or Damage caused to Your furniture by contractors in Your home, neglect, abuse, misuse, malicious damage, theft, fire, scorching, flood, burst pipes (including radiator leaks), sunlight, wind, weather, leaking roofs or leaking conservatories;

5.1.13 deterioration of Your furniture's appearance through normal use or general soiling for example wear on high areas of traffic e.g. arm rest, or a build-up of oils on a headrest and so on;

5.1.14 routine repair/cleaning carried out by a repairer/cleaner or another party approved by Us;

5.1.15 any failure of repairs not undertaken as part of this Service Plan;

5.1.16 lost/misplaced handheld, wireless devices used to operate Your furniture functions (including battery packs) that are not permanently attached to Your furniture;

5.1.17 loss of resilience of interior foam fillings, if within industry settlement standards, which means collapsing, sagging or softening, in use, by less than 30% of the original state or other acceptable cushion in Your furniture range or showroom model where available;

5.1.18 fibre fillings, which will naturally soften and decompress over time, being identified as having sufficient interior filling when compared to other comparable cushions or manufacturing standard;

5.1.19 external fraying as a result of wear and tear through daily use over a period of time, including loss of buttons;

5.1.20 any Damage or fault to electronic and audio-visual equipment that are attached or form part of Your furniture, such as docking stations and speakers;

5.1.21 structural faults from general use of Your furniture, including defects to the frame, springs, feet and legs;

5.1.22 in respect of wood, metal or high gloss finishes, Damages that have penetrated into the surface finish that do not exceed 1.5mm in depth; or

5.1.23 power surges which damage electrical components.

### 6 YOUR OBLIGATIONS TO US

6.1 You shall always look after Your furniture to prevent any Damage or Stains and maintain it in line with the manufacturer's guidelines.

6.2 If a Stain has occurred, You shall immediately: blot (not rub) liquid spills or remove solids with a clean, dry white cloth or paper towel and work towards the centre of the spill;

6.2.2 not use any inappropriate cleaning materials such as standard household cleaning wipes or baby wipes to try to remove the stain; and

6.2.3 use the procedure set forth in Section 7.

6.3 You shall tell Us if You change Your home address.

### 7 HOW TO REQUEST REPAIR SERVICES

7.1 If You need to make a repair request under this Service Plan, please phone Us at: 900 816061. We will provide You with a form or You can download the form from Our website: [guardsmaneurope.com/service-plan](http://guardsmaneurope.com/service-plan). Please complete and return the form to Us by: (i) email at [claims@guardsman.es](mailto:claims@guardsman.es) or (ii) post to Guardsman Europe Limited, 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Ireland in order for Your request to be considered.

7.2 You must make any request for Repair Services as soon as possible, and no later than within 28 days of the event giving rise to a request. Any delay may mean that We will not be able to provide Our Repair Services. We may ask to inspect Your furniture to help assess what Repair Services should be provided.

7.3 We may ask You to provide photographs of the Damage or Stain so We can assess what Repair Services should be provided more quickly.

7.4 If You have reported an incident by phoning Us, You can only request Repair Services for that incident on the form. You must submit a separate repair request for any other incidents separately. Our technician will be instructed to only carry out the repair needed as a result of the incident You reported on the phone.

7.5 Once an appointment has been confirmed for a technician to come to Your home, You must provide Us with 24 hours' notice if You want to cancel Your appointment.

### 8 YOUR RIGHT TO CANCEL

8.1 You may cancel this Service Plan within 30 days of delivery of Your furniture being delivered to Your home. Please contact the retailer You bought Your furniture from to make a cancellation request.

8.2 If You have not made any repair request, You will get a full refund of any fees paid. If, however, Your furniture has been treated with a stain protector as part of this Service Plan, You will be entitled to a refund of only 75% of the fees You have paid.

8.3 If You want to cancel this Service Plan 30 days or more after Your furniture has been delivered then either: (i) email Us at: [EUService@guardsmaneuropa.com](mailto:EUService@guardsmaneuropa.com) or (ii) write to Us at: Guardsman Europe Limited, 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Ireland. If We have not provided any Repair Services, You will be entitled to a refund of a proportion of the fees You have paid. The refund will be based on the number of complete months of this Service Plan remain from the date You asked Us to cancel it. You will also have to pay an administration fee of €10 which We will deduct from Your refund. If, however, Your furniture has been treated with a stain protector as part of this Service Plan, We will deduct a further €10 from any refund.

8.4 We will not backdate any cancellations. If We have provided Repair Services, You will not be entitled to any refund of fees. If there has been an incident likely to require Repair Services, You will not be entitled to a refund until We have decided whether

We should provide those Repair Services. If We decide not to provide such Repair Services, the date of cancellation will be the date You asked Us to cancel this Service Plan.

### 9 COMPLAINTS

9.1 If Your expectations are not met or You are dissatisfied in some way We would like to know. If You follow the guidelines below, Your complaint will be dealt with in the most efficient way possible.

9.2 If You wish to make a complaint, please: (i) write to Us at: Guardsman Europe Limited, 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Ireland (ii) email Us at: [claims@guardsman.es](mailto:claims@guardsman.es) or (iii) call Us at: 900 816061 and quote Your Service Plan reference number so that Your enquiry can be dealt with quickly.

9.3 We will acknowledge Your complaint within a maximum of 10 working days and aim to resolve Your complaint within 40 working days from first notification. Please remember to include Your full name and Eircode in all correspondence.

### 10 NOTICE TO CUSTOMERS

10.1 We may monitor or record any phone calls You make in connection with this Service Plan. This is to check the accuracy of the information, help with staff training and prove that Our procedures meet all relevant legislative requirements. If communication is difficult, please tell Us and We will be pleased to help.

### 11 PRIVACY STATEMENT

11.1 We are committed to protecting and respecting Your privacy in accordance with the Data Protection Laws. By proceeding with this Service Plan, You are agreeing to the terms of Our privacy policy which can be found at: [guardsmaneuropa.com/service-plan](http://guardsmaneuropa.com/service-plan).

11.2 Set out below is a summary of the main ways in which We process Your Personal Data:

11.3 How We Use Your Personal Data

We may use the Personal Data We hold about You for the purposes of performing this Service Plan, this includes providing Repair Services on furniture at Your home that You request of Us and administering the same; including processing service requests and any other related purposes, pricing or statistical purposes. We may also use Your data to safeguard against fraud and money laundering and to meet Our general legal and legislative obligations.

11.4 Disclosure of Your Personal Data

We may disclose Your personal data to third parties involved in providing products or services to Us, or to service providers who perform services on Our behalf. These include Our group companies, affinity partners, third party administrators, fraud detection agencies, loss adjusters, external law firms, external accountants and auditors, and as may be required by law.

11.5 International Transfers of Data

We may transfer Your Personal Data to destinations outside the European Economic Area ("EEA"). Where We transfer Your Personal Data outside of the EEA, We will ensure that it is treated securely and in accordance with the Data Protection Laws.

11.6 Your Rights

You have the right to ask Us not to process Your Personal Data for marketing purposes, to see a copy of the personal information We hold about You, to have Your Personal Data deleted (subject to certain exemptions), to have any inaccurate or misleading Personal Data corrected or deleted, to restrict the processing of Your Personal Data, to ask Us to provide a copy of Your Personal Data to any controller and to lodge a complaint with the Data Protection Commission. See below for the contact details of Our Data Protection Officer.

11.7 Retention

Your Personal Data will not be retained for longer than is necessary and will be managed in accordance with Our data retention policy. In most cases the retention period will be for a period of seven (7) years following the expiration of the Service Plan, or Our business relationship with You, unless We are required to retain the Personal Data for a longer period due to business legal requirements.

11.8 Further Information

If You require more information or have any questions concerning Our use of Your Personal Data Our full privacy policy can be found at: [guardsmaneuropa.com/service-plan](http://guardsmaneuropa.com/service-plan). Alternatively, You may contact Our Data Protection Officer at: (i) Guardsman Europe Limited, 1st Floor, 9 Exchange Place, I.F.S.C., Dublin 1, Ireland or (ii) via email at: [EUService@guardsmaneuropa.com](mailto:EUService@guardsmaneuropa.com).

12 TRANSFERRING THE SERVICE PLAN

12.1 You can transfer this Service Plan to another person by:

12.1.1 emailing Us at: [EUService@guardsmaneuropa.com](mailto:EUService@guardsmaneuropa.com);

12.1.2 giving Us the full name and address of the person this Service Plan is being transferred to;

12.1.3 telling Us the date You want the transfer to take place; and

12.1.4 paying a €10 administration fee.

12.2 The transfer will not be effective until You have satisfied Section 12.1.

### 13 AMENDMENT OF THE SERVICE PLAN

13.1 To the extent permitted by law, We may change the provisions of this Service Plan. If We change the provisions of this Service Plan, We will give You at least 60 days written notice of any change.

### 14 ENTIRE AGREEMENT

14.1 This Service Plan contains the whole agreement between You and Us relating to the subject matter of this Service Plan to the exclusion of any terms implied by law which may be excluded by contract and supersedes any previous written or oral agreement between You and Us in relation to the matters dealt with in this Service Plan.

### 15 GOVERNING LAW AND JURISDICTION

15.1 This Service Plan is governed by, and shall be construed in accordance with, the laws of Ireland. The courts of Ireland have exclusive jurisdiction to hear and decide any suit, action or proceedings, and to settle any disputes, which may arise out of or in connection with this Service Plan.