

## CONDICIONS GENERALS DEL PROGRAMA DE FIDELITZACIÓ MI IBERDROLA

Si us plau, llegeix detingudament aquestes condicions abans de registrar-te en el programa de fidelització Mi Iberdrola (“**Mi Iberdrola**”).

En registrar-te a Mi Iberdrola, declares que coneixes aquestes condicions i acceptes quedar-hi vinculat. El registre es podrà fer a través dels principals canals d'Iberdrola: aplicació mòbil d'Iberdrola Clientes, SAU (l'App Iberdrola Clientes”), web pública d'Iberdrola, S.A. (<https://www.iberdrola.es/mi-iberdrola>) punts d'atenció i el telèfon d'Atenció al Client. L'accés a Mi Iberdrola es fa a través de l'App Iberdrola Clientes, disponible per a iOS o Android, titularitat d'Iberdrola Clientes, SAU. A través dels punts d'atenció i el telèfon d'Atenció al Client es podrà accedir únicament al registre i consulta d'informació del programa.

Les condicions generals d'ús de l'App Iberdrola Clientes acceptades en el moment de registre en l'aplicació i la política de privacitat disponibles al web d'Iberdrola Clientes, SAU ([www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es)) són també aplicables a Mi Iberdrola i complementen aquestes condicions generals.

A més, Iberdrola Clientes, SAU (“Iberdrola”) podrà complementar aquestes condicions per a cadascun dels descomptes, avantatges, promocions i/o serveis oferts, amb altres condicions particulars que en cada cas s'estableixin dins de Mi Iberdrola i que seran informades a l'usuari abans d'optar-hi. En cas de discrepància entre aquestes condicions generals i les condicions particulars establertes per a un descompte, avantatge, promoció i/o servei, prevaldrà el que disposin les darreres.

### 1 Què és Mi Iberdrola?

Mi Iberdrola és un programa de fidelització adreçat als clients d'Iberdrola amb multitud de beneficis i descomptes.

A través de Mi Iberdrola els clients d'Iberdrola que participin en el programa de fidelització rebran informació sobre descomptes, avantatges i/o promocions i se'n podran beneficiar en els termes que estableixen aquestes condicions.

Per a la gestió d'aquest programa de fidelització es faran servir les dades personals i les referides al teu contracte prèviament facilitades per tu en la teva relació existent amb Iberdrola.

A efectes d'aquestes bases legals s'entén per «Contracte Especial» els contractes de subministrament, el titular dels quals sigui una persona física que tingui o hagi tingut una relació laboral amb Iberdrola i que a més gaudeixi de la tarifació reservada a aquests col·lectius i per «Contracte» qualsevol contracte de subministrament que no compleixi els requisits establerts per ser considerat

«Contracte Especial». S'entendrà per «Contractes» quan es vol fer referència a ambdues modalitats.

## 2 Qui pot participar en Mi Iberdrola?

Per poder participar en Mi Iberdrola hauràs de complir un dels requisits següents:

1. Ser client d'Iberdrola i complir amb les condicions següents:
  - a. Tenir contractat com a titular algun dels productes següents:
    - i. Contracte de subministrament d'electricitat (Tarifa 2.0 TD) contractat exclusivament a través del canal adreçat al mercat residencial.
    - ii. Contracte de subministrament d'electricitat (Tarifa 3.0 TD), sempre que el titular sigui una persona física, contractat exclusivament a través del canal adreçat al mercat residencial
    - iii. Contracte de subministrament de gas contractat exclusivament a través del canal adreçat al mercat residencial (tarifes RL1, RL2 o RL3)
  - b. Tenir un consum anual registrat en SIPS de tots els subministraments d'electricitat contractats amb Iberdrola inferior a 1 GWh anual i de tots els subministraments de gas contractats amb Iberdrola inferior a 5 GWh anual.
  - c. No tenir deute amb Iberdrola.
  
2. Ser usuari de l'App de Mobilitat Iberdrola i tenir registrada una adreça de facturació.

Estaran exclosos de participar a Mi Iberdrola les societats públiques i entitats de dret públic. Iberdrola es reserva el dret en tot moment d'incloure nous requisits per a la participació en Mi Iberdrola.

Els únics productes d'Iberdrola adheribles a Mi Iberdrola són:

- Contracte de subministrament d'electricitat (Tarifa 2.0TD).
- Contracte de subministrament d'electricitat (Tarifa 3.0TD) amb titular corresponent a una persona física
- Contracte de subministrament de gas (tarifes RL1, RL2 o RL3).
- Serveis Smart Mobility: I+Pack Mobility
- Servei Smart Solar: I+Pack Solar
- Contracte de Recàrrega Pública Iberdrola

Així que el client es registri a Mi Iberdrola, el sistema integrarà automàticament tots els productes o serveis que tingui contractats i siguin adheribles.

Si el client contracta amb posterioritat nous productes o serveis que són adheribles a Mi Iberdrola, seran integrats automàticament. Si el client genera deute amb Iberdrola amb posterioritat, no podrà adherir-hi cap producte, servei o producte Smart mentre persisteixi el deute.

## 1 Què ofereix Mi Iberdrola?

Mi Iberdrola ofereix descomptes exclusius als clients mitjançant l'acumulació d'un saldo en un moneder digital per la realització de diferents accions i la pertinença a un nivell de client, que els clients adherits podran redimir conforme al que estableixen aquestes condicions (el "**Saldo**"), així com descomptes en compres de primeres marques.

### 1.1 Nivells de clients

- Mi Iberdrola: clients amb un contracte màxim d'electricitat, qualsevol nombre de contractes gas i antiguitat de client menor d'un any. També s'inclouran en aquest nivell tots els clients titulars d'un Contracte Especial independentment de la seva antiguitat.
- Mi Iberdrola Planta: clients amb un contracte màxim d'electricitat, qualsevol nombre de contractes gas i antiguitat de client d'entre 1 i 3 anys.
- Mi Iberdrola Or: clients amb un contracte màxim d'electricitat, qualsevol nombre de contractes gas i antiguitat de client d'entre 3 i 5 anys.
- Mi Iberdrola Plus: clients que compleixen amb alguna de les condicions següents:
  - Clients amb un contracte màxim d'electricitat, qualsevol nombre de contractes gas i antiguitat de client de més de 5 anys.
  - Clients amb més d'un contracte d'electricitat, amb independència de l'antiguitat.
- Mi Iberdrola GO: usuaris de l'App de Mobilitat Iberdrola que no tinguin cap Contracte de gas o electricitat d'alta amb Iberdrola Clients.

Als efectes de consideració de l'antiguitat del client, es tindrà en compte el Contracte actiu d'electricitat o gas més antic amb Iberdrola.

Els clients titulars d'un Contracte Especial i un Contracte podran formar part d'altres nivells diferents del nivell Mi Iberdrola en cas que el Contracte reuneixi les condicions del nivell esmentat.

#### 1.1.1 Mi Iberdrola GO:

Els clients d'Iberdrola que pertanyen al nivell Mi Iberdrola GO generaran Saldo per les recàrregues fetes en els punts de recàrrega avantatjosos de la Xarxa de recàrrega pública d'Iberdrola, corresponent al 3% de l'import de la recàrrega.

Adicionalment, els clients de Mi Iberdrola GO que hagin fet més de 10 recàrregues amb un import diferent de 0 € en els darrers 6 mesos tindran la possibilitat d'accedir als sorteigs d'experiències de Mi Iberdrola en el cas que rebin el correu electrònic per inscriure's en aquests sorteigs.

Qualsevol altra funcionalitat del programa o concepte de generació de saldo descrit en aquestes Condicions generals queden reservats per a clients de Mi Iberdrola pertanyents a un nivell diferent de Mi Iberdrola GO.

### 1.1.2 Mi Iberdrola Família:

Els clients de Mi Iberdrola poden formar “Famílies” de fins a 3 clients, de manera que el client registrat a Mi Iberdrola (padrí) pugui traslladar el seu nivell de Mi Iberdrola a fins a 2 clients addicionals (fillols), constituint així la Família. Els clients fillols podran gaudir dels beneficis corresponents al nivell de Mi Iberdrola del padrí, com ara:

- Saldos mensuals
- Descompte en la Xarxa de Recàrrega Pública
- Descompte en grans marques
- Saldo per portar a amics a Iberdrola
- Altres beneficis que s'inclouen en el programa Mi Iberdrola

Les condicions per fer part d'una Família són:

- Cada Client pot apadrinar un màxim de 2 fillols, és a dir, la Família està formada per un mínim de 2 membres i un màxim de 3 membres.
- Tant padrí com fillols hauran de tenir una antiguitat mínima de 3 mesos amb Iberdrola.
- Només es pot fer part d'una única Família. No es pot fer part de 2 Famílies simultàniament.
- En el moment de crear la Família, ni el padrí ni els fillols podran tenir un deute pendent amb Iberdrola.
- La Família deixarà d'existir en cas que el padrí deixi d'estar adherit al programa Mi Iberdrola o causi baixa d'Iberdrola, o quan els membres de la Família sol·liciten sortir de la Família.
- La Família podrà efectuar un màxim de tres canvis de fillol dins de qualsevol període consecutiu de dotze mesos.
- 

Els clients que només disposin de Contractes Especials no podran formar part de les famílies.

### Conceptes que permeten acumular saldo:

#### 1.2 Promoció de benvinguda

**5 € de saldo en un únic pagament** per registrar-se a Mi Iberdrola que s'acumularan al saldo en el moment d'integrar els Contractes de subministrament d'electricitat o gas contractats.

Aquesta promoció només es pot rebre una vegada per client.

#### 1.3 Saldos mensuals

Saldos generats per contractar i mantenir contractats una sèrie de productes, com s'indica a continuació.

L'import dels saldos mensuals serà el que indiquin les condicions generals vigents en el moment de l'inici del trimestre corresponent.

No es podran rebre en cap cas parts proporcionals d'aquests saldos mensuals.

### **1.3.1 Per contractar electricitat o gas i per nivell de client**

#### **Primer contracte d'electricitat o gas en clients de nivell Mi Iberdrola Plata:**

**1,67 € de saldo mensuals** per cada subministrament d'electricitat o gas que mantingui contractat, que es començaran a acumular al saldo en el moment d'accedir a aquest nivell.

#### **Primer contracte d'electricitat o gas en clients de nivell Mi Iberdrola Or:**

**2,5 € de saldo mensuals** per cada subministrament d'electricitat o gas que mantingui contractat, que es començaran a acumular al saldo en el moment d'accedir a aquest nivell.

#### **Primer contracte d'electricitat o gas en clients de nivell Mi Iberdrola Plus:**

**3,34 € de saldo mensuals** per cada subministrament d'electricitat o gas que mantingui contractat, que es començaran a acumular al saldo en el moment d'accedir a aquest nivell.

#### **Contracte Addicional d'electricitat o gas**

**Un saldo mensual d'1,67 €** per cada subministrament d'electricitat o gas addicional que mantingui contractat, que es començaran a acumular al saldo en el moment en què el Contracte es doni d'alta, a excepció dels clients que formin part del nivell Mi Iberdrola

Només es podran integrar a Mi Iberdrola un màxim total de 10 contractes de subministrament d'electricitat o gas per client.

### **3.3.2 Per contractar serveis Smart**

**Un saldo mensual de 0,34 €** per cada servei Smart de la categoria Productes i Serveis que mantingui contractat i que siguin adheribles a Mi Iberdrola conforme a aquestes condicions, que s'acumularan al Saldo en el mateix moment en què es rebin els saldos corresponents a la contractació de productes d'electricitat o gas. Aquest saldo no es meritirà per a aquells serveis Smart el subministrament dels quals es trobi vinculat amb un Contracte Especial.

Tots els pagaments de saldo mensuals per contractes d'electricitat, gas o productes Smart es faran cada tres mesos des de la data que marca l'antiguitat del client.

#### 1.4 Saldo per recàrrega de vehicle elèctric

Després de cada recàrrega en punt de recàrrega avantatjós d'Iberdrola, s'ingressarà com a saldo disponible l'import corresponent als percentatges següents de l'import final de la factura de la recàrrega (impostos inclosos), segons el nivell del client:

- Clients Mi Iberdrola: 5% de descompte
- Clients Mi Iberdrola Plata: 10% de descompte
- Clientes Mi Iberdrola Or: 15% de descompte
- Clients Mi Iberdrola Plus: 20% de descompte

El client podrà consultar els punts de recàrrega avantatjosos d'Iberdrola a través de l'App Recàrrega Pública Iberdrola disponible per a iOS o Android, titularitat d'Iberdrola, SA, mitjançant el filtre "carregadors avantatjosos".

Aquest benefici no és acumulable a altres promocions que puguin tenir disponibles certs col·lectius a l'app de Mobilitat Iberdrola, i en cas que existeixin totes dues, es prioritzaran aquestes últimes.

#### 1.5 Saldo per portar a un amic a Iberdrola

Quan hi hagi una promoció activa de Saldo per portar-hi a un amic, un client registrat en Mi Iberdrola (padrí) tindrà la possibilitat de compartir un enllaç de contractació als seus coneguts (fillols) i que tots dos es beneficiïn del saldo addicional en Mi Iberdrola.

Aquesta promoció només és vàlida per a les contractacions de nous clients que es realitzin a través de l'enllaç de contractació i sempre que el fillol compleixi amb les condicions necessàries per a registrar-se en Mi Iberdrola i que, efectivament, es registri en el programa de fidelització a través de l'enllaç esmentat.

El saldo que rebran tant el fillol com el padrí dependrà del nivell del padrí en el programa Mi Iberdrola en el moment de la contractació del fillol.

- Padrí nivell Mi Iberdrola: Padrí i fillol reben 2,09 € de saldo mensuals durant un any.
- Padrí nivell Mi Iberdrola Plata: Padrí i fillol reben 2,5 € de saldo mensuals durant un any.
- Padrí nivell Mi Iberdrola Or: Padrí i fillol reben 2,92 € de saldo mensuals durant un any.
- Padrí nivell Mi Iberdrola Plus: Padrí i fillol reben 3,34 € de saldo mensuals durant un any.

Per tal que tots dos clients puguin rebre els pagaments de saldo corresponents, el padrí haurà de mantenir almenys un dels seus contractes d'electricitat actius i el fillol haurà de mantenir actiu el contracte donat d'alta a través del procés MGM a la data prevista per a cada pagament.

En cas que el padrí no disposi de cap contracte d'electricitat actiu en el moment de redempció del saldo, perdrà el dret de rebre la promoció, sense perjudici que el fillol

continui percebant la seva mentre mantingui actiu el contracte generat mitjançant el procés MGM. Cada client podrà tenir un màxim de deu (10) fillols. Un mateix client només podrà participar com a fillol un cop per any natural i no es podrà repetir la mateixa relació padrí/fillol ni en el sentit invers.

### **1.6 Saldo per promocions puntuals**

Iberdrola podrà atorgar saldo als seus clients en concepte de promocions puntuals de fidelització d'acord amb les condicions que estableixi en cada moment. Aquest saldo podrà afegir-se al saldo disponible del client mitjançant un únic pagament o pagaments periòdics, segons la naturalesa de la promoció. El mètode d'injecció de saldo s'indicarà en cada promoció.

### **1.7 Cashback per compres en “Descomptes”**

Aquells clients que facin compres a les marques seleccionades de l'apartat “Descomptes” a través de Mi Iberdrola podran obtenir com a saldo a Mi Iberdrola el percentatge corresponent a la compra feta. Aquest percentatge serà el que s'indiqui per cadascuna de les marques en el moment de la compra.

### **1.8 Cashback per compres en “Mi Tienda” Iberdrola**

Aquells clients de Mi Iberdrola que facin compres a Mi Tienda obtindran com a Saldo a Mi Iberdrola el percentatge corresponent a la compra. Aquest percentatge serà el que s'indiqui en el moment de fer la compra.

### **1.9 Cashback per instal·lació de Punt de Recàrrega**

Per a aquells clients donats d'alta a Mi Iberdrola que facin la instal·lació d'un punt de recàrrega al seu domicili, se'ls podrà atorgar un cashback (“devolució d'un percentatge de l'import gastat en compres realitzades abonat directament al compte del titular”) de 500 € de saldo Mi Iberdrola durant un període de 5 anys (8,33 € al mes). El saldo obtingut amb aquesta promoció es podrà utilitzar en qualsevol contracte que el client tingui amb Iberdrola.

Per poder gaudir dels beneficis d'aquesta promoció, el client haurà de complir les condicions següents:

- Fer la instal·lació del punt de recàrrega amb Iberdrola
- Tenir donat d'alta el contracte de subministrament de llum associat al punt de recàrrega amb Iberdrola i que aquest contracte no sigui un Contracte Especial.
- Estar al corrent de pagament de les factures del contracte de subministrament de llum associat al punt de recàrrega
- Tenir activada la factura electrònica en el contracte de subministrament de llum associat al punt de recàrrega

- Ús domèstic de l'energia del contracte de subministrament de llum associat al punt de recàrrega
- Adherir-se a Mi Iberdrola en un període inferior a 3 mesos des de la instal·lació del punt
- Els clients autònoms i/o negocis queden exclosos d'aquesta Promoció.
- Qualsevol requisit que s'hi afegeixi en les bases legals de la promoció

### 1.10 Cashback per instal·lació de plaques solars

Per a aquells clients donats d'alta a Mi Iberdrola que facin la instal·lació de plaques solars al seu domicili, se'ls podrà atorgar un cashback (“devolució d'un percentatge de l'import gastat en compres realitzades abonats directament al compte del titular”) de 500 € de saldo Mi Iberdrola durant un període de 5 anys (8,34 € al mes). El saldo obtingut amb aquesta promoció es podrà utilitzar en qualsevol contracte que el client tingui amb Iberdrola.

Per poder gaudir dels beneficis d'aquesta promoció, el client haurà de complir les condicions següents:

- Fer l'instal·lació de les plaques solars amb Iberdrola
- Tenir donat d'alta el contracte de subministrament de llum associat al domicili on estiguin instal·lades les plaques solars amb Iberdrola i que l'esmentat contracte no sigui un Contracte Especial.
- Estar al corrent de pagament de les factures del contracte de subministrament de llum associat al domicili on estiguin instal·lades les plaques solars
- Tenir activada la factura electrònica en el contracte de subministrament de llum associat al domicili on estiguin instal·lades les plaques solars Ús domèstic de l'energia del contracte de subministrament de llum associat al domicili on estiguin instal·lades les plaques solars
- Adherir-se a Mi Iberdrola en un període inferior a 3 mesos des de la instal·lació de les plaques solars

### 1.11 Cashback per instal·lació d'aerotèrmia

Per a aquells clients donats d'alta a Mi Iberdrola que facin la instal·lació Cashback per instal·lació d'aerotèrmia al seu domicili, se'ls podrà atorgar un cashback (“devolució d'un percentatge de l'import gastat en compres realitzades abonats directament al compte del titular”) de 800 € de saldo Mi Iberdrola durant un període de 5 anys (13,34 € al mes). El saldo obtingut amb aquesta promoció es podrà utilitzar en qualsevol contracte que el client tingui amb Iberdrola.

Per poder gaudir dels beneficis d'aquesta promoció, el client haurà de complir les condicions següents:

- Fer l'instal·lació d'Aerotèrmia amb Iberdrola
- Tenir donat d'alta el Contracte de subministrament de llum associat al domicili on està instal·lada l'Aerotèrmia amb Iberdrola i que no sigui un Contracte Especial.
- Estar al corrent de pagament de les factures del contracte de subministrament de llum associat al domicili on estigui instal·lada l'aerotèrmia amb Iberdrola
- Tenir activada la factura electrònica en el contracte de subministrament de llum associat al domicili on estigui instal·lada l'aerotèrmia
- Ús domèstic de l'energia del contracte de subministrament de llum associat al domicili on estigui instal·lada l'aerotèrmia
- Adherir-se a Mi Iberdrola en un període inferior a 3 mesos des de la instal·lació del punt

### 1.12 Cashback per Ús de la Targeta BBVA – Iberdrola

Per a aquells clients que contractin la Targeta BBVA – Iberdrola (d'ara endavant, la “Targeta Iberdrola”), els beneficis que aquesta targeta ofereix es transmetran al client únicament a través del programa de fidelització Mi Iberdrola. Per poder beneficiar-se'n, el titular de la Targeta Iberdrola haurà de ser el mateix titular que consta en els contractes d'Iberdrola.

Així doncs, els clients que disposin de la Targeta Iberdrola rebran cashback en els supòsits següents:

- Bonus de contractació: 35€ cashback
  - Primera compra amb la targeta: 20€ de cashback
  - Acumulació dels primers 100 € en compres: 15€ de cashback

El bonus de contractació s'atorgarà una única vegada per client. En cas que el client contracti amb BBVA una(es) targeta(es) adicional(s) o autoritzada(es) sota el mateix contracte, aquesta nova alta no generarà un nou bonus de benvinguda. No obstant això, aquesta/es targeta/es autoritzada/es també aportarà/an al sumatori dels 100 € en compres necessaris per al lliurament dels 15 € addicionals, que es lliuraran una única vegada.

- Compres amb Targeta Iberdrola: les compres realitzades amb la Targeta Iberdrola acumulen cashback, que es lliurarà al tancament de mes. Aquest cashback variarà segons l'ús de la Targeta:
  - Pagaments realitzats en qualsevol establiment:
    - Targeta Iberdrola Crèdit pagament fi de mes: 0,5% del valor de cada compra

- Targeta Iberdrola Crèdit revolving: 1% del valor de cada compra

En cas que el client contracti amb BBVA una/es targeta/es adicional/s o autoritzada/es sota el mateix contracte, les compres realitzades amb aquesta/es targeta/es també acumularan cashback, que es lliuraran com a saldo de Mi Iberdrola.

- Pagaments realitzats a la xarxa de carregadors Iberdrola:
  - Targeta Iberdrola: 20% del valor de cada recàrrega. Aquest Saldo serà adicional al Saldo que el client genera en recarregar el seu vehicle per formar part del programa Mi Iberdrola.

Per a la generació d'aquest Saldo, el client ha de registrar la seva Targeta Iberdrola com a mitjà de pagament en l'app de Recarrega Pública Iberdrola o fer un pagament directament amb la Targeta Iberdrola en el carregador a través d'un TPV o QR. No seran considerats els pagaments realitzats a través d'aplicacions de tercers.

- Pagaments fets en “La Meva Tenda” Iberdrola
  - Targeta Iberdrola Crèdit pagament fi de mes: 1% del valor de cada compra feta.
  - Targeta Iberdrola Crèdit revolving: 5% del valor de cada compra feta.  
Aquest Saldo serà adicional al Saldo que el client genera en comprar en “La Meva Tenda” per formar part del programa Mi Iberdrola.
- Exclusions a la generació de saldo: no acumularan saldo ni generaran cashback:

- Les compres i pagaments realitzats en establiments de loteries, jocs d'atzar, bingos i altres apostes,
- Les retirades d'efectiu en caixers, i
- Les devolucions de compres suposaran una reducció del cashback per l'import retornat.

### 1.13 Aplicació de les promocions

Si un client té dues o més promocions d'Iberdrola per al mateix concepte, no podrà acumular-les; s'aplicarà únicament la promoció corresponent a aquest producte o servei, i la promoció que fos d'aplicació a Mi Iberdrola restarà al marge.

Les promocions disponibles d'Iberdrola es gestionaran a través de la seva pròpia aplicació, tret que s'indiqui expressament que es gestionarà des de Mi Iberdrola.

## 4. Com funciona el saldo?

### 4.1 Categories de saldo

El saldo acumulat pels conceptes indicats en aquestes condicions generals es classifica en les categories següents:

1. **Saldo disponible:** Saldo acumulat disponible per bescanviar per part del client.
2. **Saldo en tràmit:** Saldo que ja ha estat bescanviat pel client, pendent de ser abonat en factures.
3. **Estimació de Saldo 12 mesos:** estimació de Saldo pendent de generar durant els pròxims 12 mesos si es mantenen les condicions per a cada concepte de generació de Saldo.
4. **Descompte factura:** Saldo que ja ha estat bescanviat pel client i que ha estat abonat al client en alguna de les seves factures.
5. **Saldo a punt de caducar:** Saldo disponible que caducarà en un termini de 6 mesos si no el client no el bescanvia.

### 4.2 Com utilitzar el saldo

Podràs fer servir el saldo disponible per:

#### **Descompte en la factura**

A través de l'app Iberdrola Clientes, SAU, el client podrà bescanviar el saldo disponible en el seu contracte de subministrament d'electricitat o gas, sempre que no sigui un contracte especial. En aquest moment, tot el saldo disponible passarà a ser saldo en tràmit i aquest es descomptarà en les factures següents del subministrament d'electricitat o gas seleccionat prèviament.

L'import del descompte s'aplicarà sobre tots els conceptes inclosos a la factura, de manera que l'import complet es pugui descomptar íntegrament.

En cas que el saldo en tràmit no es pugui descomptar íntegrament en una factura, la resta de saldo es descomptarà en la següent factura que s'emeti per al mateix subministrament contractat d'electricitat o gas.

A mesura que el saldo en tràmit es vagi descomptant en factures, aquest passarà a ser saldo redimit o descompte Mi Iberdrola.

#### **Compra de productes de tercers**

A través de l'app d'Iberdrola Clientes, SAU, els clients podran bescanviar el saldo disponible a Mi Iberdrola comprant productes de tercers, incloses targetes regal de diferents marques, accedint a les diverses plataformes compartides entre Iberdrola

i el proveïdor que estiguin disponibles per al client. Des d'allà el client podrà triar entre els diferents productes oferts en funció del saldo del qual disposa, i no podrà accedir a productes l'import dels quals ultrapassi el saldo.

### **Descompte en Recàrrega Pública**

A través de l'app d'Iberdrola Mobilitat, els clients podran utilitzar el Saldo disponible a Mi Iberdrola en recàrregues elèctriques a la xarxa de recàrrega pública d'Iberdrola. Des de l'app, el client podrà decidir quina quantitat de saldo aplicar com a pagament en cada recàrrega, i l'import de la recàrrega podrà excedir el Saldo disponible. En cap cas el saldo acumulat no generarà cap dret a rebre aquest import en diners efectius o una altra forma de pagament. Només es podrà utilitzar en les formes que preveuen aquestes condicions.

### **4.3 Caducitat del saldo**

Cada acumulació de saldo disponible caducarà al cap de 12 mesos des que s'obté. Un cop caducat, el saldo s'eliminarà i no es podrà utilitzar.

### **4.4 Bloqueig del saldo**

Si el client adherit a Mi Iberdrola genera deute amb IBERDROLA, el seu saldo quedarà bloquejat i no es podrà redimir fins que el deute no estigui liquidat, si bé el saldo es continuarà acumulant i caducarà en els mateixos termes establerts en aquestes condicions.

## **5. Què passa si es dona de baixa un producte, si es dona de baixa el Contracte Especial o si hi ha un canvi de titular?**

Si es produeix una baixa d'un producte o servei que acumula saldo:

1. Aquest producte o servei deixarà d'acumular saldo.
2. El saldo disponible acumulat pel client no es veurà afectat sempre que aquest mantingui vigent un contracte de subministrament d'electricitat o gas adherit a Mi Iberdrola; en cas contrari, es perdrà tot el saldo disponible.
3. El saldo en tràmit es perdrà si causa baixa el subministrament d'electricitat o gas contractat per al qual el client ha seleccionat canviar el saldo.

Si es produeix un canvi de titularitat d'un producte o servei que acumula saldo, el nou titular haurà d'adherir en els termes que estableixen aquestes condicions el producte o servei en Mi Iberdrola perquè pugui començar a acumular saldo. No es traspasarà el saldo d'un titular a un altre en cap cas.

En cas que el Contracte Especial es doni de baixa, el client podrà gaudir, sense restriccions, dels beneficis del programa Mi Iberdrola quan formalitzi un nou Contracte.

En cas de baixa de tots els productes contractats i adherits a Mi Iberdrola, el client perdrà tot el saldo disponible i en tràmit.

## 6. Com es sol·licita la baixa al programa Mi Iberdrola?

El client podrà sol·licitar la baixa del programa contactant per telèfon a qualsevol dels telèfons d'Atenció al Client: 900 225 235, 91 919 52 73 o 94 646 01 25 o, al seu Punt d'Atenció més proper.

## 7. Altres condicions generals

Aquestes condicions romandran vigents i són aplicables per al període indicat a l'encapçalament. Si arribada la data de terminació del període indicat no es publiquen noves condicions, excepte disposició en contra per part d'IBERDROLA, aquestes s'entendran prorrogades per un període de la mateixa durada que l'anterior. Aquestes condicions substitueixen les condicions anteriors de Mi Iberdrola.

Els descomptes i beneficis de Mi Iberdrola no seran compatibles ni acumulables amb altres promocions d'IBERDROLA.

L'àmbit territorial de la campanya de fidelització Mi Iberdrola és Espanya.

El saldo obtingut amb Mi Iberdrola és una promoció de descomptes comercials que no té consideració de sistema de pagament financer, d'acord amb la normativa aplicable.

IBERDROLA es reserva el dret a finalitzar la campanya de fidelització Mi Iberdrola en qualsevol moment.

Iberdrola es reserva el dret a modificar de manera parcial o total aquestes condicions, els seus descomptes, avantatges, promocions i/o serveis oferts, sense que això generi dret a cap compensació, de la qual cosa s'informarà els usuaris registrats a Mi Iberdrola.

La participació en Meva Iberdrola suposa l'acceptació d'aquestes condicions generals íntegrament, per la qual cosa la manifestació en el sentit de no acceptar-les implicarà l'exclusió de Mi Iberdrola

Qualsevol acció o omissió per part del client registrat a Meva Iberdrola que sigui fraudulenta, contrària a la bona fe o que no respecti aquestes condicions generals o la normativa aplicable facultarà IBERDROLA a rebutjar el lliurament a aquest client de qualsevol descompte, avantatge, promoció i/o servei ofert en Mi Iberdrola

L'enviament d'ordres i instruccions a través dels diferents canals d'Iberdrola per dur a terme les accions previstes a Mi Iberdrola té la consideració de signatura autoritzada del client i té plena eficàcia jurídica.

En cas que consideris o tinguis motius per creure que un tercer no autoritzat ha tingut accés a la teva App Iberdrola o l'Àrea Clients, s'haurà de notificar aquesta

circumstància a Iberdrola immediatament i assumir tota la responsabilitat derivada del mal ús i/o maneig de l'accés a aquesta.

Iberdrola es reserva el dret a suspendre o cancel·lar totalment o parcialment el teu compte d'usuari a l'App Iberdrola o de l'Àrea Clients o el teu accés a Mi Iberdrola si la seva seguretat es veu compromesa o si s'ha dut a terme un ús fraudulent o no autoritzat o si en té sospites fundades.

IBERDROLA no es responsabilitza de les possibles pèrdues, deterioracions, robatoris, retards o qualsevol circumstància imputable a tercers que puguin afectar la teva participació en Mi Iberdrola.

Aquestes condicions generals i la seva possible interpretació queden subjectes al dret espanyol i als jutjats i tribunals de la ciutat de Madrid.

## **8. Tens cap dubte?**

Per a qualsevol consulta en relació amb aquestes condicions, et pots posar en contacte amb Iberdrola mitjançant els nostres canals habituals, a través del telèfon 900 225 235 o per mitjà del correu electrònic [clientes@tuiberdrola.es](mailto:clientes@tuiberdrola.es)