

MI IBERDROLA FIDELIZAZIO-PROGRAMAREN BALDINTZA OROKORRAK

Mesedez, irakurri arretaz baldintza hauek Mi Iberdrola fidelizazio-programan erregistratu aurretik ("**Mi Iberdrola**")

Mi Iberdrolan erregistratzean, aitortzen duzu ezagutzen duzula eta onartzen duzu baldintza horiek betetzea. Erregistroa Iberdrolaren kanal nagusien bidez egin ahal izango da: Iberdrola Clientes SAUren aplikazio mugikorra ("**App Iberdrola Clientes**"), Bezero Arloa (MAC), Iberdrola SAre web publikoa (<https://www.iberdrola.es/mi-iberdrola>), arreta-guneak eta bezeroaren arretarako telefonoa. Mi Iberdrolarako sarbidea iOSerako eskuragarri dagoen Iberdrola Clientes app-aren edo Android-en bidez egiten da, Iberdrola Clientes, S.A.U.ren titulartasuneko. Arreta-guneen eta bezeroaren arretarako telefonoaren bidez, programaren informazioa erregistratu eta kontsultatu ahal izango da soilik.

Iberdrola Clientes aplikazioa erregistratzeko unean onartutako erabilera-baldintza orokorrak eta Iberdrola Clientes, S.A.U.ren webgunean (www.iberdrola.es) eskuragarri dagoen pribatutasun-politika (www.iberdrola.es) ere aplikagarriak zaizkio Mi Iberdrolari, eta baldintza orokor horiek osatzen dituzte.

Gainera, Iberdrola Clientes, S.A.U.k ("**Iberdrola**") baldintza horiek osatu ahal izango ditu deskontu, abantaila, promozio eta/edo eskainitako zerbitzu bakoitzerako, Mi Iberdrolaren barruan kasu bakoitzean ezartzen diren eta erabiltzaileari horien berri emango zaizkion beste baldintza berezi batzuekin. Baldintza orokor horiek eta deskontu, abantaila, sustapen eta/edo zerbitzu baterako ezarritako baldintza partikularrak bat ez badatoz, azken horietan xedatutakoa nagusituko da.

1 Zer da Mi Iberdrola?

Mi Iberdrola fidelizazio-programa bat da, Iberdrolaren bezeroei zuzendua, onura eta deskontu ugariarekin.

Mi Iberdrolaren bidez, fidelizazio-programan parte hartzen duten Iberdrolaren bezeroek deskontuei, abantailari eta/edo sustapenei buruzko informazioa jasoko dute, eta baldintza hauetan ezarritako baldintzetan baliatu ahal izango dituzte.

Fidelizazio-programa hori kudeatzeko, Iberdrolarekin duzun harremanean zuk aurretik emandako datu pertsonalak eta kontratuari dagozkionak erabiliko dira.

Lege-oinarri hauen ondorioetarako, «Kontratu Berezizat» hartzen dira hornidura-kontratuak, zeren titularra pertsona fisikoa den, Iberdrolarekin lan-harremana duena ala izan duena, eta gainera, talde horientzat erreserbatutako tarifakazioa izan duena. Bestalde, «Kontratutzat» hartzen dira «kontratu berezizat» hartzeko ezarritako baldintzak betetzen ez dituzten edozein hornidura-kontratu. «Kontratuak» erabiliko da bi modalitateei erreferentzia egin nahi zaienean.

2 Nork har dezake parte Mi Iberdrolan?

Mi Iberdrolan parte hartu ahal izateko, honako baldintza hauetako bat bete beharko duzu:

1. Iberdrolaren bezero izatea eta baldintza hauek betetzea:
 - a. Honako produktu hauetakoren bat kontratatuta izatea titular gisa:
 - i. Elektrizitatearen hornidura-kontratua (2.0 TD tarifa), bizitegi-merkatura bideratutako kanalaren bidez soilik kontratatua
 - ii. Elektrizitatearen hornidura-kontratua (3.0 TD tarifa), baldin eta titularra bizitegi-merkatura bideratutako kanalaren bidez soilik kontratatutako pertsona fisikoa bada.
 - iii. Gasa hornitzeko kontratua, bizitegi-merkatura bideratutako kanalaren bidez bakarrik kontratatua (RL1, RL2 edo RL3 tarifak).
 - b. Iberdrolarekin kontratatutako elektrizitate-hornidura guztiek urtean 1 GWh baino gutxiago kontsumitzea eta Iberdrolarekin kontratatutako gas-hornidura guztiek urtean 5 GWh baino gutxiago kontsumitzea.
 - c. Iberdrolarekin zorrik ez izatea.

2. Movilidad Iberdrola Aplikazioaren erabiltzaile izatea eta fakturazio-helbide bat erregistratuta izatea.

Sozietate publikoek eta zuzenbide publikoko erakundeek ezin izango dute Mi Iberdrolan parte hartu. Iberdrolak beretzat gordetzen du une oro Mi Iberdrolan parte hartzeko baldintza berriak sartzeko eskubidea.

Hauek dira Mi Iberdrolan atxiki diren Iberdrolaren produktu bakarrak:

- Elektrizitatearen hornidura-kontratua (2.0TD tarifa).
- Elektrizitatearen hornidura-kontratua (3.0TD tarifa), pertsona fisiko bati dagokion titularrarekin
- Gasa hornitzeko kontratua (RL1, RL2 edo RL3 tarifak).
- Smart Mobility zerbitzuak: I+Pack Mobility
- Smart Solar zerbitzuak: Eguzki I+Pack
- Iberdrolaren Birkarga Publikoa kontratua

Bezeroa Mi Iberdrolan erregistratzen denean, sistemak automatikoki integratuko ditu kontratatuta dituen eta atxiki daitezkeen produktu edo zerbitzu guztiak.

Bezeroak gero Mi Iberdrolari atxiki dakizkiokeen produktu edo zerbitzu berriak kontratatzen baditu, automatikoki integratuko dira. Bezeroak gero zorra sortzen badu Iberdrolarekin, ezin izango du Smart produktu, zerbitzu edo produkturik atxiki zorrak irauten duen bitartean.

3 Zer eskaintzen du Mi Iberdrolak?

Mi Iberdrolak deskontu eskusiboak eskaintzen dizkie bezeroei, diru-zorro digital batean saldo bat metatuz, atxikitako bezeroek baldintza hauetan ezarritakoaren arabera ("**Saldoa**") askatu ahal izango dituzten hainbat ekintza egiteagatik, bai eta deskontuak ere lehen marken erosketetan.

3.1 Bezero-mailak

- Mi Iberdrola: gehieneko elektrizitate-kontratua duten bezeroak, edozein gas-kontratu eta urtebetetik beherako bezeroaren antzintasuna dutenak. Maila horretan sartuko dira, halaber, kontratu berezi baten titular diren bezero guztiak, antzintasuna edozein dela ere.
- Mi Iberdrola Zilarra: elektrizitateko gehieneko kontratua duten bezeroak, edozein gas-kontratu eta 1 eta 3 urte arteko bezeroaren antzintasuna.
- Mi Iberdrola Urrea: elektrizitateko gehieneko kontratua duten bezeroak, edozein gas-kontratu eta 3 eta 5 urte arteko bezeroaren antzintasuna.
- Mi Iberdrola Plus: honako baldintza hauetakoren bat betetzen duten bezeroak:
 - Elektrizitateko gehieneko Kontratua duten bezeroak, edozein gas-kontratu eta 5 urte arteko bezeroaren antzintasuna.
 - Elektrizitate-kontratu bat baino gehiago duten bezeroak, antzintasuna edozein dela ere.
- Mi Iberdrola GO: Movilidad Iberdrola Aplikazioaren erabiltzaileak, Iberdrola Clientesekin gas edo elektrizitate kontraturik alta emanda ez dutenak.

Bezeroaren antzintasunari dagokionez, Iberdrolarekin egindako elektrizitate- edo gas-kontratu aktibo zaharrena hartuko da kontuan.

Kontratu Berezi baten eta Kontratu baten titular diren bezeroak Mi Iberdrola mailaz kanpoko beste maila batzuetan parte hartu ahal izango dute, kontratuak maila horretako baldintzak betetzen baditu.

3.1.1 Mi Iberdrola GO:

Mi Iberdrola GO mailako Iberdrolaren bezeroek Saldoa sortuko dute Iberdrolaren Kargatze Publikoko Sareko kargatze-puntu onuragarrietan egindako kargatzeengatik (kargaren zenbatekoaren % 3ari dagokiona).

Horrez gain, azken 6 hilabeteetan 0 €-koak ez diren 10 karga baino gehiago egin dituzten Mi Iberdrola GO mailako bezeroek Mi Iberdrola esperientzia-zozketetara sartzeko aukera izango dute, zozketa horietan izena emateko mezu elektronikoa jasotzen badute.

Baldintza Orokor hauetan deskribatutako programaren edo saldoaren sorkuntzaren kontzeptuaren beste edozein funtzionaltasun Mi Iberdrola GO maila ez den beste maila bateko bezeroentzat erreserbatuta dago.

3.1.2 Mi Iberdrola Familiak:

Mi Iberdrolaren bezeroek 3 bezero arteko "Familiak" osa ditzakete, eta, horrela, Mi Iberdrolan erregistratutako bezeroak (errolaria) Mi Iberdrolaren maila beste 2 bezerori (ahidoak) alda diezaieke, familia osatuz. Bezero ahiatuek Mi Iberdrolaren errolda-mailari dagozkion onurak baliatu ahal izango dituzte, hala nola:

- Hileko saldoak
- Deskontua Karga Publikoko Sarean
- Deskontua marka handietan
- Lagunak Iberdrolara ekartzeagatiko saldoa
- Mi Iberdrola programan sartzen diren beste onura batzuk

Familia bateko kide izateko baldintzak honako hauek dira:

- Bezero bakoitzak gehienez 2 amets egin ditzake, hau da, familia gutxienez 2 kidek eta gehienez 3 kidek osatzen dute.
- Erroldako kideek eta aberrigabeek gutxienez 3 hilabeteko antzintasuna izan beharko dute Iberdrolarekin.
- Familia bakar batean parte har daiteke, eta ezin dira bi familiatako kide izan aldi berean.
- Familia sortzerakoan, ez erroldak, ez aberrigabeek ezin izango dute zorrik izan Iberdrolarekin.
- Familia desagertu egingo da, baldin eta erroldako kideak Mi Iberdrola programari atxikita egoteari uzten badio edo Iberdrolaren bezero izateari uzten badio, edo familiako kideek programa horretatik irteteko eskatzen badute.
- Familiak gehienez hiru aldiz aldatu ahal izango du besoetakoa, elkarren segidako hamabi hilabeteko edozein alditan.

Kontratu Bereziak bakarrik dituzten bezeroak ezingo dira familietako kide izan.

Saldoa metatzeko aukera ematen duten kontzeptuak:

3.2 Ongietorriaren sustapena

5 €-ko saldoa, ordainketa bakarrean, Mi Iberdrolan erregistratzeagatik. Zenbateko hori saldoari metatuko zaio, kontratatutako elektrizitate- edo gas-hornidurako kontratuak integratzen diren unean.

Sustapen hori behin bakarrik jaso ahal izango du bezeroak.

3.3 Hileko saldoak

Zenbait produktu kontratatu eta mantentzeagatik sortutako saldoak, jarraian adierazten den moduan.

Hileko saldoen zenbatekoa dagokion hiruhilekoaren hasieran indarrean dauden baldintza orokorretan adierazitakoa izango da.

Ezin izango da inola ere hileko saldo horien zati proportzionalik jaso.

3.3.1 Elektrizitatea edo gasa kontratatzeagatik eta bezero-mailagatik

Mi Iberdrola Zilarra mailako bezeroentzako elektrizitate- edo gas-lehen kontratua:

1,67 €-ko Hileko saldoa kontratatuta duen elektrizitate- edo gas-hornidura bakoitzeko. Kopuru hori saldoari gehituko zaio maila horretara iristen den unean.

Mi Iberdrola Urrea mailako bezeroarentzako elektrizitate- edo gas-kontratua:

2,5 €-ko Hileko saldoa kontratatuta duen elektrizitate- edo gas-hornidura bakoitzeko. Kopuru hori saldoari gehituko zaio maila horretara iristen den unean.

Mi Iberdrola Plus mailako bezeroentzako lehen elektrizitate- edo gas-kontratua:

3,34 €-ko Hileko saldoa kontratatuta duen elektrizitate- edo gas-hornidura bakoitzeko. Kopuru hori saldoari gehituko zaio maila horretara iristen den unean.

Elektrizitate- edo gas-kontratu gehigarriak

1,67 €-ko hileko saldoa, kontratatuta duen elektrizitate- edo gas-hornidura gehigarri bakoitzeko. Kontratuari alta ematen zaion unean hasiko zaizkio saldoari metatzen, Mi Iberdrola mailako bezeroen kasuan izan ezik

Mi Iberdrolari gehienez bezero bakoitzeko elektrizitate- edo gas-hornidurarako 10 Kontratu baino ezingo zaizkio integratu.

3.3.2 Smart zerbitzuak kontratatzeagatik

0,34 €-ko hileko saldoa, kontratatutako Produktu eta zerbitzuak kategoriako Smart zerbitzu bakoitzeko, baldintza hauen arabera Mi Iberdrolari atxiki dakiokenean. Baldintza horiek elektrizitate- edo gas-produktuen kontratazioari dagozkion saldoak jasotzen diren unean bertan metatuko zaizkio saldoari. Saldo hori ez da sortuko Kontratu Berezi bati lotutako hornidura duten Smart zerbitzuen kasuan.

Elektrizitatearen, gasaren edo Smart produktuen Kontratuengatik hileko saldo-ordainketa guztiak hileroko egingo dira, bezeroaren antzintasunak ezartzen duen datatik aurrera.

3.4 Ibilgailu elektrikoa birkargatzeagatik saldoa

Iberdrolaren karga-puntu abantailatsu bakoitzeko, saldo erabilgarri gisa sartuko da birkargaren fakturaren azken zenbatekoaren (zergak barne) ehuneko hauei dagokien zenbatekoa, bezeroaren mailaren arabera:

- Mi Iberdrola bezeroa: 5% deskontuko
- Mi Iberdrola Zilarra bezeroak: 10% deskontuko
- Mi Iberdrola Urrea bezeroak: 15% deskontuko
- Mi Iberdrola Plus bezeroak: 20% deskontuko

Bezeroak Iberdrolaren kargagune onuragarriak kontsultatu ahal izango ditu Iberdrola SArean titulartasuneko iOS edo Android-erako eskuragarri dagoen App Recarga Pública Iberdrolaren bidez, "kargatzaile onuragarriak" iragazkiaren bidez.

Onura hori ezin da metatu zenbait kolektibok Iberdrola Movilidaden aplikazioan eskuragarri izan ditzaketen beste sustapen batzuekin, eta azken horiei lehentasuna ematen zaie biak badaude.

3.5 Lagun bat Iberdrolara ekartzeagatiko saldoa

Lagun bat ekartzeagatik saldoaren sustapen aktibo bat dagoenean, Mi Iberdrolan (Padrino) erregistratutako bezero batek aukera izango du bere ezagunekin (ahituekin) kontratazio-esteka bat partekatze eta biek saldo gehigarria izateko Mi Iberdrolan.

Promozio honek kontratazio-estekaren bidez bezero berriak kontratatze baina ez du balio, betiere ahituak Mi Iberdrolan erregistratzeko behar diren baldintzak betetzen baditu eta, hain zuzen ere, fidelizazio-programan aipatutako estekaren bidez erregistratzen bada.

Babestutakoak zein babesleak jasoko duten saldoa babestutakoa kontratatze unean Mi Iberdrola programan dagoen babeslearen mailaren arabera izango da.

- Babeslea, Mi Iberdrola maila: Babeslea eta babestutakoak 2,09 €-ko saldoa jasotzen dute hilean urtebetean.
- Babeslea, Mi Iberdrola Zilarra maila: Babeslea eta babestutakoak 2,5 €-ko saldoa jasotzen dute hilean urtebetean.
- Babeslea, Mi Iberdrola Urrea maila: Babeslea eta babestutakoak 2,92 €-ko saldoa jasotzen dute hilean urtebetean.
- Babeslea, Mi Iberdrola Plus maila: Babeslea eta babestutakoak 3,34 €-ko saldoa jasotzen dute hilean urtebetean.

Bi bezeroek dagozkien saldo-ordainketak jaso ahal izateko, babesleak gutxienez elektrizitate-kontratu bat aktibo mantendu beharko du, eta babestuak MGM prozesuaren bidez alta emandako kontratua aktibo mantendu beharko du ordainketa bakoitzerako aurreikusitako datan.

Saldoa berrerosan, babesleak ez badu elektrizitate-kontratu aktiborik, sustapena jasotzeko eskubidea galduko du, babestuak berea jasotzen jarraitu arren, MGM prozesuaren bidez sortutako kontratua aktibo duen bitartean. Babesle batek gehienez 10 babestu izan ditzake. Bezero berak behin bakarrik har dezake parte babestu gisa urte natural bakoitzean, eta ezin izango da errepikatu babesle/babestu harreman bera, ezta alderantziz ere.

3.6 Unean uneko sustapenengatiko saldoa

Iberdrolak saldoa eman ahal izango die bere bezeroei fidelizazio-sustapen puntual gisa, une bakoitzean ezartzen dituen baldintzekin bat etorriz. Saldo hori bezeroaren saldo erabilgarriari gehitu ahal izango zaio, ordainketa bakar batean edo aldizkako

ordainketetan, sustapenaren izaeraren arabera. Saldo-injekzioaren metodoa sustapen bakoitzean adieraziko da.

3.7 «Deskontuak» atalean erosketen cashback-a

Mi Iberdrolaren bidez «Deskontuak» atalean hautatutako marketan erosketak egiten dituzten bezeroek egindako erosketari dagokion ehunekoa eskuratu ahal izango dute saldo gisa Mi Iberdrolan. Ehuneko hori marketako bakoitzak erosketaren unean adierazitakoa izango da.

3.8 Cashback-a Iberdrolaren «Nire dendan» egindako erosketengatik

Nire dendan erosketak egiten dituzten Mi Iberdrolako bezeroek erosketari dagokion ehunekoa jasoko dute Mi Iberdrolako saldo gisa. Ehuneko hori erosketaren egiteko unean adierazitakoa izango da.

3.9 Cashback, birkarga-puntua instalatzeagatik

Mi Iberdrolan alta emanda dauden bezeroei, etxean birkarga-puntu bat instalatzen badute, 500 €-ko cashback bat eman ahal izango zaie ("*titularraren kontura zuzenean ordaindutako erosketetan gastatutako zenbatekoaren ehuneko bat itzultzea*") Mi Iberdrolaren saldoan, 5 urtez (8,33 €hilean). Sustapen honekin lortutako saldoa bezeroak Iberdrolarekin duen edozein Kontratutan erabili ahal izango da.

Sustapen horren onurez baliatu ahal izateko, bezeroak honako baldintza hauek bete beharko ditu:

- Birkarga-puntua instalatzea Iberdrolarekin
- Iberdrolarekin birkargaguneari lotutako argi-horniduraren kontratua alta emanda edukitzea eta Kontratu hori Kontratu Berezia ez izatea.
- Birkarga-puntuari lotutako argiaren hornidura-kontratuaren fakturen ordainketak egunean izatea
- Faktura elektronikoa aktibatuta edukitzea Birkarga-puntuari lotutako argiaren hornidura-kontratuan
- Birkarga-puntuari lotutako argia hornitzeko kontratuko energia etxean erabiltzea
- Nire Iberdrolari atxikitzea puntua instalatu eta 3 hilabete igaro baino lehen.
- Sustapenetik kanpo geratzen dira bezero autonomoak eta/edo negozioak.
- Sustapenaren legezko oinarrietan gehitzen den edozein baldintza.

3.10 Cashback eguzki-plakak instalatzeagatik

Mi Iberdrolan alta emanda dauden eta etxean eguzki-plakak instalatzen dituzten bezeroei cashback bat eman ahal izango zaie ("*titularraren kontura zuzenean ordaindutako erosketetan gastatutako zenbatekoaren ehuneko bat itzultzea*"), 500

eurokoa, Mi Iberdrolaren saldokoa, 5 urteko epean (8,34 € hilean) Sustapen honekin lortutako saldoa bezeroak Iberdrolarekin duen edozein Kontratutan erabili ahal izango da.

Sustapen horren onurez baliatu ahal izateko, bezeroak honako baldintza hauek bete beharko ditu:

- Eguzki-plakak instalatzea Iberdrolarekin
- Iberdrolarekin eguzki-plakak instalatuta dauden etxebizitzari lotutako argi-horniduraren Kontratua alta emanda edukitzea eta Kontratu hori Kontratu Berezia ez izatea.
- Eguzki-plakak instalatuta dauden bizilekuari lotutako argi-hornidurako kontratuaren fakturak ordainduta izatea.
- Eguzki-plakak instalatuta dauden bizilekuari lotutako argi-horniduraren kontratuan faktura elektronikoa aktibatuta edukitzea. Eguzki-plakak instalatuta dauden etxeari lotutako argi-horniduraren kontratuko energiaren etxeko erabilera
- Eguzki-plakak instalatu eta 3 hilabete igaro baino lehen Mi Iberdrolari atxikitzea

3.11 Cashbacka, aerotermia-instalazio bidez

Mi Iberdrolan alta emanda dauden eta Aerotermiaren instalazioa beren etxean egiten duten bezeroei cashback bat eman ahal izango zaie ("*egindako erosketetan gastatutako zenbatekoaren ehuneko bat itzultzea, titularraren kontura zuzenean ordainduta*"), 800 eurokoa, Mi Iberdrolaren saldokoa, 5 urteko epean (13,34 € hilean). Sustapen honekin lortutako saldoa bezeroak Iberdrolarekin duen edozein Kontratutan erabili ahal izango da.

Sustapen horren onurez baliatu ahal izateko, bezeroak honako baldintza hauek bete beharko ditu:

- Aerotermia-instalazioa egitea Iberdrolarekin
- Iberdrolarekin Aerotermia instalatuta dagoen etxebizitzari lotutako argi-horniduraren Kontratua alta emanda edukitzea, eta kontratu hori Kontratu Berezia ez izatea.
- Aerotermia instalatuta dagoen bizilekuari lotutako argiaren hornidura-kontratuaren fakturak ordainduta izatea.
- Aerotermia instalatuta dagoen bizilekuari lotutako argiaren hornidura-kontratuan faktura elektronikoa aktibatuta edukitzea
- Aerotermia instalatuta dagoen etxebizitzari lotutako argiaren hornidura-kontratuko energiaren etxeko erabilera
- Aerotermia instalatu eta 3 hilabete igaro baino lehen Nire Iberdrolari atxikitzea

3.12 Cashback-a, BBVA txartela erabiltzeagatik - Iberdrola

BBVA - Iberdrola txartela (aurrerantzean "Iberdrola txartela") kontratatzen duten bezeroentzat, txartel horrek eskaintzen dituen onurak Mi Iberdrola fidelizazio-programaren bidez baino ez zaizkio transmitituko bezeroari. Horretaz baliatu ahal izateko, Iberdrola Txartelaren titularrak Iberdrolaren Kontratueta agertzen den titular bera izan beharko du.

Horrela, Iberdrola txartela duten bezeroek cashbacka jasoko dute honako kasu hauetan:

- Kontratazio-bonusa: 35 € cashback
 - Lehenengo erosketaren txartelarekin: 20 € cashback
 - Lehenengo 100 euroak erosketetan metatzea: 15 € cashback

Kontratazio-bonua behin bakarrik emango da bezero bakoitzeko. Bezeroak txartel gehigarria(k) edo kontratu beraren pean baimendutako txartela(k) kontratatzen d(it)u BBVArekin, alta berri horrek ez du ongietorri-bonus berririk sortuko. Hala ere, baimendutako txartel horrek 15 €gehigarriak entregatzeko behar diren erosketen 100 €en batura ere emango du(te), eta behin bakarrik entregatuko dira.

- Txartel bidezko erosketak: Iberdrola Txartelarekin egindako erosketek cashback metatzen dute, eta hilaren itxieran entregatuko da. Cashback hori erabileraren arabera izango da:
 - Edozein establezimendutan egindako ordainketak:
 - Hilaren amaierako ordainketa-kredituen txartelak: erosketaren bakoitzaren balioaren % 0,5
 - Revolving kreditu-txartelak: Erosketaren bakoitzaren balioaren % 1

Bezeroak txartel gehigarri bat(k) edo kontratu beraren pean baimendutako txartel bat(k) kontratatzen d(it)u BBVArekin, txartel horrekin/horiekin egindako erosketek cashbacka metatuko dute, eta Nire Iberdrolaren saldo gisa entregatuko dira.

- Saldoa sortzearen salbuespenak: ez dute saldorik metatuko eta ez dute cashback-ik sortuko:
 - Loteria-establezimenduetan, ausazko jokoetan, bingoetan eta bestelako apustuetan egindako erosketak eta ordainketak.
 - Kutxazainetatik eskudirua ateratzea, eta

- Erosketak itzuliz gero, cashbacka murriztu egingo da itzultako zenbatekoan.
- Iberdrola kargatzaileen sarean egindako ordainketak:
 - Iberdrola txartela: % 20 karga bakoitzaren balioaren arabera. Saldo hori gehitu egingo zaio bezeroak Nire Iberdrola programan parte hartzeagatik sortzen duen saldoari

Saldo hori sortzeko, bezeroak bere Iberdrola txartela erregistratu behar du Iberdrola Birkarga Publikorako APPan edozuzenean ordaintzea Iberdrola txartelarekin kargagailuan, TP edo QR bidez. Ez dira kontuan hartuko hirugarrenen aplikazioen bidez egindako ordainketak.

3.13 Sustapenak aplikatzea

Bezero batek Iberdrolaren bi sustapen edo gehiago baditu kontzeptu bererako, ezin izango ditu metatu; produktu edo zerbitzu horri dagokion sustapena bakarrik aplikatuko da, eta alde batera geratuko da Mi Iberdrolan aplika daitekeen sustapena.

Iberdrolaren sustapen erabilgarriak haren aplikazio propioaren bidez kudeatuko dira, Mi Iberdrolatik kudeatuko dela espresuki adierazten ez bada.

4. Nola funtzionatzen du Saldoak?

4.1 Saldo-kategoriak

Baldintza orokor hauetan adierazitako kontzeptuengatik metatutako saldoa honako kategoria hauetan sailkatzen da:

1. **Saldo erabilgarria:** Bezeroak trukatu dezakeen saldo metatua.
2. **Izapidetzeke saldoa:** Bezeroak dagoeneko trukatu duen saldoa, fakturretan ordaintzeke dagoena.
3. 12 hilabeteko saldoaren estimazioa: datozen 12 hilabeteetan sortzeko dagoen saldoaren zenbatespena, saldoa sortzeko kontzeptu bakoitzerako baldintzak mantentzen badira.
4. **Deskontua fakturan:** Saldo hori dagoeneko trukatu du bezeroak, eta fakturaren batean ordaindu zaio bezeroari.
5. **Iraungitzeaz dagoen saldoa:** Saldo erabilgarria 6 hilabetez iraungiko da bezeroak trukatzeko ez bada.

4.2 Nola erabili saldoa

Saldo erabilgarria honetarako erabili ahal izango duzu:

Deskontua fakturan

Iberdrola Clientes SAUren aplikazioaren bidez, bezeroak elektrizitate- edo gas-hornidurako kontratuan erabilgarri duen saldoa truka dezake, baldin eta Kontratu Berezi bat ez bada. Une horretan, saldo erabilgarri guztia izapidetzen ari den saldo bihurtuko da, eta saldo hori aurrez hautatutako elektrizitate- edo gas-horniduraren hurrengo fakturretatik deskontatuko da.

Deskontuaren zenbatekoa fakturan agertzen diren kontzeptu guztiei aplikatuko zaie, eta osatutako zenbatekoa osorik deskontatu ahal izango da.

Izapidetzen ari den saldoa faktura batean osorik deskontatu ezin bada, gainerakoa elektrizitate- edo gas-hornidura kontratatu bererako egiten den hurrengo fakturan deskontatuko da.

Izapidetzen ari den saldoa fakturretatik deskontatu ahala, saldo luditua edo Mi Iberdrolaren deskontua izango da.

Hirugarrenen produktuak erostea

Iberdrola Clientes SAUren aplikazioaren bidez, bezeroek Mi Iberdrolan dagoen saldoa truka dezakete hirugarrenen produktuak erosiz, marka desberdinetako oparixartelak barne, Iberdrolaren eta hornitzailearen artean bezeroarentzat eskuragarri dauden plataforma partekatuetan atzizuz. Hortik, bezeroak saldoaren arabera eskaintzen dituen produktuen artean aukeratu ahal izango du, eta ezin izango du saldoaren zenbatekoa gainditzen duen produkturik eskuratu.

Deskontua birkarga publikoan

Iberdrola Movilidadaren aplikazioaren bidez, bezeroek Mi Iberdrolan dagoen saldoa erabili ahal izango dute Iberdrolaren birkarga publikoko sarean karga elektrikoak egiteko. Aplikaziotik, bezeroak erabaki dezake zenbateko saldoa erabili birkarga bakoitzeko ordainketa gisa. Birkargaren zenbatekoak saldo erabilgarria gainditu ahal izango du. Saldo metatuak ez du, inola ere, zenbateko hori eskudirutan edo ordaintzeko beste moduren batean jasotzeko eskubiderik sortuko. Baldintza hauetan aurreikusitako moduetan soilik erabili ahal izango da.

4.3 Saldoaren iraungipena

Saldo erabilgarriaren metaketa bakoitza lortzen denetik 12 hilabetera iraungiko da. Behin iraungita, saldoa ezabatu egingo da eta ezingo da erabili.

4.4 Saldo blokeatzea

Mi Iberdrolari atxikitako bezeroak zorra sortzen badu Iberdrolarekin, bere saldoa blokeatuta geratuko da eta ezingo da askatu zorra kitatu arte; hala ere, saldoa pilatzen eta iraungitzen jarraituko da, baldintza hauetan ezarritako baldintza berberetan.

5. Zer gertatzen da produktu bati edo Kontratu Bereziari baja ematen bazaio, edo kontratuaren titularra aldatzen bada?

Saldoa metatzen duen produktu edo zerbitzu bati baja ematen bazaio:

1. Produktu edo zerbitzu horrek saldoa metatzeari utziko dio.
2. Bezeroak metatutako saldo erabilgarriari ez zaio eragingo, baldin eta Mi Iberdrolari atxikitako elektrizitate- edo gas-hornidurako Kontratu bat indarrean bada; bestela, saldo erabilgarri guztia galduko da.
3. Izapidetzen ari den saldoa galdu egingo da kontratatutako elektrizitate- edo gas-hornidurari baja ematen bazaio, eta bezeroak saldo hori trukatzea aukeratu badu.

Saldoa metatzen duen produktu edo zerbitzu baten titulartasuna aldatzen bada, titular berriak baldintza hauetan ezarritako baldintzetan atxiki beharko du produktua edo zerbitzua Mi Iberdrolan, saldoa metatzen hasi ahal izateko. Saldoa ez da inola ere aldatuko titular batetik bestera.

Kontratu Bereziari baja emanaz gero, bezeroak, beste kontratu bat egitean, Mi Iberdrola programaren onura guztiez gozatu ahal izango du, murrizketarik gabe.

Mi Iberdrolari atxikitako eta kontratatutako produktu guztiei baja emanaz gero, bezeroak erabilgarri dagoen eta izapidetzen ari den saldo guztia galduko du.

6. Nola eskatzen da baja Mi Iberdrola programan?

Bezeroak programan baja emateko eskatu ahal izango du telefonoz, Bezeroaren Arretarako edozein telefono-zenbakitan: 900 225 235, 91 919 52 73 edo 94 646 01 25 edo bere Arreta Gunerik hurbilenean.

7. Beste baldintza orokor batzuk

Baldintza horiek indarrean egongo dira eta goiburuan adierazitako aldirako aplikatuko dira. Adierazitako aldiaren amaiera-data iritsita, baldintza berririk argitaratzen ez bada, IBERDROLAK kontrakoa xedatu ezean, baldintza horiek aurreko epearen iraupen bereko aldi baterako luzatutzat joko dira. Baldintza horiek Nire Iberdrolaren aurreko baldintzak ordezkatzeko dituzte.

Mi Iberdrolaren deskontuak eta onurak ezin izango dira bateratu edo metatu IBERDROLAREN beste promozio batzuekin.

Mi Iberdrola fidelizazio-kanpainaren lurralde-eremua Espainia da.

Mi Iberdrolarekin lortutako saldoa merkataritza-deskontuen sustapen bat da, aplikatu beharreko araudiaren arabera finantza-ordainketako sistematzat hartzen ez dena.

IBERDROLAK beretzat gordetzen du Mi Iberdrola fidelizazio-kanpaina edozein unetan amaitzeko eskubidea.

Iberdrolak eskubidea izango du baldintza horiek, deskontuak, abantailak, sustapenak eta/edo eskaintako zerbitzuak partzialki edo osorik aldatzeko, baina horrek ez du inolako konpentsaziorik jasotzeko eskubiderik emango, eta horren berri emango zaie Mi Iberdrolan erregistratutako erabiltzaileei.

Mi Iberdrolan parte hartzeak baldintza orokor horiek osorik onartzea dakar; beraz, baldintza horiek ez onartzeak Mi Iberdrola baztertzea ekarriko du.

Mi Iberdrolan erregistratutako bezeroak iruzurrezko ekintza edo ez-egite bat egiten badu, fede onaren aurkakoa bada, edo baldintza orokor hauek edo araudi aplikagarria errespetatzen ez baditu, IBERDROLAK ahalmena izango du Mi Iberdrolan eskaintako edozein deskontu, abantaila, sustapen edo zerbitzu ez emateko bezero horri.

Mi Iberdrolan aurreikusitako ekintzak egiteko Iberdrolaren kanalen bidez aginduak eta jarraibideak bidaltzea bezeroaren sinadura baimendutzat jotzen da, eta eraginkortasun juridiko osoa izango du.

Baimenik gabeko hirugarren batek zure Iberdrola App-ra edo Bezeroen Arlora sarbidea izan duela uste baduzu edo horretarako arrazoiak badituzu, berehala jakinarazi beharko diozu Iberdrolari, eta berehala hartu beharko du bere gain sarbidearen erabilera txarraren eta/edo maneiaren ondoriozko erantzukizun oro.

Iberdrolak beretzat gordetzen du App Iberdrolaren edo Bezero Arloaren erabiltzaile-kontua edo Mi Iberdrolarako sarbidea guztiz edo partzialki eteteko edo ezeztatzeko eskubidea, baldin eta haren segurtasuna arriskuan badago edo iruzurrezko edo baimenik gabeko erabilera egin bada edo horren susmo funtsatuak baditu.

IBERDROLAK ez du erantzukizunik izango Mi Iberdrolan parte hartzeari eragin diezaioketen galerak, hondatzeak, lapurreak, atzerapenak edo hirugarrenei egotz dakizkiekeen bestelako gorabeherak direla-eta.

Baldintza orokor hauek eta horien interpretazioa Espainiako zuzenbidearen eta Madrilgo epaitegi eta auzitegien mende egongo dira.

8. Zalantzarik al duzu?

Baldintza horiei buruzko edozein kontsulta egiteko, Iberdrolarekin harremanetan jar zaitezke gure ohiko kanaletan, 900 225 235 telefonoaren bidez edo clientes@tuiberdrola.es helbide elektronikoaren bidez.