

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS SERVEI ASSISTÈNCIA GAS

Inclou l'atenció d'avaries i la reparació de defectes de la instal·lació individual i d'aparells de gas, incloent-hi el circuit hidràulic de calefacció, sense cost de mà d'obra fins a un límit màxim de 3 hores, i també dels materials fins a un màxim de 50 € (amb un límit de dues avaries per client i període anual complet vigent).

CONDICIONS ESPECÍFIQUES SERVEI ASSISTÈNCIA GAS

1. OBJECTE

L'objecte d'aquestes Condicions Específiques és la descripció de la prestació per part d'IBERDROLA CLIENTES, SAU (d'ara endavant, IBERDROLA) del Servei Assistència Gas, que s'indica en les Condicions Particulars.

1.1. Abast: ervei de reparació d'avaries i de defectes de les parts de la instal·lació següents:

- a) Instal·lació receptora individual de gas.
- b) Aparells de gas natural d'una potència inferior a 70 kW: escalfadors d'aigua, calderes i aparells domèstics de coccio, tret de cuines vitroceràmiques de gas.
- c) Circuit hidràulic de calefacció:
Les avaries seran corregides o reparades sense cost de mà d'obra fins a un límit de 3 hores, i també dels materials fins a un màxim de 50 €. La cobertura del servei es limita a un màxim de dues reparacions per cada període anual vigent. Si un cop fetes les dues reparacions, el CLIENT en sol·licita una de nova, se l'advertirà que aquesta nova reparació no està coberta pel Servei i que es cobrarà íntegrament, segons el pressupost que es faciliti, sense que el CLIENT tingui dret a cap tipus de descompte en mà d'obra o en els materials. Tanmateix, el desplaçament serà gratuït en tots els casos.

1.2. Exclusions: queden exclosos de l'abast del Servei Assistència Gas:

- Les inspeccions, assistències o reparacions realitzades per persones alienes a IBERDROLA i els danys que poguessin causar.
- Les avaries en elements propis de les empreses distribuïdores d'electricitat o gas, la reparació de les quals sigui responsabilitat seva.
- La instal·lació d'elements no subministrats per IBERDROLA, o pels tècnics acreditats per IBERDROLA, per a la prestació del servei.
- Els termòstats, sistemes de control o altres elements externs als aparells de gas que no siguin els esmentats en el punt 1.1.
- La correcció dels defectes o de les avaries que provenen d'una instal·lació de gas defectuosa o de qualsevol modificació o canvi substancial realitzat a la instal·lació o als aparells de gas, sempre que aquestes modificacions o que aquests canvis no els hagi fet IBERDROLA.
- La reparació de defectes o d'avaries que derivin d'un ús negligent, inadequat o malintencionat per part del CLIENT de les instal·lacions esmentades en l'apartat 1.1.
- Els elements, els aparells o les parts de la instal·lació no visibles o no accessibles per interposició de mobiliari, estructura del local o altres objectes, incloent-hi els equips instal·lats a l'exterior de l'habitatge o local que, per la seva ubicació, resulten inaccessibles o que no disposin de preses adequades per fer-hi les proves descrites.
- La substitució o millora dels elements a què aquest contracte es refereix, fins i tot si fos motivat per canvis o modificació en la normativa aplicable.
- Les instal·lacions de potència igual o superior a 70 kW, cuines vitroceràmiques de gas o aparells diferents d'escalfadors d'aigua, calderes o aparells domèstics de coccio, i les dedicades a usos comercials o industrials.
- No es garanteix la reparació d'aparells de gas l'antiguitat dels quals sigui superior a 10 anys ni les instal·lacions hidràuliques de calefacció que formin part d'una instal·lació comunitària.
- Queden exclosos els danys causats pels elements coberts al contracte o per la seva falta de funcionament, els danys personals o materials, causats per mal ús o conservació, els danys a tercers, els danys causats als elements per glaçades, incendis, explosions, inundacions o altres catàstrofes.
- IBERDROLA no es fa càrrec de retards o ni de l'impediment en l'execució dels serveis en cas de vaga, motí, successos meteorològics greus i altres causes de força major.

2. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

IBERDROLA prestarà el Servei Assistència Gas segons les condicions següents:

- El CLIENT ha de permetre al personal al servei d'IBERDROLA l'acompliment dels treballs necessaris per a la prestació del Servei. En particular, i de manera

no exhaustiva, el CLIENT ha de permetre l'accés a les instal·lacions i als equips objecte d'aquest Servei, i també facilitar i actualitzar en tot moment a IBERDROLA les dades de contacte per dur a terme les operacions d'instal·lació, de substitució i de manteniment necessàries. El no compliment per part del client d'aquesta condició podria suposar la terminació del contracte.

- Servei Assistència Gas tindrà un període de carència de 15 dies naturals des de la data de contractació del servei
- El CLIENT és responsable de l'ús adequat i justificat dels avisos d'avaria notificats a IBERDROLA.
- Es facilitarà al CLIENT el corresponent informe de correcció d'avaria, segons que correspongui, en què s'expliquin les anomalies detectades i les accions correctives proposades/realitzades.
- S'ofereix una garantia mínima de sis mesos en totes les reparacions que es realitzin, des de la data de terminació de la reparació.
- El contracte del Servei Assistència Gas està adscrit a les instal·lacions i als equips ubicats al domicili indicat en les Condicions Particulars, de tal 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 si ho comunica a IBERDROLA.
- Aquest servei no eximeix o substitueix l'execució de les inspeccions periòdiques que ha d'efectuar l'empresa distribuïdora de gas d'acord amb el Reial decret 919/2006.
- IBERDROLA atendrà les avaries de les instal·lacions i dels equips, inclosos dins de l'abast, en un termini màxim de 24 hores. L'atenció es farà els 365 dies de l'any, en horari ininterromput de 8 a 20 hores.
- En cas que IBERDROLA no pugui garantir la prestació del servei per causes alienes a l'empresa, com ara, però no exclusivament, perillositat en la zona, qualsevol tipus d'agressió al personal tècnic d'IBERDROLA, condicions deficientes de salubritat de l'habitatge, negatives reiterades del CLIENT a precintar una instal·lació que ho requereixi o a rebre la visita anual de manteniment, etc., IBERDROLA es reserva el dret a rescindir aquest contracte sense que això li suposi cap cost.
- IBERDROLA podrà sol·licitar al CLIENT la seva col·laboració voluntària per a la realització de controls interns de qualitat, que sempre seran realitzats per personal degudament acreditat.

3. RESPONSABILITATS I EXCLUSIONS

3.1. 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 d'una conservació indeguts per part del CLIENT.
- Danys causats a qualsevol element o al seu funcionament tret que IBERDROLA en sigui la causant.
- Danys a tercers causats pels elements coberts.

3.2. Les parts convenen que tant la força major com el cas fortuït exoneraran de responsabilitat.

4. DURADA, RENOVACIÓ I BAIXA DEL SERVEI

4.1. Durada i renovació

La durada del Servei Assistència Gas és d'un (1) any, prorrogable automàticament per períodes anuals consecutius tret que el CLIENT comuniqui el contrari quinze (15) dies abans de la finalització de cada període. Així mateix, les modificacions d'oferta que s'apliquin a aquest contracte no alteraran els períodes anuals complets establerts a partir de la data original de contractació del servei, sempre que aquest no hagi estat interromput.

4.2. Baixa

La resolució anticipada del Servei Assistència Gas per decisió del CLIENT abans de la conclusió de cada període anual de prestació del servei, l'obliga al pagament del preu establert per a la totalitat del període anual vigent, i que no hagi estat satisfet encara, sempre que ja hagués fet ús del servei, i manté el dret al servei durant el període restant.