

 **Condicions específiques** **1. Quin és l'objecte del contracte?****1. Objecte Productes contracts**

L'objecte d'aquestes Condicions Específiques és la descripció del servei I+PACK AEROTÈRMIA per part d'IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (d'ara endavant, IBERDROLA).

I+PACK AEROTÈRMIA inclou els serveis (1.1) **I+REPAIR AEROTÈRMIA**, (2) **I+CHECK AEROTÈRMIA**.

1.1 Servei I+Pack Aerotèrmia

Consisteix en la reparació al domicili, com a adreça de prestació del servei a les Condicions Particulars, mitjançant un tècnic qualificat, dels equips d'aerotèrmia descrits en aquestes condicions.

1.1.1 Antiguitat de l'Equip d'Aerotèrmia

L'antiguitat dels equips d'aerotèrmia es determinarà segons la data de la seva compra que el client justificarà mitjançant tiquet o factura de compra.

1.1.2 Abast

Equips amb una antiguitat inferior o igual a 10 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 límit anual d'intervencions de reparació i s'establirà un límit anual de Cost de Reparació de 300 € (d'ara endavant, el "**Límit Màxim Anual**"), inclosos tots els impostos aplicables. Si el Cost de Reparació que es lliura al client després de la visita supera el cost límit anual, es procedirà segons que estableix la clàusula 1.1.3.

Equips amb una antiguitat superior a 10 anys: Queden coberts el desplaçament i les 3 primeres hores de mà d'obra. El Client assumirà 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.

Als equips d'aerotèrmia amb una antiguitat superior a 10 anys no els correspon el Pagament per Substitució.

1.1.3. Pagament de substitució

En cas que no sigui possible la reparació, el Client tindrà dret a rebre el pagament per substitució, i tot seguit se n'indica l'import anual:

- 300 € a l'any per a equips amb una antiguitat inferior a 5 anys.
- 250 € a l'any per a equips amb una antiguitat superior o igual a 5 anys i inferior a 7 anys.
- 200 € a l'any per a equips amb una antiguitat superior o igual a 7 anys i inferior a 9 anys.
- 150 € a l'any per a equips amb una antiguitat superior o igual a 9 anys i inferior a 11 anys.
- 0 € a l'any per a equips amb una antiguitat superior a 11 anys.

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 un cop durant cada període anual en què el contracte estigui vigent, 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.

1.1.4 Atenció d'averies

IBERDROLA atindrà les averies de les instal·lacions i els equips inclosos dins de l'abast, en un termini màxim de dos (2) dies feiners per a capitals de província i de tres (3) dies feiners per a la resta de poblacions (considerats com a tals de dilluns a divendres de 8 h a 20 h, tret de festius nacionals) des que es rebí l'avís del Client.

1.1.5 Exclusions

- Les inspeccions, assistències o reparacions realitzades per persones alienes a IBERDROLA i els danys que poguessin causar.
- Els termòstats, els sistemes de control o altres elements externs als equips.
- Averies en elements propis de l'empresa distribuïdora d'electricitat i gas la reparació de les quals sigui responsabilitat d'aquesta.
- Els comandaments, els sistemes de control o altres elements externs als mateixos equips d'aerotèrmia adquirits.
- Serveis en instal·lacions comercials o industrials i, en general, els electrodomèstics l'ús dels quals no sigui per a finalitats exclusivament domèstiques.
- Les instal·lacions de climatització centralitzades que donen servei a més d'un habitatge, equips portàtils, instal·lacions que no siguin fixes o que no estiguin situades en el domicili del punt de subministrament energètic al qual s'associa el servei i equips de climatització que utilitzen tecnologies diferents de les expressament incloses en l'abast.
- Les instal·lacions o els equips en període de garantia.
- La reparació d'equips o parts de la instal·lació que no estiguin visibles i/o a les quals el tècnic no pugui accedir.
- Els esmalts, pintures, niquelats, cromats, peces i components estètics o un altre tipus de peces que no afecti el funcionament intern de l'aparell.
- Corrosió o oxidació, ja 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.
- Averies produïdes com a conseqüència d'un ús anormal, negligent o inadequat dels equips o de la instal·lació, danys accidentals o cops a l'aparell causats per algun element extern.
- Averies produïdes per qualsevol vici ocult.
- Operacions de manteniment o conservació de l'aparell, com ara greixatge, ajustos o neteges o revisions periòdiques.
- Qualsevol peça que el fabricant consideri consumible.
- Reclamacions per pèrdues d'utilitat de l'aparell per manca de peces de recanvi del fabricant.
- Averies que siguin conseqüència directa o indirecta d'incendis i fenòmens de caràcter extraordinari o catastròfic.
- Les averies provocades per una instal·lació incorrecta o no conforme amb les normatives, les modificacions no apropiades o l'ús de peces de recanvi no originals.
- Danys dels equips produïts com a conseqüència, sempre que no hagin sigut causats per una avaria interna de funcionament, o danys causats en elements que no són propis de la instal·lació coberta i en general responsabilitats civils de qualsevol naturalesa.
- IBERDROLA no es fa càrrec de retards ni de l'impediment de l'execució dels serveis en cas de vaga, motí, greus successos meteorològics i altres casos de força major.
- Danys accidentals o cops a l'aparell causats per algun element extern.

- Instal·lacions o elements propis d'aquestes als quals no sigui possible accedir fàcilment o per als quals, segons el parer del tècnic, es requereixin mitjans desproporcionats per a la realització de la instal·lació de l'equip, o que posin en risc la seguretat de l'instal·lador.

1.1.6 Garantía

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

2. Servei I+ Check Aerotèrmia

Consisteix en la revisió, amb periodicitat biennal al domicili referit com a adreça de prestació del servei a les Condicions particulars, mitjançant un tècnic qualificat, dels equips d'aerotèrmia descrits en aquestes Condicions.

2.1 Abast

En el servei es duen a terme les operacions següents:

- Comprovació del funcionament correcte de la instal·lació.
- Verificació i comprovació dels paràmetres de treball.
- Revisió i neteja de filtres.
- Verificació dels estats de les connexions elèctriques i les vàlvules de seguretat.
- Verificació de pressions en els circuits i inexistència de fuites.
- Verificació de les sondes.
- Neteja d'unitat interior i exterior.
- Comprovació del funcionament correcte dels sistemes emissors, com sòl radiant, ventiloconvectors, radiadors o anàlegs.
- Comprovació o emplenament de les estacions de càrrega solar i/o ACS.
- Purga de les estacions de càrrega solar i/o ACS.

La revisió biennal de manteniment s'ajustarà als procediments d'IBERDROLA i es durà a terme segons rutes i en temps definits per IBERDROLA, i serà avisada i coordinada amb el client amb l'antelació suficient.

2.2. Exclusions

- Les inspeccions o assistències realitzades per persones alienes a IBERDROLA i els danys que poguessin causar.
- Els termòstats, els sistemes de control o altres elements externs als equips.
- Els comandaments, els sistemes de control o altres elements externs als mateixos equips d'aerotèrmia adquirits.
- Serveis en instal·lacions comercials o industrials i, en general, els electrodomèstics l'ús dels quals no sigui per a finalitats exclusivament domèstiques.
- Les instal·lacions de climatització centralitzades que donen servei a més d'un habitatge, equips portàtils, instal·lacions que no siguin fixes o que no estiguin situades en el domicili del punt de subministrament energètic al qual s'associa el servei i equips de climatització que utilitzen tecnologies diferents de les expressament incloses en l'abast.
- La revisió d'equips o parts de la instal·lació que no estiguin visibles i/o a les quals el tècnic no pugui accedir.
- Operacions de manteniment o conservació de l'aparell, com ara greixatge, ajustos o neteges o revisions periòdiques.
- Reclamacions per pèrdues d'utilitat de l'aparell per manca de peces de recanvi del fabricant.

- IBERDROLA no es fa càrrec de retards ni de l'impediment de l'execució dels serveis en cas de vaga, motí, greus successos meteorològics i altres casos de força major.
- Instal·lacions o elements propis d'aquestes als quals no sigui possible accedir fàcilment o per als quals, segons el parer del tècnic, es requereixin mitjans desproporcionats per a la realització de la instal·lació de l'equip, o que posin en risc la seguretat de l'instal·lador.

2.3 Garantia

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



3. Condicions de prestació del Servei

3.1 Activació del contracte

S'establix un període de carència de trenta (30) dies naturals des de la data d'entrada en vigor del contracte (definida en la clàusula 4.1 d'este contracte) durant el qual els serveis inclosos en I+Pack Aerotèrmia no es podran utilitzar.

3.2 Sol·licitud del servei

El client podrà sol·licitar qualsevol dels serveis trucant al número de telèfon del Servei d'Assistència Tècnica d'IBERDROLA.

3.3. Condicions del servei

Per a la prestació de serveis, cal que el Client permeti al personal al servei d'IBERDROLA l'accés al lloc de la instal·lació de l'aerotèrmia, així com proporcionar a IBERDROLA en tot moment les dades de contacte actualitzades per dur a terme les operacions necessàries.

IBERDROLA prestarà els serveis inclosos en I+PACK AEROTÈRMIA segons les condicions següents:

- El Client ha de permetre al personal del servei d'IBERDROLA l'acompliment dels treballs necessaris per a la prestació de la Solució I+Pack Aerotèrmia. En particular, i de manera no exhaustiva, el Client ha de permetre la reparació/revisió dels equips, l'accés a les instal·lacions i els Equips objecte d'aquest servei, i també facilitar i actualitzar a IBERDROLA en tot moment les dades de contacte per dur a terme les operacions de substitució i reparació d'averies en cas necessari. El no compliment per part del Client d'aquesta condició podria suposar la terminació del Contracte.
- En cas que IBERDROLA no pugui garantir la prestació del servei per causes alienes a ella (com per exemple, però no exclusivament, perillositat a la zona, qualsevol mena d'agressió al personal tècnic d'IBERDROLA o condicions deficientes de salubritat de l'habitatge), IBERDROLA es reserva el dret a finalitzar el contracte actual.
- El servei està adscrit a les instal·lacions i equips que es troben al domicili indicat en les Condicions Particulars, de manera que si el Client es trasllada a un altre habitatge no podrà traslladar el Contracte, però sí que podrà traspasar-lo al nou ocupant, després que ho accepti IBERDROLA.
- 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 i, per a això, es presentarà el corresponent pressupost previ perquè el client l'aprovi.
- IBERDROLA únicament respondrà de la correcta execució dels treballs objecte d'aquest 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.

4. Quina és la durada del contracte i com es finalitza?

4.1. Durada i renovació

L'entrada en vigor de I+Pack Aerotèrmia coincidirà amb la data de signatura del contracte i la durada serà anual. A partir d'aquest moment, s'inicia el període de carència de trenta (30) dies. I+Pack Aerotèrmia 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.

4.2. Baixa

El Client podrà donar de baixa I+Pack Aerotèrmia en qualsevol moment sense penalització. La baixa serà efectiva el dia que el client la notifiqui de manera fefaent.