

## CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN MI IBERDROLA

Por favor, lee detenidamente estas condiciones antes de registrarte en el programa de fidelización Mi Iberdrola ("**Mi Iberdrola**").

Al registrarte en Mi Iberdrola declaras conocer y aceptas quedar vinculado por estas condiciones. El registro podrá realizarse a través los principales canales de Iberdrola: aplicación móvil de Iberdrola Clientes S.A.U (la "**App Iberdrola Clientes**"), el Área Cliente (MAC), la web pública de Iberdrola S.A (<https://www.iberdrola.es/mi-iberdrola>), los puntos de atención y el teléfono de atención al cliente. El acceso a Mi Iberdrola se realiza a través de la App Iberdrola Clientes disponible para iOS o Android titularidad de Iberdrola Clientes, S.A.U. A través de los puntos de atención y el teléfono de atención al cliente, se podrá acceder únicamente al registro y consulta de información del programa.

Las condiciones generales de uso de la App Iberdrola Clientes aceptadas en el momento de registro en la misma y la política de privacidad disponibles en la web de Iberdrola Clientes, S.A.U. ([www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es)) son también de aplicación a Mi Iberdrola y complementan estas condiciones generales.

Además, Iberdrola Clientes, S.A.U. ("**Iberdrola**") podrá complementar estas condiciones para cada uno de los descuentos, ventajas, promociones y/o servicios ofrecidos, con otras condiciones particulares que en cada caso se establezcan dentro de Mi Iberdrola y que serán informadas al usuario antes de optar a los mismos. En caso de discrepancia entre estas condiciones generales y las condiciones particulares establecidas para un descuento, ventaja, promoción y/o servicio, prevalecerá lo dispuesto en las últimas.

### 1 ¿Qué es Mi Iberdrola?

Mi Iberdrola es un programa de fidelización dirigido a los clientes de Iberdrola con multitud de beneficios y descuentos.

A través de Mi Iberdrola los clientes de Iberdrola que participen en el programa de fidelización recibirán información sobre descuentos, ventajas y/o promociones de Iberdrola y de terceros y podrán beneficiarse de los mismos en los términos establecidos en estas condiciones.

Para la gestión de este programa de fidelización se usarán los datos personales y los referidos a tu contrato previamente facilitados por ti en tu relación existente con Iberdrola.

A efectos de las presentes bases legales se entiende por "Contrato Especial" cualquier contrato de suministro cuyo titular sea una persona física que tenga o haya tenido una relación laboral con Iberdrola y que además disfrute de la tarificación reservada a estos colectivos y por "Contrato" cualquier contrato de suministro que

no cumpla los requisitos establecidos para ser considerado “Contrato Especial”. Se entenderá por “Contratos” cuando se quiere hacer referencia a ambas modalidades.

## 2 ¿Quién puede participar en Mi Iberdrola?

Para poder participar en Mi Iberdrola deberás cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser cliente de Iberdrola y tener contratado como titular alguno de los siguientes productos:
  - a. Contratos de suministro de electricidad (Tarifa 2.0 TD) contratado exclusivamente a través del canal dirigido al mercado residencial
  - b. Contratos de suministro de electricidad (Tarifa 3.0 TD) siempre y cuando el titular sea una persona física contratado exclusivamente a través del canal dirigido al mercado residencial
  - c. Contratos de suministro de gas contratado exclusivamente a través del canal dirigido a mercado residencial (Tarifas RL1, RL2 o RL3)
2. Tener un consumo anual registrado en SIPS de todos los suministros de electricidad contratados con Iberdrola inferior a 1 GWh anual y de todos los suministros de gas contratados con Iberdrola inferior a 5 GWh anual.
3. No tener deuda con Iberdrola.

Estarán excluidos de participar en Mi Iberdrola, las sociedades públicas y entidades de derecho público. Iberdrola se reserva el derecho en todo momento a incluir nuevos requisitos para la participación en Mi Iberdrola.

Los únicos productos de Iberdrola adheribles a Mi Iberdrola son:

- Contratos de suministro de electricidad (Tarifa 2.0TD).
- Contratos de suministro de electricidad (Tarifa 3.0TD) con titular correspondiente a una persona física
- Contratos de suministro de gas (Tarifas RL1, RL2 o RL3).
- Servicios Smart Mobility: I+Pack Mobility
- Servicios Smart Solar: I+Pack Solar.

Una vez el cliente se registre en Mi Iberdrola, el sistema integrará automáticamente todos los productos o servicios que tenga contratados y sean adheribles.

Si el cliente contrata con posterioridad nuevos productos o servicios que son adheribles a Mi Iberdrola, serán integrados automáticamente. Si el cliente genera deuda con Iberdrola con posterioridad, no podrá adherir ningún producto, servicio o producto Smart mientras persista la deuda.

## 3 ¿Qué ofrece Mi Iberdrola?

Mi Iberdrola ofrece descuentos exclusivos a los clientes mediante la acumulación de un saldo en un monedero digital por la realización de diferentes acciones y la

pertenencia a un nivel de cliente, que los clientes adheridos podrán redimir conforme a lo establecido en estas condiciones (el “**Saldo**”), así como descuentos en compras de primeras marcas y experiencias exclusivas.

### 3.1 Niveles de clientes

- Mi Iberdrola: clientes con un Contrato máximo de electricidad, cualquier número de Contrato de gas y antigüedad de cliente menor de un año. También entrarán en este nivel todos los clientes titulares de un Contrato Especial con independencia de su antigüedad.
- Mi Iberdrola Plata: clientes con un Contrato máximo de electricidad, cualquier número de Contrato de gas y antigüedad de cliente entre 1 y 3 años.
- Mi Iberdrola Oro: clientes con un Contrato máximo de electricidad, cualquier número de Contrato de gas y antigüedad de cliente entre 3 y 5 años.
- Mi Iberdrola Plus: clientes que cumplen con alguna de las siguientes condiciones:
  - Clientes con un Contrato máximo de electricidad, cualquier número de Contrato de gas y antigüedad de cliente mayor de 5 años.
  - Clientes con más de un Contrato de electricidad, con independencia de la antigüedad.

La antigüedad de un cliente la marca su Contrato activo de electricidad o gas más antiguo con Iberdrola.

Aquellos clientes titulares de un Contrato Especial y un Contrato, podrán formar parte de otros niveles diferentes al nivel Mi Iberdrola en caso de que el Contrato reúna las condiciones de dicho nivel.

#### 3.1.1 Mi Iberdrola Familia:

Los clientes de Mi Iberdrola pueden formar “Familias” de hasta 3 clientes, de manera que un cliente registrado en Mi Iberdrola (padrino) puede trasladar su nivel de Mi Iberdrola hasta a 2 clientes adicionales (ahijados), constituyendo así la Familia. Los clientes ahijados podrán disfrutar de los beneficios correspondientes al nivel de Mi Iberdrola del padrino, tales como:

- Saldos mensuales
- Descuento en la Red de Recarga Pública
- Descuento en grandes marcas
- Saldo por traer amigos a Iberdrola
- Otros beneficios que se incluyan en el programa Mi Iberdrola

Las condiciones para poder formar parte de una Familia son:

- Cada cliente puede apadrinar máximo a 2 ahijados, es decir, la Familia está compuesta por mínimo 2 miembros y máximo 3 miembros.
- Tanto padrino como ahijados deberán tener una antigüedad mínima de 3 meses con Iberdrola.

- Solo se puede participar en una única Familia, no pudiendo formar parte de 2 Familias simultáneamente.
- En el momento de crear la Familia, ni el padrino ni los ahijados podrán tener deuda pendiente con Iberdrola.
- La Familia dejará de existir en caso de que el padrino deje de estar adherido al programa Mi Iberdrola o cause baja como cliente de Iberdrola, o cuando los miembros de la Familia soliciten su salida de la misma.

Aquellos clientes que solo dispongan de Contratos Especiales no podrán formar parte de las familias.

### Conceptos que permiten acumular Saldo:

#### 3.2 Promoción de Bienvenida

**5€ de Saldo en único pago** por registrarse en Mi Iberdrola que se acumularán al Saldo en el momento de integración de los Contratos de suministro de electricidad o gas contratados.

Esta promoción sólo podrá recibirse una vez por cliente.

#### 3.3 Saldos mensuales

Saldos generados por contratar y mantener contratados una serie de productos, como se indica a continuación.

El importe de los saldos mensuales será el indicado en las condiciones generales vigentes en el momento del inicio del correspondiente trimestre.

En ningún caso se podrán recibir partes proporcionales de estos Saldos mensuales.

##### 3.3.1 Por contratar electricidad o gas y por nivel de cliente

###### **Primer Contrato de electricidad o gas en clientes de nivel Mi Iberdrola Plata:**

**1,67€ de Saldo mensuales** por el primer suministro de electricidad o gas que mantenga contratado, que se comenzarán a acumular al Saldo en el momento de acceder a este nivel.

###### **Primer Contrato de electricidad o gas en cliente de Mi Iberdrola Oro:**

**2,5€ de Saldo mensuales** por el primer suministro de electricidad o gas que mantenga contratado, que se comenzarán a acumular al Saldo en el momento de acceder a este nivel.

###### **Primer Contrato de electricidad o gas en clientes de nivel Mi Iberdrola Plus:**

**3,34€ de Saldo mensuales** por el primer suministro de electricidad o gas que mantenga contratado, que se comenzarán a acumular al Saldo en el momento de acceder a este nivel.

## **Contrato Adicional de electricidad o gas**

**1,67€ de Saldo mensuales** por cada suministro de electricidad o gas adicional que mantenga contratado, que se comenzarán a acumular al Saldo en el momento en el que el Contrato se dé de alta, a excepción de los clientes que formen parte del nivel Mi Iberdrola

Solo podrán integrarse a Mi Iberdrola un máximo total de 10 Contratos de suministro de electricidad o gas por cliente.

### **3.3.2 Por contratar servicios Smart**

**0,34€ de Saldo mensual** por cada servicio Smart de la categoría Productos y Servicios que mantenga contratado y que sean adheribles a Mi Iberdrola conforme a estas condiciones, que se acumularán al Saldo en el mismo momento en que se reciban los saldos correspondientes a la contratación de productos de electricidad o gas. Este saldo no se devengará para aquellos servicios Smart cuyo suministro se encuentre vinculado con un Contrato Especial.

Todos los pagos de Saldo mensual por Contratos de electricidad, gas o productos Smart, se realizarán cada mes desde la fecha que marca la antigüedad del cliente.

### **3.4 Saldo por recarga de vehículo eléctrico**

Tras cada recarga en punto de recarga ventajoso de Iberdrola, se ingresará como saldo disponible el importe correspondiente a los siguientes porcentajes del importe final de la factura de la recarga (impuestos incluidos), según el nivel del cliente:

- Clientes Mi Iberdrola: 5% de descuento
- Clientes Mi Iberdrola Plata: 10% de descuento
- Clientes Mi Iberdrola Oro: 15% de descuento
- Clientes Mi Iberdrola Plus: 20% de descuento

El cliente podrá consultar los puntos de recarga ventajosos de Iberdrola a través de la App Recarga Pública Iberdrola disponible para iOS o Android titularidad de Iberdrola S.A., mediante el filtro “cargadores ventajosos”.

Este beneficio no es acumulable a otras promociones que puedan tener disponibles ciertos colectivos en la app de Movilidad Iberdrola, priorizándose estas últimas en caso de existir ambas.

### **3.5 Saldo por traer a un amigo a Iberdrola**

Cuando haya una promoción activa de Saldo por traer a un amigo, un cliente registrado en Mi Iberdrola (padrino) tendrá la posibilidad de compartir un enlace de contratación a sus conocidos (ahijados) y que ambos se beneficien de saldo adicional en Mi Iberdrola.

Está promoción sólo es válida para contrataciones de nuevos clientes realizadas a través del enlace de contratación y siempre que el ahijado cumpla con las

condiciones necesarias para registrarse en Mi Iberdrola y que, efectivamente, se registre en el programa de fidelización a través del mencionado enlace.

El saldo que recibirán tanto ahijado como padrino dependerá del nivel del padrino en el programa Mi Iberdrola en el momento de la contratación del ahijado.

- Padrino nivel Mi Iberdrola: Padrino y ahijado reciben 2,09€ de saldo mensuales durante un año.
- Padrino nivel Mi Iberdrola Plata: Padrino y ahijado reciben 2,5€ de saldo mensuales durante un año.
- Padrino nivel Mi Iberdrola Oro: Padrino y ahijado reciben 2,92€ de saldo mensuales durante un año.
- Padrino nivel Mi Iberdrola Plus: Padrino y ahijado reciben 3,34€ de saldo mensuales durante un año.

Para que ambos clientes puedan recibir los pagos de saldo correspondientes, el padrino deberá mantener al menos uno de sus contratos de electricidad activos y el ahijado deberá mantener activo el contrato dado de alta a través del proceso MGM en la fecha prevista para cada pago.

En caso de que el padrino no disponga de ningún contrato de electricidad activo en el momento de redención del saldo, perderá el derecho a recibir la promoción, sin perjuicio de que el ahijado siga percibiendo la suya mientras mantenga activo el contrato generado mediante el proceso MGM. Cada cliente podrá tener un máximo de diez (10) ahijados. Un mismo cliente solo podrá participar como ahijado una vez por año natural y no podrá repetirse la misma relación padrino/ahijado ni en el sentido inverso.

### **3.6 Saldo por promociones puntuales**

Iberdrola podrá otorgar saldo a sus clientes en concepto de promociones puntuales de fidelización de conformidad con las condiciones que establezca en cada momento. Dicho saldo podrá añadirse al saldo disponible del cliente mediante un único pago o en pagos periódicos, según la naturaleza de la promoción. El método de inyección de saldo se indicará en cada promoción.

### **3.7 Cashback por compras en “Descuentos”**

Aquellos clientes que realicen compras en las marcas seleccionadas del apartado “Descuentos” a través de Mi Iberdrola podrán obtener como saldo en Mi Iberdrola el porcentaje correspondiente a la compra realizada. Dicho porcentaje será el indicado por cada una de las marcas en el momento de la compra.

### 3.8 Cashback por compras en “Mi Tienda” Iberdrola

Aquellos clientes de Mi Iberdrola que realicen compras en Mi Tienda obtendrán como Saldo en Mi Iberdrola el porcentaje correspondiente a la compra. Dicho porcentaje será el indicado en el momento de realizar la compra.

### 3.9 Cashback por instalación de Punto de Recarga

Para aquellos clientes dados de alta en Mi Iberdrola, que realicen la instalación de un punto de recarga en su domicilio, se les podrá otorgar un cashback (*“devolución de un porcentaje del importe gastado en compras realizadas abonado directamente a la cuenta del titular”*) de 500€ de saldo Mi Iberdrola durante un periodo de 5 años (8,33€ al mes). El saldo obtenido con esta promoción podrá ser utilizado en cualquier Contrato que el cliente tenga con Iberdrola.

Para poder disfrutar de los beneficios de esta promoción, el cliente deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Realizar la instalación del Punto de Recarga con Iberdrola
- Tener dado de alta el Contrato de suministro de luz asociado al Punto de Recarga con Iberdrola y que dicho Contrato no se trate de un Contrato Especial.
- Estar al corriente de pago de las facturas del Contrato de suministro de luz asociado al Punto de Recarga
- Tener activada la factura electrónica en el Contrato de suministro de luz asociado al Punto de Recarga
- Uso doméstico de la energía del Contrato de suministro de luz asociado al Punto de Recarga
- Adherirse a Mi Iberdrola en un periodo inferior a 3 meses desde la instalación del Punto
- Los clientes autónomos y/o negocios están excluidos de esta promoción
- Cualquier requisito que se añada en las bases legales de la promoción

### 3.10 Cashback por instalación de placas solares

Para aquellos clientes dados de alta en Mi Iberdrola, que realicen la instalación de placas solares en su domicilio, se les podrá otorgar un cashback (*“devolución de un porcentaje del importe gastado en compras realizadas abonado directamente a la cuenta del titular”*) de 500€ de saldo Mi Iberdrola durante un periodo de 5 años (8,34€ al mes). El saldo obtenido con esta promoción podrá ser utilizado en cualquier Contrato que el cliente tenga con Iberdrola.

Para poder disfrutar de los beneficios de esta promoción, el cliente deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Realizar la instalación las placas solares con Iberdrola
- Tener dado de alta el Contrato de suministro de luz asociado al domicilio donde estén instaladas las placas solares con Iberdrola y que dicho contrato no se trate de un Contrato Especial.
- Estar al corriente de pago de las facturas del Contrato de suministro de luz asociado al domicilio donde estén instaladas las placas solares
- Tener activada la factura electrónica en el Contrato de suministro de luz asociado al domicilio donde estén instaladas las placas solares. Uso doméstico de la energía del Contrato de suministro de luz asociado al domicilio donde estén instaladas las placas solares
- Adherirse a Mi Iberdrola en un periodo inferior a 3 meses desde la instalación de las placas solares.

### 3.11 Cashback por instalación de Aerotermia

Para aquellos clientes dados de alta en Mi Iberdrola, que realicen la instalación de Aerotermia en su domicilio, se les podrá otorgar un cashback (*“devolución de un porcentaje del importe gastado en compras realizadas abonado directamente a la cuenta del titular”*) de 800€ de saldo Mi Iberdrola durante un periodo de 5 años (13,34€ al mes). El saldo obtenido con esta promoción podrá ser utilizado en cualquier Contrato que el cliente tenga con Iberdrola.

Para poder disfrutar de los beneficios de esta promoción, el cliente deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Realizar la instalación de Aerotermia con Iberdrola
- Tener dado de alta el Contrato de suministro de luz asociado al domicilio donde esté instalada la Aerotermia con Iberdrola y que dicho contrato no se trate de un Contrato Especial.
- Estar al corriente de pago de las facturas del Contrato de suministro de luz asociado al domicilio donde esté instalada la Aerotermia
- Tener activada la factura electrónica en el Contrato de suministro de luz asociado al domicilio donde esté instalada la Aerotermia
- Uso doméstico de la energía del Contrato de suministro de luz asociado al domicilio donde esté instalada la Aerotermia
- Adherirse a Mi Iberdrola en un periodo inferior a 3 meses desde la instalación de la Aerotermia

### 3.12 Cashback por Uso de la Tarjeta BBVA - Iberdrola

Para aquellos clientes que contraten la Tarjeta BBVA – Iberdrola (en adelante “Tarjeta Iberdrola”), los beneficios que dicha tarjeta ofrece serán transmitidos al cliente únicamente a través del programa de fidelización Mi Iberdrola. Para poder

beneficiarse de ello, el titular de la Tarjeta Iberdrola deberá ser el mismo titular que consta en los Contratos de Iberdrola.

Así, los clientes que dispongan de la Tarjeta Iberdrola recibirán cashback en los siguientes supuestos:

- **Bonus de contratación:** 35€ cashback
  - Primera compra con la tarjeta: 20€ de cashback
  - Acumulación de los primeros 100€ en compras: 15€ de cashback

El bonus de contratación será otorgado una única vez por Tarjeta Iberdrola. En caso de que el cliente contrate con BBVA una(s) tarjeta(s) adicional(es) o autorizado(s) bajo el mismo contrato, esta nueva alta no generará un nuevo bonus de bienvenida. Sin embargo, esta(s) tarjeta(s) autorizada(s) también aportará(n) al sumatorio de los 100€ en compras necesarios para la entrega de los 15€ adicionales, que serán entregados una única vez.

- **Compras con Tarjeta Iberdrola:** las compras realizadas con la Tarjeta Iberdrola acumulan cashback, que será entregado a cierre de mes. Este cashback variará según el uso de la misma:
  - Pagos realizados en cualquier establecimiento:
    - Tarjeta Iberdrola Crédito pago fin de mes: 0.5% del valor de cada compra
    - Tarjeta Iberdrola Crédito revolving: 1% del valor de cada compra

En caso de que el cliente contrate con BBVA una(s) tarjeta(s) adicional(es) o autorizado(s) bajo el mismo contrato, las compras realizadas con esta(s) tarjeta(s) también acumularán cashback, que se entregarán como saldo de Mi Iberdrola.

- Pagos realizados en la red de cargadores Iberdrola:
  - Tarjeta Iberdrola: 20% del valor de cada recarga. Este Saldo será adicional al Saldo que el cliente genera al recargar su vehículo por formar parte del programa Mi Iberdrola.

Para la generación de este Saldo, el cliente debe registrar su Tarjeta Iberdrola como medio de pago en la APP de Recarga Pública Iberdrola o realizar el pago directamente con la Tarjeta Iberdrola en el cargador a través de TP o QR. No serán considerados los pagos realizados a través de aplicaciones de terceros.

- Pagos realizados en “Mi Tienda” Iberdrola
  - Tarjeta Iberdrola Crédito pago fin de mes: 1% del valor de la compra realizada.

- Tarjeta Iberdrola Crédito revolving: 5% del valor de la compra realizada.  
Este Saldo será adicional al Saldo que el cliente genera al comprar en “Mi Tienda” por formar parte del programa Mi Iberdrola.
- Exclusiones a la generación de saldo: no acumularán saldo ni generarán cashback:
  - Las compras y pagos realizadas en establecimientos de loterías, juegos de azar, bingos y otras apuestas,
  - Las retiradas de efectivo en cajeros, y
  - Las devoluciones de compras supondrán una reducción del cashback por el importe devuelto.

### Aplicación de las promociones

Si un cliente dispone de dos o más promociones de Iberdrola para el mismo concepto, no podrá acumularlas; se aplicará únicamente la promoción correspondiente a dicho producto o servicio, quedando al margen la promoción que fuera de aplicación en Mi Iberdrola.

Las promociones disponibles de Iberdrola se gestionarán a través de su propia aplicación, salvo que se indique expresamente que se gestionará desde Mi Iberdrola.

## 4. ¿Cómo funciona el Saldo?

### 4.1 Categorías de Saldo

El Saldo acumulado por los conceptos indicados en estas condiciones generales se clasifica en las siguientes categorías:

1. **Saldo disponible:** Saldo acumulado disponible para canjear por el cliente.
2. **Saldo en trámite:** Saldo que ya ha sido canjeado por el cliente, pendiente de ser abonado en facturas.
3. **Estimación de Saldo 12 meses:** estimación de Saldo pendiente de generar en los próximos 12 meses si se mantienen las condiciones para cada concepto de generación de Saldo.

4. **Descuento factura:** Saldo que ya ha sido canjeado por el cliente y que ha sido abonado al cliente en alguna de sus facturas.
5. **Saldo próximo para caducar:** Saldo disponible que caducará en 6 meses si no se canjea por el cliente.

## 4.2 Cómo utilizar el Saldo

Podrás utilizar el Saldo disponible para:

### Descuento en factura

A través de la App Iberdrola Clientes S.A.U, el cliente podrá canjear el saldo disponible en su Contrato de suministro de electricidad o gas, siempre que no se trate de un Contrato Especial. En ese momento todo el Saldo disponible pasará a ser Saldo en trámite y éste se descontará en las siguientes facturas del suministro de electricidad o gas seleccionado previamente.

El importe del descuento se aplicará sobre todos aquellos conceptos incluidos en la factura, de manera que el importe completado pueda ser descontado íntegramente.

En caso de que el Saldo en trámite no pueda descontarse en su totalidad en una factura, el restante se descontará en la siguiente factura que se emita para el mismo suministro contratado de electricidad o gas.

A medida que el Saldo en trámite se vaya descontando en facturas, éste pasará a ser saldo redimido o Descuento Mi Iberdrola.

### Compra de Productos de Terceros

A través de la App de Iberdrola Clientes S.A.U, los clientes podrán canjear el Saldo disponible en Mi Iberdrola comprando productos de terceros, incluidas tarjetas regalo de distintas marcas, accediendo a las diversas plataformas compartida entre Iberdrola y el proveedor que estén disponibles para el cliente. Desde allí el cliente podrá elegir entre los distintos productos que ofrecidos en función del Saldo del que dispone, no pudiendo acceder a productos cuyo importe exceda el Saldo.

### Descuento en Recarga Pública

A través de la App de Iberdrola Movilidad, los clientes podrán utilizar el Saldo disponible en Mi Iberdrola en recargas eléctricas en la red de Recarga Pública de Iberdrola. Desde la App, el cliente podrá decidir cuánto saldo utilizar como pago en cada recarga, pudiendo el importe de la recarga exceder el Saldo disponible. En ningún caso el Saldo acumulado generará un derecho a recibir dicho importe en dinero efectivo u otra forma de pago. Solo podrá utilizarse en las formas previstas en estas condiciones.

## 4.3 Caducidad del Saldo

Cada acumulación de Saldo disponible caducará a los 12 meses desde que se obtiene. Una vez caducado, el Saldo se eliminará y no podrá utilizarse.

#### 4.4 Bloqueo del Saldo

Si el cliente adherido a Mi Iberdrola genera deuda con Iberdrola, su Saldo quedará bloqueado y no podrá redimirse hasta que la deuda no esté liquidada, si bien, el Saldo se seguirá acumulando y caducará en los mismos términos establecidos en estas condiciones.

### 5. ¿Qué ocurre si se da de baja un producto, el Contrato Especial o si hay un cambio de titular del contrato?

Si se produce una baja de un producto o servicio que acumula Saldo:

1. Ese producto o servicio dejará de acumular Saldo.
2. El Saldo disponible acumulado por el cliente no se verá afectado siempre y cuando éste mantenga vigente un Contrato de suministro de electricidad o gas adherido a Mi Iberdrola, en caso contrario, se perderá todo el Saldo disponible.
3. El Saldo en trámite se perderá si causa baja el suministro de electricidad o gas contratado para el cual el cliente ha seleccionado canjear el Saldo.

Si se produce un cambio de titularidad de un producto o servicio que acumula Saldo, el nuevo titular tendrá que adherir en los términos establecidos en estas condiciones el producto o servicio en Mi Iberdrola para que pueda empezar a acumular Saldo. En ningún caso se traspasará el Saldo de un titular a otro.

En caso de baja del Contrato Especial, el cliente al realizar otro Contrato, podrá disfrutar, sin restricción, alguna de todos los beneficios del programa Mi Iberdrola.

En caso de baja de todos los productos contratados y adheridos a Mi Iberdrola, el cliente perderá todo el Saldo disponible y en trámite.

### 6. ¿Cómo se solicita la baja en el programa Mi Iberdrola?

El cliente podrá solicitar la baja en el programa contactando por teléfono en cualquiera de los teléfonos de Atención al Cliente: 900 225 235, 91 919 52 73 o 94 646 01 25 o, en su Punto de Atención más cercano.

### 7. Otras condiciones generales

Estás condiciones permanecerán vigentes y son de aplicación para el periodo indicado en el encabezado. Si llegada la fecha de terminación del periodo indicado

no se publicaran nuevas condiciones, salvo disposición en contrario por IBERDROLA, estas se entenderán prorrogadas por periodo de igual duración al anterior. Estas condiciones sustituyen a las anteriores condiciones de Mi Iberdrola.

Los descuentos y beneficios de Mi Iberdrola no serán compatibles ni acumulables con otras promociones de IBERDROLA.

El ámbito territorial de la campaña de fidelización Mi Iberdrola es España.

El Saldo obtenido con Mi Iberdrola es una promoción de descuentos comerciales que no tiene consideración de sistema de pago financiero de conformidad con la normativa aplicable.

IBERDROLA se reserva el derecho a finalizar la campaña de fidelización Mi Iberdrola en cualquier momento.

Iberdrola se reserva el derecho a modificar de forma parcial o total estas condiciones, sus descuentos, ventajas, promociones y/o servicios ofrecidos, sin que ello genere derecho a compensación alguna, lo que será informado a los usuarios registrados en Mi Iberdrola.

La participación en Mi Iberdrola supone la aceptación de estas condiciones generales en su totalidad, por lo que la manifestación en el sentido de no aceptarlas implicará la exclusión de Mi Iberdrola

Cualquier acción u omisión por el cliente registrado en Mi Iberdrola que sea fraudulenta, contraria a la buena fe o que no respete las presentes condiciones generales o la normativa aplicable facultará a IBERDROLA a rechazar la entrega a dicho cliente de cualquier descuento, ventaja, promoción y/o servicio ofrecido en Mi Iberdrola

El envío de órdenes e instrucciones a través de los diferentes canales de Iberdrola para realizar las acciones previstas en Mi Iberdrola tiene la consideración de firma autorizada del cliente y tendrá plena eficacia jurídica.

En caso de que consideres o tengas motivos para creer que un tercero no autorizado ha tenido acceso a tu App Iberdrola o el Área Clientes se deberá notificar dicha circunstancia a Iberdrola inmediatamente asumiendo toda responsabilidad derivada del mal uso y/o manejo del acceso a la misma.

Iberdrola se reserva el derecho a suspender o cancelar total o parcialmente tu cuenta de usuario en la App Iberdrola o del Área Clientes o tu acceso a Mi Iberdrola si su seguridad se ve comprometida o si se ha llevado a cabo un uso fraudulento o no autorizado o tuviera sospechas fundadas del mismo.

IBERDROLA no se responsabiliza de las posibles pérdidas, deterioros, robos, retrasos o cualquier circunstancia imputable a terceros que puedan afectar tu participación en Mi Iberdrola.

Las presentes condiciones generales y su posible interpretación quedarán sujetas al derecho español y a los Juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid.

## 8. ¿Tienes dudas?

Para cualquier consulta en relación con estas condiciones puedes ponerte en contacto con Iberdrola en nuestros canales habituales a través del teléfono 900 225 235 o a través del correo electrónico [clientes@tuiberdrola.es](mailto:clientes@tuiberdrola.es)