

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ASISTENCIA GAS

Incluye la atención de averías y la reparación de defectos de la instalación individual y aparatos de gas, incluido circuito hidráulico de calefacción sin coste de mano de obra hasta un límite máximo de 3 horas, así como los materiales hasta un máximo de 50€ (con un límite de dos averías por cliente y periodo anual completo vigente).

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO ASISTENCIA GAS

1. OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Específicas es la descripción de la prestación por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) del Servicio Asistencia Gas, que se indica en las Condiciones Particulares.

1.1. Alcance: servicio de reparación de averías y defectos de las siguientes partes de la instalación:

- Instalación receptora individual de gas
- Aparatos de gas natural de potencia menor de 70 kW: calentadores de agua, calderas y aparatos domésticos de cocción, excepto cocinas vitrocerámicas de gas.
- Circuito hidráulico de calefacción:

Las averías serán corregidas o reparadas, sin coste de mano de obra hasta un límite de 3 horas, así como los materiales hasta un máximo de 50€. La cobertura del servicio se limita a un máximo de dos reparaciones en cada periodo anual vigente. En caso de que, una vez realizadas dos reparaciones, el CLIENTE solicite una nueva reparación, se advertirá al CLIENTE de que ésta no queda cubierta por el servicio y que se cobrará íntegramente, según el presupuesto que se facilite, sin que tenga derecho a ningún tipo de descuento en mano de obra o materiales. En todos los casos, el desplazamiento será gratuito.

1.2. Exclusiones: queda excluido del alcance del servicio Asistencia Gas lo siguiente:

- Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas a IBERDROLA y los daños que pudieran causar.
- Averías en elementos propios de las empresas distribuidoras de electricidad o gas cuya reparación sea responsabilidad de éstas.
- La instalación de elementos no suministrados por Iberdrola o por los técnicos acreditados por Iberdrola para la prestación del servicio.
- Los termostatos, sistemas de control u otros elementos externos a los aparatos de gas que no sean los mencionados en el punto 1.1.
- La corrección de los defectos o averías que procedan de una instalación de gas defectuosa y/o de cualquier cambio o modificación sustancial realizada en la instalación y/o aparatos de gas, siempre que dichos cambios o modificaciones no se hayan producido por IBERDROLA.
- La reparación de defectos o averías que deriven de un uso negligente, inadecuado o malintencionado por parte del CLIENTE de las instalaciones mencionadas en el apartado 1.1.
- Elementos, aparatos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por interposición de mobiliario, estructura del local u otros objetos, incluyendo aquellos equipos instalados en el exterior de la vivienda o local que, por su ubicación, resultan inaccesibles o que no dispongan de tomas adecuadas para realizar las pruebas descritas.
- La sustitución o mejora de los elementos a que este contrato se refiere, incluso si fuera motivado por cambios o modificación en la normativa aplicable.
- Las instalaciones de potencia igual o superior a 70kW, cocinas vitrocerámicas de gas y/o aparatos diferentes de calentadores de agua, calderas o aparatos domésticos de cocción; y las dedicadas a usos comerciales o industriales.
- No se garantiza la reparación de aparatos de gas cuya antigüedad sea superior a 10 años, ni las instalaciones hidráulicas de calefacción que formen parte de una instalación comunitaria.
- Quedan excluidos los daños causados por los elementos cubiertos en el contrato o por su falta de funcionamiento, los daños personales o materiales, causados por mal uso o conservación, los daños a terceros, los daños causados a los elementos por heladas, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.
- IBERDROLA no se hace cargo de retrasos o impedimento en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves.

2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

IBERDROLA prestará el servicio Asistencia Gas según las siguientes condiciones:

- El CLIENTE deberá permitir al personal al servicio de IBERDROLA el desempeño de los trabajos necesarios para la prestación del servicio. En particular, y de forma no exhaustiva, el CLIENTE deberá permitir 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 instalación, sustitución y mantenimiento necesarias. El no cumplimiento por parte del cliente de esta condición podrá ser causa de resolución del contrato.
- Asistencia Gas tendrá un periodo de carencia de 15 días naturales desde la fecha de contratación del servicio.
- El CLIENTE será responsable del uso adecuado y justificado de los avisos de avería notificados a IBERDROLA.
- Se facilitará al CLIENTE el correspondiente informe de corrección de avería, según proceda, explicando las anomalías detectadas y las acciones correctivas propuestas/ realizadas.
- Se ofrecerá una garantía mínima de seis meses en todas las reparaciones que se realicen, desde la fecha de terminación de la reparación.
- El contrato del servicio Asistencia Gas 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 dando conocimiento de ello a IBERDROLA.
- Este servicio no exime o sustituye la ejecución de las inspecciones periódicas que debe efectuar la empresa distribuidora de gas conforme Real Decreto 919/2006.
- IBERDROLA atenderá las averías de las instalaciones y equipos, incluidos dentro del alcance, en un plazo máximo de 24 horas. La atención se realizará los 365 días del año con un horario ininterrumpido de 8h a 20h.
- 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, negativas reiteradas del CLIENTE a precintar una instalación que lo requiera o a recibir la visita anual de mantenimiento, etc., IBERDROLA se reserva el derecho a rescindir el presente contrato sin que le suponga coste alguno.
- IBERDROLA podrá solicitar al CLIENTE su colaboración voluntaria para la realización de controles internos de calidad, siendo siempre realizados por personal debidamente acreditado.

3. RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIONES

3.1. 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 por parte del CLIENTE.
- Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento salvo que sea ella la causante.
- Daños a terceros causados por los elementos cubiertos.

3.2. Las partes convienen en que tanto la fuerza mayor como el caso fortuito exonerarán de responsabilidad.

4. DURACIÓN RENOVACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

4.1. Duración y renovación

La duración del servicio Asistencia Gas será de un (1) año, prorrogable automáticamente por periodos anuales consecutivos salvo que CLIENTE comunique lo contrario con quince (15) días de antelación a la finalización de cada periodo. Asimismo, las modificaciones de oferta que se apliquen a este contrato no alterarán los periodos anuales completos establecidos a partir de la fecha original de contratación del servicio, siempre y cuando éste no haya sido interrumpido.

4.2. Baja

La resolución anticipada del servicio Asistencia Gas por decisión del CLIENTE antes de la conclusión de cada periodo anual de prestación del servicio, le obligará al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente y que no haya sido satisfecho aún, siempre que ya hubiera hecho uso del servicio, manteniendo el derecho al servicio durante el periodo que reste. La resolución del contrato de suministro de gas natural con IBERDROLA no implicará necesariamente la baja del servicio Asistencia Gas salvo que el cliente lo solicite expresamente.