

 **Condiciones Específicas** **1. ¿Cuál es el objeto del Contrato?****1. Objeto Productos Contratados**

El objeto de las presentes Condiciones Específicas es la descripción del servicio I+PACK AEROTERMIA por parte de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA).

I+PACK AEROTERMIA incluye los servicios (1.1) **I+REPAIR AEROTERMIA**, (2) **I+CHECK AEROTERMIA**

1.1 Servicio I+Pack Aeroterminia

Consiste en la reparación en el domicilio referido como dirección de prestación del servicio en las Condiciones Particulares, mediante un técnico cualificado, de averías de los equipos de aeroterminia descritos en dichas condiciones.

1.1.1 Antigüedad del Equipo de Aeroterminia

La antigüedad de los equipos de aeroterminia se determinará según su fecha de compra que será justificada por el cliente mediante ticket o factura de compra.

1.1.2 Alcance

Equipos con una antigüedad menor o igual a 10 años: quedan cubiertos los costes de desplazamiento, mano de obra, piezas e impuestos necesarios para la reparación de las averías. La suma de todos estos costes se entenderá de aquí en adelante como el "**Coste de Reparación**". El técnico, una vez realizada la visita, entregará al cliente detalle del Coste de Reparación.

No habrá límite anual de intervenciones de reparación, un límite anual de Coste de Reparación de 300€ (en adelante, el "**Límite Máximo Anual**"), incluyendo todos los impuestos aplicables. Si el Coste de Reparación que se entrega al cliente tras la visita, superarse el coste límite anual, se procederá según se establece en la cláusula 1.1.3.

Equipos con una antigüedad mayor a 10 años: Quedan cubiertos el desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra. El coste de las piezas será asumido por el Cliente. El Cliente deberá abonar el coste de las piezas y el número de horas de reparación que excedan 3 horas, que le será facturado previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por parte del cliente.

A los equipos aeroterminia con una antigüedad mayor de 10 años no le corresponderían el Pago por Sustitución.

1.1.3. Pago por sustitución

En caso de que la reparación no sea posible, el Cliente tendrá derecho a recibir el pago por sustitución, cuyo importe anual se indica a continuación:

- 300 € por año para equipos con antigüedad menor a 5 años.
- 250 € por año para equipos con antigüedad mayor o igual a 5 años y menor a 7 años.
- 200 € por año para equipos con antigüedad mayor o igual a 7 años y menor a 9 años.
- 150 € por año para equipos con antigüedad mayor o igual a 9 años y menor a 11 años.
- 0 € por año para equipos con antigüedad mayor a 11 años.

Se descontarán del importe del pago por sustitución, el coste de las posibles reparaciones realizadas en el mismo periodo anual. El pago por sustitución únicamente podrá producirse una vez durante cada periodo anual en que el contrato esté vigente, a cuyos efectos IBERDROLA recogerá, en el momento de la atención, los datos relativos al mismo (Marca, Modelo y nº serie). El Pago de Sustitución solo se realizará en cuentas nacionales de entidades bancarias operativas en España

1.1.4 Atención de averías

IBERDROLA atenderá las averías de las instalaciones y equipos, incluidos dentro del alcance, en un plazo máximo de dos (2) días laborables para capitales de provincia, y tres (3) días laborables, para el resto de poblaciones (considerando como tal de lunes a viernes de 8h a 20h, excepto festivos nacionales) desde la recepción del aviso del Cliente.

1.1.5 Exclusiones

- Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas a IBERDROLA y los daños que pudieran causar.
- Los termostatos, sistemas de control u otros elementos externos a los Equipos.
- Averías en elementos propios de las empresas distribuidoras de electricidad o gas cuya reparación sea responsabilidad de éstas.
- Los mandos, sistemas de control u otros elementos externos a los propios equipos de aerotermia adquiridos.
- Servicios en instalaciones comerciales o industriales, y en general las instalaciones o equipos cuya utilización no sea de fines exclusivamente domésticos.
- Las instalaciones de climatización centralizadas que den servicio a más de una vivienda, equipos portátiles, instalaciones que no sean fijas o no ubicadas en el domicilio del punto de suministro energético al que se asocia el servicio y equipos de climatización que utilicen tecnologías diferentes de las expresamente incluidas en el alcance.
- Las instalaciones o equipos en periodo de garantía.
- La reparación de equipos o partes de la instalación que no estén visibles y/o accesibles por el técnico.
- Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, piezas y componentes estéticos u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato.
- Corrosión u oxidación, ya sean causados por el normal uso o desgaste de los equipos o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena, polvo, humedad o salinidad inapropiadas.
- Averías producidas como consecuencias de un uso anormal, negligente o inadecuado de los equipos o de la instalación, daños accidentales o por cualquier tipo de acción de origen externo.
- Averías producidas por cualquier vicio oculto.
- Operaciones de mantenimiento o conservación del aparato, tales como, engrases, ajustes o limpiezas o revisiones periódicas.
- Cualquier pieza considerada consumible por el fabricante.
- Reclamaciones por pérdidas de utilidad de los equipos por falta de piezas de repuesto del fabricante.
- Averías que sean consecuencia directa o indirecta de incendios y fenómenos de carácter extraordinario o catastrófico.
- Las averías causadas por una instalación incorrecta o no conforme con las normativas, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales.
- Daños consecuenciales de los equipos, siempre que no hayan sido causados por una avería interna de funcionamiento, o daños causados en elementos que no son propios de la instalación cubierta y en general responsabilidades civiles de cualquier naturaleza.
- IBERDROLA no se hace cargo de retrasos o impedimento en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y otros casos de fuerza mayor.
- Daños accidentales o golpes en el aparato causados por algo externo.

- Instalaciones o elementos propios de las mismas a los que no sea posible acceder fácilmente o para los que, a juicio del técnico, se requieran medios desproporcionados para la realización de la instalación del equipo, o pongan en riesgo la seguridad del Instalador.

1.1.6 Garantía

Las actuaciones de reparación tendrán una garantía de seis (6) meses desde la fecha de la terminación de la reparación.

2. Servicio I+Check Aerotermia

Consiste en la revisión con periodicidad bienal en el domicilio referido como dirección de prestación del servicio en las Condiciones Particulares, mediante un técnico cualificado, de los equipos de aerotermia descritos en dichas condiciones.

2.1 Alcance

En el servicio se realizan las siguientes operaciones:

- Comprobación del correcto funcionamiento de la instalación.
- Verificación y comprobación de los parámetros de trabajo.
- Revisión y limpieza de filtros.
- Verificación de los estados de conexiones eléctricas y válvulas de seguridad.
- Verificación de presiones en los circuitos e inexistencia de fugas.
- Verificación de las sondas.
- Limpieza de unidad interior y exterior.
- Comprobación del correcto funcionamiento de los sistemas emisores como suelo radiante, fan-coils, radiadores o análogos.
- Comprobación y/o llenado de las estaciones de carga solar y/o ACS.
- Purgado de las estaciones de carga solar y/o ACS.

La revisión bienal de mantenimiento se ajustará a los procedimientos de IBERDROLA y será realizada según rutas y en tiempos definidos por IBERDROLA, siendo avisada y coordinada con el cliente con suficiente antelación.

2.2 Exclusiones

- Las inspecciones o asistencias realizadas por personas ajenas a IBERDROLA y los daños que pudieran causar.
- Los termostatos, sistemas de control u otros elementos externos a los Equipos.
- Los mandos, sistemas de control u otros elementos externos a los propios equipos de aerotermia adquiridos.
- Servicios en instalaciones comerciales o industriales, y en general las instalaciones o equipos cuya utilización no sea de fines exclusivamente domésticos.
- Las instalaciones de climatización centralizadas que den servicio a más de una vivienda, equipos portátiles, instalaciones que no sean fijas o no ubicadas en el domicilio del punto de suministro energético al que se asocia el servicio y equipos de climatización que utilicen tecnologías diferentes de las expresamente incluidas en el alcance.
- La revisión de equipos o partes de la instalación que no estén visibles y/o accesibles por el técnico
- Operaciones de mantenimiento o conservación del aparato, tales como, engrases, ajustes o limpiezas o revisiones periódicas.
- Reclamaciones por pérdidas de utilidad de los equipos por falta de piezas de repuesto del fabricante.

- IBERDROLA no se hace cargo de retrasos o impedimento en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y otros casos de fuerza mayor.
- Instalaciones o elementos propios de las mismas a los que no sea posible acceder fácilmente o para los que, a juicio del técnico, se requieran medios desproporcionados para la realización de la instalación del equipo, o pongan en riesgo la seguridad del Instalador.

2.3 Garantía

Las actuaciones de revisión tendrán una garantía de seis (6) meses desde la fecha de realización de la revisión.



3. Condiciones de prestación del Servicio

3.1. Activación del contrato

Se establece un periodo de carencia de treinta (30) días naturales desde la fecha de entrada en vigor del contrato (definida en la cláusula 4.1 de este contrato), durante el cual, el servicio incluido en I+Pack Aeroterminia no se podrá utilizar.

3.2. Solicitud del servicio

El cliente podrá solicitar cualquiera de los servicios- Llamando al número de teléfono del Servicio de Asistencia Técnica de IBERDROLA.

3.3. Condiciones de servicio

Para la prestación de servicios, será necesario que el Cliente permita al personal al servicio de IBERDROLA el acceso al lugar de la instalación de la aeroterminia, así como proporcionar a IBERDROLA en todo momento los datos de contacto actualizados, para realizar las operaciones necesarias.

IBERDROLA prestará los servicios incluidos en I+PACK AEROTERMIA según las siguientes condiciones:

- El Cliente deberá permitir al personal del servicio de IBERDROLA el desempeño de los trabajos necesarios para la prestación de la Solución I+Pack Aeroterminia. En particular, y de forma no exhaustiva, el Cliente deberá permitir la reparación/revision de los Equipos, el acceso a las instalaciones y Equipos objeto del presente servicio, así como facilitar y actualizar a IBERDROLA en todo momento los datos de contacto para realizar las operaciones de sustitución y reparación de averías en caso necesario. El no cumplimiento por parte del Cliente de esta condición podrá ser causa de resolución del Contrato.
- En caso de que IBERDROLA no pueda garantizar la prestación del servicio por causas ajenas a ella, como, por ejemplo, pero no exclusivamente: peligrosidad en la zona, cualquier tipo de agresión al personal técnico de IBERDROLA, condiciones deficientes de salubridad de la vivienda, IBERDROLA se reserva el derecho a terminar el presente Contrato.
- El servicio está adscrito a las instalaciones y equipos ubicados en el domicilio indicado en las Condiciones Particulares, de forma que si el Cliente se traslada a otra vivienda no podrá trasladar el Contrato, pero sí podrá traspasarlo al nuevo ocupante previa aceptación de IBERDROLA.
- En caso de que la actuación solicitada por el cliente no estuviera cubierta por englobarse en alguna de las exclusiones mencionadas, se le facturarán los gastos en que se haya incurrido para lo cual se presentará el correspondiente presupuesto previo para su aprobación por el cliente.
- IBERDROLA únicamente responderá de la correcta ejecución de los trabajos objeto del presente Contrato. En especial, no responderá de:
 - Daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos.
 - Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que sea ella la causante.
 - Daños causados a terceros por los elementos cubiertos.

- Supuestos de caso fortuito y fuerza mayor. IBERDROLA no se hace cargo de retrasos o impedimentos en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y otros casos de fuerza mayor.

4. ¿Cuál es la duración del contrato y cómo se termina?

4.1. Duración y renovación

La entrada en vigor de I+Pack Aerotermia coincidirá con la fecha de firma del Contrato y su duración será anual. A partir de ese momento, se inicia el periodo de carencia de treinta (30) días. I+Pack Aerotermia se renovará de forma automática anualmente salvo notificación en contrario de cualquiera de las partes, con al menos quince (15) días de antelación a la terminación del contrato.

4.2. Baja

El Cliente podrá dar de bajar I+Pack Aerotermia en cualquier momento sin que conlleve penalización. La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por el Cliente.