

Pack Iberdrola Llar

Condicions Particulars



1. Productes contractats i condicions econòmiques



Pack Iberdrola Llar: Inclou els serveis següents:

- Protecció Electrodomèstics 10: reparació dels principals electrodomèstics de la cuina i el televisor fins a un màxim de 300 € a l'any per tipus d'equip.
- Urgències Elèctriques: assistència i la reparació d'urgències elèctriques en menys de 3 hores amb un límit anual de 550 €.
- Assistent Smart: que us ajuda a controlar el vostre consum i us envia notificacions personalitzades amb consells d'estalvi.
- Assegurança de protecció de pagaments essencial: assegura el pagament de les factures de llum fins a 600 € en moments de dificultat.
- Llar Digital: servei de suport digital i ciberseguretat a la Llar.

A més, en contractar el Pack Iberdrola Llar s'inclou un servei de bricolatge elèctric a l'any i un assessorament energètic gratuïts.

Preu sense impostos	8,95 €/mes
Preu amb impostos	10,83 €/mes

Descomptes:

Un 50% sobre el Pack Iberdrola Llar **durant els 3 primers mesos**.

Un 5% sobre el terme d'energia durant la vigència del contracte condicionat a mantenir el Pack Iberdrola Llar.

Informació adicional:	No Aplica
------------------------------	-----------



2. Durada i permanència

La durada d'aquest servei serà la mateixa que per al contracte d'energia i es prorrogarà automàticament, tret que el client comuniqui el contrari 15 dies abans de cada renovació. El client podrà donar de baixa el servei en qualsevol moment sense penalització. La baixa del contracte d'energia al qual estigui associat el servei n'implicarà la baixa.

El servei té un període de carència de 30 dies, la qual cosa significa que no es podrà utilitzar fins a passats 30 dies des de la seva alta. A excepció del servei d'assessorament energètic que serà de 6 mesos.

Els preus i els límits anuals dels productes i serveis s'actualitzaran l'1 de gener de cada any d'acord amb l'IPC.



3. Impostos

A aquests preus hi seran afegits els impostos i tipus impositius vigents en cada moment i que es desglossaran en la factura:

Impostos indirectes (IVA, IGIC, IPSI):

- **Península:** s'aplica l'impost sobre el valor afegit (IVA) sobre el preu de béns, productes i serveis (el 21% o el 5%, o segons correspongui per llei).
- **Canaries:** s'aplica l'impost general canari (IGIC) (el 0%, el 3% o el 7%, o segons correspongui per llei).
- **Ceuta i Melilla:** s'aplica l'impost sobre la producció, els serveis i la importació (IPSI) (l'1% o el 4%, o segons correspongui per llei).

Impostos d'assegurances: IPS, recàrrec del Consorci de Compensació d'Assegurances i les comissions de mediació.



Condicions Particulars



4. Altres condicions

Reparació d'electrodomèstics i televisor: Aquest servei inclou la reparació d'avaries mecàniques, electròniques i/o elèctriques internes dels equips següents, sempre que estiguin situats al punt de subministrament de contractació corresponent a l'adreça de subministrament del contracte: nevera, rentadora, cuina elèctrica, forn, campana, lavavajillas, secadora, congelador, escalfador o caldera elèctrics i televisor.

Equip no reparable: Si l'electrodomèstic no es pogués reparar per una causa justificada, per exemple, per falta de peces de recanvi, el client tindrà dret a rebre el pagament de substitució per reparació inviable segons els imports establerts a continuació, descomptant el cost de les possibles reparacions ja efectuades en el mateix període contractual anual.

Electrodomèstics amb una antiguitat superior a 10 anys o televisor amb una antiguitat superior a 5 anys: el servei inclou el cost de desplaçament i 3 hores de mà d'obra per tipus d'equip. El cost dels materials és a càrrec del client.

Electrodomèstics amb una antiguitat inferior a 10 anys o televisor amb una antiguitat inferior a 5 anys: el límit anual del cost de reparació cobert per tipus d'equip és de 300 €, inclosos impostos, mà d'obra i materials.

El pagament de substitució en cas d'avaria no reparable per una causa justificada serà variable en funció de l'antiguitat de l'equip segons es mostra a continuació:

Electrodomèstics de cuina.

- 300 € per electrodomèstic de cuina i any per als electrodomèstics amb una antiguitat inferior a 5 anys.
- 250 € per electrodomèstic i any per als electrodomèstics amb una antiguitat superior o igual a 5 anys i inferior a 7 anys.
- 200 € per electrodomèstic i any per als electrodomèstics amb una antiguitat superior o igual a 7 anys i inferior a 9 anys.
- 150 € per electrodomèstic i any per als electrodomèstics amb una antiguitat superior o igual a 9 anys i inferior a 11 anys.

Televisor

- 300 € a l'any per a televisor i any amb una antiguitat inferior a 3 anys.
- 200 € a l'any per al televisor amb una antiguitat superior o igual a 3 anys i inferior a 4 anys.
- 100 € a l'any per a televisor i any amb una antiguitat superior o igual a 4 anys i inferior a 6 anys.

Si l'electrodomèstic té més d'11 anys o el televisor més de 6 anys, no hi haurà pagament per substitució.

Urgències Elèctriques: assistència i reparació d'urgències elèctriques en menys de 3 hores per falta d'energia a l'habitatge i les seves dependències amb un límit del cost anual de les reparacions elèctriques de 550 €, inclosos impostos, mà d'obra i materials, sense límit en el nombre de reparacions. Si el cost de les reparacions supera aquest límit, el cost addicional es facturarà al client després d'acceptar el pressupost.

Servei de Bricolatge Elèctric: inclou un treball anual d'un tècnic qualificat a l'adreça del punt de subministrament del client, per als serveis que s'indiquen a les Condicions específiques, inclòs el desplaçament i fins a 3 hores de mà d'obra. Les despeses addicionals, si n'hi hagués, es facturarien al Client prèvia presentació, i corresponent acceptació, d'un pressupost per part del Client.

Assessorament Energètic: El servei consisteix en la realització d'un diagnòstic energètic, a petició del client, per tal de comprovar l'eficiència energètica de l'habitatge. De cara a la realització del diagnòstic energètic s'analitzaran les dades de consums de l'habitatge que IBERDORLA té disponibles, així com aquells que el Client aportí, a petició d'IBERDROLA. Quan s'acabi el diagnòstic, el client rebrà un informe amb recomanacions i consells per tenir un habitatge més eficient que li generi un estalvi energètic més gran.

Assistent Smart: És una funcionalitat que s'habilita dins de l'app d'Iberdrola Clientes que ajuda a controlar el consum energètic, mostra el detall estimat per electrodomèstic i envia notificacions personalitzades amb consells d'estalvi.



Condicions Específiques

La contractació de l'Assistent Smart està condicionada a disposar d':

- un contracte d'electricitat amb Iberdrola,
- un comptador intel·ligent telegestionat i integrat en el sistema elèctric i
- una potència contractada de menys de 15 kW.

A més, és imprescindible que l'empresa distribuïdora faciliti el consum diari òptim del vostre comptador.

Si durant els 3 primers mesos de contracte no es rep el consum de l'empresa distribuïdora, Iberdrola us donarà de baixa el servei sense cap cost. En lloc d'això, us mantindrà el servei de Pack Iberdrola Llar sense AS, que inclou els mateixos serveis menys l'Assistent Smart.

Protecció de Pagaments: assegura el pagament de les factures d'aquest contracte en casos de defunció o incapacitat absoluta i permanent del titular del contracte fins a un màxim de 600 €.

Cobertures en funció de l'edat de l'assegurat:

- Menors de 67 anys:
 - Mort per a qualsevol causa: 600 €.
 - Incapacitat Absoluta i Permanent: 600 €.
 - Incapacitat Temporal u Hospitalització per qualsevol causa, en funció de la situació laboral. En el cas de Incapacitat Temporal per un import de 250 € després de 30 dies continus en la situació esmentada i 250 € ADICIONAL addicionals si assoleix els 210 dies continus. En el cas de Hospitalització un únic pagament per un import de 250 € després de 3 dies continus en aquesta situació.
- Des de 67 anys fins a 98 anys (ambdues edats incloses):
 - Mort per accident: 600€
 - Hospitalització per accident per un import de 250 € després de 3 dies continus en aquesta situació.

Assegurança per al punt subministrament d'electricitat, que s'especifica en aquest Contracte, que consisteix en l'adhesió del Client titular del contracte de subministrament a la Pòlissa Col·lectiva de la qual és Prenedor IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., per a adquirir la condició de Prenedor/Assegurat del risc. Mediador per al Assegurances de Protecció de Pagaments contractat: Iberdrola Servicios Energéticos, S.A.U. A-85957520 (Tomás Redondo, l. 28033 Madrid). Agent exclusiu de MetLife.

Llar Digital: inclou els serveis següents:

- Servei de ciberseguretat per mantenir la teva informació personal i la identitat segures i així garantir el teu benestar digital i el de la teva família. Inclou antivirus, control parental, protecció contra frau de targetes bancàries, protecció d'identitat, informe de presència a internet, esborrament digital i dret a l'oblit i còpia de seguretat al núvol.
- Servei de Suport Digital amb assistència 24 hores en la resolució de dubtes o problemes amb l'ordinador o els aparells tecnològics d'ús domèstic no professional a través d'internet, mitjançant una eina de control remot; també s'inclou el Suport IoT (Llar Connectada) i l'Optimització de Dispositius i Connectivitat.

L'abast i les condicions específiques dels serveis inclosos es detallen a la clàusula 1.9. d'aquest contracte.

Per a la prestació d'aquest servei, cal que el client es registri a: www.hogardigitaliberdrola.es.



Condicions Específiques



1. Objecte

L'objecte d'aquestes Condicions Específiques és la prestació per IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (d'ara endavant, IBERDROLA) dels serveis independents inclosos en **PACK IBERDROLA LLAR** que s'indica en les Condicions Particulars, amb l'abast descrit a continuació:

1.1. Protecció electrodomèstic 10

El servei consisteix en la reparació a domicili per un tècnic qualificat, d'avaries mecàniques, electròniques i/o elèctriques internes dels electrodomèstics indicats en les Condicions Particulars, ubicats al domicili corresponent a l'Adreça de Subministrament que figura al Contracte.

1.1.1. Antiguitat dels electrodomèstics

L'antiguitat dels electrodomèstics coberts es determinarà segons la data de la seva compra, la qual el client ha de justificar mitjançant tiquet o factura de compra.

1.1.2. Abast

En electrodomèstics de cuina amb una antiguitat menor o igual a 10 anys i en el cas del televisor a una antiguitat menor o igual a 5 anys: Queden coberts els costos de desplaçament, mà d'obra, peces i impostos necessaris per a la reparació de les avaries. La suma de tots aquests costos s'anomenarà, d'ara endavant, el "Cost de Reparació". El tècnic, una vegada realitzada la visita, lliurarà al client el detall del cost de reparació.

No hi haurà cap límit anual d'intervencions de reparació, establint-se un Cost Límit Anual per electrodomèstic segons queda reflectit a les Condicions Particulars.

Si el cost de reparació que es lliura al client després de la visita supera el cost límit anual per electrodomèstic procedirà segons que estableix la clàusula 1.5.

En electrodomèstics de cuina amb una antiguitat superior a 10 anys o televisor amb una antiguitat superior a 5 anys: Queden coberts el desplaçament i les 3 primeres hores de mà d'obra. El client ha d'assumir el cost de les peces.

El client haurà d'abonar el cost de les peces i el nombre d'hores de reparació que ultrapassin les 3 hores i li serà facturat prèvia presentació i acceptació del pressupost per part del client.

Respecte a les següents avaries IBERDROLA cobreix el desplaçament i les 3 primeres hores de mà d'obra. El Client assumirà la resta de costos:

- La corrosió o oxidació, siguin provocades per l'ús normal o el desgast de l'aparell o accelerades per circumstàncies ambientals o climàtiques no propícies, la sorra, la pols, la humitat o la salinitat inadequades
- Actualització de programari.
- Les avaries provocades per una instal·lació incorrecta o no conforme amb les normatives, ventilació inadequada, modificacions no apropiades o ús de peces de recanvi no originals.
- Els defectes o les avaries produïdes a conseqüència d'arranjaments, reparacions, modificacions o desmuntatge o desinstal·lació de l'aparell per un tècnic no autoritzat per IBERDROLA.
- Les avaries o deficiències de funcionament degudes al programari o maquinari instal·lat a l'aparell.

El client haurà d'abonar el cost de les peces i el nombre d'hores de reparació que ultrapassin les 3 hores i se li facturarà prèvia presentació i acceptació del pressupost per part del client.

1.1.3. Atenció de l'avaria

L'atenció de l'avaria es realitzarà en un màxim de dos (2) dies feiners, sense comptar els dissabtes, els diumenges i els dies festius, des de l'avís, tret d'una causa de força major.

Es considera que el termini d'atenció d'avaria s'ha complert quan el tècnic s'ha posat en contacte amb el client en el període establert i li ha ofert almenys una cita dins del període màxim esmentat anteriorment. En el cas que el client sol·licite la visita en un altre moment, no es considerarà que el termini s'haja incomplert.

 Condicions Específiques**1.1.4. Exclusions**

Queden exclosos de l'abast del servei:

- Els serveis en instal·lacions comercials o industrials i, en general, els electrodomèstics l'ús dels quals no sigui per a finalitats exclusivament domèstiques.
- Els electrodomèstics diferents dels expressament inclosos a l'abast.
- Els electrodomèstics en període de garantia.
- Comandaments a distància, gomes d'admissió o de desguàs, embussaments, juntes o ribets, perifèrics i altres elements externs a l'aparell.
- Els electrodomèstics que no estiguin ubicats habitualment al domicili del punt de subministrament energètic al qual s'associa el servei i instal·lats per al seu ús quotidià.
- Els esmalts, pintures, niquelats, cromats, peces i components estètics o un altre tipus de peces que no afecten el funcionament intern de l'aparell.
- La corrosió o l'oxidació, sia provocades per l'ús normal o el desgast de l'aparell o accelerades per circumstàncies ambientals o climàtiques no propícies, la sorra, la pols, la humitat o la salinitat inadequades.
- Les avaries produïdes a conseqüència d'un ús anormal, negligent o inadequat de l'aparell o per qualsevol mena d'acció d'origen extern.
- Els danys provocats intencionadament a l'aparell.
- Danys accidentals o cops a l'aparell causats per algun element extern.
- Els danys originats a l'aparell com a conseqüència, sempre que no hagin estat provocats per una avaria interna de funcionament.
- Les operacions de manteniment o conservació de l'aparell, com ara greixatges, ajustos o neteges o revisions periòdiques.
- Qualsevol element que el fabricant consideri un consumible, com ara làmpades, bateries, bosses, etc.
- Les reclamacions per pèrdues d'utilitat de l'aparell quan no sigui possible la seva reparació per una causa justificada.
- Avaries que siguin conseqüència directa o indirecta de: incendis, fenòmens de la naturalesa de caràcter extraordinari o catastròfic (inundacions, tempestes, huracans, sismes, erupcions volcàniques, etc.), fets derivats de terrorisme, motins, aldarulls o manifestacions legals o il·legals, reacció o radiació nuclear, conflictes armats, actuacions de les forces armades en temps de pau i fets qualificats com a catàstrofe o calamitat per l'administració responsable.
- Qualsevol tipus d'avaria o dany provocat per l'existència d'amiant a l'aparell.
- La deterioració d'aliments, així com desperfectes o danys causats a elements que no són propis dels aparells coberts i, en general, responsabilitats civils de cap mena.
- El lucre cessant o guanys que el client, o qualsevol tercer, ha deixat d'obtenir, o compensacions de despeses derivades de la substitució del servei prestat per l'aparell avariament a través d'un altre mitjà alternatiu.

1.1.5. Pagament de substitució per reparació inviable

En el cas que la reparació no sigui possible per una causa justificada (per exemple, per falta de peces de recanvi), el client tindrà dret a rebre el Pagament de substitució per reparació inviable, l'import del qual dependrà de l'antiguitat de l'electrodomèstic tal com s'indica a les Condicions particulars. El cost de les possibles reparacions realitzades en el mateix període anual es descomptaran de l'import del Pagament de Substitució. El Pagament de Substitució únicament es podrà produir una vegada durant cada període anual en què el contracte estiga vigent i per a cada equip i, a aquests efectes, Iberdrola recollirà, en el moment de prestar l'atenció al client, les dades de l'aparell (Marca, Model, Número de sèrie). El Pagament de Substitució només es realitzarà en comptes bancaris espanyols d'entitats financeres operatives a Espanya.

 Condicions Específiques

El Pagament de Substitució únicament es limita a electrodomèstics de cuina amb una antiguitat menor o igual a 10 anys, i en el cas del televisor, a una antiguitat menor o igual a 5 anys.

1.2. Urgències elèctriques

Inclou l'assistència, en un termini inferior a tres (3) hores des de l'avís, per una urgència elèctrica al domicili o local del client en cas de falta d'energia elèctrica a l'habitatge o local o en alguna de les seves dependències.

1.2.1. Abast

El servei cobreix, en cas d'urgència elèctrica en la xarxa elèctrica privativa del client, el cost de la reparació realitzada per un instal·lador autoritzat per IBERDROLA, fins al límit fixat a les Condicions particulars. Es garanteix la intervenció dins un termini inferior a tres (3) hores des de la recepció de l'avís del client.

No hi ha franquícies i s'estableix un període de carència de trenta (30) dies des de l'entrada en vigor del contracte de subministrament energètic al qual s'associa aquest servei.

Per urgència s'entén un esdeveniment imprevist i sobtat en la xarxa elèctrica domèstica, que pot provocar l'absència d'energia elèctrica en tot el domicili o local o en alguna de les seves dependències, excloent-hi els garatges, els trasters, els annexos, les piscines i la il·luminació exterior.

La xarxa elèctrica privativa del Client és la definida en el Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió, Reial Decret 842/2002 de 2 d'agost de 2002. Quan el client formi part d'una comunitat de veïns, s'exclourà la part de la xarxa propietat de la comunitat de veïns. L'element que separa les xarxes de la comunitat de veïns i la de l'usuari final és l'element de mesura, i aquest últim s'inclou a la xarxa de l'usuari final.

La cobertura del servei inclou el desplaçament, peces, mà d'obra i impostos, amb el Límit anual fixat a les Condicions particulars, sense límit d'intervencions. Quan per a la reparació de l'avaría siga necessària la substitució d'endolls, interruptors o altres dispositius, se substituiran per elements estàndard a decisió de l'instal·lador, tret que el client subministri, a càrrec seu, peces de recanvi diferents. No es garanteix la correcció estètica dins l'entorn del domicili o local de les peces emprades en la reparació.

1.2.2. Exclusions

Queda exclòs de l'abast del servei:

- Els habitatges o locals amb un subministrament elèctric que tingui una potència contractada superior a 15 kW.
- La reparació d'electrodomèstics, aparells electrònics, ordinadors, aparells d'aire condicionat, bombes, escalfadors, motors, ventiladors, generadors, panells solars, antenes i qualsevol aparell elèctric integrat o no en les instal·lacions de l'habitatge.
- La reparació o substitució d'elements destinats a la il·luminació, com llums, bombetes o tubs fluorescents.
- La reparació dels elements de mesura, quan aquests siguin propietat de la companyia distribuïdora d'electricitat.
- La reparació de fallades elèctriques que es produeixin fora de les instal·lacions privatives del client, segons el que s'ha descrit abans.
- Els danys originats com a conseqüència de la falta total o parcial de subministrament elèctric.
- Els danys causats intencionadament pel client o amb la seva connivència.
- Aquells en què no s'ha trobat cap avaria.
- Aquells en què l'avaría no compleixi les condicions descrites que la qualifiquen com a urgència.
- Els serveis en instal·lacions comercials o industrials i, en general, que no corresponguin al domicili o local a què fa referència el contracte.
- Els serveis que el Client hagi dut a terme o contractat pel seu compte, tret que hagin estat autoritzats prèviament per IBERDROLA.
- La reparació d'instal·lacions que no compleixin amb les normatives vigents en el moment de la seva realització.



Condicions Específiques

1.3. Assistent smart

L'Assistent Smart Iberdrola ofereix als clients informació personalitzada amb el consum desglossat dels seus electrodomèstics sense cap mena d'instal·lació addicional, i notificacions, amb consells enfocats a l'estalvi i l'optimització del consum. Les funcionalitats incloses a l'Assistent Smart estan disponibles a <https://www.iberdrola.es/smart-home/asistente-smart>.

Per a la prestació del servei Assistent Smart, és imprescindible que l'empresa distribuïdora del punt de subministrament del client objecte d'aquest servei faciliti a IBERDROLA el consum diari òptim del seu comptador. Si durant els primers tres mesos des de l'inici de la prestació del servei d'Assistent Smart, IBERDROLA no rep aquesta informació, el servei no podrà prestar-se i IBERDROLA el donarà de baixa de conformitat amb el que es preveu en la clàusula 3.4 posterior.

1.4. Assegurança protecció de pagaments essencial (Pòlissa 90610)

1.4.1. Informació prèvia

INFORMACIO SOBRE LES ASSEGUADORES

Aquesta Assegurança de Protecció de Pagaments és subscrita per METLIFE EUROPE d.a.c. Sucursal en España (d'ara endavant, MetLife), entitat amb domicili social en Madrid, Avenida de los Toreros, nº3 (CP 28028), proveïda de CIF núm. W-0072536-F, que es troba autoritzada per la Direcció General d'Assegurances, clau administrativa E-0208. D'acord amb el que s'estableix en la normativa vigent en matèria d'assegurances, a aquesta Entitat no li serà aplicable la normativa espanyola de liquidació d'entitats asseguradores.

METLIFE EUROPE d.a.c. Sucursal a Espanya és una sucursal espanyola de METLIFE EUROPE d.a.c, societat legalment constituïda i establerta a Irlanda, amb domicili social a "20 On Hatch", Lower Hatch Street, Dublín 2 (Irlanda), amb número d'identificació fiscal de la seva nacionalitat IE-6435123T, inscrita al Registre Mercantil d'Irlanda sota el número 415123. L'autoritat a qui correspon el control de METLIFE EUROPE d.a.c. és el Banc Central d'Irlanda (Central Bank of Ireland, amb adreça postal a North Wall Quay, Spencer Dock, PO Box 11517, Dublín 1 -Irlanda).

A la pàgina web de MetLife podeu consultar l'Informe sobre la vostra situació financera i solvència (www.metlife.es).

INSTÀNCIES DE RECLAMACIÓ

De conformitat amb normativa aplicable, els conflictes que puguin sorgir entre les Parts podran resoldre's a través del Departament d'Atenció al Client de MetLife, el Reglament del qual es troba a la disposició de l'interessat en les oficines de l'Entitat Asseguradora o en el lloc web www.metlife.es.

L'interessat podrà comunicar al Departament d'Atenció al client la seva disconformitat respecte dels criteris de MetLife mitjançant comunicació escrita, bé per correu postal al domicili de l'entitat, bé per correu electrònic (servicioclientes.spain@metlife.es).

En cas de conflicte o desacord, sempre que s'acrediti el transcurs de dos mesos des de la presentació de la reclamació sense resolució del Servei d'Atenció al Client de MetLife, o en cas de desacord amb la resolució mateixa, es pot iniciar el procediment administratiu de reclamació davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (passeig de la Castellana, núm. 44, 28046, Madrid; adreça electrònica: reclamaciones.seguros@mineco.es, Oficina Virtual: oficinavirtual.dgsfp@mineco.es). Aquest procediment podrà iniciar-lo el prenedor de l'assegurança, l'assegurat, el beneficiari, el tercer perjudicat o tota persona que tingui algun dret relacionat amb el contracte d'assegurança.

Amb caràcter general, els jutges i tribunals competents del domicili de l'assegurat resoldran els conflictes.

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

MetLife Europe d.a.c. Sucursal a Espanya (d'ara endavant, "MetLife"), en qualitat de responsable del tractament, informa l'interessat que les seves dades li han estat proporcionades pel prenedor de l'assegurança i seran tractades amb la finalitat de valorar el risc de la sol·licitud de l'assegurança i, en cas de contractació, per a la seva pròpia gestió. Tot això està legitimat en la mateixa execució del contracte d'assegurança. Aquestes dades són necessàries per a les finalitats descrites i seran tractades mentre duri la prestació contractada; un cop finalitzada, les seves

 Condicions Específiques

dades seran cancel·lades i es mantindran bloquejades durant deu anys, i romandran només a disposició de jutges i tribunals, d'acord amb la normativa vigent. En cas que necessiti posar-se en contacte amb nosaltres, podrà dirigir-se al nostre Delegat de Protecció de Dades, tant per correu electrònic (datospersonales@metlife.es) com per correu postal (Avda. de los Toreros, n° 3 CP 28028 - Madrid).

Us comuniquem que les dades facilitades podran ser cedides, íntegrament o en part, a institucions col·laboradores amb el sector assegurador amb finalitats estadístiques i de lluita contra el frau, així com a persones o entitats per raons d'anàlisi de riscos, investigació de sinistres i per raons de coassegurança o reassegurança.

Igualment, us informem que podeu exercir els drets que us assisteixen en aquesta matèria, inclòs el dret a retirar el consentiment atorgat en qualsevol moment, enviant un escrit a MetLife, segons el que s'indica anteriorment, adjuntant una còpia del document d'identitat. Si considereu que MetLife ha vulnerat els vostres drets, us podreu dirigir a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

Pot accedir a la informació completa sobre com MetLife tracta les seves dades sol·licitant una còpia de la nostra Política de Privacitat al Prenedor, a través de la nostra web (www.metlife.es/politica-privacidad), o sol·licitant una còpia en el telèfon núm. 900 201 040, en horari de 9 a 19 h de dilluns a divendres, que li serà enviada a l'adreça que ens indiqui.

LEGISLACIÓ APLICABLE AL CONTRACTE D'ASSEGURANÇA

Aquesta pòlissa es regeix per la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança; la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores; el Reial decret 1060/2015 d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores; i també pel que disposen les Condicions generals, especials i particulars del contracte i per les normes que en el futur substitueixin o modifiquin la normativa vigent.

De la mateixa manera, en cas de comercialització a través de mitjans electrònics o telefònics, aplicarà la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.

DRET DE DESISTIMENT

L'Assegurat podrà exercir el seu dret de desistiment a aquest contracte d'assegurança dins del termini de 30 dies naturals des del moment de recepció d'aquesta documentació contractual. El desistiment haurà d'exercitar-se cridant al número de telèfon 900 225 235.

1.4.2. Extracte de condicions de l'assegurança

L'objecte d'aquest Extracte de Condicions de l'Assegurança de Protecció de Pagaments Essencial consisteix a facilitar la informació de l'Assegurança al Client del Prenedor que s'ha adherit a la Pòlissa núm. 90610 com a client titular del Contracte de Subministrament d'Iberdrola (d'ara endavant referit com l'"Assegurat"), per a beneficiar-se de les cobertures, les condicions i l'abast de les quals es descriuen a continuació. La Pòlissa citada està en possessió del Prenedor de l'Assegurança i de MetLife i a total disposició dels Assegurats; pot consultar-se en la web d'IBERDROLA (www.iberdrola.es).

PRENEDOR DE L'ASSEGURANÇA

És prenedor de la pòlissa de l'assegurança IBERDROLA CLIENTES, SAU (d'ara en davant, "IBERDROLA" o el "Prenedor"), entitat amb CIF núm. A-95758389, amb domicili social a Bilbao (Biscaia), plaça Euskadi, núm. 5, CP 48009 i domicili fiscal a Madrid, c/ Tomás Redondo, núm. 1 (CP 28033).

Com a prenedor de l'assegurança i actuant sempre en benefici dels assegurats, IBERDROLA pot promoure la modificació de les condicions de les pòlisses o la substitució de les entitats asseguradores, comunicant-ho degudament als assegurats.

BENEFICIARI DE LA PÒLLISA

És beneficiari amb caràcter irrevocable per a totes les cobertures el prenedor.



Condicions Específiques

L'import de la indemnització serà destinat pel Prenedor a crear un crèdit en el Contracte de Subministrament d'energia de què l'Assegurat forà titular i al que està afecta l'assegurança. Per a la cobertura de Mort, en el supòsit d'absència d'altres membres de la família de l'Assegurat que visquin a l'habitatge d'aquest, podrà fer-se ús de l'esmentat benefici però sempre per un dels hereus legals i sobre l'esmentat subministrament o un altre subministrament d'IBERDROLA..

PRIMA I PAGAMENT DE LA PRIMA

El Prenedor es fa càrrec del pagament de la prima d'aquesta Assegurança.

DURADA DEL CONTRACTE

Les cobertures atorgades per aquesta pòlissa entraran en vigor, sempre que l'assegurat reuneixi les Condicions d'adhesió, el mateix dia en què es produeixi el subministrament efectiu d'energia subscrit amb IBERDROLA al qual estigui destinada l'assegurança, excepte en cas de contractació de l'assegurança en data posterior al subministrament d'energia; en aquest cas, entraran en vigor en el moment de la contractació d'aquesta assegurança.

Les cobertures es mantindran en vigor sempre que la Pòlissa col·lectiva estigui en vigor (en cas de cancel·lació de la pòlissa col·lectiva, la cobertura es cancel·la per a cada Assegurat en la mateixa data en què finalitzi el període de cobertura que es correspongui amb l'última prima pagada), no s'hagi pagat indemnització per qualsevol de les cobertures de Mort o Incapacitat Absoluta i Permanent, el contracte de subministrament no estigui cancel·lat i l'Assegurat no hagi superat el límit màxim d'edat establert.

L'Assegurat està autoritzat a revocar la seva adhesió quan ho estimi convenient, subjecte a un preavis de 30 dies com a mínim, a través del número de telèfon 900 225 235.

CONDICIONS DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

L'adhesió a la Pòlissa Col·lectiva quedarà resolta per:

- Resolució per voluntat de l'assegurat, notificant-ho al Prenedor o a Metlife amb almenys 30 dies de preavis.
- Resolució per voluntat de Metlife, notificant-ho a l'Assegurat amb almenys 60 dies de preavis.
- Cancel·lació del contracte de subministrament d'energia amb IBERDROLA.
- Abonament de la indemnització per mort o incapacitat absoluta i permanent.
- En complir l'edat màxima establerta.

COMUNICACIÓ DE SINIESTRES

En cas de sinistre de l'Assegurat, serà necessari comunicar-ho a MetLife com més aviat millor, ja sigui per correu electrònic (siniestros-sp@metlife.es),

a través del telèfon gratuït núm. 900 201 040 (en horari de 09:00 a 19:00 hores), o a través del Fax núm. 91 725 32 93.

DOCUMENTACIÓ EN CAS DE SINISTRE

Per a la tramitació del sinistre, el beneficiari o els hereus legals de l'assegurat hauran de presentar a MetLife el formulari de la declaració de sinistre acompanyat, segons la cobertura de què es tracti, de la documentació següent (tot això sens perjudici de sol·licitar raonadament altres documents no enumerats, si fos necessari):

- Defunció: Original del Certificat Literal de Defunció.
- Incapacitat Absoluta i Permanent: Original -o fotocopia compulsada- de la Proposta i Resolució de la Seguretat Social en la que es declara la incapacitat.
- Incapacitat temporal: (i) comunicat de baixa on s'especifiqui la causa de la Incapacitat, continuïtat i alta, bé de la Seguretat Social o bé del sistema substitutori al qual es trobi adscrit l'Assegurat expedit pel facultatiu que pertanyi a aquests organismes que realitzi el seguiment, indicant expressament en el mateix el diagnòstic corresponent, (ii) Informe de Vida laboral actualitzat.
- Hospitalització: (i) Informe d'alta hospitalària on aparegui el motiu de l'ingrés, tractaments que s'han seguit, probes realitzades, resultats d'aquestes i data d'ingrés i alta (ii) en cas d'accident, informe de primera assistència i/o diligències judicials completes, (iii) informe d'urgències, (iv) Informe de Vida laboral actualitzat.

 Condicions Específiques**RÈGIM FISCAL**

Les indemnitzacions derivades de qualsevol de les cobertures d'aquesta assegurança tributaran conforme a la legislació vigent en cada moment.

Moneda:

Tots els imports monetaris, primes i prestacions es calcularan i es pagaran en la moneda nacional d'Espanya en el moment del pagament.

SANCIONS INTERNACIONALS

Sense perjudi del que s'exposa en l'Assegurança, MetLife no podrà garantir el pagament de les Sumes Assegurades: 1.- si el Prenedor, Assegurat o Beneficiari és resident en un país sancionat; 2.- si el Prenedor, Assegurat o Beneficiari es troba inclòs en els llistats de l'Oficina de Control d'Actius Estrangers dels Estats Units d'Amèrica (Office of Foreign Assets Control, OFAC), en el llistat de Nacionals Especialment Designats (Specially Designated Nationals, SDN), en el llistat d'Identificacions de Sancions Sectorials de OFAC o qualsevol llistat internacional o local de sancions; o 3.- si es reclama el pagament en relació amb els serveis rebuts en qualsevol país sancionat.

En cap cas MetLife serà responsable de pagar cap sinistre ni garantirà cap cobertura o prestació si pogués resultar exposada a qualsevol sanció, prohibició o restricció de les resolucions de les Nacions Unides o sancions econòmiques o comercials, lleis o reglaments de la Unió Europea, els Estats Units d'Amèrica o qualsevol altra legislació aplicable.

PRESCRIPCIÓ: Les accions que es derivin de l'Assegurança prescriuran en el terme cinc anys.

JURISDICCIÓ: L'Assegurança queda sotmesa a la jurisdicció espanyola i dintre d'aquesta, serà jutge competent per al coneixement de les accions derivades d'aquest, el del domicili de l'Assegurat.

CLÀUSULA D'INDEMNITZACIÓ PEL CONSORCI DE COMPENSACIÓ D'ASSEGURANCES DE LES PÈRDUES DERIVADES D'ESDEVENIMENTS EXTRAORDINARIS EN ASSEGURANCES DE PERSONES. Consultar en <https://www.metlife.es/informacion-compensacion-consorcio-seguros/>.

1.4.3. Extracte de condicions especials**CONDICIONS DE CONTRACTACIÓ**

Són assegurables aquelles persones físiques que reuneixin o compleixin els següents requisits:

1. Ser titular del contracte de subministrament efectiu d'energia emès per IBERDROLA.
2. Tenir més de 18 anys i menys de 98. Els Assegurats amb edat igual o superior a 67 anys, gaudiran únicament de les cobertures de Mort per accident i Hospitalització per accident.
3. Ser resident a Espanya.

COBERTURES

- A. Mort per qualsevol causa o per accident, en funció de l'edat de l'Assegurat en el moment d'adhesió..
- B. Incapacitat absoluta i permanent.
- C. Incapacitat temporal.
- D. Hospitalització per qualsevol causa o per accident, en funció de l'edat de l'assegurat en el moment d'adhesió.

L'Assegurat que s'adhereixi a aquesta Pòlissa gaudirà fins al dia que compleixi 67 anys de les cobertures de Mort per qualsevol causa; d'Incapacitat Absoluta i Permanent i, addicionalment, d'una cobertura -entre les d'Incapacitat Temporal o Hospitalització- que s'ajusti a la seva situació professional i edat en el moment en què ocorre el sinistre. Una vegada complerts els 67 anys d'edat i fins al dia que compleixi 99 anys, l'Assegurat gaudirà de les cobertures de Mort per accident i Hospitalització per accident.

A l'efecte de l'Assegurança s'entén per:

- Accident: el derivat d'una causa violenta, sobtada, externa i aliena a la intencionalitat de l'assegurat.



Condicions Específiques

- Incapacitat absoluta i permanent: la situació física irreversible provocada per un accident o malaltia originada independentment de la voluntat de l'assegurat i determinant de la total ineptitud d'aquest per fer qualsevol treball, ocupació o activitat remunerada.
- Incapacitat temporal: la situació física reversible provocada per accident o malaltia que s'hagi originat independentment de la voluntat de l'Assegurat i que determini la total ineptitud d'aquest per a realitzar la seva professió, treball o activitat remunerada habitual. Aquesta situació d'incapacitat ha de començar abans de que l'Assegurat compleixi els 67 anys d'edat.

SUMES ASSEGURADES

- A. Respecte de la cobertura de mort: la indemnització comprendrà un pagament únic de 600 €.
- B. Respecte de la cobertura d'incapacitat absoluta i permanent, la indemnització comprendrà un pagament únic de 600 €.
- C. Respecte de la cobertura d'incapacitat temporal, la indemnització comprendrà un pagament de 250 € un cop assolit un període de 30 dies consecutius des que es provi la incapacitat. En cas que aquesta situació d'atur es prolongui fins a 210 dies, s'indemnitzarà amb un pagament addicional pel mateix import. Es pagarà fins a un màxim de dues indemnitzacions.
- D. Respecte de la cobertura d'Hospitalització, la indemnització comprendrà un pagament únic de 250.- € una vegada s'hagi excedit un període de 3 dies continus hospitalitzat.

Amb independència del nombre de contractes de subministrament assegurats, s'estableix un límit màxim d'indemnització per Assegurat de deu vegades l'import d'indemnització màxima establert Condicions Particulars.

En cap cas l'assegurat tindrà dret a percebre una indemnització per dues cobertures de forma simultània.

Les cobertures de Mort -per malaltia o accident-, Incapacitat Absoluta i Permanent s'indemnitzen una única vegada. Les cobertures d'Incapacitat Temporal i d'Hospitalització són excloents entre si, de tal forma que:

- A. Gaudiran de la cobertura d'Incapacitat Temporal, aquelles persones que en la data de sinistre estiguin activament treballant com a autònoms, funcionaris o empleats a compte d'altri. -
- B. Gaudiran de la cobertura d'Hospitalització, aquelles persones que, en la data de sinistre, no estiguin treballant activament.

Respecte de les cobertures d'incapacitat temporal i hospitalització, perquè es reiniciï el dret a cobrar indemnització un cop superats els pagaments establerts com a indemnització:

- En cas d'incapacitat temporal, l'assegurat haurà d'estar treballant durant 6 mesos.
- En cas d'Hospitalització: l'Assegurat haurà de passar almenys un període de 6 mesos des de la data de l'anterior sinistre.

S'entén per data de sinistre:

- Per a les cobertures de defunció: la data de la mort de l'assegurat.
- Per a la cobertura d'Incapacitat Absoluta i Permanent: la data d'efectes econòmics reconeguts al Prenedor/Assegurat per la seva situació d'Incapacitat Absoluta i Permanent per l'Organisme Oficial competent.
- Per a la cobertura d'Incapacitat Temporal: el primer dia d'incapacitat de l'assegurat.
- Per a la cobertura d'Hospitalització: el primer dia d'hospitalització.

EXCLUSIONS

- Mort: el suïcidi ocorregut dins del primer any de vigència de la inclusió en el Grup Assegurat, així com els riscos coberts pel Consorci de Compensació d'Assegurances.
- Incapacitat absoluta i permanent: la temptativa de suïcidi, tant si l'Assegurat està fent ús de les seves facultats o no, així com els riscos coberts pel Consorci de Compensació d'Assegurances.



Condicions Específiques

- Incapacitat temporal: la temptativa de suïcidi, tant si l'Assegurat està fent ús de les seves facultats o no; qualsevol accident o malaltia sofert per l'Assegurat per efecte de qualsevol droga no prescrita o subministrada per un Metge, o de l'alcohol (sempre que es detecti taxa d'alcohol en sang superior a la legalment permesa en matèria de trànsit i circulació de vehicles de motor); les infraccions, imprudències o negligències greus comeses per l'Assegurat; les complicacions secundàries de l'embaràs, el part de qualsevol tipus, la interrupció de l'embaràs (i les conseqüències de tot això), així com els períodes de descans per maternitat i paternitat i com els riscos coberts pel Consorci de Compensació d'Assegurances.
- Hospitalització: l'hospitalització no requerida per una raó mèdica o quirúrgica, l'hospitalització derivada de dolors d'esquena (excepte en cas d'evidència mèdica o dany patològic), qualsevol accident o malaltia soferts per l'Assegurat per efecte de qualsevol droga, que no hagués estat prescrita o subministrada per un Metge, o de l'alcohol (sempre que es detecti una taxa d'alcohol en sang superior a la que es permet legalment en matèria de trànsit i circulació de vehicles de motor), així com els riscos coberts pel Consorci de Compensació d'Assegurances.

1.5. Assessorament energètic

1.5.1. Abast

El servei consisteix en la realització d'un diagnòstic energètic, a petició del client, per tal de comprovar l'eficiència energètica de l'habitatge. De cara a la realització del diagnòstic energètic, s'analitzaran les dades de consums de l'habitatge que IBERDORLA té disponibles, així com les que el client aporti, a petició d'IBERDROLA. Quan finalitzi el diagnòstic, el client rebrà un informe amb recomanacions i consells per tenir un habitatge més eficient que li generi més estalvi energètic.

El servei serà a demanda del client i es prestarà amb una periodicitat d'una visita cada 4 anys.

1.5.2. Termini d'atenció

L'atenció de l'avaria es realitzarà en un màxim de deu (10) dies feiners, sense comptar els dissabtes, els diumenges i els dies festius, des de l'avís, tret d'una causa de força major.

Es considera que el termini d'atenció de la visita s'ha complert quan el tècnic s'ha posat en contacte amb el client en el període establert i li ha ofert almenys una cita horària dins del període màxim esmentat abans. En cas que el client sol·liciti la visita en un altre moment, no es considerarà que el termini s'hagi incomplert.

1.6. Servei de bricolatge elèctric

1.6.1. Abast

Inclou una intervenció anual d'un tècnic qualificat al domicili del client per a la prestació dels serveis següents:

- Substitució o reparació de mecanismes elèctrics (endolls, interruptors i polsadors).
- Connexió i posada en funcionament de neveres, congeladors, rentadores, assecadores, rentaplats, forns, cuines elèctriques i escalfadors o calderes elèctrics. També s'hi inclourà la connexió a les preses existents d'aigua i desguàs.
- Connexió i posada en funcionament d'equipament tecnològic limitat a televisors, DVD, consoles i equips de "home cinema".
- Instal·lació o substitució d'extractors en cuines i banys.
- Instal·lació de temporitzadors i termòstats.
- Instal·lació o substitució de làmpades o aplicacions on hi hagi punt de llum.
- Queden coberts els costos de desplaçament i fins a 3 hores de mà d'obra.

L'atenció d'aquest servei es realitzarà en un màxim de 2 dies feiners, sense incloure-hi els dissabtes, els diumenges i els festius, des de la seva sol·licitud, tret de causa de força major, i ambdues parts acorden una cita per a l'execució dels treballs de dilluns a divendres, de 9.00 a 19.00 h.

 Condicions Específiques**1.6.2. Exclusions**

Queda exclòs de l'abast del servei:

- El cost dels materials emprats per dur a terme els treballs.
- Les hores de mà d'obra que superin el límit fixat a les Condicions particulars.
- Els punts de llum o instal·lacions elèctriques noves diferents de les existents, així com les regates que calgui escometre per a la seva instal·lació.
- Els punts d'aigua i desguàs nous diferents dels existents, així com les regates que calgui escometre per a la seva instal·lació.
- L'adequació de les instal·lacions elèctriques existents a les normatives o per necessitats tècniques de l'adequació en qüestió.
- La instal·lació o reparació de programari d'equips electrònics i informàtics.
- La retirada d'aparells i gestió de residus de cap equip.

1.7. Facturació de costos que superin els límits

La sol·licitud per part del client d'algun dels serveis inclosos podria suposar costos no inclosos en les Condicions particulars. En concret, podrien donar-se els casos següents:

- El cost de reparació d'un electrodomèstic que, en ser afegit als costos de les reparacions generats en un any per a un electrodomèstic, supera totalment o parcialment el cost límit anual per electrodomèstic. I els costos addicionals als inclosos en el servei.
- En cas que el cost de la reparació d'urgència ultrapassi el límit anual.
- En l'ús del bricolatge elèctric hi ha costos addicionals als inclosos en el servei.

En aquests casos, el client haurà d'abonar a càrrec seu l'import derivat d'aquests costos no inclosos i se li facturarà prèvia presentació i corresponent acceptació d'un pressupost per part del client.

1.8. Requisit de contractació: punt de subministrament

La contractació del PACK IBERDROLA LLAR està condicionada a disposar d'un contracte d'electricitat amb Iberdrola, un comptador intel·ligent telegestionat i integrat en el sistema i una potència contractada de menys de 15 kW. Si es deixa de complir alguna d'aquestes condicions, el servei de PACK IBERDROLA LLAR s'acabarà.

En el cas que el client augmenti la potència elèctrica contractada del punt de subministrament per damunt de 15 kW, serà donat de baixa d'aquest servei.

1.9. Garantia

Les actuacions de reparació tindran una garantia mínima de sis (6) mesos des de la data de terminació de la reparació.

1.10. Llar digital servei ciberseguretat**1.10.1. Antivirus****1.10.1.1. Abast del Servei**

Un cop completada la instal·lació, serà el mateix antivirus el que automàticament i de manera ininterrompuda analitzi els teus dispositius a la recerca d'amenaçes. Trobaràs un resum dels resultats d'aquestes anàlisis a la nostra plataforma i podràs consultar-los sempre que vulguis.

Amb la solució Bit Defender es proporciona als dispositius una seguretat avançada davant qualsevol mena d'amenaça, gràcies als seus mòduls de seguretat:

- **Protecció:** Protecció multicapa que manté els dispositius a resguard de totes les amenaces noves i existents

 Condicions Específiques

- **Rendiment:** Reacciona instantàniament davant el programari maliciós sense sacrificar el rendiment del teu dispositiu.
- **Privacitat:** Tingues cura de la informació personal i de la privacitat a internet.

El servei està limitat a 5 dispositius per a la llar.

1.10.1.2. Requisits del Servei

- **Windows:**
 - Sistema operatiu: Windows 7 amb Service Pack 1, Windows 8.1, Windows 10 i Windows 11
 - Memòria (RAM): 2 GB
 - Espai lliure al disc: 2,5 GB d'espai lliure
- **MacOS:**
 - Sistema operatiu: macOS X Yosemite (10.10) o posterior.
 - Espai lliure al disc disponible: 1 GB d'espai lliure
 - Navegadors compatibles: Safari, Firefox, Google Chrome
 - Podeu instal·lar Bitdefender VPN només en dispositius amb macOS Sierra (10.12 o posterior)
- **iOS:**
 - Sistema operatiu: iOS 12 o posterior
- **Android:**
 - Sistema operatiu: Android 5.0 o posterior
 - Dispositius habilitats per a Google Play Services.

1.10.2. Control parental

1.10.2.1. Abast del Servei

Aquest servei us permet controlar i monitorar els dispositius digitals en temps real i establir mesures de seguretat per al seu control.

Les funcionalitats principals d'aquest servei són les següents:

- Permet activar o desactivar a voluntat el monitoreig d'aplicacions, navegació, ubicació i contactes
- Es poden establir diferents controls parentals assignant el control parental a una persona amb un sol equip o bé a una persona amb diversos dispositius de manera agrupada.
- Mostra el temps amb la pantalla activa, amb la possibilitat de mostrar la informació en rangs de 30 dies, 7 dies o dia actual.
- Permet establir límits diaris d'ús, així com horaris d'ús per dies i per setmanes.
- Visualitza les aplicacions utilitzades i el temps d'ús d'aquestes.
- Visualitza les pàgines web visitades, amb la possibilitat de filtrar per web que han estat accedides i bloquejades, i també mostra el percentatge de temps d'estada respecte de la resta d'URL.
- Permet establir les categories de webs que es bloquejaran o permetran i que seran aplicables al control parental.
- Mostra la ubicació del dispositiu si aquest és compatible i permet crear àrees restringides i segures d'ubicació.
- Permet visualitzar els contactes del dispositiu.
- Avís d'arribada a destinació.

El servei està limitat a 5 dispositius per a la llar.

 Condicions Específiques**1.10.3. Protecció contra frau de targetes bancàries****1.10.3.1. Abast del Servei**

Aquest servei us ajudarà a protegir les targetes de crèdit i estar informat en tot moment en cas que s'hi produeixi alguna vulnerabilitat de seguretat.

Les funcionalitats principals d'aquest servei són:

- Rastregem en el web fosc i busquem els nombres de targetes bancàries dels clients per si les targetes van ser robades i estan a la venda.
- Monitorització contínua i alerta immediata si trobem la targeta al web fosc.
- Reduïx el risc que el ciberdelinqüent faci servir les targetes bancàries per fer compres i pagaments en nom vostre.
- Segur: El client només facilita la numeració de la targeta, en cap cas la data de validesa ni el CCV ni cap altra dada.
- Comunicació de l'alerta mitjançant correu electrònic.

El servei està limitat a 3 targetes.

1.10.4. Protecció d'identitat**1.10.4.1. Abast del Servei**

Aquest servei us ajudarà a monitoritzar la protecció de la vostra identitat. Busquem al web fosc la presència dels teus comptes de correu per si qualsevol ha estat vulnerat.

Les funcionalitats principals d'aquest servei són les següents:

- Monitorització de la identitat i notificació al client. Comunicació proactiva d'alerta mitjançant correu electrònic.
- Notificació especial al client si es detecten robatoris de credencials i aquestes estan a la venda al web fosc.
- Reducció del risc que ciberdelinqüents es facin passar pel client fent càrrecs i compres il·legítimes, publicacions en xarxes socials o accions il·lícites sense el seu consentiment.
- Seguretat en l'ús del servei. El client només facilita la credencial d'accés, en cap cas la contrasenya.

El servei està limitat a 3 correus electrònics.

1.10.5. Informe presència a internet**1.10.5.1. Abast del Servei**

Aquest servei l'ajudarà a conèixer la seva presència a internet.

El client haurà d'indicar expressament totes les dades personals que necessitei per poder identificar-lo entre tots els resultats trobats en les cerques realitzades durant la prestació del servei, amb l'objectiu de determinar fefaentment que la informació o les dades trobades a la xarxa es corresponen amb el client.

Pel que fa al servei esmentat, Iberdrola es compromet a garantir-lo, sempre que no requereixi actuacions extraordinàries davant òrgans administratius o judicials, és a dir, considerat de dubtosa viabilitat per motius fonamentats aliens a la seva voluntat o legals.

El client haurà d'accedir mitjançant la plataforma de serveis connectada i emplenar un formulari, on haurà d'emplenar totes les dades personals que consideri per poder identificar-lo. Com més exactes siguin les dades, millor serà el resultat.

El client tindrà sempre a la seva disposició l'última cerca realitzada amb totes les dades trobades.

No hi ha límits d'ús.

 Condicions Específiques**1.10.5.2. Exclusions del Servei**

- La defensa per les accions legals que s'exerceixin contra el client per l'ús incorrecte de la cobertura.
- Les conseqüències que es puguin derivar de l'aportació de dades falses per part del client.
- Les accions legals que pugui emprendre el client ni els costos derivats del seu exercici.
- Qualsevol prestació o servei diferents dels descrits en aquesta cobertura.
- Qualsevol acció realitzada per professionals no designats per la Companyia.
- Despeses i costos addicionals a conseqüència de la realització de treballs de durada extraordinària o de tipologia jurídica, els quals es podran facturar independentment.

1.10.6. Esborrament digital i dret a l'oblit**1.10.6.1. Abast del Servei**

Aquest servei us ajudarà a poder eliminar dades o informació personal que es puguin haver publicat en alguna pàgina web o xarxa social, i també quan es vulgui eliminar informació sobre una persona o companyia, difamació, suplantació d'identitat, etc.

Depenent de l'abast contractat, el client tindrà dret a un nombre d'esborraments digitals i dret a l'oblit. No s'assegura l'esborrament total o parcial de tot el sol·licitat, atès que normalment depèn de l'acceptació o no dels administradors de les plataformes on apareix publicada la informació. S'estudiarà cada cas de manera individual.

Les funcionalitats principals d'aquest servei són les següents:

Eliminació de contingut per les vulneracions següents:

- Copyright.
- Privacitat.
- Intimitat.
- Suplantació.
- Difamació.
- Calúmnies.
- Assetjament.

Per sol·licitar l'esborrament, haureu d'accedir mitjançant la plataforma de serveis connectada i emplenar un formulari, en què haureu d'aportar la documentació següent:

- Còpia del document d'identificació (DNI, NIF, NIE, passaport, CI, RG, etc.).
- Poder de representació emplenat i signat.

El client tindrà dret a la petició d'esborrament d'enllaços que continguin informació visible a la part pública d'internet i que els ocasioni a les persones o companyies un risc o dany reputacional. La cobertura inclou, així mateix, assessorament legal i jurídic en temes relacionats amb l'ús d'internet i derivats del comerç electrònic.

El client haurà d'indicar expressament la informació que vol esborrar, sempre que aquesta impliqui un dany reputacional, i només eixa informació serà objecte de la prestació d'aquest servei.

Pel que fa al servei esmentat, Iberdrola es compromet a garantir-lo, sempre que no requereixi actuacions extraordinàries davant òrgans administratius o judicials, és a dir, considerat de dubtosa viabilitat per motius fonamentats aliens a la seva voluntat o legals.

És possible que alguns resultats no facin l'efecte desitjat malgrat la diligència i la bona voluntat iniciades, atès que de vegades depèn de decisions preses unilateralment per altres organismes o companyies en diferents països del món, per la qual cosa l'esborrament podria no completar-se íntegrament.

 Condicions Específiques

El servei està limitat a 3 esborraments/any.

1.10.6.2. Exclusions

- La defensa per les accions legals que s'exerceixin contra el client per l'ús incorrecte de la cobertura.
- Les conseqüències que es puguin derivar de l'aportació de dades falses per part del client.
- Les accions legals que pugui emprendre el client ni els costos derivats del seu exercici.
- Qualsevol prestació o servei diferents dels descrits en aquesta cobertura.
- Qualsevol acció realitzada per professionals no designats per la Companyia.
- Despeses i costos addicionals a conseqüència de la realització de treballs de durada extraordinària o de tipologia jurídica, els quals es podran facturar independentment.

1.10.7. Còpia de seguretat al núvol**1.10.7.1. Abast del Servei**

Aquest servei us ajudarà a protegir les vostres dades gràcies a un agent instal·lat als vostres dispositius. Les còpies es fan tots els dies per evitar la possible pèrdua de dades. Un dels avantatges d'aquest servei és que la informació s'emmagatzema encriptada (AES256) en servidors al núvol i així s'evita l'accés a ciberdelinqüents. En cas que necessiteu recuperar i accedir a la informació, podreu fer-ho des de qualsevol dispositiu i en qualsevol lloc.

Aquest servei se sol·licitarà a través de la nostra plataforma en la secció Còpia de seguretat. Un cop processada la petició, haureu d'accedir al vostre correu electrònic i seguir les instruccions del correu rebut. Els nostres experts tècnics us assessoraran sobre la informació susceptible de ser emmagatzemada en la vostra còpia de seguretat i us ajudaran en tot el procés si teniu cap consulta.

El servei està limitat a 10 GB de capacitat.

1.10.7.2. Requisits del Servei

- Dispositius: Windows, MacOS, Android, iOS (en versions actualitzades i admeses pel fabricant).
- Connexió a internet per fer la còpia de seguretat.
- GB màxim segons termes i condicions de l'acord.

SERVEI SUPORT DIGITAL**1.10.8. Suport tecnològic integral****1.10.8.1. Abast del Servei****SOFTWARE**

L'abast del servei d'assistència informàtica es presta sobre els sistemes operatius i les aplicacions d'ús comú a l'entorn residencial, en totes les versions admeses pels seus fabricants.

Tot seguit s'enumeren les aplicacions i els sistemes admesos pel servei:

- Sistemes operatius: versions de Microsoft Windows, Mac OSX, Android i iOS admeses pels seus fabricants.
- Programes d'oficina: Microsoft Office, Microsoft Office per a MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadors i correu electrònic: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Office 365, Workspace, Safari, Thunderbird i Mac OS Mail.
- Programes multimèdia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player i els còdecs principals del mercat.
- Compressors: Winzip, Winrar, Stuffit Expander i Keka.

 Condicions Específiques

- Antivirus i firewalls: Bitdefender, TrendMicro, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast i Firewall Mac OS. Inclou també l'ajuda en la instal·lació, la configuració i l'actualització gratuïta d'antivirus existents al mercat.
- Programes de videoconferències i missatgeria instantània: Zoom, Google Meet, Cisco Webex Meetings, Microsoft Teams, Google Duo, Skype, Hangouts, Teams.

Iberdrola proporciona cobertura a qualsevol altra aplicació o sistema que substitueixi o sigui un evolutiu dels anteriors amb el propòsit de respondre a la realitat de l'evolució del mercat

Els serveis d'assistència inclosos són:

- Ajuda en el maneig de les aplicacions admeses al Centre de Suport (les indicades anteriorment).
- Instal·lació i desinstal·lació de les aplicacions admeses.
- Actualització de versions i Service Pack per al programari admès, sempre que el client disposi de la llicència pertinent o l'actualització sigui gratuïta.
- Configuració dels sistemes operatius i les aplicacions admeses.
- Assessorament sobre requisits de maquinari i programari per a les aplicacions admeses.
- Assistència en instal·lació i configuració de certificats electrònics.
- Assistència en instal·lació d'escriptoris virtuals.
- Revisió de sistema de back-up per a còpies de seguretat i recuperació de dades i realització de còpies de seguretat d'arxius: Suport al sistema de back-up que tinguí el client. Limitat al lloc de treball, no per a servidors.
- Encriptació de discos amb informació sensible per al compliment del RGPD: El xifratge es realitzarà amb l'eina BitLocker, sempre que l'equip del client disposi de la llicència del programari. En cas que el client tingui un altre programari llicenciat, s'ajudarà el client en el procés de xifratge, sempre que el programari sigui monolloc. En qualsevol cas, les claus de xifratge mai no s'emmagatzemaran en els sistemes d'Iberdrola, per la qual cosa el nostre personal no podrà realitzar cap desxifratge si el client ha oblidat la clau d'encriptació.
- Assistència a terminals punt de venda (TPV): El servei cobreix el suport remot a la computadora i a la seva connectivitat amb la impressora de tiquets i el lector de codi de barres. El client haurà de tindre un contracte de manteniment vigent del programari de TPV per a casos d'incidències amb el programari o la seva funcionalitat.
- Servei de suport a l'emmagatzematge de documentació al núvol (aplicacions gratuïtes): Assessorament i configuració de la còpia de seguretat en les eines gratuïtes existents al mercat (Dropbox, GDrive...), o bé en la que ja tingui contractada el client, amb llicència en vigor.
- Servei de gestió de contrasenyes: Suport en l'ús de l'emmagatzematge de credencials de Windows i dels navegadors.
- Connectivitat dins de la xarxa interna del client.
- Canviar la contrasenya d'accés a la computadora.
- Consultar contrasenyes desades als navegadors.
- Eliminar contrasenyes específiques i eliminar totes les contrasenyes dels navegadors.

El servei es presta sobre els sistemes operatius i les aplicacions admeses, sempre subjecte a la disponibilitat en funció del sistema operatiu propietat del client i la possessió d'una còpia legítima d'aquesta, la qual s'entén com la clau i el mitjà d'instal·lació vàlids per al fabricant.

Si, segons el parer del tècnic especialista, fos necessària una presa de control remot de l'equip per resoldre la incidència, aquest n'haurà d'informar el client i sol·licitar consentiment. Abans de la presa de control remot, el client haurà de fer còpies de seguretat de les dades, el programari o altres fitxers emmagatzemats en els discos del seu ordinador o altres suports.

 Condicions Específiques**HARDWARE**

Tots els serveis d'assistència remota descrits tot seguit són aplicables a estacions de treball Intel o AMD amb sistema operatiu MS Windows i a estacions de treball Apple amb sistema operatiu MAC OSX amb processadors Intel.

Els serveis d'assistència inclosos són:

- Incidències en estacions de treball (equips de sobretaula, portàtils i dispositius mòbils)
- Configuració del maquinari i sistema operatiu.
- Connexió i configuració de perifèrics, com ara impressores, escàners, teclats, ratolí, càmeres web o digitals, monitors, micròfons, etc.
- Atès que per a la realització d'aquestes activitats en moltes ocasions serà necessari el programari original del dispositiu, si el client no en disposa, els tècnics buscaran i baixaran el programari de controladors disponible a internet en el PC del client, sempre que sigui possible.

1.10.8.1. Exclusions

Queden excloses les assistències per a equips o programes aliens a l'àmbit de cobertura dels serveis contractats, usos i suport professional d'aplicacions i plataformes, així com servidors.

El servei d'Assistència Tecnològica Integral no cobreix l'assistència a:

- Les assistències per a equips o programes aliens a l'àmbit de cobertura de l'abast descrit anteriorment.
- Avaries referents a la connectivitat que siguin responsabilitat de l'operador d'internet del client.
- El programari necessari per resoldre alguna avaria, ni la reparació de desperfectes físics.
- Si fos necessari reparar o subministrar algun tipus de programari, es faria el pressupost corresponent al client.
- Instal·lació/configuració de programari no previst en l'abast del servei o de programes crackejats o il·legals.
- El suport a programes o aplicacions desenvolupades específicament per a una empresa.
- Suport a programes o programari de gestió específics.
- Suport sobre Access, macros, taules dinàmiques, fórmules complexes o sistemes estadístics en Excel.
- Suport a servidors.
- Capacitació sobre programes i informàtica en general; no es prestarà formació avançada o repetitiva sobre una mateixa qüestió

1.10.9. Suport iot (llar connectat)**1.10.9.1. Abast del Servei**

Amb aquest servei us ajudem en la gestió dels vostres dispositius IoT, amb tots els passos necessaris per poder configurar i integrar de manera segura el vostre dispositiu. Un servei basat en la configuració dels aspectes tècnics necessaris per poder gaudir al màxim dels vostres dispositius. Les prestacions que s'ofereixen dins del servei són:

- Posada en marxa del dispositiu: Suport i assessorament per a la instal·lació física del dispositiu.
- Autenticació: Suport per a la gestió de la identitat i autenticació dels dispositius. Us ajudarem a evitar intrusions i mantenir la confidencialitat de la informació.
- Configuració: us ajudem a personalitzar la funcionalitat del vostre dispositiu IoT.
- Configuracions eficients i segures que s'adaptin a les necessitats del client.
- Seguretat: El més important és la seguretat del dispositiu, per a això els nostres tècnics us ajudaran amb la creació de contrasenyes robustes, l'actualització de microprogramari a les últimes versions i la configuració de les actualitzacions perquè estigueu protegit en tot moment.



Condicions Específiques

- Control de dispositiu: Facilitarem al client informació i instruccions d'ús perquè pugui controlar el dispositiu de manera remota.
- Monitoratge: Juntament amb el client, us ajudarem a configurar les alertes necessàries per a la correcta gestió del dispositiu.
- Actualització de programari: Per mantenir el funcionament òptim dels dispositius IoT, els clients necessiten la capacitat de poder actualitzar el microprogramari del seu dispositiu; els ajudem amb la seva actualització.
- Manteniment: Els nostres tècnics estaran disponibles les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any per ajudar-vos amb qualsevol dubte o problema de funcionament que puguin tenir els vostres dispositius connectats.

El servei cobreix els equipaments domòtics no informàtics connectats a la xarxa wifi o cablejada de la llar.

Iberdrola facilita l'accés al suport i l'ajuda al client en la instal·lació, la configuració i l'ús dels dispositius "intel·ligents" amb què treballa Iberdrola.

1.10.10. Optimizació de dispositius i connectivitat

1.10.10.1. Abast del Servei

Aquest servei analitzarà, per a dispositius amb sistemes operatius Windows, Mac i Android, els punts clau següents:

- Informació del dispositiu:
 - Ocupació del processador
 - Memòria lliure
 - Espai disponible al disc
 - Model
 - Versió del Sistema Operatiu
- Informació sobre la connectivitat:
 - Comprovació de la connectivitat del dispositiu
 - Equips connectats a la xarxa

En cadascun dels equips s'analitzaran les característiques crítiques per a la velocitat de connexió.

Es requereix un dispositiu amb un sistema operatiu admès.

1.10.11. Assistència experta a domicili

1.10.11.1. Abast del Servei

Resolució d'incidències en entorns amb sistema operatiu Windows i MAC, en les versions admeses, que no s'han pogut resoldre de manera remota, sempre subjecte a la disponibilitat en funció del sistema operatiu propietat del client i la possessió d'una còpia legítima d'aquesta, la qual s'entén com la clau i el mitjà d'instal·lació vàlids per al fabricant.

1.10.11.2. Cobertures

La mà d'obra és gratuïta per al client. Si es necessiten peces per arreglar l'equip, se li facilitarà al client un contracte no vinculant amb aquestes peces.

El servei està limitat a 2 assistències a domicili a l'any.

1.10.11.3. Garanties

El termini de garantia sobre els serveis d'assistència prestats serà de 6 mesos des de la prestació del servei; en cas que passat aquest temps es produeixi algun incident nou es comptarà com una assistència a domicili addicional.

 Condicions Específiques

La garantia només cobreix mals funcionaments deguts a instal·lacions o reparacions, en aquells sistemes informàtics del client sobre els quals Iberdrola ha treballat directament, i mai sobre sistemes en els quals Iberdrola no ha dut a terme cap actuació, tret que es demostrï que el treball realitzat en un sistema ha afectat el funcionament d'un altre sistema directament relacionat.

El termini de garantia comença a partir de la data de finalització dels serveis.

La garantia no cobreix reconfiguracions o reinstal·lacions degudes a noves especificacions aportades pel client un cop finalitzats els treballs.

1.10.11.4. Exclusions

Queda exclosa d'aquest abast la realització de configuracions o la petició de qualsevol altre servei d'assistència que no tingui l'origen en un mal funcionament dels equips del client.

- Neteja interna i externa dels equips.
- Suport a equips en garantia en els casos en què s'hagués de manipular per resoldre el problema.
- Maquinari i reparació de desperfectes físics de maquinari (les peces necessàries per a la reparació dels equips són a càrrec del client).
- Programari necessari per a la reinstal·lació de l'equip, el client n'haurà de disposar per a la instal·lació.
- Suports a servidors i Hub/switch.
- Suport en la instal·lació de programes crackejats.
- Suport in situ a router.
- Suport especialitzat per a la instal·lació, la configuració i la connectivitat d'equips informàtics o dispositius multimèdia d'ús professional.
- Peces, accessoris o programari, en cas que siguin necessaris per a la resolució de la incidència.
- L'assistència no s'imparteix sobre sistemes operatius Linux i UNIX.
- No inclou la realització de configuracions o la petició de qualsevol altre servei d'assistència que no tingui l'origen en un mal funcionament dels equips del client.



2. Condicions de prestació del servei

2.1. Activació del contracte

S'estableix un període de carència de trenta (30) dies naturals des de la data d'entrada en vigor del Contracte (definida a la clàusula 3.1 d'aquest contracte), durant el qual els serveis avaries elèctriques urgents, reparació d'electrodomèstics i bricolatge elèctric inclosos a **PACK IBERDROLA LLAR** no es podran fer servir; en el cas del servei d'assessorament energètic, s'establirà un període de carència de 6 mesos. L'Assegurança Protecció de Pagaments Essencial no té carències.

2.2. Sol·licitud del servei

El client podrà sol·licitar qualsevol dels serveis inclosos en **PACK IBERDROLA LLAR**:

- Trucant al número de telèfon del Servei d'Assistència Tècnica d'IBERDROLA.
- Dirigint-se a un Punt d'Atenció Presencial d'Iberdrola.
- A través de la APP d'IBERDROLA.

En cas de sinistre cobert per l'Assegurança Protecció de Pagaments Essencial, el client haurà de comunicar-ho a l'asseguradora (MetLife), segons el que indica l'apartat 1.4.



Condicions Específiques

2.3. Condicions prestació del servei

IBERDROLA prestarà els serveis inclosos en **PACK IBERDROLA LLAR** segons les condicions següents:

- Si es detecta que l'actuació sol·licitada pel client no està coberta perquè forma part d'alguna de les exclusions esmentades, se li facturaran les despeses en què s'hagi incorregut de tal manera que se li presentarà el corresponent pressupost previ per tal que el client l'aprovi.
- IBERDROLA únicament respondrà de la correcta execució dels treballs objecte del present contracte. En especial, no respondrà de:
 - Danys personals o materials resultants d'un ús o conservació indeguts.
 - Danys causats a qualsevol element o al seu funcionament, tret que la causa sigui l'execució dels treballs.
 - Danys causats a tercers pels elements coberts.
 - Supòsits de cas fortuït i força major.
- IBERDROLA no es farà càrrec de retards o impediment en l'execució dels serveis en cas de vaga, motí, greus successos meteorològics i altres casos de força major.



3. Entrada en vigor, durada, renovació i baixa del servei

3.1. Entrada en vigor

L'entrada en vigor del **PACK IBERDROLA LLAR** queda condicionada a l'entrada en vigor del contracte de subministrament elèctric amb IBERDROLA corresponent al punt de subministrament al qual s'associa si es contracten de manera simultània. A partir d'aquest moment s'inicia el període de carència que s'estableix en les Condicions Particulars.

Sí es contracta **PACK IBERDROLA LLAR** amb posterioritat al contracte ja existent de subministrament elèctric amb IBERDROLA associat al mateix punt de subministrament, el Contracte actual entrarà en vigor en la data de signatura d'aquest, sense perjudi del període de carència establert en les Condicions Particulars.

3.2. Durada

La duració del present Contracte serà anual des de la seva entrada en vigor.

3.3. Renovació

El **PACK IBERDROLA LLAR** es renovarà de manera automàtica anualment, llevat que alguna de les parts notifiqui el contrari amb almenys quinze dies d'antelació a l'acabament del contracte.

3.4. Baixa i desistiment

La resolució del contracte de subministrament d'electricitat associat al servei **PACK IBERDROLA LLAR** implicarà la baixa d'aquest servei.

El Client podrà desistir lliurement en qualsevol moment d'un o diversos serveis que integren el **IBERDROLA PACK LLAR** (Protecció Electrodomèstics 10, Urgències Elèctriques, Assistent Smart, Assegurança Protecció de Pagaments Essencial o Llar Digital) i, en aquest cas, es mantindran vigents la resta dels serveis. En aquest supòsit el preu dels serveis que es mantinguin passarà a ser el que apliqui IBERDROLA com si aquests haguessin estat contractats independentment.

Els serveis de Bricolatge Elèctric i Assessorament Energètic són accessoris del **PACK IBERDROLA LLAR**. Després, aquests seran donats de baixa automàticament en cas de desistiment de Protecció Electrodomèstics 10, Urgències Elèctriques, Assistent Smart, Assegurança Protecció de Pagaments Essencial o Llar Digital.

La baixa del **PACK IBERDROLA LLAR** o de qualsevol dels serveis que l'integren no comportarà cap penalització.

La baixa serà efectiva el dia que el client la notifiqui de manera fefaent.

 Condicions Específiques

IBERDROLA donarà de baixa el servei d'Assistent Smart i l'Assessorament energètic, amb un preavís de 15 dies, si durant els primers tres mesos des de l'inici de la prestació d'aquest servei, IBERDROLA no rep de l'empresa distribuïdora del punt de subministrament del Client la informació Mes en la clàusula 1.3 anterior. La resta dels serveis romandran vigents d'acord amb el paràgraf segon d'aquesta clàusula.

IBERDROLA podrà resoldre anticipadament els serveis de **PACK IBERDROLA LLAR** en qualsevol moment sense haver-hi un preavís en el cas que el Client, en relació amb la prestació d'algun dels serveis que integren el **PACK IBERDROLA LLAR** realitzi comportaments o actes que, per la seva naturalesa i circumstàncies, fossin reprovables davant l'opinió pública, o contravinguin la llei, la moral o l'ordre públic.

Com a consumidor i usuari teniu dret a desistir del present contracte en un termini de 14 dies naturals sense necessitat de justificació. El termini de desistiment expirarà al cap de 14 dies naturals des del dia de la subscripció del contracte.

Per exercir aquest dret, el client disposa del document de desistiment incorporat en el contracte.