



## Baldintza Partikularrak

### 1. Kontratutako produktuak eta baldintza partikularrak

#### Larrialdi Elektrikoak Negozioak:

Larrialdi Elektrikoak Negozioak: barne hartzen ditu larrialdi elektrikoak 3 ordu baino gutxiagoan artatu eta konpontzea, iturgintzako, sarrailagintzako eta beirateriako larrialdien laguntza, joan-etorria eta 3 eskulan-ordu, konponketa- eta berritze-zerbitzurako sarbidea, informatika-laguntza eta energia-aholkularitza pertsonalizatua.

	Tarifa 2.0 < 15 kW-ko potentzia	Tarifa 3.0 < 25 kW-ko potentzia	Tarifa 3.0 25kW <ko potentzia <50kW
Prezioa, zergarik gabe	9,95 € hilean	11,95 € hilean	13,95 € hilean
Prezioa, zergekin	12,04 € hilean	14,46 € hilean	16,88 € hilean

**Deskontua:** %50ekoa **Larrialdi Elektrikoak Negozioak** planean lehen 2 hilabeteetan.

**Informazio gehigarria:** E/E

### 2. Iraupena

Zerbitzu honen iraupena energia-kontratukoaren berdina izango da, eta urtero automatikoki berrituko da, alderdietako batek kontrakoa jakinarazi ezean. Indargabetu egin nahi baduzu, kontratua amaitu baino gutxienez 15 egun lehenago jakinarazi beharko duzu, erabilgarri dauden Iberdrola Clientes-en edozein bezeroaren arreta-zerbitzuan. Zerbitzuak 30 eguneko gabealdia du, eta, beraz, ezin izango da erabili alta eman zenetik 30 egun igaro arte. Energia-aholkularitzako zerbitzua izan ezik, 6 hilabetekoa izango baita. Produktu eta zerbitzuen urteko prezioak eta mugak urte bakoitzeko urtarrilaren lehen eguneratuko dira, KPlaren arabera.

Bezeroak edozein unetan eman ahal izango dio baja zerbitzuari, penalizaziorik gabe, eta aipatutako kanaletan jakinarazi beharko du.

### 3. Zergak

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

#### Zeharkako zergak (BEZ, IGIC, IPSI):

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

#### 4. Beste baldintza batzuk

**Larrialdi elektrikoak:** Laguntza sartzen da, abisua eman eta hiru (3) ordu baino lehen, eta baimendutako instalatzaile batek egindako konponketaren kostua estaliko da, honako urteko mugaraino arte:

- 2.0 TD tarifa eta < 15 kW-ko potentzia duten instalazioak 300 € urtean.
- 3.0 TD tarifa eta < 25 kW-ko potentzia duten instalazioak 500 € urtean.
- 3.0 TD tarifa eta 25 kW ≤ potentzia ≤ 50 kW duten instalazioak: 700 € urtean.

Barne hartzen du: aplikagarriak diren zerga guztiak, joan-etorriak, piezak, eskulana eta zergak, urteko esku-hartze mugarik gabe.

**Beste larrialdi batzuk:** Barne hartzen du gremio nagusietarako laguntza: iturgintza, sarrailagintza eta beirateria, abisua jaso eta hiru (3) ordu baino lehen. Joan-etorriaren kostua eta eskulanaren lehen 3 orduak DOAN dira.

**Konponketa- eta Berritze-zerbitzurako sarbidea,** estaldura geografiko zabalarekin, zerbitzuaren bermearekin esku hartzeko epeei, profesionalak aplikatutako prezioei eta egindako lanen kalitateari dagokienez.

**Informatika-laguntzako zerbitzua** teknikari espezialistekin txat eta urrutiko kontrolaren bidez edo telefono bidez egiten da, asistentzia kopuru mugagabearekin, iraupen-mugarik gabe. Prestazioak honako hauek dira: aplikazioak erabiltzen laguntzea, ordenagailuarekin gorabeherak ebaztea, eta sistemen administrazioa eta konfigurazioa. Arretaren ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera eta tokiko jaiegunetan: 9:00etatik 00:00etara.
- Larunbat, igande eta jaiegun nazionaletan: 10:00etatik 18:00etara.

Bezeroak Euskarri Zentroari zerbitzua eman diezaion eskatzen badu aurretik azaldutako ordutegitik kanpo, hurrengo egun baliodunean ahalik eta azkarren artatuko da.

Laguntza "in situ" izan daiteke Euskarri Zentrotik konpondu ezin izan diren gorabeherak konpontzeko. Egin beharreko lanen prezioaren berri emango da aldeztu aurretik, eta bezeroak onartu beharko ditu. Zerbitzu-bermeak esku hartzeko epeari dagokionez, profesional bakoitzeko ordainsariengatik eta lanen kalitatearengatik prezioak.

**Energia-aholkularitzako Zerbitzua:** Zerbitzu honek hileko txostenak barne hartzen ditu, kontsumoen bilakaera zehatzarekin (€-tan eta kWh-tan), kontsumoen historia eta energia-horniduraren fakturan aurreztu ahal izateko aldizkako gomendio pertsonalizatuak, bai eta zure negozioa hobekien egokitzen diren Smart soluzioenak ere.

Energia-aholkularitzako zerbitzu hori urtean gutxienez 1.500kWh kontsumitzearen baldintzapean egongo da, aurrezteko eta energia-eraginkortasuneko neurri potentzialak identifikatuko direla bermatzeko.

**Negozio Oinarrizko Aholkularitza Juridikoko Zerbitzua:** IBERDROLAK telefono-aholkularitza juridikoko zerbitzu telefoniko baterako sarbidea eskaintzen die bere bezeroei, 900 22 45 22 telefono-zenbakira deituz edo horretarako emandako IBERDROLAREN edozein kanaletatik. Zerbitzu horrek enpresa- edo lanbide-jardueraren esparruan eta Espainiako zuzenbideak araututako ordenamendu juridikoaren barruan egin daitezkeen era guztietako gaiak hartzen ditu, eta ez du horiei buruzko irizpen idatzirik ematen.

Zerbitzu hori astelehenetik ostiralera ematen da, 09:00etatik 20:00etara, etenik gabe.

Sail honen ordutegiaren barruan jasotako eskaera orori deia hartutako egun berean egingo zaio arreta, beti ere bezeroa emandako harremanetarako telefonoetan eskuragarri baldin badago, eta aldeztu aurretik bezeroak beste egunen batean deitzeko eskaera egin ez badu.


**Baldintza Espezifikoak**

**1. Zein da kontratuaren xedea?**

Baldintza Partikular hauen xedea IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. enpresak (aurrerantzean, IBERDROLA) Baldintza Partikularretan adierazitako **LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** kontratuan dauden zerbitzu independenteak ematea da, jarraian deskribatzen den esparruarekin:

**1.1. Larrialdi Elektrikoak**
**1.1.1. Esparrua**

Zerbitzuaren barruan sartzen da bezeroaren oharra jaso eta 3 ordu baino lehen laguntza ematea, zerbitzu honi lotutako energia-horniduraren kontratuaren kokalekuan energia elektrikoa falta izanez gero, larrialdi elektriko bat dela eta.

Larrialdi elektrikotzat jotzen da erabiltzailearen sare elektriko pribatiboan ezusteko eta bat-bateko gertaera bat, lokal osoan edo barrunberen batean energia elektrikorik ez egotea eragiten duena, garajeak, trastelekuak, eranskinak, igerilekuak eta kanpoko argiztapena izan ezik.

Erabiltzailearen sare elektriko pribatiboa Behe Tentsioko Erregelamendu Elektroteknikoan (2002ko abuztuaren 2ko 842/2002 Errege Dekretua) ezarritakoa da. Neurgailuak bereizten ditu bizilagunen sareak eta erabiltzailearena, eta elementu hori azken erabiltzailearen sarean sartzen da.

Bezeroa jabeen komunitate baten barruko azken erabiltzailea denean, etxepekoen komunitatearen jabetzako sarearen zatia baztertuko da.

Zerbitzuak barne hartzen du, bezeroaren ez beste inoren sare elektrikoan larrialdi elektrikorik bada, baimendutako instalatzaile batek egindako konponketaren kostua, Baldintza Partikularretan ezarritako mugaraino.

Urteko muga hori kontratuaren indarraldiaren urte bakoitzeko urtarrilaren lehen eguneratuko da, dagokion KPIaren igoera aplikatuz. Balio erreal metatutzat hartuko da Espainiako Estatistika Institutuak argitara emandako Kontsumorako Prezioen Indizearen gorakada aplikatuko da azarotik gorakadaren aplikazioaren aurreko azarora bitarteko epeari dagokiona.

**1.1.2. Estalduratik kanpo**

Zerbitzutik kanpo daude honako hauek:

- 50 kW-tik gorako potentzia kontratatuta duten hornidura elektrikoko lokalak.
- Matxura konpontzeko entxufeak, etengailuak edo beste gailu batzuk aldatu behar badira, instalatzaileak aukeratzen dituen elementu estandarrekin ordezkatzeko dira, betiere BEZEROAK, bere kontura, ez baditu ordezkatzeko beste pieza batzuk ematen.
- Hainbat gailu elektronikoren konponketa, hala nola etxetresna elektrikoak, ordenagailuak, airea girotzeko aparatuak, ponpak, berogailuak, motorrak, haizagailuak, sorgailuak, eguzki-panelak, antenak eta bezeroaren instalazioetan integratuta edo integratu gabe dagoen beste edozein aparatu elektriko.
- Argiztapenerako gailuen konponketa edo aldaketa; adibidez, lanparak, bonbillak eta hodi fluoreszenteak.
- Neurgailuen konponketa, elektrizitatea banatzen duen enpresarenak baldin badira.
- Bezeroaren instalazio pribatiboetatik kanpo gertatzen diren argindarraren akatsak, aurrez aipatutakoaren arabera.
- Hornidura elektrikoa erabat edo partzialki falta izatearen ondoriozko kalteak.
- Bezeroak nahita edo bere hitzartzearekin eragindako kalteak.
- Matxurarik aurkitu ez den kasuak.
- Matxura aurkituta ere larrialditzat jotzeko ezaugarririk ez duten kasuak.
- Merkataritza- edo industria-instalazioetako zerbitzuak eta, oro har, kontratuan agertzen den etxebizitzari edo egoitzari ez dagozkionak.

- Bezeroak bere kontura kontratatu eta burutu dituen zerbitzuak, aurrez IBERDROLA enpresak aldez aurretik baimendu ez baditu.
- Egin zirenean indarrean zegoen legeria betetzen ez duten instalazioen konponketa.

### 1.1.3. Zerbitzuaren arreta

Telefono bidezko arreta eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan larrialdietarako. IBERDROLA arduratuko da edozein motatako larrialdietan bezeroaren etxean agertzeaz, abisua jaso eta hiru (3) ordu baino lehen.

Konponketa- eta berritze-zerbitzuetako arreta gehienez ere bi (2) lanegunetan egingo da, larunbatak, igandeak eta jaiegunak alde batera utzita, abisua ematen denetik, ezinbesteko kasuetan izan ezik.

Zerbitzu hauen artatzeko epea betetzat joko da teknikaria ezarritako epean bezeroarekin harremanetan jarri bada eta hitzordu bat eskaini badio lehen aipatutako gehieneko epearen barruan. Bezeroak bisita beste une batean egitea eskatzen badu, epea ez da amaitu gabetzat joko.

### 1.1.4. Mugak gainditzen dituzten kostuen fakturazioa

Matxura edo konpontzeko kostuak, urtebetean sortutako konponketa-kostuei gehituta, urteko muga-kostua osorik edo zati batean gainditzen badu, bezeroak bere kontura ordaindu beharko du sartu gabeko kostu horiek eragiten duten zenbatekoa, eta fakturatu egingo zaio, aurrekontua aurkeztu eta bezeroak onartu ondoren.

## 1.2. Beste larrialdi batzuk

### 1.2.1. Esparrua

Profesionalak bezeroaren Hornidura helbidean ageri den helbidera jo behar du, abisua jaso eta 3 orduko epean. Larrialdi-arreta emango da kasu hauei:

- **Iturgintza:** bezeroen instalazioetako ubide finkoak hautsiz gero.
- **Beirateria:** kanpoko beirateak edo babestu gabeko instalazioak apurtuz gero.
- **Sarrailagintza:** instalazioetako ate nagusia irekitzea. Ez dira giltzak sartzen, ezta sarraila-zilindroa ere.

### 1.2.2. Mugak gainditzen dituzten kostuen fakturazioa

Zerbitzuak barne hartzen ditu profesionalaren joan-etorrien kostuak eta konponketarako behar diren lehen hiru (3) eskulan-orduak. Hala gertatuz gero, bezeroei gehiegizko orduak fakturatuko zaizkie. Ordu edo ordu-zati horiek fakturatuko diren prezioa urtero eguneratzen den baremo batean zehaztuko da. Konponketan erabilitako materialak bezeroen kontura izango dira beti.

### 1.3. Konponketa- eta berritze-zerbitzua

Energia-zerbitzuari eta negozioari dagozkion bestelako matxura eta konponketei buruzko konponketak eta berrikuntzak egiteko laguntza-zerbitzua eskaintzen zaie bezeroei, estaldura geografiko zabalarekin.

Eskatutako lanak eta zerbitzuak betetzeari dagokion zenbatekoa eta zerbitzu horiek betetzeak eragiten duen beste edozein gastu beti bezeroen kontura izango da. Zerbitzu horien prezioa dagokion aurrekontuaren bidez zehaztuko da, eta urtero eguneratu daitekeen baremo baten tarifetara egokituko da.

Ez dago frankiziarik, eta zerbitzu horri lotutako kontratua indarrean sartu eta hogeita hamar (30) egun arteko gabealdia ezartzen da.

Zerbitzuak barne hartzen ditu profesionalaren joan-etorrien kostuak. Aurrekontuak 45 €-ko kostua du joan-etorrietarako, eta onartutako aurrekontutik deskontatuko da.

Profesionalak ordu bakoitzeko aplikatzen dituen prezio unitarioak aldez aurretik hitzartuko ditu IBERDROLAK enpresa esleipendunarekin.

### 1.4. Oinarrizko Negozioen Aholkularitza Juridikoa

Espainiako lurraldean gertatutako egoera faktikoen gainean ematen da Zerbitzua, egoera horiei Espainiako legeria aplikatu behar zaienean, eta Espainiako epaile eta auzitegiei dagokie eskumena, betiere aplikatzekoa den ordenamendu juridikoa betetzeko asmoz.

Zerbitzua pertsonala eta besterenezina da, eta ezin izango da erabili ERABILTZAILEA planteatutako harreman juridikoaren titularrak ez den gaietarako. LEGALITASen abokatuek ERABILTZAILEARI emandako aholkularitza juridikoaren edukia ezin izango da erabili haren aprobetxamendu pertsonal zorrotzaz bestelako erabileretarako; aholkularitza juridiko hori jendaurrean zabaltzeko, LEGALITASen berariazko baimena beharko da.

Zerbitzuaren kalitateari euste aldera, LEGALITASek telefono bidezko arreta-zerbitzua etetea erabaki ahal izango du, baldin eta ikusten bada erabilera irregularra, iruzurrekoa edo kontratuan aurreikusi gabea dela, eta kasu horretan sartzen dira, adibide gisa, honako kasu hauek: kontsulten bolumena eta aniztasuna direla-eta, ERABILTZAILAIA ez den beste pertsona batzuen intereserako egiten ari direla uste izatea; ERABILTZAILAIAK egitez edo zuzenbidez ezgaituta daukan/dituen kontsulta/k artatzen dituen operadoreari/operadoreei jakinaraztea; ERABILTZAILAIAEN nortasuna ordeztuz gero; zerbitzuaren xedearekin zerikusirik ez duten kontsultak behin eta berriz egiten badira; edo hizkuntza ez jakiteak elkar ulertzea eragozten badu.

#### 1.4.1. Aholkularitza juridikoa

ERABILTZAILAIAK LEGALITASeko abokatuen aholkularitza jaso ahal izango du, telefonoz edo posta elektronikoz, bere enpresa- edo lanbide-jardueraren eremuan aurkezten zaizkion gai juridikoak kontsultatzeko (sozietateak, tributazioa, datu pertsonalen tratamendua, jabetza intelektuala, merkataritza elektronikoa, langileen kontratazioa, lehia desleiala, jarduerari lotutako ibilgailua, negozio-lokala, administrazioarekiko harremanak, industria-jabetza, bezeroekiko eta hornitzaileekiko harremanak).

Kontsultak baldintza horietan sartutako gaiei buruzkoak izango dira, eta LEGALITASen abokatuak erantzun ahal izango dituzte planteatzen diren unean bertan, eta gehienez ere hiru eguneko epean, larunbatak, igandeak eta estatuko jaiegunak alde batera utzita, planteatutako gaiaren konplexutasunaren arabera.

Zerbitzuak planteatutako gai juridikoari buruzko dokumentazioa berrikustea barne hartzen du. LEGALITAS dira ahoz bakarrik erantzuteko eskubidea dutenak, eta idatziz ebatzi ahal izango dira beharrezkotzat jotzen denean. Zerbitzutik kanpo geratzen da berariaz txostenak edo irizpenak idaztea, bai eta bitartekaritza-zerbitzua ere. Planteatutako arazo juridikoa izapidetze judizialaren fasean badago, LEGALITASek ABOKATU-BULEGOETAKO LAGUNTZA PERTSONALA atalean adierazitako moduan erantzun ahal izango dio ERABILTZAILAIAI.

#### 1.4.2. Lege-larrialdiak 24 h

Telefono bidezko aholkularitza juridikoko zerbitzua eguneko 24 orduetan eta urteko egun guztietan erabil dezakete ERABILTZAILAIAK, eta eska daitekeen baldintza bakarra da legezko larrialdi bat izatea, baldintza hauetan definitutakoaren arabera.

#### 1.4.3. Aurrez aurreko arreta abokatuen bulego batean, lehentasunexko baldintzetan

Zerbitzuak barne hartzen du gai juridikoaren arabera dagokion LEGALITASen BULEGO LAGUNTZAIAIAEN SARE NAZIONALEKO abokatuen bulegoan aurrez aurreko arreta ematea, lehentasunexko baldintzetan.

#### 1.4.4. Kontraktuak eta idazkiak idaztea

Zerbitzuaren barruan sartzen da ERABILTZAILAIAK behar dituen judizioz kanpoko idazkiak (ez judizialak) eta kontratuak idaztea, betiere haien egokitasuna, beharra eta erabilgarritasuna abokatuaren irizpidearen arabera kontuan hartuta.

LEGALITASek ERABILTZAILAIAK emandako datuen arabera egin eta/edo idatziko ditu dokumentu horiek, eta adostutako bitarteko elektronikoen bidez bidaliko ditu. Administrazio-idazkietan izan ezik, dokumentuak egiteko gehieneko epea hiru egun baliodunekoa izango da, ERABILTZAILAIAK horiek egiteko behar diren datuak ematen dituenetik zenbatzen hasita. LEGALITASi eskatzen zaion idazkia legezko epe bati lotuta badago, ERABILTZAILAIAK LEGALITASi igorri beharko dio idazkia egiteko behar den dokumentazio eta informazio guztia, idazkia amaitu baino 3 egun baliodun lehenago gutxienez (5 egun baliodun trafikoaren eta ibilgailu motordunen zirkulazioaren arloko arau-hausteen kasuan, eta jakinarazpena jaso den eguna eta modua adierazi beharko dira, eta, hala badagokio, gidariaren datuak).

LEGALITAS ez dira ERABILTZAILAIAK emandako datuen zehaztasunaren erantzule, eta, beraz, ez dute inolako erantzukizunik beren gain hartzen datu horien zehaztasunik eza edo eguneratzerik eza gertatuz gero, edo agindutako izapidetzearen emaitza txarra izanez gero. ERABILTZAILAIAK LEGALITASekin lankidetzan aritu behar du zerbitzuaren funtzionamendu egokirako beharrezkoak diren argibide edo gestio guztietan. ERABILTZAILAIAK LEGALITASi emandako informazioa zehatza ez bada, eta horren ondorioz kalteren bat sortzen bada, LEGALITASek ERABILTZAILAIAI eskatu ahal izango dio hura konpontzeko. ERABILTZAILAIAK ez badu dokumentazioa ezarritako aurrerapenarekin helarazten, LEGALITAS ez dira arduratuko dagokion idazkia epearen barruan ez aurkezteaz, ezta horrek dakartzan ondorioez ere.

Zerbitzutik kanpo geratzen dira muga-zergak berrikustea eta honako dokumentu hauek idaztea: jabetza industrial edo intelektualari buruzko prozedurak; arbitraje-prozedurak; edozein administrazio publikoren

aurrean aurkeztu beharreko formularioak, bereziki tributuenak; gestoria-zerbitzuei dagozkienak; Jabetza edo Merkataritza Erregistroen aurreko prozedurak edo izapideak; lan-adiskidetzeak; oinarri juridikorik ez duten elkargo profesionalen aurreko keak; Legalitasen alde aurretik aholkatu edo izapidetu ez dituen espedienteen ondoriozko berrikuspen-errekurtso bereziak; hiri-antolamenduko plan orokorrak edo partzialak; eta, oro har, ondoren aurkezpen judiziala, notariala edo publiko egitea eskatzen duen edozein dokumentu.

#### 1.4.5. Partikularren eta enpresen aurkako erreklamazioak kudeatzea, izapidetzea barne

Prestazio honen bidez, LEGEZKOAKek bere gain hartzen du partikularren eta enpresen aurkako erreklamazioen kudeaketa, ERABILTZAILAREN izenean.

Zerbitzua erreklamazioaren bidez kotasunari eta legezko ondorioei buruzko aholkularitza juridikoa ematean datza, halakorik balego, bai eta hirugarrenaren aurrean izapidetzean ere; izapidetze hori zuzenbidean onartutako baliozko bitarteko baten bidez (burofaksa, gutun ziurtatua edo baliokidea) igortzean datza.

ERABILTZAILAK behar den laguntza eman beharko du zerbitzu hori emateko, eta, hala dagokionean, bere nortasuna egiaztatzen duen dokumentazioaren kopia, aurkaria identifikatzeko datu guztiak eta erreklamazioari eusten laguntzen duen informazio guztia aurkeztu beharko ditu.

#### 1.4.6. Bezeroaren izenean kontrako aldearekin negoziatzea

Zerbitzuaren barruan sartzen da ERABILTZAILAREN interesak kontrako alderdiarekin negoziatzea, abokatuaren iritziz egoera juridikoa hobetzen laguntzen den kasuetan.

#### 1.4.7. Zerbitzuen baja izapidetzea

LEGALITASek bere gain hartzen du ERABILTZAILAK sinatuta izan ditzakeen prestazio jarraituko zerbitzu-kontratuen baja-eskaeraren izapidetzea: telekomunikazioak, energia edo aseguruak, besteak beste. Zerbitzua honetan datza: baja horren bidez kotasunari eta, halakorik balego, legezko ondorioei buruzko aholkularitza juridikoa ematean, bai eta zerbitzu-emailearen aurrean izapidetzean ere; izapidetze horretan, kontratua suntsiarazteko eskaera bidaliko da, zuzenbidean onartutako bitarteko baliokide baten bidez (burofaksa, gutun ziurtatua edo bitarteko baliokidea).

Prestazio hori ez zaie aplikatuko ondasunen salerosketa-kontratuei, prestazio jarraitukoak ez diren zerbitzu-kontratuei (garraioa, konponketa-tailerrak, prestakuntza, besteak beste), ez eta banku- edo inbertsio-zerbitzuei ere.

ERABILTZAILAK zerbitzu hori ematen lagundu beharko du, eta, hala badagokio, bere nortasuna egiaztatzen duen dokumentazioaren kopia, baja eskatzen duen kontratuaren identifikazio-datu osoak edo baja-eskaerari erantzunez zerbitzu-emaileak jasotako jakinarazpenak aurkeztu beharko ditu.

#### 1.4.8. Laguntza pertsonala abokatuaren bulegoetan

Gaia, bere izaera eta bideragarritasuna direla eta, Abokatuaren Bulegoan pertsonalki planteatu behar denean, LEGALITASek ERABILTZAILAREN esku jarriko du bere BULEGO LAGUNTZAILAREN SARE NAZIONALA, eta dagokion Abokatuaren Bulegora bidaliko du, kasuan kasuko prozeduraren arabera. Bidalitako bulegoak emandako zerbitzua ERABILTZAILAREKIN formalizatutako aurrekontuaren eta enkargu-orriaren arabera egingo da; hala ere, bidalketaren xedearekin lotutako lehen kontsulta zerbitzuan sartuta dago. Prozedura judizial bat planteatzeko igorpena egiten den kasuetan, ez abokatuaren, prokuradorearen edo prozedura judizial hori izapidetzeko beharrezkoak diren beste profesional batzuen zerbitzu-sariak, ez eta kostu judizialak ere, hala badagokio, ez dira sartuko kontratatutako zerbitzuan.

ERABILTZAILAK Sare Nazionaleko bulego laguntzaileetako bati enkargu profesionala emateak berekin dakar baldintza orokor hauetan deskribatutakoaz bestelako harreman juridiko independente bat ezartzea. Harreman hori ERABILTZAILAK zuzenean mantenduko du mandatua abokatu-bezero harremaneko zerbitzuen errentamendu-arabidean egiten den bulego profesionalarekin, eta LEGALITAK harreman horretatik kanpo geratuko dira.

#### 1.4.9. Arreta-epeak

Erabiltzaileak LEGALITAS zerbitzuak erabili ahal izango ditu, 09:00etatik 20:00etara, penintsulako ordutegian, asteleheneetik ostiralera, jaiegun nazionaletan izan ezik. Ordutegi horretatik kanpo iristen diren kontsultak edo dokumentazioa hurrengo egun baliokidean, goizeko 9:00etan, jaso direla ulertuko da.

Kontsultei erantzuteko ordutegia eguneko 24 ordukoa izango da urteko egun guztietan, larrialdi-kontuetarako. Premiazko egoeratzat hartuko dira kontratu honen II. atalean adierazitakoak.

#### 1.4.10. Erabiltzaileen arteko gatazka eta interes-gatazka

Zerbitzua ezin izango da eman interes-gatazkarik badago. Interes-gatazka dagoela ulertuko da, besteak beste, LEGALITEN ERABILTZAILERAK erreklamazioa aurkezten duenean edo aholkularitza eskatzen duenean LEGALITASen aurka edo LEGÁLITASek zuzenean edo zeharka partaidetutako enpresaren baten aurka; zerbitzuaren enpresa edo erakunde laguntzailearen edo sustatzailearen aurka, zehazki IBERDROLAren aurka; edo gai berean interes kontrajarriak dituzten LEGALEN bi ERABILTZAILERAK bat egiten dutenean.

#### 1.5. Bermeak

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

#### 1.6. Lotutako hornidura-puntua

**LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** zerbitzua elektrizitatearen hornidura-kontratu bati lotuta egon beharko da, kontratatutako potentzia 50 kW edo txikiagoa duen hornidura-puntu baterako. Bezeroak hornidura-punturako kontratatutako potentzia elektrikoa 50 kW-tik gora areagotzen badu, baja emango zaio zerbitzuan.



## 2. Zerbitzuak emateko baldintzak

### 2.1. Kontratua aktibatzea

Hogeita hamar (30) egun naturaleko gabealdia ezartzen da, Kontratua indarrean jartzen den egunetik zenbatzen hasita (kontratu honen 3.1 klausulan zehaztuta). Epe horretan, ezin izango dira erabili **LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIA** zerbitzuan sartuta dauden matxura elektrikoko zerbitzuak, bestelako larrialdietakoak, konponketa eta erreforma zerbitzuak, eta euskarri informatikoa. Energia-aholkularitza zerbitzuari dagokionez, 6 hilabeteko gabealdia ezarriko da.

### 2.2. Zerbitzua eskatzea

Bezeroak **LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** zerbitzua eskatu ahal izango du:

- IBERDROLAren laguntza teknikoko zerbitzuaren telefono-zenbakira deituz.
- IBERDROLAren aurrez aurreko arreta-puntu batera joanez.

### 2.3. Zerbitzuak emateko baldintzak

Iberdrolak baldintza hauetan jasotakoaren arabera emango du **LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** zerbitzua:

- Bezeroak eskatutako jarduketa estalita egongo ez balitz (aipatutako salbuespenetako bat delako), egindako gastu guztiak fakturatuko zaizkio.
- IBERDROLA kontratu honen xede diren lanak ongi egitearen erantzule besterik ez da izango. Bereziki, ez du erantzukizunik edukiko kasu hauetan:
  - Behar bezala ez erabiltzeagatik edo ongi ez mantentzeagatik eragindako kalteak edo kalte materialak.
  - Edozein gailuri edo haren funtzionamenduari eragindako kalteak, ez badira gailuak berak eragindakoak.
  - Estalitako elementuek hirugarrenei eragindako kalteak - Ezusteko edota ezinbesteko kasuak.
  - IBERDROLA ez da greba, matxinada, muturreko fenomeno meteorologiko eta halako ezinbesteko kasuetan gerta litezkeen atzerapenen eta gabealdien erantzule izango.



### 3. Zerbitzua indarrean sartzea eta haren baja ematea

#### 3.1. Indarrean sartzea

**LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** zerbitzua indarrean sartzeko, IBERDROLArekin aldi berean kontratatzen badira hornidura-puntuari dagokion hornidura-kontratua sartu beharko da lehenengo indarrean. Une horretatik aurrera hasiko da Baldintza Partikularretan ezarritako gabealdia.

**LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** zerbitzua kontratatzen bada hornidura-puntu berari lotuta IBERDROLArekin lehenetik dagoen hornidura elektrikoko kontratuaren ondoren, hura sinatzen den egunean jarriko da indarrean Kontratu hau ere, Baldintza Partikularretan ezarritako gabealdia hargatik eragotzi gabe.

#### 3.2. Baja eta uko egitea

**LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** zerbitzuari lotutako elektrizitate-horniduraren kontratua suntsiarazteak zerbitzu horri baja ematea ekarriko du.

Bezeroak libreki uz dezake edozein unetan **LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** osatzen duten zerbitzu bat edo batzuk (Laguntza elektrikoa, Informatika-laguntza edo Smart laguntzailea). Kasu horretan, indarrean jarraituko dute gainerako zerbitzuek. Kasu horretan, mantentzen diren zerbitzuen prezioa IBERDROLAK aplikatu beharrekoa izango da, zerbitzu horiek bereizita kontratatu izan balira bezala.

Hura osatzen duten zerbitzuetako batean **LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** zerbitzuan baja emateak ez du penalizaziorik eragingo.

Bezeroak modu frogagarrian jakinarazten duen egunean izango du eragina bajak.

IBERDROLAk edozein unetan ebaz ditzake **LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** zerbitzuko zerbitzuak, aurrez abisurik eman gabe, baldin eta bezeroak, **LARRIALDI ELEKTRIKOAK NEGOZIOAK** osatzen duten zerbitzuetako bat eskaintzeari dagokionez, bere izaera eta inguruabarrengatik iritzi publikoaren aurrean gaitzesgarriak diren edo legea, morala edo ordena publikoa urratzen duten portaerak edo ekintzak egiten baditu.