

1.- KONTRATUAREN HELBURUA

1.1.- Kontratuaren helburua da IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.-k (aurrerantz "IBERDROLA") Baldintza Partikularretan adierazitako Bezeroaren helbideko Hornidura Puntuaren (CUPS) kokalekua gas naturalaz hornitzea. Halaber, kasuan kasu, Baldintza Partikularretan zehazitutako Zerbitzu Osagarriak emango dira eta dagozkion Berariazio Baldintzetan zehazten dira baldintzak.

1.2.- Izaera oso personala du Hornikuntza-kontratu honek; beraz, Kontratuaren titularrak den Bezeroa izango da Kontratuaren adierazitako instalazioetan hornitutako gas naturalaren bidezko tituludun egitza erabiltzailea eta ezingo du kontratatu ez den beste erabilerarekin edo toki baterako erabili eta ezingo du hirugarrenei laga edo saldu.

1.3.- Kontratu hau bertan jasotako xedapenek arautuko dute, baita une oro indarrean dagoen araudiak ere, bertan jasoa eta hemen eskura izango dena: www.iberdrola.es/clientes.

1.4.- Bezeroari IBERDROLAren Kode Etikorekin berri ematen zaio. Profesional guztiak bete behar dute, antolakundearen duten postuak eta bere jardueraren non egiten duten axola gabe eta www.iberdrola.es webgunean dago.

2.- KONTRATUAREN IRAUPENA ETA LUZAPENA

2.1.- Sinatzen den egunean sartuko da indarrean Kontratu eta Baldintza Partikularretan zehazitutako iraupena izango du.

2.2.- Alderdietako batek ez badu Kontratu aldatzeko nahirik agertzen, automatikoki luzatuko da iraupen bereko epeetan. Aldatu nahi izanez gero, Kontratu eta edozein luzapen iraugi baino, gutxienez, hamabost (15) egun natural lehenago adierazi behar da.

2.3.- Aurrekoaren kalterik gabe, Kontratuaren iraunaldia Bezeroaren kaudimena egiazteaz gero emaitzak baldintzatuko du. Kaudimena egiazteak horren ondorioz, edo ez ordaintzeagatik sortutako egoera baten ondorioz, ordaintza-betaria aurkezteko eska diezioke IBERDROLA Bezeroari, lehenak hornitzen jarraitzeko. Kasu bakoitzean, IBERDROLA emandako ereduaren arabera, banku-gordailu edo banku-abal moduan auzerik daiteke ordaintza-berme hori. Kontratuaren amaieratik ondoren itzulkiko dia jasotako bermea IBERDROLA Bezeroari. Eskubidea erreserbatuko du, ordea, ordaindu gabeko zordunketa horien zenbatekoa beretzat hartzeko. Era berean, Bezeroak bete gabeko beste edozein baldintzen ondorioz sortutako zordunketen zenbatekoa hartzeko eskubidea beretzat gordeko du. Kontratu hau ebatzi egingo da IBERDROLA Bezeroari eskatu dion egunerik hasi eta hilabeteko (1) epean berme ematen ez bada, eta IBERDROLA ez du Bezeroaren aldeko inolako kalte-ordainik emateko betebeharririk izango.

3.- KONTRATUA AMAITzea

3.1.- Indarraldia igarotakoan amaitezen, bi aldeek adostu dutelako, alderdien batek Kontratu bete ez duelako, batez ere, Kontratupeko diru-kopururen bat ez ordaintzeagatik, bermegordailua barne, eta edozein aldeek Kontratu ebatzeko edo bertan behera uzteko aldeakarako erabakia hartzeagatik amaiteko da Kontratu hau. Edozein kasutan, aldeakarako erabakia hori beste aldeari jakinaraziko dio bere notatsuna eta nahia zalantzarik gabe azaltzen duen edozein bide erabili, ondoko puntuetan aurreikusitako kalte-ordainen kalterik gabe.

3.2.- Aldeetako batek, bere kasa, indarraldiaren lehen urtearen barruan kontratu bertan behera uztea erabakitzen bada, hiri egiten duen alderdiak besterik kasuan-kasu Kontratu Baldintza Partikularretan edota Baldintza Ekonomikoetan ezartzen den penalizazioa ordaindu beharko dio.

3.3.- Kontratu eta ordaintzeagatik ebatziko balitz, Bezeroak betebehara izango du IBERDROLAri zori ditzion kopuruak eta hitzartutako atzerapen-interesak ordaintzeko. Gainera, kalkulaturako kalte-ordaina ere ordaindu beharko dio, 3.2 atalean adierazitakoaren arabera kalkulatu da, hala begokio, kalte-galeren moduan. Salbuesita geratzen da 2.3 baldintza aurreikusitako bermea eratu ez izana, non Bezeroak ez du berandutza interesik ezta inolako kalte-ordainik ordaintzeko beharririk izango.

4.- BEZEROAREN ESKUMENAK

4.1.- Kontratu hau sinatuz gero, Bezeroak baimena ematen dio IBERDROLAri, haren izenean, hornitzailea gas naturalaren Enpresa Banatzailea aldatzeko eta Kontratuaren hasiera-eguna baino lehenago duen hornikuntza-kontratu aldatzeko edo bertan behera uzteko behar adina kudeaketa egiteko.

5.- HORNIDUREAREN KALITATEA

5.1.- Indarrean den araudian ezarritako kalitate-baldintzen arabera (1434/2002 Errege Dekretua, 63-65 artikulua) eta beroriek ordaintze edo aldatzen ditzuten arauen arabera egingo da hornikuntza. Arreta jarriko zaio, batez ere, hornikuntzaren jarraipenera (kopuru eta etenaldien iraupena) eta produktuaren kalitateari (gasaren kalitatea eta usaina).

5.2.- Inguruko Enpresa Banatzaileak izango du bitartekoaren eta hornikuntza-kalitatearen ardura. Halaxe baita indarrean dagoen araudiak.

5.3.- Kalitate-adierazleak betetzen ez badira, 1434/2002 Errege Dekretuaren 66. artikuluan edo hura ordezkatzen edo garatzen duen araudian ezarritako deskontuak egingo dira fakturazioan. IBERDROLA bideratuko ditu Enpresa Banatzaileak Bezeroari eman beharreko hobierik eta deskontuen erreklamazioak. Enpresa Banatzaileak hornikuntza-kalitatea beteko ez balu, onartu ondotik, fakturan islatuko dira.

6.- NEURGAILUAK

6.1.- Enpresa Banatzaileak konektatuko ditu instalazioak eta neurgailuak, indarrean dagoen araudian (1434/2002 Errege

Dekretua, 48-51. edo araudi hori ordezkatzen edo aldatzen duenak zehazitutakoaren arabera).

6.2.- Bezeroak baimena emango die IBERDROLAri eta Enpresa Banatzaileari neurketa-instalazioetara sartzeko, instalatze-, irakurtze-, ikuskatze-, mantentze- eta kontrol- eta egiazte-lanetarako. Orobat, kontsumo-datuetarako sarbidea emango die.

6.3.- Instalaturako gas naturalaren kontagailua edo beste edozein osagai alokairu erregimenean badaude, etengabe indarrean dagoen araudian zehazitutako prezioa fakturatuko da. Eta Enpresa Banatzaileak Merkaturatzaileari fakturatuko dion kopuru bera izango da. Enpresa Banatzaileak egindako lan hauek sartzen dira prezioan: ekipoak instalatzea edo egokitzea, mantentze-lana, egiazteak eta kontsumoak balidatzea. Merkaturatzaileak zuzenean alokatuko balitu neurgailuak, edo neurketarako zerbitzu gehigarriak eskainiko balira, Baldintza Partikularretan islatuko da hitzartutako prezioa. Prezio horrek barne hartzen ditu: instalazioa, mantentze-lanak eta kontsumoak irakurtzea eta balidatzea.

7.- PREZIOA

7.1.- Baldintza Partikularretan zehaztuko da hornikuntzaren eta zerbitzu osagarrien prezioa.

7.2.- Prezioak aldatzea: Baldintza Partikularretan zehaztutakoaren arabera eguneratuko dira prezioak.

7.3.- Bezeroak ordaindu beharko ditu sarbide-ordainsariak, kanonak, hartune-eskubideak, krokardurak, egiazteak, ekipoen alokairua eta, baliozko araudia betez, Enpresa Banatzaileak eskuratutako beharrek gainerako balioak. Aipatu araututako balio horien balioak Enpresa Banatzaileari ordainduko dizkio IBERDROLA eta, faktura bakar batean, hornikuntza-prezioaren barruan eragingo dion Bezeroari.

Bereziki, Instalazio Hargailu Komune (IRC) buruzko kanonik edo beste edozein kanon egongo balitz, Bezeroaren hornikuntza-puntuarekin lotutako kontzeptu horrengatik Enpresa Banatzaileak Merkaturatzaileari fakturatutako zenbateko bera fakturatuko zaio Bezeroari.

Era berean, IBERDROLA Bezeroari jasanaraziko dio Bezeroaren hornikuntza-puntuari dagokion Enpresak Banatzaileak kontsumo birfakturazteagatik edo ikuskatze-akten emaitzen ondorioz eskatutako edozein zenbateko.

7.4.- Sarbide-ordainsariko eta kanonetako aldaerak edo, Kontratu honek indarrean dirauen bitartean, Administrazioak onar ditzakeen araututako gainerako kontzeptuak, jardura eta balio aplikagarrien beste edozein ezarpen, aldaera edo aldatuta automatikoki pasako aplikaturako prezioetara, 14. baldintza zehaztutako kontratu-baldintzen aldatzetatik jo gabe.

7.5.- Edozein araziengatik, Bezeroaren hornikuntza-puntura sartzeko Enpresa Banatzaileak ezarritako tarifa-taldean aldatetarik inazere gero, indarrean dauden sarbideagatik tarifa-taldeko prezioak aplikatu dituzko Kontratuari IBERDROLA. Baita, kontratazio-datan edo Kontratu berritzeko datan dauden hobiarik ere, aipatu tarifa-taldetan hobiaririk balego. Hobiarik ere horretan zitzuten baldintza beretan aplikatuko dira.

8.- FAKTURAZIOA ETA ORDAINKETA

8.1.- Fakturazioa: Enpresa Banatzaileak egindako kontsumoaren irakurketen arabera fakturatuko dio IBERDROLA Bezeroari. Dena den, indarrean dagoen araudia betez, Enpresa Banatzaileak emandako estimaturako kontsumo-datuak fakturatzeko aukera erreserbatzen du, irakurketarik ez dagoen kasuetan. Horrelakoetan, kontuan hartuko dira aurreko urteko epe bereko proportzionaltasun-irizpideak eta, ez balego, irakurritako kontsumoaren dute aurreko hilekoak hartuko dira. Aurreko hilekoetan kontsumorik ez balego, ezaugarri bereko bezeroen proportzionaltasun-irizpideak erabiliko dira kontsumoak balioesteko. Benetako kontsumoak ezagutu ostean, fakturazio osagarriak egiteko eskubidea izango du IBERDROLA. Horrelaxe baita indarrean dagoen araudiak.

Baldintza Partikularretan adierazitako da fakturazio-aldizkotasuna. Edonola ere, Enpresa Banatzaileak kontsumoen irakurketak emandako maiztasunaren arabera izango da.

Kontsumoak eta hitzartutako prezioak zehaztuko dira fakturretan, baita gainerako fakturazio-kontzeptuak ere. Prezioan sartutako zergak eta errekarigalko zehaztuko dira fakturan eta, hala begokio, Kontratuaren indarrean dirauen Administrazioak onartutako gainerako zergak eta errekarigalko ere sartuko dira.

Hala begokio, kontrataturako zerbitzu osagarrien zenbatekoa ezarriko du IBERDROLA hornikuntza-fakturan, urteko ordaintza bakar batean edo kuota beretan zaitutako ordaintzetan, Baldintza Partikularretan zehazitutako moduan. Zerbitzua kontratatu ostean, bidaltzeko lehen hornikuntza-fakturaren gehituko da dagokion zenbatekoa, bi kasuetan.

Fakturazio elektronikoa: faktura elektronikoa jasotzeko nahia adierazi duen Bezeroaren kasuan, Bezeroak emandako helbide elektronikoa dagokion fakturaren igorpen-oharra jasotakoan, Bezeroaren Bulego Birtualean, www.iberdrola.es, deskarga ditzake fakturak.

Bezeroaren Bulego Birtualera sartzeko, IBERDROLA emandako erabiltzaile-egoekin eta pasahitzarekin baimendu beharko du bere burua eta bertan adierazitako erabileraren baldintzen arabera egingo du.

8.2.- Ordaintza: Ordaintzeko epea Baldintza Partikularretan adierazitako da. Ordaintzeko epearen azken eguna larunbata edo jaiegun bada, hurrengo lehendabiziko lan-egunean amaiteko da Berme-gordailuaren ordaintza, hornidura-prezioarena eta gainerako zerbitzu osagarrien, hala badagoko, honako bitarteko hauetakoren bat erabiltzeko da: (i) kreditu-txartel bidez; (ii) Bezeroak Baldintza Partikularretan izendatutako bankuko kontuan helbideratua, banku-erakundeak fakturaren zenbatekoa jaso eta hurrengo zazpi (7) egunerata; (iii) IBERDROLA adierazitako kontuen bitartez; edo; (iv) posta bidezko igorpen bitartez edo antzeko bitarteko baten bidez aurreko sistemak erabiltzeko zailtasunak daudenean. Telefonoz, internet bidez edo Iberdrolaren merkataritza-establimendutik kanpo kontratatuz gero, ordaintza bankuko helbideratze bidez egingo da.

Fakturazio-epari dagokion kontsumo errealekin edo balioestitakoekin bat etorriko da ordaintza. Edo, hala hitzartuz gero, hileko kuota finkoarekin etorriko da bat. Kontsumo historikoak aintzat hartuta finkatuko da hileko kuota finkoa. Sei hileroko berrikusiko da eta urteko kontsumo errealekin erregulartzeko da urtero.

8.3.- Ordaintzarekin atzeratzea: Edozein alderdik ordaintza atzeratuz gero, osoa edo zati bat, aldeaz aurreko errekerimendurik gabe, lege-interesari dagokion urteko atzerapenaren interesa gehi portzentajezko bi (2) puntu sortuko ditu, ordaintza egiteko aurreikusitako dataren hurrengo egunerik hasita.

Aurrekoari kalterik egin gabe, ordaindu ez izaneko kasuan, eta 1720/2007 Errege Dekretuan ezartzen diren betekizunekin bat, IBERDROLAK diru-obligazioak betetzeari buruzko informazio-zerbitzuei horren berrari eman diezake, Bezeroari aurretik eskakizuna eginda, 12. baldintza jasotakoaren arabera.

Halaber, ordaindu gabeko kontsumitzailei buruzko informazioa bakoitzean Enpresa Banatzailearen hornikuntza-puntuaren informazio-sisteman sartuko da eta bertara sartzeko baimena izango dute informazio hori eskatzeko duten merkaturatzaileak.

8.4.- Hornikuntza etetea: IBERDROLAK eskubidea izango du Enpresa Banatzaileari Bezeroaren hornikuntza etetea eskatzeko, baliozko araudiaren arabera, zorretan utzitako edozein kopururen ordaintza-epea amaitu eta IBERDROLA aldeaz aurretik errekerimendua Bezeroari idatziz jakinarazita, mugaeguna pasatako fakturak oso-osorik ordaindu ez badira.

Zerbitzua etetea IBERDROLAK duen eskubideak ez du libratzen Bezeroa ordaindu gabeko fakturazioaren zenbateko ordaintzeko betebeharrak, Kontratuaren zehaztutakoaren arabera. Halaber, indarrean dagoen araudiaren arabera, Hornikuntza Enpresak aldi baterako hornikuntza eten dezake arazoi teknikoengatik, baldin eta horretarako segurtasun-arrazioak edo ezinbesteko arrazioak badira edo gas-instalazioen mantentze-lanak egin, instalazio horiek konpondu, ordeztu edo hedatu behar badira.

8.5.- Kontratu ebatzea: Hornidura etetea adierazitako data igarota, iraungitako fakturak guztiz ordaintzea gauzatu izan gabe, IBERDROLAK Kontratu eskubide osoz ebatzete modua izango du, Bezeroari aldeaz aurretik jakinarazita. Zor dion guztia ordaindu arte, baita berandutze-interesak eta hornikuntza eteteak eta berrito jarteak sortutako gastuak ordaindu arte ere, IBERDROLA ez du Bezero horrekin kontratu berririk egingo. Ezta, hala begokio, eskatutako ordaintza egiteko bermea duela ikusi arte, IBERDROLA 2.3. baldintza zehaztutako halaxe baita.

8.6.- Ordaintza egotea: Ordaintza nagusia ordaindu aurretik, berandutze-interesak eta zor dituden gainerako gastuak ordaindu behar ditu Bezeroak.

IBERDROLAren beste hornikuntza eta zerbitzu batzuk ere kontratatuta baditu eta zatikako ordaintzak egiten baditu, Bezeroak eskumena izango du zein zor ordaintzen ari den adierazteko, Kode Zibilean zehaztutako baldintzetan. Bezeroak eskumen hori erabiltzen ez bada eta dagoeneko interesak eta gastuak estali baditu, IBERDROLA emandako edozein hornikuntzaren edo zerbitzuren antzintasun handienean mugaeguna duen fakturak egotziko dira. Bezeroak ez du, inolara ere, bere aldetik, eratutako gordailu edo bermea iraungitako fakturak ordaintzeko aplikatu ahal izango.

9.- ERANTZUKIZUNAK

9.1.- IBERDROLAK erantzungo du Bezeroaren gas naturalaren hornikuntza-kontratuaren eta sarera sartzeko kontratuaren aurrean, baliozko araudian eta Kontratu honetan zehaztutako baldintzetan.

9.2.- Bezeroak erantzungo du bere barneko instalazioen aurrean. Halaber, instalazio hartzaileak, kontsumo-tresnak barne, kontserbazio-egoera bikainean mantentzeko azterketak egin eta horiek behar bezala erabili dituen.

9.3.- Inguruko Enpresa Banatzaileak erantzungo du operazioen aurrean, sarean hornikuntzen aurrean eta hornikuntzaren erabilgarritasunaren eta kalitatearen aurrean. Halaxe baita indarrean dagoen araudiak.

9.4.- Aldeek hitzartu dute ezinbesteko eta ezusteko kasuetan biak ala biak erantzukizun orotatik libratuko direla.

10.- LAGAPENA ETA SUBROGAZIOA

10.1.- Kontratuaren titularrak aldatzeko, aski izango da IBERDROLAri modu egiaztagarrian jakinaraztea, beti ere ordaintzaren egunean izanda. Bezero berriaren onpenaz gain, datu gehiegi izan behar ditu komunikazio horrek: Bezero berriaren datu pertsonalak, fakturak bidaltzeko helbidea, IFK edo IFZ eta banku-helbideratzaileen datuak. Bezero berriak aurreko titularrarekin hitzartutako baldintza berdinetan jarraituko du kontratuan, eta hari itzuli egingo zaio, hala badagoko, eraturako gordailu edo bermea eta gordailu edo berme berria eskatuko zaio Bezero berriari hala egoki balitz, 2.3 baldintzaren arabera. Kontratuaren bezero berrari bat subrogatzea hitzartuz gero, honek aurreko titularrari egoki liezazkiekeen eskubide eta betebeharrak guztiak bere gain hartuko ditu.

10.2.- Kontratu eta bertatik eratorritako eskubideak eta betebeharrak IBERDROLAren edozein elkarre parte-hartzaileari, harekin lotutakoari edo ondorengoari emateko ahalmena izango du IBERDROLA, etorkizuneko Kontratuaren xedeko zerbitzua eskaini badezake. Nahikoa izango da Bezeroari dagokion jakinarazpena egitea.

11.- URRUTIKO KONTRATAZIOA

11.1.- Alderdiak adostu dute Kontratuaren gauzatze eta betetzeari loturiko auzi guztiak, jakinarazpenak egitea barne, baita IBERDROLA Bezeroari eskaini diezazkiekeen bestelako produktu eta zerbitzuekin loturikoak ere, bitarteko telefoniko edo telematikoen bidez egiten ahal izango direla, IBERDROLA eskainitako identifikazio-kode eta segurtasun-sistemak erabiliz edota Bezeroak adierazitako harremanerako eta jakinarazpenetarako helbideak erabiltzea.

11.2.- Alderdiak adosten dute baliozotasun juridiko osoa ematea Bezeroak, erabileraren baldintzetan IBERDROLA eskainitako gako eta/edo kode bidez, adierazitako onpenari, horretarako identifikazio pertsonalak eskainitako moduan.

12.- BEZEROAK IBERDROLAREKIN DITUEN KONTRATU-HARREMANAK KUDEATZEKO DATU PERTSONALEN TRATAREA

12.1.- Izaera Pertsonaleko Datuen Babeserako (DBLO) 15/1999 Lege Organikoa adierazitako betez, Bezeroari jakinarazi zaio Kontratu honetan emandako datuak bezeroen fitategiaren sartu direla, baita kontratuaren harremanetik geroago eratorritako datuak ere. IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. da fitategiaren titularrak eta erantzule. Bere IFK zenbakia A-95758389 da eta egoitza soziala, berriz, Euskadi

Plaza 5, 48009 Bilbon du. Datuen segurtasuna eta tratamendu konfidenciala bermatzen du eta helburu du IBERDROLAren dituen kontratu-harremanak kudeatzea.

Bezeroa da IBERDROLAri aldi oro jakinarazitako datuen egiazkotasunaren arduradun. Gainera, konpromisoa hartzen du, beharrezkoa den guztietan, datu horiek aldatzea eskatzeko, kontratatutako zerbitzuak ondo emango direla ziurtatzeko.

12.2.- Kontratu hau kudeatzeko, kontratua egiten duen pertsona ez beste pertsona fisiko baten izatera pertsonaleko datuak komunikatu behar badira, Bezeroak betebeharra du, aldez aurretik eta berariaz, klausula honetako edukiaren datuak titularari adierazteko eta haren onepena lortzeko, beroriek komunikatzeko aldez aurreko iaerarekin. Halaxe eskatzen baita DBLOren 5.4. artikuluan.

12.3.- Bezeroa ohararazi da IBERDROLAK, interesdunaren kaudimen ekonomikoak epaitu behar badu, balitekeela diru-betebeharrak ez betetzeari buruzko fitxategiak kontsultatzea. Ondoren, kontsulta horietan oinarrituta, IBERDROLAK gaitasuna izango du onorio juridikoko erabakiak edo haren gain eragina izango duten erabakiak hartzeko. Horren ondorioz, baliteke Kontratu hau indarrean ez sartzea edo haren iraunaldi baldintzatuzko ordainketa-berme bat eskatzea. Alabaina, IBERDROLAK beti emango dio Bezeroari bere eskubideak edo interesak defendatzeko bidezko ikusten duen gutzia alegatzeko aukera.

Bezeroari ohararazi zaio diru-betebeharrak ez betetzeari buruzko fitxategietan sartu ahal izango direla ez ordaintzeari buruzko datuak, baldin eta ordaintzeak ez bada Kontratu honetako 8. baldintzan aurreikusitako moduan egiten eta ez badira 1720/2007 Errege Dekretuan eskutatako betebeharrak guztiak betetzen.

12.4.- Bezeroa ohararazi da Hornitzaile-kontratu honi buruzko datu guztiak emango zaizkioa Zerga Administrazioari, 58/2003 Zerga-lege Orokorren eta/edo 36/2006 Legean, iruzur fiskala prebenitzeko neurri buruzkoan, aurreikusitako xedeetarako. Halaber, beste edozein Administrazioari ere bidaliko zaizkio datuak, legezahatzutako xederako.

Halaber, zera jakinarazi diogu: sarera sartzeko kudeatzeko beharrezko datuen berri emango zaiola Enpresa Banatzaileari, eta Hornidura Puntuoko Informazio-sistemen fitxategian sartuko direla. Zure Enpresa Banatzailea da fitxategi horren erantzule eta sarbidea izango dute Hornitzaile Aldatzeko Bulegoak eta hala eskatzen duten merkaturatzaileak. Bezeroak berariaz debeka dezake datu horiek zabalzea, Enpresa Banatzaileari idatziz jakinarazita. Haatik, ezingo da horrela jokatu ez ordaintzeagatik egoera batean egonez gero, bere CUPS eta egoera horren berri ematen duen informazioa izango baita.

12.5.- Datu pertsonaletara sartzeko, horiek zuzentzeko, ukatzeko eta ezerezteko eskubideak gaitza ditzake bezeroak. Idatziz zuzendu beharko zaio IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.-ri: Bezeroaren Bulegoa, 1732 Posta Kutxakita, 28080 Madrid; edo IBERDROLAK bereen eskura jarritako beste edozein bide erabil dezake: Bezeroaren Arretarako telefonoa, 900 225 235; posta elektronikoa: Oficina_cliente_DICOM@iberdrola.es helbide elektronikora idatzi edo arretarako edozein Arreta presentzialeko Puntura ere jo dezake. Identifikazio-datuak eta helbidea adierazi behar ditu bertan, baita bere nortasuna egiaztatzen duen baliozko dokumentuak ekarri ere.

13.-Merkataritza-komunikazioak Bidaltzeko Datu Pertsonalen Tratamendua

13.1.- Bezeroak bere onepena beren-beretik adierazten du emandako datuak BEZERO POTENTZIALENE fitxategian sartzeko. IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.-a da fitxategi horren titular eta erantzule. Bere IFK zenbakia A95758389 da. Egoitza sozia, berriz, Euskadi Plaza 5, 48009 Bilbon du. Fitxategiak helburu du IBERDROLAK berak edo hirugarrenen bidez eskainitako produktuak eta zerbitzuen informazioa banatzea eta personalizatzea ematea. Energiaren, telekomunikazioen, finantzen, etxearren eta aisialdiaren alorreko produktu edo zerbitzu familiei buruzko informazioa jasoko du Bezeroak. IBERDROLAK datu horiek sustapen xedeetarako erabiltzerik nahi ez bada Bezeroak, Kontratu honen Baldintza Partikularren Merkataritza Komunikazioak atalean, horretarako ezarritako laukitxoan markatu behar du.

13.2.- Informazioaren Gizartearen eta Merkataritza Elektronikoaren Zerbitzuetan buruzko 34/2002 Legean eta Telekomunikazioen 9/2014 Lege Orokorren agindutakoak betetzeko xedearekin, Bezeroari jakinarazi zaio eta berariaz bere onartzen du IBERDROLAK merkataritza-komunikazioak bidaltzea, emandako bitarteko elektronikoaren bidez. Baldintza honetako lehen paragrafoan adierazitako sustapen-informazioa izango dute aipatu komunikazio horiek. Bezeroak ez bada bitarteko elektronikoaren bidez inolako merkataritza-komunikaziorik jaso nahi, Kontratu honetako Baldintza Partikularren Merkataritza Komunikazioak atalean horretarako ezarritako laukitxoan markatu behar du. Bezeroa da IBERDROLAri aldi oro jakinarazitako datuen egiazkotasunaren arduradun. Gainera, konpromisoa hartzen du, beharrezkoa den guztietan, datu horiek aldatzea eskatzeko, gure komunikazioen kalitatea ziurtatzeko.

13.3.- Merkataritza-komunikazioak bidaltzeko baimena atzera bota dezake Bezeroak, bai bitarteko elektronikoaren bidez, bai ohiko bitartekoaren bidez Bezeroaren Bulegora idatziz zuzenduta: Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid, eta identifikazio datuak eta helbidea adieraziz; edo IBERDROLAren edozein kanalen bidez: Bezeroaren Arretarako telefonoa, 900 225 235; posta elektronikoa: lssi@iberdrola.es; edozein Arreta Puntura ere jo dezake.

14.- KONTRATUKO BALDINTZEN ALDAKETA

14.1.- Kontratu honetako Baldintzen aldaketa, aplikagarri den araudiaren aldarazpenarengatik edo epai- edo administrazio-organoren baten erabaki loteslearengatik bada salbu, Bezeroari jakinaraziko zaio indarrean sartu baino hamabost (15) egun lehenago, Kontratuaren batera zigorrak gabe ebazteko duen eskubidearen berri emanez, aldaketa horrekin ados ez balego.

14.2.- Kontratuaren Baldintza Orokorren, Baldintza Partikularren eta Baldintza Bereziak artean alderik egonez gero, ordena honetan gailunduko dira: Bereziki, Partikularrak eta Orokorrak.

15.- ATZERA EGITEKO ESKUBIDEA

15.1.- Kontratuaren urrutitik egin bada (telefonoz edo Internet bidez), edo merkataritza-establezimendutik kanpo, eta Bezeroak kontsumitzaile eta erabiltzaile izatera baldin badu, Bezero kontsumitzaileak Kontratu honetan atzera egiteko modua izango du bere erabakiaren arazoirik eman beharrik gabe eta inolako penalizatoririk gabe, Kontratu hitzartzen denetik hamalau (14) egun naturaleko gehieneko epean. Atzera egiteko eskubidetik al geratuko dira merkataritza-, enpresa-jardueran edo Bezeroaren lanbide- edo ogibidearekin loturiko hornidura-kontratuak. Helburu horietarako, Bezeroak eskura jarritako Atzera egiteko Dokumentua IBERDROLAri webgunearen bitartez igorri atzera egin ahal izango du, edo 900 225 235 Bezeroaren Arreta Telefonoaren bidez jakinaraziz, edo Kontratuaren atzera egiteko asmoa adierazten duen bestelako aitortpen zalantzagabea eginez.

16.- ERREKLAMAZIOAK, LEGERIA APLIKAGARRIA ETA ESKUMENA

16.1.- Kontratu honetik lotuta, egoki irizitako erreklamazioak egin ditzake Bezeroak, IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.-ri idatziz zuzendu behar zaio helbide honetara: Apartado de Correos nº 61090 - 28080 Madrid. Edo, IBERDROLAren beste edozein bide erabil dezake: Erreklamazioen Arreta Telefonoa 900 225 235, posta elektronikoa: clientes@iberdrola.es; www.iberdrola.es/clientes webgunearen bidez eta presentzialko edozein Arreta Puntura jota. Katalunian bizi diren bezeroentzako, baita Marina kalea 16 - 18, 39 C solairua, 08005 - Bartzelona ere.

16.2.- Erreklamazio bat jarri ostean, hilabeteko epean ebazti ez bada edo, ebazti bada ere, ez bada aintzat hartu, Bezeroak eskubidea izango du erreklamazioa Autonomia Erkidegoetako Kontsumoko Arbitraje Batzordean aurkezteko eta IBERDROLA aipatu arbitraje horren menpe jarri duten kontuetarako.

16.3.- Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara atxikitzen ez bada edo hauek ez badute gatazka ebazteko eskumenik, pertsona fisikoak diren amaierako erabiltzaileek Industria, Energia eta Turismo Ministerioarengana jo ahal izango dute, gatazka goriek amaierako erabiltzaile gisa dituzten eskubide espesifikoei buruzkoak badira, Sektore Elektroarri buruzko 24/2013 Legean aurreikusitako guztiak berne eta gainerako Administrazio Publikoaren eskumenei kalterik egin gabe. Aplikatu beharreko prozedura Industria, Energia eta Turismo Ministroaren aginduz onetsiko da. Ezin izango dira aurreko prozeduren objektu izan energia elektrokoaren amaierako erabiltzaileak berariaz babesteko araudia ez den beste batek araututako gatazka.

16.4.- Espainiako legeriak zuzentzen ditu Baldintza Orokor hauek. Zerbitzua ematen den tokiko Epategien eta Auzitegien eraginpean jartzen dira alderdiak.

BALDINTZA BEREZIAK GAS MANTENTZE-ZERBITZUA

1.- XEDEA

Baldintza berezi hauen xede, IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.-k (IBERDROLA, aurrerantzean) Baldintza Partikularretan aipatutako gas natural instalazioen mantentze-zerbitzu Giegaria ematea da. Jarraian, zerbitzu honen irismena zehaztuko da:

1.1. GAS MANTENTZE-ZERBITZUA. BEZEROAren gas naturalaren instalazio eta aparatuen mantentze-lanetarako zerbitzua. Hona hemen zerbitzu honen irismena:

- 1.1.1. Diagnostikoa egiteko urteroko bisita:** Programatutako urteroko azterketan sartzen da hauen diagnostikoa eta mantentzea:
- a) Gas instalazio hartzaile banakoa; kasu honetan egin beharreko lanak hauek dira: estankotasuna probatzea, presioak egiaztatzea, lokalaren aireztapena berrikustea, ainguraketak, beste hodiekkiko distantzia, kolpeak, konexio malguak eta ageriko hodien akatsak bilatzea.
 - b) 70 kW edo gutxiagoko potentzia duten gas aparatuek: ur-beregailuak, galdarak eta egosgetarako etxetresnak, gas bidezko bitrozemaria-sukaldea izan ezik; kasu horietan egin beharreko lanak hauek dira, aparatut motaren arabera: marthan jarri ongi funtzionatzeko duela ziurtatzeko, estankotasuna probatu, errekuntzako produktuen analisisa egin eta ingurumeneko CO maila neurtu.
 - c) Berokuntzako zirkuitu hidrauliko: ageriko zirkuitua berrikustea, estankotasuna probatu, giltzak, purgagailuak eta balbulak egiaztatuz eta berogailuak purgatuz, beharrezkoa balitz.

1.1.2. Akatsak edo matxurak konpontzea: Diagnostiko-bisitan edo BEZEROAK jakinarazita 1.1.1. puntuan aipatutako elementuetan akatsik edo matxurak antzematen bada, hori zuzendu edo konpondu egingo da, eskulan-kosturik gabe 3 orduko mugara arte, baita baramoan deskribatutako eragiketa guztieta materialeraino ere, baldintza berezietan jasotako gehieneko zenbateko arte. Zerbitzuaren estaldura bi konponketara mugatzen da indarrean dagoen urterko epealdi bakoitzean. Behin konponketak eginda, BEZEROAK konponketa berri bat eskatzen bada, BEZEROARI jakinaraziko zaio GAS MANTENTZE-ZERBITZUAk ez duela hori estaltzen eta osorik kobratuko zaio, ematen zaion aurrekontuaren arabera, lan-eskuan edo materialeraino. Kasu guztietan ere, joan-ertoria doakoa izango da.

1.2. Salbuespenak. GAS MANTENTZE-ZERBITZUAren estalduratik kanpo geratuko dira:

- IBERDROLA enpresakoak ez direnek egindako ikuskatzeak, laguntzak edo konponketak eta horiek eragin dezaketen kalte oro.

- Elektrizitate edo gas enpresa banatzaileen elementu propioetako matxurak, konponketa horien ardurua baldin bada.

- IBERDROLAK edo IBERDROLAK zerbitzua emateko akreditatutako teknikariek hornitu ez dituzten elementuen instalazioa.

- 1.1.1. puntuan aipatutakoak ez diren termostatoak, kontrol-sistemak edo gas-gailuz kanpoko bestelako elementuak.
- Akats edo matxurak zuzentzea, baldin eta gas instalazio akastun batek eragindakoak badira, edo gas instalazioan eta/edo aparatuetan egindako aldaketa edo nabarmentzeko moduko eraldatzeak egitea, beti ere aldaketa horiek ez baditu IBERDROLAK egin.

- BEZEROAK 1.1.1. atalean aipaturiko instalazioen erabilera axolagarria, behar ez bezalako edo asmo txarreko egin izateko eratorritako akatsak edo matxurak konpontzea.

- Ikusgai edo eskuragai egon ez diren instalazioaren elementuak, aparatuek eta/edo atalak, altzariren bat bertan jarrita egoteagatik, lokalaren egituragatik zein beste gauza batzuek oztopatzeagatik. Barne sartuko dira haien kokapena dela-eta (etxebizitzatik kanpo instalatutako ekipamenduen kasuan, adibidez), eskuraezin geratu direnak eta deskribatutako probak edo neurketak egiteko behar bezalako hartunek ez dituztenak.

- Kontratu honetan aipatzen diren elementuak ordezkatzea edo hobetzea, ezarri beharreko araudiaren egindako aldaketek eragindakoak diren.

70kW edo potentzia handiagoa duten instalazioak, gas-sukalde bitrozemarioak edota ur-beregailuak, galdarak edo egosteke etxetresnak ez diren aparatuek, eta merkataritza edo industriaerako erabiltzen direnak.

- Ez da 10 urte baino gehiagoko gas-gailuen konponketa bermatzen, ezta erkidegoak instalazio baten parte diren berokuntza-instalazio hidraulikoena ere.

- Kanpo geratzen dira kontratutako estaldutako elementuek zein haien funtzionamendu okerrak eragindako kalteak; pertsonengan eragindako kalteak eta kalte materialak, behar bezala ez erabiltzeagatik edo ongi ez mantentzeagatik badira; beste batzuei eragindako kalteak, baita instalazioaren edozein atal izoetzek, sutekek, uholdeek edo bestelako hondamendiek sortutakoak bane.

- IBERDROLA ez da greba, matxinada, muturreko fenomeno meteorologiko eta halako ezinbesteko kasuetan gerta litezkeen atzerapen eta gabealdien erantzule izango.

2. ZERBITZUA EMATEKO BALDINTZAK:

IBERDROLAK baldintza hauetan jasotakoaren arabera emango du GAS MANTENTZE-ZERBITZUA:

- Urteroko mantentze-bisitek IBERDROLAren prozedurei egokituak zaizkio eta IBERDROLAK ezarritako ibilbide eta denboren arabera egingo dira, BEZEROAren behar bezalako aurrerapenaz koordinatuta.

- BEZEROAK IBERDROLAko langileei GAS MANTENTZE ZERBITZUA emateko beharrezkoak diren lanak egitea ahalbidetuko die. Berezik, eta modu ez mugatzailean, BEZEROAK zerbitzu honen xede diren instalazioetara eta ekipoa sartzeko erabiltzeko die, eta baita IBERDROLAri une oro beharrezkoak diren instalazio-, aldaketa- eta mantentze-eragiketak egiteko harremanetarako datuak eman eta eguneratu ere. Bezeroak baldintza hori betetzen ez bada, kontratua ebazteko nahikoa arrazoi izan daitezke.

- BEZEROAK IBERDROLAri bi matxura konpontzea eskatu ahal izango dio, gehienez, indarrean dagoen urterko epealdi bakoitzean, bertan ezarritako helmenarekin eta salbuespenekin. BEZEROAren ardurua izango da IBERDROLAri jakinarazirik matxura-abisuen erabilera egokia eta justifikatuta.

- Kasuan kasu, bisita egin izanaren edo matxura zuzendutako izanaren txostena lusatuko zaio BEZEROARI. Bertan, antzemandako arazoak eta proposatutako edo egindako zuzenketak azalduko dira. BEZEROAK txostena jaso duela jakinarazi beharko du; horretarako, sinatu eta kopia bat itzuliko dio IBERDROLARI.

- Gutxienez, sei hilabeteko berme eskainiko da egiten diren konponketa guztietan, zuzenketak amailetako egunetik hasita.

- Mantentze-kontratu honek Baldintza Partikularretan jasotako helbidea kokatutako eta mantendu beharreko instalazioei eta ekipamenduei dagokie. Hori horrela, BEZEROAK etxek aldatuz gero, ezin izango du kontratua etxera berridatzi, bai ordea etxe berrian bizi denaren izenera pasatu, aurrez IBERDROLARI behar bezala jakinarazita.

- Zerbitzu honen barruan programatutako bisitak gainditu izanak ez du esan nahi, 919/2006 Errege Dekretuan agindutako irjarriak, gas-hornikuntzaren enpresa banatzaileak egin behar dituen aldiak aldiko ikuskatzeak egin behar ez direnik.

- IBERDROLAK helmenaren barruan diren instalazio eta ekipoa matxurak konponduko ditu, 2 laneguneko gehieneko epean (lanegun gisa zera ulertuta: astelenerik ostiralera, 08:00etatik 20:00etara, jaiegun nazionalak ezik) urterko mantentze-bisitaren egunetik edo BEZEROAren abisua jasotzen denetik.

- IBERDROLAK ezin bada zerbitzua ematea bermatu, berari ez dagozkin arrazoik direla-eta, adibidez, baina ez bakarrik, zonaldearen arisikarengatik, IBERDROLAko langile teknikariek edonolako oldartzeengatik, etxebizitza osasun-egoera eskasaren egoteagatik, BEZEROAK behin eta berriro hala eskatzen duen instalazio bat prezintatzea edo urteroko mantentze-bisita hartzea galarazteagatik, IBERDROLAK beretzako gordetzen du kontratu hau ebazteko eskubidea, bat ere kosturik gabe.

- IBERDROLAK BEZEROARI bere borondatezko laguntza eskatu ahal izango dio barne kalitate-kontrolak egiteko, beti ere behar bezala akreditatutako langileek eginak.

- BEZEROAK erabakia GAS MANTENTZE-ZERBITZUA behar baino lehenago kitzatzek, zerbitzua emateko urterko epealdi bakoitza amaitu baino lehen, indarrean den iraindik ordaindu gabeko urterko epealdi osorako ezarritako prezioa ordaintzeko betebeharra ekarriko dio, urterko epealdi horretan zerbitzua erabiltzeko eskubidea gordeta.

- IBERDROLAren hitzartutako kontratua ebazteak ez du halaber ezarriko GAS MANTENTZE-ZERBITZUAN baja hartzea, bezeroak berariaz eskatzen ez bada.

3. ERANTZUKIZUNAK ETA SALBUESPENAK:

3.1. IBERDROLA kontratu honen xede diren lanak ongi egitearen erantzule busterik ez da izango. Berezik, enpresak ez du kasu hauetan erantzukizunik izango:

- BEZEROAK behar bezala ez erabiltzeagatik edo ongi ez mantentzeagatik pertsonengan eragindako kalteak edo kalte materialak.

- Edozein gailuri edo haren funtzionamenduari eragindako kalteak, gailuak berak eragindakoan kasuan izan ezik.

- Estandurako gailuek beste batzuei eragindako kalteak.

- Ezusteko edota ezinbesteko kasuak.

3.2. Aldeak hitzartu edota ezinbesteko aldea ezusteko kasuetan biak ala biak erantzukizun orotatik libratuko direla.