

NIRE IBERDROLA FIDELIZAZIO-PROGRAMAREN BALDINTZA OROKORRAK

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

Nire Iberdrolan erregistratzean, aitortzen duzu ezagutzen duzula eta onartzen duzu baldintza horiek betetzea. Erregistroa Iberdrolaren kanal nagusien bidez egin ahal izango da: Iberdrola Clientes SAUren aplikazio mugikorra ("**Iberdrola Clientes App-a**"), arreta-guneak eta bezeroaren arretarako telefonoa. Nire Iberdrolarako sarbidea iOSerako eskuragarri dagoen Iberdrola Clientes app-aren edo Android-en bidez egiten da, Iberdrola Clientes, S.A.U.ren titulartasuneko. Arreta-guneen eta bezeroaren arretarako telefonoaren bidez, programaren informazioa erregistratu eta kontsultatu ahal izango da soilik.

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

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

1. Zer da Nire Iberdrola?

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

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

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

2. Nork har dezake parte Nire Iberdrolan?

Nire Iberdrolan parte hartu ahal izateko, honako baldintza hauek bete beharko dituzu:

1. Iberdrolaren bezeroa izatea eta honako produktu hauetakoren bat kontratatuta izatea titular gisa:

- a. Elektrizitatearen hornidura-kontratua, bizitegi-merkatura bideratutako kanalaren bidez soilik kontratatua (2.0 TD tarifa)
 - b. Gasa hornitzeko kontratua, bizitegi-merkatura bideratutako kanalaren bidez bakarrik kontratatua (RL1, RL2 edo RL3 tarifak)
2. Iberdrolarekin kontratatutako elektrizitate-hornidura guztiek urtean 1 GWh baino gutxiago kontsumitzea eta Iberdrolarekin kontratatutako gas-hornidura guztiek urtean 5 GWh baino gutxiago kontsumitzea.
 3. Iberdrolarekin zorrik ez izatea

Nire Iberdrolan parte hartzetik salbuetsita egongo dira Iberdrola Taldeko langileak, tarifa bereziko eskubidea duten kolektiboak eta sozietate publikoak eta zuzenbide publikoko erakundeak. Iberdrolak beretzat gordetzen du une oro Nire Iberdrolan parte hartzeko baldintza berriak sartzeko eskubidea.

Hauk dira Nire Iberdrolan atxiki diren Iberdrolaren produktu bakarrak:

- Elektrizitatearen hornidura-kontratua (2.0TD tarifa).
- Gasa hornitzeko kontratua (RL1, RL2 edo RL3 tarifak).
- Smart Mobility produktua: I+Pack Mobility
- Smart Solar produktua: I+Pack Solar.

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

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

3. Zer eskaintzen du Nire Iberdrolak?

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

Bezero-mailak:

- Nire Iberdrola: gehieneko elektrizitate-kontratua duten bezeroak, edozein gas-kontratu eta urtebetetik beherako bezeroaren antzintasuna dutenak.
- Nire Iberdrola Zilarra: elektrizitateko gehieneko kontratua duten bezeroak, edozein gas-kontratu eta 1 eta 3 urte arteko bezeroaren antzintasuna.
- Nire Iberdrola Urrea: elektrizitateko gehieneko kontratua duten bezeroak, edozein gas-kontratu eta 3 eta 5 urte arteko bezeroaren antzintasuna.
- Nire Iberdrola Plus: honako baldintza hauetakoren bat betetzen duten bezeroak:
 - Elektrizitateko gehieneko kontratua duten bezeroak, edozein gas-kontratu eta 5 urte arteko bezeroaren antzintasuna.

- Elektrizitate-kontratu bat baino gehiago duten bezeroak, antzintasuna edozein dela ere.

Bezero baten antzintasuna markatzen du elektrizitatearen edo gasaren kontratu aktibo zaharrenak Iberdrolarekin.

Saldoa metatzeko aukera ematen duten kontzeptuak:

3.1 Ongietorriaren sustapena

5 €-ko Saldoa, ordainketa bakarrean, Nire Iberdrolan erregistratzeagatik. Zenbateko hori saldoari metatuko zaio, elektrizitatearen edo gasaren hornidura-kontratu kontratatua integratzen den unean.

Sustapen hori behin bakarrik jaso ahal izango du bezeroak.

3.2 Hiruhileko saldoak

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

Hiruhileko saldoen zenbatekoa dagokion hiruhilekoaren hasieran indarrean zeuden baldintza orokorretan adierazitakoa izango da.

Ezin izango da, inola ere, hiruhileko saldo horien zati proportzionalik jaso.

3.2.1 Elektrizitatea edo gasa kontratatzeagatik eta bezero-mailagatik

Nire Iberdrola Zilarra mailako bezeroentzako elektrizitate- edo gas-kontratuak:

Hiru hilean behingo 5 €-ko Saldoa kontratatuta duen elektrizitate- edo gas-hornidura bakoitzeko, eta horiek saldoari metatzen hasiko zaizkio maila horretara heltzen den unean.

Nire Iberdrola Urrea mailako bezero-elektrizitate- edo gas-kontratuak:

Hiru hilean behingo 7,5 €-ko Saldoa kontratatuta duen elektrizitate- edo gas-hornidura bakoitzeko, eta horiek saldoari metatzen hasiko zaizkio maila horretara heltzen den unean.

Nire Iberdrola Plus mailako bezeroentzako elektrizitate- edo gas-kontratuak:

Hiru hilean behingo 10 €-ko Saldoa kontratatuta duen elektrizitate- edo gas-hornidura bakoitzeko, eta horiek saldoari metatzen hasiko zaizkio maila horretara heltzen den unean.

Nire Iberdrolari gehienez bezero bakoitzeko elektrizitate- edo gas-hornidurarako 10 kontratu baino ezingo zaizkio integratu.

3.2.2 Smart produktuak kontratatzeagatik

Hiru hilean behin 1 €-ko Saldoa Smart produktu bakoitzeko edo Produktu eta Zerbitzuen kategoriakoa, kontratatuta daukana eta baldintza hauen arabera Nire

Iberdrolari atxiki ahal zaizkionak. Saldo hori Saldoari metatuko zaio elektrizitate- edo gas-produktuen kontratazioari dagozkion saldoak jasotzen diren unean bertan.

Elektrizitatearen, gasaren edo Smart produktuen kontratuengatik hiru hilean behin egingo dira, bezeroaren antzintasuna adierazten duen datatik aurrera.

Bezeroak ezin izango ditu hiruhileko bi saldo jaso 2 hilabete baino gutxiagoko epean.

3.3 Ibilgailu elektrikoa birkargatzeagatik saldoa

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

- Nire Iberdrola bezeroak: % 5eko deskontua
- Nire Iberdrola Zilarra bezeroak: % 10eko deskontua
- Nire Iberdrola Urrea bezeroak: % 15eko deskontua
- Nire Iberdrola Plus bezeroak: % 20eko deskontua

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

3.4 Lagun bat Iberdrolara ekartzeagatik saldoa

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

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

Babestutakoak zein babesleak jasoko duten saldoa babestutakoa kontratatze baina ez du balio, betiere ahituak Nire Iberdrolan erregistratzeko behar diren baldintzak betetzen baditu eta, hain zuzen ere, fidelizazio-programan aipatutako estekaren bidez erregistratzen bada.

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

Bi bezeroek saldo-ordainketak jaso ditzaten, bi bezeroek (babeslea eta babestutakoak) gutxienez elektrizitate-kontratu aktibo bat eduki behar dute ordainketaren unean, eta ez dira bajaran egon behar EMGren lehen ordainketa egin zenetik 20 egun baino gehiago.

Babesle batek gehienez 10 babestutako izan ditzake. Babestutakoa urtean behin baino ezin izango da izan, eta ezin izango da errepikatu babesle/babestutako edo babestutako/babesle harremana.

3.5 Unean uneko sustapenengatiko saldoa

Iberdrolak saldoa eman ahal izango die bezeroei, fidelizazio-sustapen puntual gisa. Saldo hori bezeroaren saldo erabilgarriari gehitu ahal izango zaio, ordainketa bakar batean edo aldizkako ordainketetan, sustapenaren izaeraren arabera. Saldo-injekzioaren metodoa sustapen bakoitzean adieraziko da.

4. Nola funtzionatzen du Saldoak?

4.1 Saldo-kategoriak

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

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

4.2 Nola erabili saldoa

Saldo erabilgarria honetarako erabili ahal izango duzu:

Deskontua fakturan

Iberdrola Clientes SAU App-aren bidez, bezeroak elektrizitate- edo gas-hornidurarako kontraturen batean dagoen saldoa trukatu ahal izango du. Une horretan, saldo erabilgarri guztia izapidetzen ari den saldo bihurtuko da, eta saldo hori aurrez hautatutako elektrizitate- edo gas-horniduraren hurrengo fakturretatik deskontatuko da.

Deskontuaren zenbatekoa zergei ez dagozkien kontzeptu guztiei aplikatuko zaie, eta ezin izango dira inolaz ere deskontatu.

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

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

Saldo metatuak ez du, inola ere, zenbateko hori eskudirutan edo ordaintzeko beste moduren batean jasotzeko eskubiderik sortuko. Baldintza hauetan aurreikusitako moduetan soilik erabili ahal izango da.

4.3 Saldoaren iraungipena

Saldo erabilgarriaren metaketa hori lortu eta 12 hilabetera iraungiko da. Behin iraungita, saldoa ezabatu egingo da eta ezingo da erabili.

4.4 Saldoa blokeatzea

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

5. Zer gertatzen da produktu bati baja ematen bazaio? Eta kontratuaren titularra aldatzen bada?

Saldoa metatzen duen produktu edo zerbitzu bati baja ematen bazaio:

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

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

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

6. Nola eskatzen da baja Nire Iberdrola programan?

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

7. Beste baldintza orokor batzuk

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

Nire Iberdrolaren deskontuak eta onurak ezin izango dira bateratu edo metatu IBERDROLAren beste promozio batzuekin.

Nire Iberdrola fidelizazio-kanpainaren lurralde-eremua Espainia da.

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

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

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

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

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

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

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

Iberdrolak beretzat gordetzen du App Iberdrolaren edo Bezero Arloaren erabiltzaile-kontua edo Nire Iberdrolarako sarbidea guztiz edo partzialki eteteko edo ezetzatzeko eskubidea, baldin eta haren segurtasuna arriskuan badago edo

iruzurrezko edo baimenik gabeko erabilera egin bada edo horren susmo funtsatuak baditu.

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

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

8. Zalantzarik al duzu?

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