

**1. Kontrataturako produktuak eta baldintza ekonomikoak**

Iberdrola Etxebizitza pack-a: honako zerbitzu hauek barne hartzen ditu:

- Etxetresna elektrikoaren babesa 10: sukaldeko eta telebistako etxetresna elektriko nagusiak konpontzea, gehienez 300 €-rean ekipo mota bakoitzeko.
- Larrialdi elektrikoak: larrialdi elektrikoak 3 ordu baino gutxiagoan artatu eta konpontzea, urtean 550 €-ko muga-rekin.
- Smart laguntzailea: zure kontsumoa kontrolatzen laguntzen dizu eta jakinarazpen pertsonalizatuak bidaltzen dizkizu, aurrezteko aholkuekin.
- Ordainketak Babesteko Oinarrizko Asegurua: ziurtatu zure argindar-fakturak ordainduko dituzula 600 €-ra arte zailtasun-egoeretan.
- Etxebizitza digitala: laguntza digitaleko eta zibersegurtasuneko zerbitzua etxean.

Gainera, Iberdrola Etxebizitza pack-a kontratatzean, urtean brikolaje-zerbitzu elektriko bat eta doako energia-aholkularitza bat sartzen dira.

Prezioa, zergarik gabe	8,95 euro/hilero
-------------------------------	------------------

Prezioa, zergarin	10,83 euro/hilero
--------------------------	-------------------

Deskontuak:

% 50 Etxebizitza Iberdrola Pack-a, **3 hilabetez eskatzean.**

Energiaren terminoaren % 5 kontratuaren indarraldian, Iberdrola Etxebizitza Pack-a mantentzeko baldintzapean.

Informazio gehigarria:	N/A
-------------------------------	-----

**2. Iraupena eta iraunkortasuna**

Zerbitzu horren iraupena energia-kontratuarena bera izango da, eta automatikoki luzatuko da, salbu eta bezeroak berri bakoitza baino 15 egun lehenago kontrakoa jakinarazten badu. Bezeroak edozein unetan eman ahal izango dio baja zerbitzuari, penalizaziorik gabe. Zerbitzuari lotutako energia-kontratuari baja ematen bazaio, baja emango zaio.

Zerbitzuak 30 eguneko gabealdia du, eta, beraz, ezin izango da erabili alta eman zenetik 30 egun igaro arte. Energia-aholkularitzako zerbitzua izan ezik, 6 hilabetekoa izango baita.

Produktu eta zerbitzuen urteko prezioak eta mugak urte bakoitzeko urtarilaren lehen eguneratuko dira, KPlaren arabera.

**3. Zergak**

Prezio horiei une bakoitzean indarrean dauden zergak eta zerga-tasak gehituko zaizkie, eta fakturan banakatuko dira:

Zeharkako zergak (BEZ, IGIC, IPSI):

- **Penintsula:** Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) ondasun, produktu eta zerbitzuen prezioaren gainean aplikatzen da (% 21 edo % 5 edo legearen arabera dagokiona).
- **Kanariak:** Kanarietako Zerga Orokorra (IGIC) aplikatzen da (% 0, % 3 edo % 7 edo legearen arabera dagokiona).
- **Ceuta eta Melilla:** ekoizpenaren, zerbitzuen eta inportazioaren gaineko zerga (IPSI) aplikatzen da (% 1 edo % 4 edo legearen arabera dagokiona).

Aseguru-zergak: IPS, Aseguruen Kontentsazio Partzuegoaren errekarria eta bitartekaritza-komisioak.



Baldintza Espezifikoak



4. Beste baldintza batzuk

Etxetresna elektrikoaren eta telebistaren konponketa: Zerbitzu honek barne hartzen du honako ekipo hauen matxura mekaniko, elektroniko eta/edo elektrikoak konpontzea, betiere kontratuaren Hornidura Zuzendaritzari dagokion kontratazio-hornidura-puntuaren kokatuta badaude: hozkailua, garbigailua, sukalde elektrikoa, labea, kanpaia, rentaplat, lehorgailua, izozkailua, termoa edo galdara elektrikoak eta telebista.

Ekipo konponezina: Etxetresna elektrikoak ezin badira konpondu arrazoizko zioen batengatik, adibidez, ordezeko piezarik ez dagoelako, bezeroak konponketa bideraezinen Ordezko Ordaina jasotzeko eskubidea izango du, jarraian etxetresna elektriko bakoitzeko ezartzen diren zenbatekoen arabera, urteko kontratu-aldi berean eginiko konponketen kostua kenduta.

10 urtetik gorako antzintasuna duten etxetresna elektrikoak edo 5 urtetik gorako telebista: zerbitzuak joan-etorrien kostua eta 3 laneskuko kostua hartzen ditu ekipo motaren arabera. Materialen kostua bezeroaren kontura izango da.

10 urtetik gorako antzintasuna duten etxetresna elektrikoak edo 5 urtetik gorako telebista: 10 urtetik beherako antzintasuna duen etxetresna elektrikoa edo 5 urtetik beherako telebista:

Justifikatutako arrazoren batengatik konpondu ezin den matxuraren kasuan, ordezkapenaren ordainketa aldatu egingo da, ekipoaren antzintasunaren arabera, honela:

Sukaldeko etxetresna elektrikoak:

- 300 € sukaldeko etxetresna elektriko motaren eta urtearen arabera, 5 urtetik beherako antzintasuna duten etxetresna elektrikoetarako.
- 250 € etxetresna elektriko motaren eta urtearen arabera, 5 urte edo gehiago eta 7 urte baino gutxiago dituzten etxetresna elektrikoaren kasuan.
- 200 € etxetresna elektriko motaren eta urtearen arabera, 7 urte edo gehiago eta 9 urte baino gutxiago dituzten etxetresna elektrikoaren kasuan.
- 150 € etxetresna elektriko motaren eta urtearen arabera, 9 urte edo gehiago eta 11 urte baino gutxiago dituzten etxetresna elektrikoaren kasuan.

Telebista

- 300 € telebistako eta urteko, telebistak 3 urte baino gutxiago duenean.
- 200 € telebistako eta urteko, telebistak 3 urte edo gehiago eta 4 urte baino gutxiago duenean.
- 100 € urtean telebista bakoitzeko, 4 urte baino gehiago eta 6 urte baino gutxiago urteko antzintasuna duen telebistarako.

Etxetresna elektrikoak 11 urte baino gehiago baditu edo telebistak 6 urte baino gehiago, ez da ordezkapenagatik ordainketarik egingo.

Larrialdi Elektrikoak: etxebizitzan eta bere bulegoetan energia faltagatik 3 ordu baino gutxiagoan larrialdi elektrikoetan laguntza eta konponketa ematea, konponketa elektrikoaren urteko kostuaren muga 550 € izanik, zergak, eskulana eta materialak barne, konponketen kopuruan mugarik jarri gabe. Konponketen kostuak muga hori gainditzen badu, kostu gehigarria bezeroari fakturatuko zaio aurrekontua onartu ondoren.

Brikolaje Elektrikoko Zerbitzua: bezeroaren hornidura-gunearen zuzendaritzan kualifikatutako teknikari baten urteko lana barne hartzen du, baldintza espezifikoetan adierazten diren zerbitzu-entzako, desplazamendua barne, eta gehienez 3 orduko eskulana. Kostu gehigarriak, halakorik baleude, bezeroari fakturatuko zaizkio, aurrekontua aurkeztu eta bezeroak onartu ondoren.

Energia-aholkularitza: Zerbitzua energia diagnosia egitean datza, bezeroak hala eskatuta, etxebizitzaren energia efizientzia egiaztatzeko. Energia Diagnosia egite aldera, IBERDROLAk eskura dituen etxebizitzaren kontsumoen datuak aztertuko dira, eta baita Bezeroak ekarritakoak, IBERDROLAk eskatutakoan. Diagnosia bukatutakoan, Bezeroari txosten bat emango zaio, etxebizitza efizienteagoa edukitzeko gomendioak eta aholkuak biltzen dituen, energia gehiago aurrezte aldera.



Baldintza Espezifikoak

Smartn Laguntzailea: Iberdrola Clientes aplikazioaren barruan gaitzen den funtzionalitate bat da, energia-kontsumoa kontrolatzen laguntzen duena, etxetresna elektriko bidez zenbatetsitako xehetasuna erakutsiz eta aurrezteko aholkuekin jakinarazpen pertsonalizatuak bidaliz.

Smart Laguntzailea kontratatzeko, baldintza hauek bete behar dira:

- Elektrizitate-kontratu bat Iberdrolarekin.
- Kontagailu adimendun bat, telekudeatua eta sistema elektrikoan integratua.
- 15 kW-tik beherako potentzia kontratatua.

Gainera, ezinbestekoa da enpresa banatzaileak kontagailuaren eguneroko kontsumo optimoa ematea Iberdrolari. Kontratuaren lehenengo 3 hilabeteetan enpresa banatzailearen kontsumoa jasotzen ez bada, Iberdrolak baja emango dio zerbitzuari inolako kosturik gabe. Horren ordez, AS gabeko Iberdrola Etxebizitza Pack-a zerbitzua mantenduko du, zerbitzu berberak dituen, Smart laguntzailea izan ezik.

Ordainketen babesa: kontratuaren titularraren heriotza edo ezintasun absolutu eta iraunkorra gertatuz gero, kontratu honen fakturak ordainduko direla ziurtatzen du, 600 € gehienez ere

Asegurudunaren adinaren arabera estaldurak:

- 67 urtetik behera:
 - Edozein arrazoiengatik eratorritako heriotza: 600 €.
 - Ezintasun Absolutua eta Iraunkorra: 600 €.
 - Aldi baterako Ezintasuna edo edozein arrazoiengatik eratorritako Ospitaleratzea, lan-egoeraren arabera. Aldi baterako Ezintasunaren kasuan, 250 € egoera horretan 30 egun jarraituen ondoren, eta 250 € gehiago 210 egun jarraituen ondoren. Ospitaleratzearen kasuan, 250 €-ko ordainketa bakarra, egoera horretan 3 egun jarraituen ondoren.
- 67 eta 98 urte artean (biak barne):
 - Istripuz eragindako heriotza: 600€
 - Istripuagatiko ospitaleratzea, 250 euroko zenbatekoarekin, egoera horretan 3 egun jarraituen ondoren.

Kontratu honetan adierazitako argindarraren hornikuntza-punturako asegurua da hau. Kontratu honen bidez, hornidura-kontratuaren titularra den Bezeroa IBERDROLA CLIENTES SAUK sustatzen duen Poliza Kolektiboan sartzen da, Asegurudun gisa. Kontratututako Ordainketak Babesteko Asegururako Bitartekaria: Iberdrola Servicios Energéticos, S.A.U. A-85957520 (Tomás Redondo, l. 28033 Madrid). MetLife agente eskusiboa.

Etxebizitza Digitala: zerbitzu hauek barne hartzen ditu:

- Zibersegurtasun-zerbitzua, zure informazio pertsonala eta identitatea seguruak izateko eta, horrela, zure eta zure familiaren ongizate digitala bermatzeko. Barne hartzen ditu antibirusa, gurasoen kontrola, banku-txartelen iruzurraren aurkako babesa, nortasunaren babesa, Interneteko presentziaren txostena, ezabatze digitala eta ahazteko eskubidea eta hodeiko segurtasun-kopia.
- Euskarri Digitaleko Zerbitzua, 24 orduko laguntzarekin, zalantzak edo arazoak argitzeko zure ordenagailuarekin edo profesionalak ez diren etxeko tresna teknologikoekin Internet bidez, urrutiko kontroleko tresna baten bidez; IoT Euskarria (Etxebizitza Konektatua) eta Gailuen Optimizazioa eta Konektagarritasuna ere sartzen dira.

Kontratu honen 1.9 klausulan zehazten dira sartutako zerbitzuen irismena eta baldintza espezifikoak.

Zerbitzu hori emateko, beharrezkoa da bezeroa hemen erregistratzea: www.hogardigitaliberdrola.es.



Baldintza Espezifikoak



1. Xedea

Baldintza espezifiko hauen xedea da IBERDROLA CLIENTES, SAUk (aurrerantzean, IBERDROLA) **IBERDROLA ETXEBIZITZA PACK**-ean sartuta dauden zerbitzu independenteak ematea, baldintza partikularretan adierazten direnak, ondoren deskribatzen den irismenarekin:

1.1. Etxetresna elektrikoaren babesa 10

Zerbitzu honen bitartez, teknikari kualifikatu batek etxean konponduko ditu kontratuan jasotzen den horniduraren helbideko bizilekuan dauden eta Baldintza Partikularretan jasotzen diren etxetresna elektrikoaren barneko matxura mekanikoak, elektronikoak eta/edo elektrikoak.

1.1.1. Etxetresna elektrikoaren antzinasuna

Zerbitzuan sartzen diren etxetresnen antzinasuna zehazteko, erosketa-eguna hartuko da kontuan, eta bezeroak erosketaren tiketaren edo fakturaren bitartez justifikatu beharko du.

1.1.2. Irismena

10 urte edo gutxiagoko antzinasuna duten sukaldeko etxetresna elektrikoetan edo 5 urte edo gutxiagoko antzinasuna duen telebista batean: Zerbitzuan sartzen dira matxurak konpontzeko egin behar diren joan-etorrien, mantentze-lanen, piezen eta zergen gastuak. Kostu horien guztien baturari "Konponketa Kostua" esango zaio hemendik aurrera. Teknikariak, bisita egin ondoren, Konponketa Kostuaren xehetasunak emango dizkio bezeroari.

Ez da konponketa-lanen urteko mugarik egongo; Baldintza Partikularretan Kostuaren Urteko Muga bat ezarri da, etxetresna elektriko bakoitzeko.

Bisitaren ondoren bezeroari ematen zaion Konponketa-kostuak etxetresna elektriko bakoitzeko Kostuaren Urteko Muga gainditzen badu, 1,5 klausulan ezarritakoaren arabera jokatu da.

10 urtetik gorako sukaldeko etxetresna elektrikoetan edo 5 urtetik gorako telebistetan: zerbitzuan sartzen dira joan-etorriak eta mantentze-lanaren lehen 3 orduak. Bezeroak ordaindu beharko du piezen kostua.

Bezeroak ordaindu beharko ditu piezen kostua eta/edo 3 orduetik aurrerako mantentze-lanak. Fakturatu aurretik, bezeroari aurrekontua aurkeztuko zaio eta hark onartu egin beharko du.

Honako matxura hauei dagokienez, IBERDROLAK bidaia estaliko du eta eskulanaren lehen 3 orduak; Bezeroak gainerakoak ordainduko ditu:

- Korrosioa edo oxidazioa, hala aparatuaren erabilera normalak edo higadurak nola aproposak ez diren ingurumen- edo klima-egoerek, hondarrak, hautsak, hezetasunak edo gazitasunak eragindakoa.
- Software-eguneraketak.
- Instalazio okerrak edo araudia betetzen ez duenak, aireztapen desegokiak edo fabrikatzailearenak ez diren ordeztu piezak erabiltzeak eragindako matxurak.
- Aparatua IBERDROLAK baimendu gabeko teknikari batek konpondu, aldatu edo desinstalatzearen ondorioz gertatutako kalteak edo matxurak.
- Aparatuan instalatutako software edo firmwareak eragindako matxurak.

Bezeroak ordaindu beharko ditu piezen kostua eta/edo 3 orduetik aurrerako mantentze-lanak. Fakturatu aurretik, bezeroari aurrekontua aurkeztuko zaio eta hark onartu egin beharko du.

1.1.3. Matxura artatzea

Matxuraren arreta bi (2) lanegunetan egingo da gehienez ere, abisatu den egunetik zenbatzen hasita, larunbatak, igandeak eta jaiegunak kenduta, ezinbesteko arrazoiren bat ez badago.

Matxura artatzeko epea betetzat joko da teknikaria ezarritako epean bezeroarekin harremanetan jarri bada eta gutxienez hitzordu bat eskaini badio arestian aipatutako gehieneko epearen barruan. Bezeroak bisita beste une batean egitea eskatzen badu, epea ez da amaitutzat joko.



Baldintza Espezifikoak

1.1.4. Estalduratik kanpo

Zerbitzuaren irismentetik kanpo daude honako hauek:

- Merkataritza- eta industria-instalazioetako zerbitzuak eta, oro har, etxerako soilik erabiltzen ez diren etxetresna elektrikoak.
- Zerbitzuan berariaz sartzen ez diren etxetresna elektrikoak.
- Bermealdian dauden etxetresna elektrikoak.
- Urrutiko kontrolak, sarbideko edo hustubideko gomak, buxadurak, junturak edo burletak, periferikoak edo aparatuaren kanpoko beste elementu batzuk.
- Zerbitzuari lotutako energia-hornikuntzaren puntuari dagokion etxean egon ohi ez diren eta ohiko erabilerarako instalatuta ez dauden etxetresna elektrikoak.
- Esmalteak, pintaketak, nikeleztaketak, kromoztaketak eta aparatuaren barne-funtzionamenduari eragiten ez dioten piezak eta osagarri estetikoak edo bestelako piezak.
- Korrosioa edo oxidazioa, hala aparatuaren erabilera normalak edo higadurak nola aproposak ez diren ingurumen- edo klima-egoerek, hondarrak, hautsak, hezetasunak edo gazitasunak eragindakoa.
- Aparatua ez-ohiko moduan, arduragabe edo oker erabiltzearen edo kanpoko ekintzaren baten ondorioz sortutako matxurak.
- Aparatuan nahita sortutako kalteak.
- Istripu batek edo kanpoko zerbaitek aparatuan eragindako kalte edo kolpeak.
- Aparatuan gertatzen diren kalteak, betiere ez badiu funtzionamenduaren barne-matxura batek eragin.
- Aparatua mantentzeko edo kontserbatzeko operazioak; besteak beste, koipeztaketa, doikuntzak edo garbiketak eta aldizkako berrikuspenak.
- Fabrikatzaileak kontsumigarritzat jotzen duen edozein pieza, hala nola lanparak, bateriak, poltsak, etab.
- Aparatuak erabilgarritasuna galdu duelako erreklamazioak, ezin bada konpondu kausa justifikatu batengatik.
- Honako hauek zuzenean edo zeharka eragindako matxurak: suteak; ezohiko edo hondamendizko fenomeno naturalak (uholdeak, ekaitzak, urakanak, seismoak, erupzio bolkanikoak, etab.); terrorismoak, matxinadek, iskanbilek edo legezko edo legez kanpoko manifestazioek eragindako gertaerak; erreakzio edo erradiazio nuklearra; gatazka armatua; bake garaietako indar armatuen jarduketak eta administrazio arduradunak hondamenditzat edo zorixartzat jotako gertaerak.
- Aparatuan amianto dagoelako gertatutako edozein matxura edo kalte.
- Elikagaiak hondatzea, edo aparatuenak ez diren elementuetan sortutako edozein kalte eta, oro har, edozein motatako erantzukizun zibilak.
- Matxuratutako aparatuak emandako zerbitzua beste baliabide alternatibo batekin ordezkatzearagatik bezeroak eta/edo beste edozein pertsonak lortu gabeko irabaziak edo sortutako gastu-konpentsazioak.

1.1.5. Ordezkapen ordainketa, egin ezin izan den konponketagatik

Kausa justifikatu bat dela-eta matxura ezin izan bada konpondu (esate baterako, ordezkoko piezak falta direlako), bezeroak eskubidea izango du egin ezin izan den konponketaren ordezkoko diru kopuru bat jasotzeko. Zenbatekoa etxetresna elektrikoaren antzinatasunaren arabera izango da, Baldintza Partikularretan adierazten den moduan. Ordezko Ordainaren zenbatekoari kendu egingo zaio urteko epealdi horretan eginiko konponketen kostua, halakorik egin bada. Ordezko Ordaina behin baino ezingo da egin kontratua indarrean dagoen urteko epealdian eta aparatu bakoitzeko. Horretarako, IBERDROLA aparatuari buruzko datuak (Marka, Modeloa, Serie-zk.) jasoko ditu, arreta ematen duenean. Ordezkapen ordainketa Espainiako banku kontu operatiboan kontu nazionalan besterik ez da egingo.

Ordezkapen-ordainketa 10 urte edo gutxiagoko sukaldeko etxetresnei mugatuko zaie, eta telebisten kasuan, 5 urte edo gutxiagokoei.



Baldintza Espezifikoak

1.2. Larrialdi elektrikoak

Zerbitzu honek barne hartzen du bezeroari laguntza ematea, abisua jaso eta 3 orduren buruan, haren etxebizitzan edo lokalean gertatutako larrialdi elektrikoengatik, alegia etxe osoan nahiz gelaren batean argindarrik gabe geratzeagatik.

1.2.1. Irismena

Zerbitzuak barne hartzen du, bezeroaren sare elektriko pribatiboan larrialdi elektrikorik bada, IBERDROLAK baimendutako instalatzaile batek egindako konponketaren kostua, Baldintza Partikularretan ezarritako mugaraino. Bezeroaren abisua jaso eta hiru (3) ordu igaro baino lehen esku hartzea bermatzen da.

Ez dago frankiziarik, eta zerbitzu horri lotutako energia-hornikuntzaren kontratua indarrean sartu eta hogeita hamar (30) egun arteko gabezia-aldia ezartzen da.

Larrialditzat hartuko da etxeko sare elektrikoan gertatutako ezusteko eta bat-bateko matxura, etxe osoan zein haren atal batean (garajeko, trastelekuko, etxearen eranskineko, igerilekuko eta kanpoko argiztapena salbu) argindarrik eza eragin badezake.

Erabiltzailearen sare elektriko pribatiboa Tentsio Baxuko Araudi Elektroteknikoan (2002ko abuztuaren 2ko 842/2002 Errege Dekretua) ezarritakoa da. Bezeroa auzokideen erkidego baten kidea denean, baztertu egingo da auzokideen erkidegoarena den sarearen zatia. Neurgailuak bereizten ditu bizilagunen sareak eta erabiltzailearena, eta elementu hori azken erabiltzailearen sarean sartzen da.

Zerbitzuan sartzen dira joan-etorriak, piezak, mantentze-lanak eta zergak, Baldintza Partikularretan ezarritako Urteko Muga gainditu gabe eta gehieneko esku-hartze kopururik ezarri gabe. Baldin eta entxufeak, etengailuak edo beste gailu batzuk aldatu behar badira matxura konpontzeko, instalatzaileak aukeratzen dituen elementuekin ordezkatzeko dira, betiere bezeroak ez baditu aldaketa egiteko beste pieza batzuk ematen bere kontura. Ezin da bermatu konponketan erabilitako piezak etxebizitzaren inguruneke estetikarekin bat etorriko direnik.

1.2.2. Estalduratik kanpo

Zerbitzutik kanpo daude honako hauek:

- 15 kW-tik gorako potentzia duen hornidura elektrikoa duten etxebizitzak edo lokalak.
- Hainbat gailu elektronikoren konponketa, hala nola etxetresna elektrikoak, ordenagailuak, airea girotzeko aparatuak, ponpak, berogailuak, motorrak, haizagailuak, sorgailuak, eguzki-panelak, antenak eta etxebizitzaren instalazioetan integratuta edo integratu gabe dagoen beste edozein aparatu elektriko.
- Argiztapenerako gailuen konponketa edo aldaketa; adibidez, lanparak, bonbillak eta hodi fluoreszenteak.
- Neurgailuen konponketa, elektrizitatea banatzen duen enpresarenak baldin badira.
- Erabiltzailearenak soilik diren instalazioetatik kanpo gertatzen diren akats elektrikoak, aurrez aipatutakoaren araberak.
- Hornidura elektrikoa erabat edo partzialki falta izatearen ondoriozko kalteak.
- Erabiltzaileak berak, nahita edo ez ikusiarena egiteagatik, eragindako kalteak.
- Matxurarik aurkitu ez den kasuak.
- Matxura aurkituta ere larrialditzat jotzeko ezaugarriak ez duten kasuak.
- Merkataritza- edo industria-instalazioetako zerbitzuak eta, oro har, kontratuan agertzen den etxebizitzari edo egoitzari ez dagozkionak.
- Bezeroak bere kontura kontratatatu eta burutu dituen zerbitzuak, aurrez IBERDROLA enpresak baimendu ez baditu.
- Egin zirenean indarrean zegoen legeria betetzen ez duten instalazioen konponketa.



Baldintza Espezifikoak

1.3. Smart laguntzailea

Iberdrolaren Smart Laguntzaileak Bezeroei etxetresna elektrikoaren kontsumo xehatuaren informazioak eta jakinarazpen pertsonalizatuak eskaintzen dizkie inolako instalazio gehigarririk gabe, baita aurreztera eta kontsumoaren optimizaziora zuzenduta dauden jakinarazpenak ere. Smart laguntzailean sartzen diren funtzioak hemen ikus daitezke: <https://www.iberdrola.es/smart-home/asistente-smart>.

Smart Laguntzailea zerbitzua emateko, ezinbestekoa da zerbitzuaren xede den Bezeroaren hornikuntza-puntuaren enpresa banatzaileak IBERDROLARI haren kontagailuarentzako eguneko kontsumo optimoa ematea. Smart Laguntzailea zerbitzua ematen hasten den unetik hasita 3 hilabeteko epean IBERDROLAK informazio hori jasotzen ez badu, zerbitzua ezingo da eman eta IBERDROLAK baja emango dio ondorengo 3.4 baldintza beteaz.

1.4. Ordainketak babesteko funtsezko aseguru (90610 poliza)

1.4.1. Aurretiazko informazioa

ASEGURATZAILEARI BURUZKO INFORMAZIOA

Ordainketak Babesteko Aseguru hau sinatzen du: METLIFE EUROPE d.a.c. Espainiako sukurtsala (aurrerantzean, MetLife), egoitza soziala Madrilen duena (Toreroen etorbidea 3, 28028 PK), IFK zenbakia W-0072536-F duena, eta Aseguruen Zuzendaritza Nagusiak baimenduta dagoena, E-0208 administrazio-gakoa. Aseguruen arloan indarrean dagoen araudian ezarritakoaren arabera, erakunde honi ez zaio aplikatuko aseguru-entitateen likidazioari buruzko Espainiako araudia.

METLIFE EUROPE d.a.c. Espainiako sukurtsala METLIFE EUROPE d.a.c. Espainiako sukurtsala da. Erakunde hori legez eratuta eta ezarrita dago Irlandan, eta egoitza soziala hemen du: "20 On Hatch", Lower Hatch Street, Dublin 2 (Irlanda). Bere nazionalitateari dagokion identifikazio fiskaleko zenbakia du (IE-6435123T), eta Irlandako Merkataritza Erregistroan inskribatuta dago, 415123 zenbakiarekin. METLIFE EUROPE d.a.c. kontrola Irlandako Banku Zentralari dagokio (Central Bank of Ireland, helbidea North Wall Quay, Spencer Dock, PO Box 11517, Dublin 1 – Irlanda-).

MetLife-ren webgunean zure finantza-egoerari eta kaudimenari buruzko txostena kontsultatu ahal izango duzu (www.metlife.es).

ERREKLAMAZIO-INSTANTZIAK

Aplika daitekeen araudiaren arabera, alderdien artean sor daitezkeen gatazkak MetLifeko Bezeroarentzako Arreta Sailaren bidez ebatzi ahal izango dira. Sail horren araudia interesdunaren eskura dago, Aseguru Entitatearen bulegoetan edo webgunean: www.metlife.es.

Interesdunak MetLifeko irizpideekin ados ez dagoela jakinarazi ahal izango dio Bezeroaren Arretarako Departamentuari, idatziz, bai posta arruntez erakundearen helbidera bidaliz, bai posta elektronikoz (servicioclientes.spain@metlife.es).

Gatazka edo desadostasunik izanez gero, betiere egiaztatzen bada erreklamazioa aurkeztu zenetik bi hilabete igaro direla MetLifeko Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren ebazpenik gabe, edo harekin ados ez badago, erreklamazioa egiteko administrazio-prozedura hasi ahal izango da Aseguruen eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuan (Paseo de la Castellana, 44, PK 28046, Madril; posta elektronikoa: reclamaciones.seguros@mineco.es, Bulego Birtuala: oficinavirtual.dgsfp@mineco.es). Prozedura hori honako hauek has dezakete: aseguru-hartzaileak, aseguratuak, onuradunak, kaltetutako hirugarrenak edo aseguru-kontratuarekin lotutako eskubideren bat duen edonork.

Oro har, gatazkak aseguratuaren egoitzako epaile eta auzitegi eskudunek ebatziko dituzte.

DATU PERTSONALEN BABESA

METLIFE EUROPE d.a.c. Espainiako sukurtsalak (aurrerantzean, MetLife), tratamenduaren arduraduna den aldetik, interesdunari jakinarazten dio bere datuak aseguru-hartzaileak eman dizkiola, eta aseguru-eskaeraren arriskua baloratzeko erabiliko direla, eta, kontratatuz gero, kudeatzeko, hori guztia aseguru-kontratuaren exekuzioan bertan legitimatuta. Datu horiek beharrezkoak dira deskribatutako helburuetarako, eta kontratatutako prestazioak irauten duen bitartean tratatuko dira; behin horiek amaituta, datuak ezereztu egingo dira eta hamar urtez blokeatuta mantenduko dira, eta epaile eta auzitegien esku soilik geratuko dira, indarrean dagoen araudiaren arabera. Gurekin harremanetan



Baldintza Espezifikoak

jarri behar baduzu, gure Datuak Babesteko ordezkariarengana jo dezakezu, bai posta elektronikoz (datospersonales@metlife.es) bai postaz (Avda. de los Toreros 3, PK 28028 – Madril),

Jakinarazten dizugu emandako datuak osorik edo zati batean laga ahal izango zaizkiela sektore aseguratzailearekin lankidetzan diharduten erakundeei, estatistikarako eta iruzurraren aurka borrokatzeko, bai eta pertsonen edo erakundeen ere, arriskuak aztertzeko, ezbeharrak ikertzeko, koaseguratzeko edo berraseguruko arrazoiengatik.

Era berean, jakinarazten dizugu arlo honetan dituzun eskubideak baliatu ahal izango dituzula, baita emandako baimena edozein unetan kentzeko eskubidea ere, MetLifera idazki bat bidaliz, lehen adierazitakoaren arabera, zure nortasun-agiriaren kopia bat erantsita; MetLifek zure eskubideak urratu dituela uste baduzu, Datuak Babesteko Espainiako Agentziara jo dezakezu.

MetLifek zure datuak nola tratatzen dituen jakiteko, gure pribatutasun-politikaren kopia bat eska diezaiokezu hartzaileari, gure webgunearen bidez (www.metlife.es/politica-privacidad), edo kopia bat eska dezakezu 900 201 040 telefonoan, astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 19:00etara, eta adierazitako helbidera bidali.

ASEGURU-KONTRATUARI APLIKAGARRIA DEN LEGERIA

Asegurua honako hauen arabera arautzen da: 50/1980 Legea, urriaren 8koa, Aseguru Kontratuarena; 20/2015 Legea, uztailaren 14koa, Aseguru- eta berraseguru-entitateen antolamendu, gainbegiraketa eta kaudimenarena; 1060/2015 Errege Dekretua, Aseguru- eta berraseguru-entitateen antolamendu, gainbegiraketa eta kaudimenarena; kontratuaren baldintza orokorretan, berezietan eta partikularretan hitzartutakoa; eta etorkizunean indarrean dagoen araudia ordeztzen edo aldatzen duten arauak.

Era berean, bitarteko elektroniko edo telefonikoen bidez merkaturatzen bada, Kontsumitzaileei zuzendutako finantza-zerbitzuak urrutitik merkaturatzeari buruzko uztailaren 11ko 22/2007 Legea aplikatu ahal izango da.

ATZERA EGITEKO ESKUBIDEA

Aseguratuak Aseguru Kontratu honetan atzera egiteko eskubidea baliatu ahal izango du 30 egun naturaleko epean, kontratu-dokumentazio hau jasotzen duen unetik zenbatzen hasita. Atzera egiteko 900 225 235 telefono-zenbakira deitu beharko du.

1.4.2. Aseguruaren baldintzen laburpena

Funtsezko Ordainketak Babesteko Aseguruaren Baldintzen Laburpen honen xedea 90610 zenbakidun Polizari Iberdrolaren Hornidura Kontratuaren (aurrerantzean, Aseguratua) bezero titular gisa atxiki zaion Hartzailearen Bezeroari Aseguruaren informazioa ematea da, ondoren deskribatzen diren baldintzak eta irismena dituzten estaldurez baliatzeko. Poliza hori aseguru-hartzailearen eta MetLife-ren esku dago, eta aseguratuaren eskura dago. IBERDROLAren webgunean kontsulta daiteke (www.iberdrola.es).

ASEGURUAREN HARTZAILEA

Honako hau izango da IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. aseguru-polizaren hartzailea (aurrerantzean, «IBERDROLA» edo «Hartzailea»): IFK: A-95758389; egoitza soziala: Euskadi plaza, 5, PK: 48009, Madril, Tomás Redondo kalea, 1 (28033 PK)

Aseguru-hartzailea den aldetik, eta beti asegurudunen mesedetan jardunez, IBERDROLAK polizen baldintzak aldatzea edo aseguru-entitateak ordeztzea sustatu ahal izango du, aseguratuari behar bezala jakinarazita.

POLIZAREN ONURADUNA

Hartzailea izango da onuradun, izaera ezeztazinarekin, estaldura guztietarako.

Hartzaileak kalte-ordainaren zenbatekoa erabiliko du aseguratuaren titular den eta asegurua atxikita duen energia-hornidurako kontratuan kreditu bat sortzeko. Heriotza-estalduretarako, aseguratuaren familiako beste kide batzuk haren etxean bizi badira, onura hori erabili ahal izango da, baina, beti ere, legezko jaraunsleetako batek eta IBERDROLAren hornidura edo beste hornidura batek.

PRIMA ETA HAREN ORDAINKETA

Hartzaileak bere gain hartzen du aseguru honen primaren ordainketa



Baldintza Espezifikoak

KONTRATUAREN IRAUPENA

Poliza honek emandako estaldurak indarrean jarriko dira, betiere Aseguratuak Atxikitze Baldintzak betetzen baditu, IBERDROLArekin harpidetutako energia-hornidura gauzatzen den egun berean, Asegurua energia-hornidura egin ondoren kontratatzen denean izan ezik; kasu horretan, Asegurua kontratatzen den unean jarriko dira indarrean.

Estaldurak indarrean egongo dira poliza kolektiboa indarrean dagoen bitartean (ezerezten bada, estaldura Aseguratu bakoitzaren aurrean ezeztatuko da ordaindutako azken primari dagokion estaldura-aldia amaitzen den egun berean), Heriotzaren edo Ezintasun Absolutu eta Iraunkorraren estaldurengatik kalte-ordainik ordaindu ez bada, hornidura-kontratua ezeztatuta ez badago eta Aseguratuak ezarritako gehieneko adin-muga gainditu ez badu.

Aseguratuak bere atxikipena bertan behera uzteko baimena izango du egoki deritzon, eta gutxienez 30 egun lehenago abisatu beharko du telefono-zenbaki honetara deituta: 900 225 235.

KONTRATUA EBAZTEKO BALDINTZAK

Poliza Kolektiborako atxikimendua ebatzita geratuko da:

- Aseguratuaren borondatezko ebazpena, hartzaileari edo MetLife-ri jakinarazita, gutxienez 30 egun lehenago.
- MetLife nahi duelako suntsiaraztea, aseguruari gutxienez 60 egun lehenago jakinarazita.
- IBERDROLArekin energia hornitzeko egindako kontratua bertan behera uztea.
- Heriotzagatik edo ezintasun absolutu eta iraunkorragatik kalte-ordaina ordaintzea
- Ezarritako gehieneko adina betetzean.

EZBEHARRAK JAKINARAZTEA

Aseguratuak ezbeharrik izanez gero, MetLife-ri jakinarazi beharko zaio ahalik eta lasterren, posta elektronikoz (siniestros-sp@metlife.es), 900 201 040 doako telefonoaren bidez (09:00etatik 19:00etara) edo 91 725 32 93 zenbakiko faxaren bidez.

EZBEHARRA GERTATUZ GERO AURKEZTU BEHARREKO AGIRIAK

Ezbeharra izapidetzeko, Onuradunak edo Aseguratuaren legeko oinordekoek ezbeharraren deklarazioaren formularioa aurkeztu beharko diote MetLife-ri, dagokion estalduraren arabera, honako agiri hauekin batera – hori guztia, beharrezkoa balitz, zerrendatu gabeko beste dokumentu batzuk arrazoituta eskatzeari kalterik egin gabe –:

- Heriotza: Hitzek Hitzeko Heriotza Ziurtagiriaren Jatorrizkoa
- Ezintasun Absolutua eta Iraunkorra: Ezintasuna aitortzen duen Gizarte Segurantzaren proposamenaren eta ebazpenaren jatorrizkoa – edo fotokopia konpultsatua.
- Aldi baterako Ezintasuna: (i) baja-partea, Gizarte Segurantzaren edo aseguruduna atxikita dagoen ordezkio sistemen ezintasunaren, jarraipenaren eta altaren arrazoia zehazten duena, erakunde horietako medikuak emana, eta bertan dagokion diagnostikoa berariaz adierazita; (ii) lan-bizitzaren txosten eguneratua.
- Ospitaleratzea: (i) Ospitaleratzearen arrazoia, jarraitutako tratamenduak, egindako probak, horien emaitzak eta ospitaleratze-data eta alta (ii) istripuetan, lehen laguntzako txostena eta/edo eginbide judizial osoak, (iii) larrialdietako txostena, (iv) lan-bizitzako txosten eguneratua.

ZERGA-ERREGIMENA

Aseguruaren edozein estalduratik eratorritako kalte-ordainak unean-unean indarrean dagoen legeriaren arabera ordainduko dira.

Moneta:

Diru-zenbateko, prima eta prestazio guztiak Espainiako moneta nazionalen kalkulatu eta ordainduko dira ordainketa egiten den unean.



Baldintza Espezifikoak

NAZIOARTEKO ZEHAPENAK

Aseguruan azaldutakoari kalterik egin gabe, MetLife ezingo du bermatu Aseguratutako Zenbatekoen ordainketa: 1.- Hartzailea, Aseguratua edo Onuraduna zehatutako herrialde batean bizi bada, 2.- Hartzailea, Aseguratua edo Onuraduna Ameriketako Estatu Batuetako Atzerriko Aktiboen Kontrolerako Bulegoaren zerrendetan (Office of Foreign Assets Control, OFAC), Bereziki Izendatutako Nazionalen zerrendan (Specially Designated Nationals, SDN), OFACen Sektoreko Zehapenen Identifikazioen zerrendan edo zehapenen nazioarteko edo tokiko edozein zerrendatan edo 3.- edo ordainketa zehatutako edozein herrialdetan jasotako zerbitzuekin lotuta erreklamatzeko den.

MetLife ez da ezbeharrik ordaintzearen erantzule izango, eta ez du inolako estaldurarik edo prestaziorik bermatuko, baldin eta Nazio Batuen ebazpenen edozein zehapen, debeku edo murriztapenen eraginpean egon badaiteke, edo zehapen ekonomiko edo komertzialen mende, ez eta Europar Batasuneko, Ameriketako Estatu Batuetako edo beste edozein lege aplikagarriren mende ere.

PRESKRIPZIOA: Asegurutik eratortzen diren akzioak bost urteko epean preskribatuko dira.

JURISDIKZIOA: Asegurua Espainiako jurisdikzioaren mende geratzen da, eta, jurisdikzio horren barruan, asegurdunaren egoitzakoa izango da asegurutik eratorritako ekintzen gaineko eskumena duen epailea.

ASEGURU-KONPENTSAZIOAREN PARTZUERGOAREN KALTE-ORDAINAREN KLAUSULA, PERTSONEN ASEGURUETAN IZANDAKO APARTEKO GERTAERETATIK ERATORRITAKO GALERENGATIK. Hemen kontsultatu: <https://www.metlife.es/informacion-compensacion-consorcio-seguros/>.

1.4.3. Baldintza berezieren laburpena

ATXIKITZEKO BALDINTZAK

Honako baldintza hauek betetzen dituzten pertsona fisikoak aseguru daitezke:

1. IBERDROLAK energiaren benetako hornidurarako egindako kontratuaren titularra izatea.
2. 18 urtetik gorakoa eta 98 urtetik beherakoa izatea. 67 urte edo gehiago dituzten asegurdunek istripuagatiko heriotzaren eta istripuagatiko ospitaleratzearen estaldurak bakarrik izango dituzte.
3. Espainian bizitzea.

ESTALDURAK

A. Edozein kausak edo istripuak eragindako heriotza, Aseguratuak atxikitzeke unean duen adinaren arabera.

B. Ezintasun absolutua eta iraunkorra.

C. Aldi baterako ezintasuna.

D. Edozein kausak edo istripuak eragindako ospitaleratzea, Aseguratuak atxikitze-unean duen adinaren arabera.

Poliza honi atxikitzen zaion Aseguratuak 67 urte bete arte izango ditu edozein kausagatiko Heriotzagatiko eta Ezintasun Absolutu eta Iraunkorragatiko estaldura, eta, horrez gain, ezbeharra gertatu den unean duen lanbide-egoerari eta adinari egokitzen zaion estaldura bat izango du, Aldi baterako Ezintasunarena edo Ospitaleratzearena barne. 67 urte betetakoan eta 99 urte bete arte, asegurdunak istripuagatiko heriotzaren eta istripuagatiko ospitaleratzearen estaldurak izango ditu.

Aseguruaren ondorioetarako, definizio hauek hartzen dira kontuan:

- Istripua: kausa bortitz, bat-bateko, kanpoko eta aseguruaren asmotik kanpoko baten ondoriozkoa.
- Ezgaitasun absolutua eta iraunkorra, aseguruak edozein lan, okupazio edo jardura ordaindu egiteko duen ezgaitasun osoa baldintzatzen duen eta aseguruak nahi ez duen istripuak edo gaixotasunak eragindako egoera fisiko itzulezina.
- Aldi baterako Ezintasuna: Istripuak edo gaixotasunak eragindako egoera fisiko itzulgarria, asegurdunaren borondatea gorabehera, eta asegurdunak bere lanbidea, lana edo ohiko jardura ordaindua egiteko gaitasunik ez izatea eragiten duena; ezintasun-egoera hori asegurdunak 67 urte bete aurretik hasi behar da.



Baldintza Espezifikoak

ZENBATEKO ASEGURATUAK

- A. Heriotzaren estaldurari dagokionez: kalte-ordainak 600 euroko ordainketa bakarria izango du.
- B. Ezintasun absolutu eta iraunkorraren estaldurari dagokionez, kalte-ordainak 600 euroko ordainketa bakarria izango du.
- C. Aldi baterako ezintasunaren estaldurari dagokionez, 250.- € ordainduko dira ezintasun frogatuko 30 egun jarraitura iritsitakoan; ezintasun-egoera hori ondoz ondoko 210 egunera arte luzatzen bada, zenbateko bereko ordainketa gehigarri batekin ordainduko da. Gehienez ere bi kalte-ordain ordainduko dira.
- D. Ospitalizazioko estaldurari dagokionez, kalte-ordainak 250 euroko ordainketa bakarria izango du, ospitaleratuta 3 egun jarraitura iristen denean.

Aseguratutako hornidura-kontratuen kopurua alde batera utzita, aseguratutako bakoitzeko kalte-ordainaren gehieneko muga Baldintza Partikularretan ezarritako gehieneko kalte-ordainaren zenbatekoa baino hamar aldiz handiagoa izango da.

Aseguratuak ez du, inola ere, bi estaldura aldi berean jasotzeko eskubiderik izango.

Gaixotasunagatiko edo istripuagatiko heriotzaren eta ezintasun absolutu eta iraunkorraren estaldurak behin bakarrik ordainduko dira. Aldi baterako ezintasunaren eta ospitaleratzearen estaldurak baztertzailerak dira, eta, beraz:

- A. Aldi baterako ezintasunaren estaldura izango dute ezbeharraren egunean autonomo, funtzionario edo besteren konturako langile gisa aktiboki lanean ari diren pertsonak.
- B. Ospitaleratze-estaldura izango dute istripuaren egunean aktiboki lanean ari ez diren pertsonak.

Aldi baterako ezintasunaren eta ospitaleratzearen estaldurei dagokienez, kalte-ordain gisa ezarritako ordainketak gainditu ondoren kalte-ordaina kobratzeko eskubidea berrabiarazteko:

- Aldi baterako ezintasunaren kasuan, aseguratutako 6 hilabetez egon beharko du lanean.
- Ospitaleratzearen kasuan: Aseguratutako gutxienez 6 hilabeteko aldia igaro beharko du aurreko ezbeharraren egunetik.

Ezbeharraren data gisa ulertuko da:

- Ezintasun absolutu eta iraunkorraren estaldurarako:
- Ezintasun Absolutuaren eta Iraunkorraren estaldurarako: eskumena duen Erakunde Ofizialak Erabateko Ezintasun Absolutu eta Iraunkorreko egoeran egoteagatik Aseguradunari aitortutako efektu ekonomikoen data.
- Aldi Baterako Ezintasunaren estaldurarako: Aseguradunaren lehen ezintasun-eguna.
- Ospitalizazioko estaldurarako: ospitaleratzearen lehen eguna.

BAZTERKETAK

- Heriotza: Talde Aseguratuan sartzeko indarraldiaren lehen urtean gertatutako suizidioa, bai eta Aseguruen Konpentsazio Partzuergoak estalitako arriskuak ere.
- Ezintasun Absolutua eta Iraunkorra: Bere buruaz beste egiten saiatzea, aseguratua bere ahalmenez baliatuta egon ala ez, eta Aseguruen Konpentsazio Partzuergoak estalitako arriskuak.
- Aldi baterako Ezintasuna: bere buruaz beste egiten saiatzea, aseguratua bere ahalmenez baliatuta egon zein ez, aseguratutako mediku batek agindu edo eman ez duen edozein drogaren ondorioz izandako edozein istripu edo gaixotasun, edo alkohola (betiere, zirkulazioari eta ibilgailu motordunen zirkulazioari dagokienez lege baimendutakoa baino alkohol-tasa handiagoa detektatzen bada odolean), aseguratutako egindako arau-haustea, zuzen-ziagabekeria edo zabarkeria larriak, haurdunaldiaren bigarren mailako konplikazioak, edozein motatako erditzea, haurdunaldiaren etena — eta horren guztiaren ondorioak —, amatasunagatiko eta aitatasunagatiko atsedenaldiak, eta Aseguruen Konpentsazio Partzuergoak estalitako arriskuak.



Baldintza Espezifikoak

- Ospitaleratzea: arrazoi mediko edo kirurgiko batek eskatzen ez duen ospitaleratzea, bizkarreko minen ondoriozko ospitaleratzea (ebidentzia medikoaren edo kalte patologikoaren kasuan izan ezik), edozein drogaren ondorioz Aseguratuak jasandako edozein istripu edo gaixotasun, Mediku batek agindu edo eman ez badu, edo alkoholaren ondorioz jasandako edozein istripu edo gaixotasun (betiere, trafikoari eta ibilgailu motordunen zirkulazioari dago-kionez legez baimendutakoa baino alkohol-tasa handiagoa detektatzen bada odolean), eta Aseguruen Konpent-sazio Partzuergoak estalitako arriskuak.

1.5. Energia aholkularitza

1.5.1. Irismena

Zerbitzua energia diagnosis egitean datza, bezeroak hala eskatuta, etxebizitzaren energia efizientzia egiaztatzeko. Energia Diagnosis egite aldera, IBERDROLAK eskura dituen etxebizitzaren kontsumoen datuak aztertuko dira, eta baita Bezeroak ekarritakoak, IBERDROLAK eskatutakoan. Diagnosis bukatutakoan, Bezeroari txosten bat emango zaio, etxebizitza efizienteagoa edukitzeko gomendioak eta aholkuak biltzen dituen, energia gehiago aurrezte aldera.

Zerbitzua bezeroaren eskariz izango da eta 4 urtean behin bisita bat egingo da.

1.5.2. Artatzeko epea

Bisitaren arreta gehienez ere hamar (10) lanegunetan egingo da, larunbat, igande eta jaiegunetan izan ezik, abisua ematen denetik, eta ezinbesteko kasuetan izan ezik.

Bisitaren arreta-epea betetzat joko da, teknikaria ezarritako epean bezeroarekin harremanetan jarri bada eta gutxienez hitzordu bat eskaini badio arestian aipatutako gehieneko epearen barruan. Bezeroak bisita beste une batean egiteko eskatzen badu, epea ez da urratutzat joko.

1.6. Brikolaje elektrikoko zerbitzua

1.6.1. Irismena

Zerbitzu honen barnean, teknikari gaitu bat bezeroaren etxera joango da urtero, honako zerbitzu hauek emateko:

- Mekanismo elektrikoak ordeztzea edo konpontzea (entxufeak, etengailuak eta sakagailuak).
- Hozkailuak, izozkailuak, garbigailuak, lehorgailuak, ontzi-lehorgailuak, labeak, sukalde elektrikoak eta termo edo galdara elektrikoak konektatzea eta martxan jartzea. Hemen sartuko litzateke lehendik dauden ur-hargune eta hustubideetara konektatzea.
- Ekipo teknologiko jakin batzuk konektatzea eta martxan jartzea: telebistak, DVDak, kontsolak eta home cinema ekipak.
- Sukalde eta komunetako erauzgailuak instalatzea edo aldatzea.
- Tenporizadoreak eta termostatoak instalatzea.
- Argi-puntuetan lanparak edo aplikeak instalatzea edo aldatzea.
- Zerbitzuan sartzen dira joan-etorrien kostuak eta gehienez 3 orduko mantentze-lanak.

Zerbitzu honen bidez, eskaera egin eta gehienez 2 lanegunen buruan emango da arreta (larunbat, igande eta jaiegunak kenduta), ezinbesteko kasuetan izan ezik. Bi aldeek lanak gauzatzeko ordu bat adostuko dute, astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 19:00etara.

1.6.2. Estalduratik kanpo

Zerbitzutik kanpo daude honako hauek:

- Lanak egiteko erabilitako materialen kostua.
- Baldintza Partikularretan ezarritako muga gainditzen duten eskulan-orduak.
- Lehendik zeuden argi-puntu edo instalazioak ez diren beste batzuk, baita horiek instalatzeko jarri behar diren erretenak ere.



Baldintza Espezifikoak

- Lehendik zeuden ur-hargune edo hustubideak ez diren beste batzuk, baita horiek instalatzeko jarri behar diren erretenak ere.
- Instalazio elektrikoak araudietara edo beharrian tekniko jakin batzuetara egokitzea.
- Ekipo elektroniko eta informatikoetako softwareak instalatzea edo konpontzea.
- Aparatuak kentzea eta edonolako hondakinak kudeatzea.

1.7. Mugak gainditzen dituzten kostuen fakturazioa

Bezeroak zerbitzuaren barruko prestazioetakoren bat eskatzeak Baldintza Partikularretan sartzen ez diren kostuak ekar litzake berekin. Zehazki, kasu hauek gerta daitezke:

- Etxetresna elektriko baten konponketaren kostuak, etxetresna baterako urtebetean egindako konponketei gehitukoan, etxetresna bakoitzeko Kostuaren Urteko Muga gainditzen du guztiz edo zati batean. Zerbitzuan sartzen ez diren kostu gehigarriak.
- Premiazko matxura elektriko bat konpontzeko kostuak Urteko Muga gainditzen du.
- Brikolaje elektrikoaren erabileran zerbitzuak barne hartutakoez bestelako kostuak daude.

Kasu horietan, Bezeroak ordaindu behar du zerbitzuan sartzen ez diren kostu horien zenbatekoa, eta fakturatu egingo zaio, aurrekontua aurkeztu eta Bezeroak onartu ondoren.

1.8. Kontratatzeko betekizuna: hornidura-puntua lotuta izatea

IBERDROLA ETXEBIZITZA PACK-a kontratatzeke Iberdrolarekin elektrizitate bat, urrutitik kudeatutako kontagailu adimenduna sisteman eta 15 kW baino gutxiagoko potentzia eduki behar da kontratatuta. Baldintza horietakoren bat betetzeari uzten bazaio, **IBERDROLA ETXEBIZITZA PACK** zerbitzua amaituko da.

Bezeroak hornidura-punturako kontratatutako potentzia elektrikoa areagotzen badu (15 kW-tik gora), baja emango zaio zerbitzuan.

1.9. Bermea

Konponketa-lanek sei (6) hilabeteko bermea izango dute, konponketa amaitzen den egunetik zenbatzen hasita.

1.10. Etxebizitza digitala zibersegurtasun zerbitzua

1.10.1. Antibirusa

1.10.1.1. Zerbitzuaren estaldura

Instalazioa amaitu ondoren, antibirusak berak automatikoki eta etenik gabe analizatuko ditu zure gailuak, mehatxuen bila. Analisi horien emaitzen laburpen bat aurkituko duzu gure plataforman, eta nahi duzun guztietan kontsultatu ahal izango dituzu.

Bit Defender soluzioarekin, gailuei segurtasun aurreratua ematen zaie edozein motatako mehatxuen aurrean, haien segurtasun-moduluei esker:

- **Babesa:** Gailuak mehatxu berri eta existitzen guztietatik salbuesten dituen geruza anitzeko babesa
- **Errendimendua:** Berehala erreakzionatzen du malwarearen aurrean, zure gailuaren errendimendua sakrifikatu gabe.
- **Pribatutasuna:** Zaindu zure informazio pertsonala eta pribatutasuna Interneten

Zerbitzua etxeko 5 gailutara mugatuta dago.



Baldintza Espezifikoak

1.10.1.2. Zerbitzuaren betekizunak

• Windows:

- Sistema eragilea: Windows 7, Service Pack 1, Windows 8.1, Windows 10 eta Windows 11 erabilia
- Memoria (RAM): 2 GB
- Diskoko espazio librea: 2,5 GB-ko espazio librea

• MacOS:

- Sistema eragilea: macOS X Yosemite (10.10) edo ondorengo
- Diskoko espazio librea: 1 GB-ko espazio librea
- Nabigatzaile bateragarriak: Safari, Firefox, Google Chrome
- VPN bitdefentsa macOS Sierra duten gailuetan bakarrik instala dezake (10.12 edo geroagokoa)

• iOS:

- Sistema eragilea: iOS 12 edo ondorengo

• Android:

- Sistema eragilea: Android 5.0 edo ondorengo
- Google Play Serviceserako gaitutako gailuak

1.10.2. Guraso-Kontrola

1.10.2.1. Zerbitzuaren estaldura

Zerbitzu horri esker, gailu digitalak denbora errealean kontrolatu eta monitorizatu ahal izango dituzu, eta gailu horiek kontrolatzeko segurtasun-neurriak ezarri.

Hauek dira zerbitzu horren funtzionalitate nagusiak:

- Aplikazioak, nabigazioa, kokapena eta kontaktuak nahierara monitorizatzeko edo desaktibatzeak aukera ematen du.
- Guraso-kontrol bat baino gehiago ezar daitezke, guraso-kontrola talde bakarreko pertsona bati edo taldean gailu bat baino gehiago dituen pertsona bati esleituz.
- Denbora erakusten du pantaila aktibo dagoela, eta informazioa 30 eguneko, 7 eguneko edo egun horretako tar-teen erakuts daiteke.
- Eguneroko erabilera-mugak ezartzeko aukera ematen du, bai eta erabilera-ordutegiak ere, egunen eta asteen arabera
- Erabilitako aplikazioak eta horien erabilera-denbora bistaratzen ditu.
- Bisitatutako web-orriak bistaratzen ditu, eta sartu eta blokeatu diren webguneak iragazi ahal izango ditu. Halaber, gainerako URLe-ko egonaldiaren ehunekoa erakusten du.
- Blokeatu edo baimenduko diren eta gurasoen kontrolari aplikatuko zaizkion webguneen kategoriak ezartzeko aukera ematen du
- Gailuaren kokapena erakusten du, bateragarria bada, eta kokapen-eremu mugatuak eta seguruak sortzeko aukera ematen du.
- Gailuaren kontaktuak bistaratzeak aukera ematen du
- Helmugara iritsi izanaren abisua

Zerbitzua etxeko 5 gailutara mugatuta dago



Baldintza Espezifikoak

1.10.3. Banku-txartelen iruzurraren aurkako babesa

1.10.3.1. Zerbitzuaren estaldura

Zerbitzu honek zure kreditu-txartelak babesten lagunduko dizu, bai eta uneoro informatuta egoten ere, txartel horiekin segurtasun-urrakortasunik izanez gero.

Hauek dira zerbitzu horren funtzio nagusiak:

- Web dark-ean arakatu eta bezeroen banku-txartelen zenbakiak bilatuko ditugu, haien txartelak lapurtu eta salgai badaude ere.
- Monitorizazio jarraitua eta berehalako alerta, txartela web dark-ean aurkitzen badugu.
- Ziberdelitugileak banku-txartelak bere izenean erosteko eta ordaintzeko erabiltzeko arriskua murrizten du.
- Segurua: bezeroak txartelaren zenbakia baino ez du ematen, eta inola ere ez balio-data, ez BZK, ez bestelako daturik.
- Alerta posta elektronikoz jakinaraztea.

Zerbitzua 3 txarteletara mugatuta dago.

1.10.4. Nortasuna babestea

1.10.4.1. Zerbitzuaren estaldura

Zerbitzu honek zure nortasunaren babesa monitorizatzen lagunduko dizu. Dark Webean zure posta-kontuen presentzia bilatuko dugu, kontu horietakoren bat urratu bada ere.

Hauek dira zerbitzu horren funtzionalitate nagusiak:

- Identitatea monitorizatzea eta bezeroari jakinaraztea. Alerta-komunikazio proaktiboa posta elektroniko bidez.
- Bezeroari jakinarazpen berezia egitea kredentzialen lapurretak hautematen badira eta horiek Dark Webean salgai badaude.
- Ziberdelitugileek bezeroaz arduratzeko arriskua murriztea, legez kanpoko kargu eta erosketak eginez, sare sozialetan argitalpenak eginez edo haren baimenik gabe legez kontrako ekintzak eginez.
- Segurtasuna zerbitzua erabiltzean. Bezeroak sartzeko kredentziala baino ez du ematen, inola ere ez pasahitza.

Zerbitzua 3 e-postara mugatuta dago.

1.10.5. Interneteko presentziari buruzko txostena

1.10.5.1. Zerbitzuaren estaldura

Zerbitzu honek Interneten duzun presentzia ezagutzen lagunduko dizu.

Bezeroak berariaz adierazi beharko ditu zerbitzua ematean egindako bilaketetan aurkitutako emaitza guztien artean identifikatzeko behar dituen datu pertsonal guztiak, sarean aurkitutako informazioa edo datuak bezeroarekin bat datozela modu frogagarrian zehazteko.

Aipatu zerbitzuari dagokionez, Iberdrolak zerbitzu hori bermatzeko konpromisoa hartzen du, baldin eta organo administratibo edo judizialen aurrean ezohiko jarduketarik behar ez badu, edo bere borondateetik edo legetik kanpoko arrazoi funtsatuengatik zalantzazko bideragarritzat jotzen bada.

Bezeroak konektatutako zerbitzu-plataformaren bidez sartu beharko du, eta inprimaki bat beteko du, identifikatu ahal izateko nahi beste datu pertsonal betetzeko Datuen zehaztasuna zenbat eta handiagoa izan, orduan eta hobea da emaitza.

Bezeroak eskura izango du beti aurkitutako datu guztiekin egindako azken bilaketa.

Ez dago erabilera-mugarik.



Baldintza Espezifikoak

1.10.5.2. Zerbitzutik kanpo geratzea

- Estaldura behar ez bezala erabiltzeagatik bezeroaren aurka egiten diren legezko akzioen bidezko defentsa.
- Bezeroak datu faltsuak emateak ekar ditzakeen ondorioak.
- Bezeroak egin ditzakeen lege-ekintzak, eta ekintza horiek gauzatzeak dakartzan kostuak.
- Estaldura honetan deskribatutakoez bestelako edozein prestazio edo zerbitzu.
- Konpainiak izendatu ez dituen profesionalek egindako edozein ekintza.
- Aparteko iraupena edo tipologia juridikoa duten lanak egitearen ondoriozko gastu eta kostu gehigarriak, bereiz fakturatu ahal izango direnak.

1.10.6. Ezabatze digitala eta ahazteko eskubidea

1.10.6.1. Zerbitzuaren estaldura

Zerbitzu honek web-orri edo sare sozialen batean argitaratu diren datu edo informazio pertsonalak ezabatzen lagunduko dizu, baita pertsona edo konpainia bati buruzko informazioa ezabatu, difamatu, identitatea ordeztu eta abar egin nahi denean ere.

Kontratututako irismenaren arabera, bezeroak eskubidea izango du ezabatzeko zenbaki digital bat izateko eta ahazteko. Ez da ziurtatzen eskatutako guztia osorik edo zati batean ezabatuko denik; izan ere, informazioa argitaratuta dagoen plataformen administratzaileen onarpenaren arabera izaten da normalean. Kasu bakoitza banan-banan aztertuko da.

Hauek dira zerbitzu honen funtzionalitate nagusiak:

Edukia ezabatzea honako urraketa hauengatik:

- Copyrighta.
- Pribatutasuna.
- Intimitatea.
- Ordeztea.
- Difamazioa.
- Kalumniak.
- Jazarpena.

Ezabatzea eskatzeko, konektatutako zerbitzu-plataformaren bidez sartu beharko duzu, eta inprimaki bat bete. Bertan, dokumentazio hau aurkeztu beharko duzu:

- Aseguratuaren identifikazio-agiriaren kopia (NAN, IFZ, AIZ, pasaportea, CI, RG, etab.).
- Ordezkaritza-ahalordea beteta eta sinatuta.

Bezeroak eskubidea izango du Interneteko zati publikoan ikusgai dagoen informazioa duten eta pertsonen edo konpainien ospe-arrisku edo -kalte bat eragiten dieten estekak ezabatzeko eskatzeko. Estalduraren barruan sartzen da, halaber, Interneten erabilerarekin eta merkataritza elektronikotik eratorritako gaiei buruzko aholkularitza juridikoa eta legala ematea.

Bezeroak berariaz adierazi beharko du zer informazio ezabatu nahi duen, baldin eta informazio horrek ospearen arabera kalte badakar, eta informazio hori baino ez da emango zerbitzu horretan.

Aipatu zerbitzuari dagokionez, Iberdrolak zerbitzu hori bermatzeko konpromisoa hartzen du, baldin eta organo administratibo edo judizialen aurrean ezohiko jarduketarik behar ez badu, edo bere borondateetik edo legetik kanpoko arrazoi funtsatuengatik zalantza bideragarritzat jotzen bada.



Baldintza Espezifikoak

Baliteke emaitza batzuek lortu nahi den eragina ez sortzea, nahiz eta arreta eta borondate ona izan; izan ere, batzuetan, munduko beste herrialde batzuetan beste erakunde edo konpainia batzuek beren kabuz hartutako erabakien mende daude, eta, beraz, litekeena da ezabaketa osorik ez osatzea.

Zerbitzua urtean 3 ezabatzetara mugatzen da.

1.10.6.2. Estalduratik kanpo

- Estaldura behar ez bezala erabiltzeagatik bezeroaren aurka egiten diren legezko akzioen bidezko defentsa.
- Bezeroak datu faltsuak emateak ekar ditzakeen ondorioak.
- Bezeroak egin ditzakeen lege-ekintzak, eta ekintza horiek gauzatzeak dakartzan kostuak.
- Estaldura honetan deskribatutakoez bestelako edozein prestazio edo zerbitzu.
- Konpainiak izendatu ez dituen profesionalek egindako edozein ekintza.
- Aparteko iraupena edo tipologia juridikoa duten lanak egitearen ondoriozko gastu eta kostu gehigarriak, bereiz fakturatu ahal izango direnak.

1.10.7. Hodeiko segurtasun-kopia

1.10.7.1. Zerbitzuaren estaldura

Zerbitzu honek zure datuak babesten lagunduko dizu, zure gailuetan instalatutako agente bati esker. Kopia egunero egiten dira, datuak gal ez daitezen. Zerbitzu honen abantailetako bat da informazioa enkriptatuta gordetzen dela (AES256) hodeiko zerbitzarietan, ziberdelitugileentzako sarbidea saihesteko. Informazioa berreskuratu eta eskuratu behar izanez gero, edozein gailutatik eta edozein tokitan eskuratu ahal izango duzu.

Zerbitzu hori gure plataformaren bidez eskatuko da, Segurtasun-kopia atalean. Eskaera prozesatu ondoren, zure helbide elektronikora sartu eta jasotako mezu elektronikoaren jarraibideak bete beharko dituzu. Gure aditu teknikoek aholku emango dizute zure segurtasun-kopian gorde daitekeen informazioari buruz, eta prozesu osoan lagunduko dizute kontsultarik baduzu.

Zerbitzua 10 GB-ko edukierara mugatuta dago.

1.10.7.2. Zerbitzuaren betekizunak

- Gailuak: Windows, MacOS, Android, IOS (bertsio eguneratuetan eta fabrikatzaileak eutsietan).
- Segurtasun-kopia egiteko Internetarako konexioa.
- Gehieneko GB, akordioaren termino eta baldintzen arabera.

EUSKARRI DIGITAL ZERBITZUA

1.10.8. Euskarri teknologiko integrala

1.10.8.1. Zerbitzuaren estaldura

SOFTWAREA

Laguntza informatikoko zerbitzuaren irismena bizitegi-ingurune erabilera komuneke sistema eragile eta aplikazioen gainean ematen da, horien fabrikatzaileek jasandako bertsio guztietan.

Jarraian, zerbitzuak eusten dituen aplikazioak eta sistemak zerrendatzen dira:

- Sistema eragileak: Microsoft Windows, Mac OSX, Android eta iOS bertsioen bertsioak, fabrikatzaileek eutsiak.
- Bulegoko programak: Microsoft Office, Microsoft Office MACerako, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Nabigatzaileak eta posta elektronikoa: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Office 365, Workspace, Safari, Thunderbird eta Mac OS Mail.
- Multimedia-programak: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player eta merkatuko kodeken nagusiak.



Baldintza Espezifikoak

- Konpresoreak: Winzip, Winrar, Stuffit Expander eta Keka.
- Antibirusa eta firewallak: Bitdefender, TrendMicro, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast eta Firewall Mac OS. Merkatuan dauden antibirusak doan instalatzeko, konfiguratze eta eguneratzeko laguntza ere barnean hartzen du.
- Bideo-konferentzietako eta berehalako mezularitzako programak: Zoom, Google Meet, Cisco Webex Meetings, Microsoft Teams, Google Duo, Skype, Hangouts, Teams.

Iberdrolak estaldura ematen dio aurrekoak ordeztzen dituen edo ebolutiboa den beste edozein aplikazio edo sistemari, merkatuaren bilakaerari erantzuteko asmoz

Honako laguntza-zerbitzu hauek sartzen dira:

- Laguntza Zentroan dauden aplikazioak erabiltzen laguntzea (lehen adierazitakoak).
- Jasandako aplikazioak instalatzea eta desinstalatzea.
- Bertsioak eguneratzea eta jasandako softwarearako Service Pack, betiere bezeroak dagokion lizentzia badu edo eguneratzea doakoa bada.
- Sistema eragileak eta jasandako aplikazioak konfiguratzea.
- Jasandako aplikazioetarako hardware eta software eskakizunei buruzko aholkularitza.
- Ziurtagiri elektronikoak instalatzeko eta konfiguratze laguntza.
- Mahaigain birtualak instalatzeko laguntza
- Babeskopiak egiteko eta datuak berreskuratzeko back-up sistema berrikustea eta fitxategien babeskopiak egitea: Bezeroak duen back-up sistemaren euskarria. Lanpostura mugatua, ez zerbitzarientzat.
- DBEO betetzeko informazio sentikorra duten diskoak enkriptatzea: Zifratzeko, BitLocker tresna erabiliko da, betiere bezeroaren ekipoak softwarearen lizentzia badu. Bezeroak beste software lizentziatu bat badu, zifratze-prozesuan lagunduko zaio bezeroari, baldin eta softwarea postu bakarrekoa bada. Nolanahi ere, zifratze-gakoak ez dira inoiz Iberdrolaren sistemetan biltegitratuko; beraz, gure langileek ezin izango dute deszifratzerik egin bezeroak enkriptazio-gakoa ahaztu badu.
- Saltokiko terminaletarako (ST) laguntza: Zerbitzuak ordenagailuaren urruneko euskarria eta tiket-inprimagailuarekiko eta barra-kodeen irakurgailuarekiko konektagarritasuna estaltzen ditu. Bezeroak STko softwarearen mantentze-kontratua indarrean izan beharko du SWarekin edo haren funtzionaltasunarekin gorabeherak gertatzen diren kasuetarako.
- Dokumentazioa hodeian biltegitratzeko euskarri-zerbitzua (doako aplikazioak): Merkatuan dauden doako tresnetan (Dropbox, GDrive...) edo bezeroak kontratatuta duen eta lizentzia indarrean duen tresnetan backupa konfiguratzea eta horri buruzko aholkularitza ematea.
- Pasahitzak kudeatzeko zerbitzua: Windowseko kredentzialak eta nabigatzaileak biltegitratzeko laguntza.
- Bezeroaren barne-sarearen barruko konektagarritasuna.
- Ordenagailuan sartzeko pasahitza aldatu.
- Nabigatzaileetan gordetako pasahitzak kontsultatzea.
- Pasahitz espezifikoak ezabatu eta nabigatzaileetako pasahitz guztiak ezabatu.

Zerbitzua sostengatutako sistema eragile eta aplikazioen gainean ematen da, betiere bezeroaren jabetzakoa den sistema eragilearen araberrako erabilgarritasunari eta haren kopia legítimo baten jabetzari lotuta, kopia hori fabrikatzailearentzat baliozkoak diren gako eta instalazio-bitartekotzat hartuta.

Teknikari espezialistaren iritziz beharrezkoa bada ekipoaren urruneko kontrola hartzea gorabehera konpontzeko, hark bezeroari jakinaraziko dio eta baimena eskatuko dio. Urruneko kontrola hartu aurretik, bezeroak bere ordenagailuko diskoetan edo beste euskarri batzuetan biltegitratutako datuen, softwarearen edo beste fitxategi batzuen segurtasun-kopiak egin beharko ditu.



Baldintza Espezifikoak

HARDWARE

Beherago deskribatutako urruneko laguntza-zerbitzu guztiak aplikagarriak dira MS Windows sistema eragilea duten Intel edo AMD lan-estazioetan eta Intel prozesadoreak dituzten MAC OSX sistema eragilea duten Apple lan-estazioetan.

Honako laguntza-zerbitzu hauek sartzen dira:

- Gorabeherak lan-estazioetan (mahai gaineko ekipoak, eramangarriak eta gailu mugikorak).
- Hardwarea eta sistema eragilea konfiguratzeari.
- Periferikoak konektatzea eta konfiguratzeari, hala nola inprimagailuak, eskanerrak, teklatuak, sagua, web-kamerak edo kamera digitalak, monitoreak, mikrofonoak, etab.
- Jarduera horiek egiteko, askotan, gailuaren jatorrizko softwarea behar izaten denez, bezeroak halakorik ez badu, teknikariak Interneten bezeroaren ordenagailuan eskuragarri dagoen kontrolatzaileen softwarea bilatu eta deskargatuko dute, ahal den guztietan.

1.10.8.1. Estalduratik kanpo

Kanpoan geratzen dira kontratatutako zerbitzuen estaldura-esparrutik kanpoko ekipo edo programetarako laguntzak, aplikazio eta plataformen erabilera eta euskarri profesionala, eta zerbitzariak.

Laguntza teknologiko integraleko zerbitzuak ez du laguntza ematen:

- Lehen deskribatutako estaldura-eremutik kanpoko ekipo edo programetarako laguntzak.
- Bezeroaren Interneteko operadorearen ardurapeko konektibitateari buruzko matxurak.
- Matxura bat konpontzeko eta kalte fisikoak konpontzeko behar den softwarea.
- Softwarearen bat konpondu edo hornitu behar izanez gero, dagokion aurrekontua egingo zaio bezeroari.
- Zerbitzuaren edo crackeatu edo legez kanpoko programen irismenean kontuan hartu gabeko softwarea instalatzea/konfiguratzeari.
- Enpresa batentzat berariaz garatutako programei edo aplikazioei euskarria ematea.
- Kudeaketako programa edo software espezifikoetarako euskarria.
- Access, Makro, taula dinamiko, formula konplexu edo Exceleko sistema estatistikoei buruzko euskarria.
- Zerbitzariari laguntzea.
- Programei eta, oro har, informatikari buruzko trebakuntza; ez da gai berari buruzko prestakuntza aurreratu edo errepikakorrik emango.

1.10.9. IoT Euskarria (Etxe konektua)

1.10.9.1. Zerbitzuaren estaldura

Zerbitzu honen bidez, zure IoT gailuak kudeatzen lagunduko dizugu, zure gailua modu seguruan konfiguratu eta integratu ahal izateko behar diren urrats guztiekin. Zure gailuez ahalik eta gehien gozatzeko beharrezkoak diren alderdi teknikoaren konfigurazioan oinarritutako zerbitzua. Hauek dira zerbitzuaren barruan eskaintzen diren prestazioak:

- Gailua abian jartzea: Gailuaren instalazio fisikorako laguntza eta aholkularitza.
- Autentifikazioa: gailuen identitatea kudeatzeko eta autentifikatzeko euskarria. Intrusioak saihesten eta informazioaren konfidentzialtasuna mantentzen lagunduko dizugu.
- Konfigurazioa: zure IoT gailuaren funtzionaltasuna pertsonalizatzen lagunduko dizugu.
- Konfigurazio eraginkorrak eta seguruak, bezeroaren beharretara egokitzen direnak.
- Segurtasuna: Garrantzitsuen gailuaren segurtasuna da. Horretarako, gure teknikariak pasahitz sendoak sortzen, Firmware azken bertsioetara eguneratzen eta eguneraketak konfiguratzeko lagunduko dizute, uneoro babestuta egon zaitez.



Baldintza Espezifikoak

- Gailuaren kontrola: Bezeroari informazioa eta erabiltzeko jarraibideak emango dizkiogu, gailua urrutitik kontrola dezan.
- Monitorizazioa: bezeroarekin batera, bere gailua behar bezala kudeatzeko behar dituen alertak konfiguratzen lagunduko diogu.
- Software-eguneraketak: IoT gailuen funtzionamendu optimoari eusteko, bezeroek beren gailuaren firmwarea eguneratzeko gaitasuna behar dute, eta gailua eguneratzen laguntzen dizugu.
- Mantentze-lanak: Gure teknikariak eguneko 24 orduetan egongo dira erabilgarri, urteko 365 egunetan, zure gailuek izan ditzaketen zalantzak edo funtzionamendu-arazoak argitzeko.

Zerbitzuak wifi-sarera konektatutako edo etxean kableatutako ekipamendu domotiko ez-informatikoak estaliko ditu.

Iberdrolak euskarriko sarbidea errazten du, eta bezeroari laguntzen dio Iberdrolak erabiltzen dituen gailu “adimendunak” instalatzen, konfiguratzen eta erabiltzen.

1.10.10. Gailuak optimizatzea eta konektagarritasuna

1.10.10.1. Zerbitzuaren estaldura

Windows, Mac eta Android sistema eragileak dituzten gailuetarako, zerbitzu horrek funtsezko puntu hauek aztertuko ditu:

- Gailuari buruzko informazioa:
 - Prozesadorearen okupazioa.
 - Memoria librea.
 - Diskoan dagoen espazioa.
 - Modeloa.
 - Sistema eragilearen bertsioa.
- Konektibitateari buruzko informazioa:
 - Gailuaren konektagarritasuna egiaztatzea.
 - Sarera konektatutako ekipak.

Horietako bakoitzean konexio-abiadurarako ezaugarri kritikoak aztertuko dira.

Sistema eragile eutsia duen gailu bat beharko da.

1.10.11. Laguntza aditua etxera

1.10.11.1. Zerbitzuaren estaldura

Windows eta MAC sistema eragilea duten inguruneetan, jasandako bertsioetan, gorabeherak konpontzea, urrutitik konpondu ezin izan badira, betiere bezeroaren jabetzako sistema eragilearen eta haren kopia legitimoaren arabera erabilgarritasunaren arabera, kopia hori fabrikatzailearentzat baliozkoak diren gako eta instalazio-bitartekotzat hartuta.

1.10.11.2. Estaldurak

Lana doakoa izango da bezeroarentzat. Ekipamendua konpontzeko piezak behar badira, pieza horiekin kontratu ez-loteslea emango zaio bezeroari.

Zerbitzua urtean etxeko 2 laguntzara mugatzen da.

1.10.11.3. Bermeak

Emandako laguntza-zerbitzuei buruzko berme-epea 6 hilabetekoa izango da, zerbitzua ematen denetik zenbatzen hasita; denbora hori igaro ondoren beste gorabeheraren bat gertatzen bada, etxeko laguntza gehigarri gisa zenbatuko da.



Baldintza Espezifikoak

Bermeak instalazioen edo konponketen ondoriozko funtzionamendu txarrak soilik estaltzen ditu, Iberdrolak zuzenean lan egin duen bezeroaren sistema informatikoetan, eta inoiz ez Iberdrolak inolako jarduerarik egin ez duen sistemetan, sistema batean egindako lanak sistema horrekin zuzenean lotutako beste sistema baten funtzionamenduari eragin diola frogatzen denean izan ezik.

Zerbitzuak amaitzen diren egunetik aurrera hasiko da berme-epea.

Bermeak ez ditu estaltzen bezeroak lanak amaitu ondoren emandako zehaztapen berrien ondoriozko birkonfigurazioak edo berrinstalazioak.

1.10.11.4. Estalduratik kanpo

Irismen horretatik kanpo geratzen da konfigurazioak egitea edo beste edozein laguntza-zerbitzu eskatzea, jatorria bezeroaren ekipoen funtzionamendu txarrean ez badago.

- Ekipoen barne- eta kanpo-garbiketa.
- Bermea duten ekipoei laguntzea, arazoa konpontzeko manipulatu behar izanez gero.
- Hardwarea eta hardwareko kalte fisikoen konponketa (ekipoak konpontzeko behar diren piezak bezeroaren kontura izango dira).
- Ekipoa berriro instalatzeko behar den softwarea; bezeroak hura eduki beharko du instalatzeko.
- Zerbitzarietarako euskarria eta Hub/switch.
- Crackeatutako programak instalatzeko laguntza.
- Router-erako in situ euskarria.
- Informatika-ekipoak edo erabilera profesionaleko multimedia-gailuak instalatzeko, konfiguratzeko eta konektatzeko euskarri espezializata.
- Piezak, osagarriak edo softwarea, gorabehera konpontzeko beharrezkoak badira.
- Laguntza ez da ematen Linux eta UNIX sistema eragileen gainean.
- Ez da sartzen konfigurazioak egitea edo beste edozein laguntza-zerbitzu eskatzea, jatorria bezeroaren ekipoen funtzionamendu txarrean ez badago.



2. Zerbitzua emateko baldintzak

2.1. Kontratua aktibatzea

Hogeita hamar (30) egun naturaleko gabealdia ezartzen da, kontratua indarrean sartzen denetik (kontratu honen 3.1 klausulan definitua). Epe horretan, ezin izango dira erabili IBERDROLA HOGAR PACKen sartutako premiazko matxura elektrikoak, etxetresna elektrikoaren konponketa eta brikolaje elektrikoak; aholkularitza energetikoko zerbitzuaren kasuan, 6 hilabeteko gabealdia ezarriko da. Ordainketak Babesteko Oinarritzko Aseguruak ez du gabealdirik.

2.2. ZERBITZUA ESKATZEA

Bezeroak **IBERDROLA ETXEBIZITZA PACK**eko edozein zerbitzu eskatu ahal izango du:

- IBERDROLaren Laguntza Teknikoko Zerbitzuaren telefono-zenbakira deituz.
- IBERDROLaren Aurrez Aurreko Arreta Puntu batera joanez.
- Iberdrolaren APP bidez.

Ordainketak Babesteko Oinarritzko Aseguruak estalitako ezbeharren bat gertatuz gero, bezeroak aseguru-etxeari (MetLife) jakinarazi beharko dio, 1.4 atalean adierazitakoaren arabera.



Baldintza Espezifikoak

2.3. Zerbitzua emateko baldintzak

IBERDROLA ETXEBIZITZA PACKeko zerbitzuak honako baldintza hauen arabera emango ditu IBERDROLAek:

- Bezeroak eskatutako jarduketa estalita ez badago (aipatutako salbuespenetako bat delako), egindako gastu oro fakturatuko zaio. Horretarako, dagokion aurrekontua aurkeztuko zaio, onar dezan.
- IBERDROLA kontratu honen xede diren lanak ongi egitearen erantzule besterik ez da izango. Bereziki, ez du erantzukizunik edukiko honako hauek sortzen direnean:
 - Gailuak behar bezala ez erabiltzeagatik edo ongi ez mantentzeagatik pertsonengan eragindako kalteak edo kalte materialak.
 - Edozein gailuri edo haren funtzionamenduari eragindako kalteak, ez badira gailuak berak eragindakoak.
 - Estaldurapeko gailuek hirugarrenei eragindako kalteak.
 - Ezusteko edota ezinbesteko kasuak.
- IBERDROLA ez da greba, matxinada, muturreko fenomeno meteorologiko eta halako ezinbesteko kasuetan gerta litezkeen atzerapenen eta gabealdien erantzule izango.



3. Zerbitzuaren indarraldiaren hasiera, iraupena, berritzea eta baja

3.1. Indarrean jartzea

IBERDROLA ETXEBIZITZA PACKa indarrean sartzeko baldintza izango da IBERDROLAekin hornidura elektrikoko kontratua indarrean sartzea, aldi berean kontratatzen badira lotzen den hornidura-puntuari dagokiona. Une horretatik aurrera hasiko da Baldintza Partikularretan ezarritako gabezia-epea.

IBERDROLA ETXEBIZITZA PACKa kontratatzen bada hornidura-puntu berari lotuta IBERDROLAekin lehendik dagoen hornidura elektrikoko kontratuaren ondoren, Kontratu hau sinatzen den egunean jarriko da indarrean, Baldintza Partikularretan ezarritako gabealdia alde batera utzi gabe.

3.2. Iraupena

Kontratuaren iraupena urtebetekoa izango da, indarrean jartzen denetik hasita.

3.3. Berritzea

IBERDROLA ETXEBIZITZA PACKa automatikoki berrituko da urtero, alderdietako batek kontrakoa jakinarazi ezean, kontratua amaitu baino hamabost egun lehenago gutxienez.

3.4. Baja eta uko egitea

IBERDROLA ETXEBIZITZA PACKa zerbitzuari lotutako elektrizitate-horniduraren kontratua suntsiarazteak zerbitzu horri baja ematea ekarriko du.

Bezeroak edozein unetan uko egin ahal izango die **IBERDROLA ETXEBIZITZA PACK** osatzen duten zerbitzu bati edo batzuei (Etxetresna elektrikoaren babesa 10, Larrialdi Elektrikoak, Smart laguntzailea, Funtsezko Ordainketak Babesteko Asegurua edo Etxe Digitala). Kasu horretan, indarrean jarraituko dute gainerako zerbitzuek. Kasu horretan, mantentzen diren zerbitzuen prezioa IBERDROLA aplikatu beharrekoa izango da, zerbitzu horiek bereiz kontratatu izan balira bezala.

Brikolaje Elektrikoaren eta Aholkularitza Energetikoaren zerbitzuak **IBERDROLA ETXEBIZITZA PACK**aren osagarriak dira, eta, beraz, automatikoki baja emanda geratuko dira Etxetresna elektrikoaren babesa 10, Larrialdi elektrikoak, Smart laguntzailea, Funtsezko Ordainketen Babeserako Asegurua edo Etxe Digitala bertan behera utziz gero.

IBERDROLA ETXEBIZITZA PACKean edo hura osatzen duten zerbitzuetan baja emateak ez du inolako zigorrrik ekarriko.

Bezeroak modu sinesgarrian jakinarazten duen egunean izango du eragina bajak.



Baldintza Espezifikoak

IBERDROLAK baja emango die Smart laguntzailearen eta energia-aholkularitzaren zerbitzuei, 15 eguneko aurreabisuarekin, baldin eta zerbitzua ematen hasi eta lehenengo 3 hilabeteetan IBERDROLAK ez badu jasotzen, bezeroaren hornidura-puntuaren enpresa banatzailearen eskutik, 1.3 klausulan adierazitako informazioa. Gainerako zerbitzuek indarrean jarraituko dute baldintza honen bigarren paragrafoan adierazitakoa beteaz.

IBERDROLA ETXEBIZITZA PACKeko zerbitzuak edozein unetan aldez aurretik ebatzi ahal izango ditu **IBERDROLA ETXEBIZITZA PACK**eko zerbitzuren bat emateari dagokionez bezeroak, bere izaera eta zirkunstantziak direla-eta, iritzi publikoaren aurrean gaitzesgarriak diren edo legearen, moralaren edo ordena publikoaren aurkakoak diren portaerak edo ekintzak egiten baditu, aurrez abisatu gabe.

Konsumitzaile eta erabiltzaile zaren aldetik, eskubidea duzu kontratu honi uko egiteko 14 egun naturaleko epean, justifikaziorik eman gabe. Uko egiteko epea kontratua egin eta 14 egun natural igarotakoan amaituko da.

Eskubide hori erabiltzeko, kontratuan atzera egiteko dokumentua dauka bezeroak.