

PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS:

1 OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Específicas es la prestación por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) de los servicios independientes incluidos en PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS que se indica en las Condiciones Particulares, con el alcance descrito a continuación:

1.1 Protección Electrodomésticos 10

Consiste en la reparación, a domicilio por un técnico cualificado, de averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los electrodomésticos indicados en las Condiciones Particulares, ubicados en el domicilio correspondiente a la Dirección de Suministro que consta en el Contrato.

1.1.1 Antigüedad de los electrodomésticos

La antigüedad de los aparatos cubiertos se determinará, según su fecha de compra que será justificada por el cliente mediante ticket o factura de compra.

1.1.2 Alcance

1.1.2.1 En electrodomésticos de cocina con antigüedad igual o menor a 10 años o televisor con una antigüedad igual o menor a 5 años: Quedan cubiertos los costes de desplazamiento, urgencias, mano de obra, piezas e impuestos necesarios para la reparación de las averías. La suma de todos estos costes se entenderá de aquí en adelante como el Coste de Reparación. El técnico, una vez realizada la visita, entregará al cliente detalle del Coste de Reparación.

No habrá límite anual de intervenciones de reparación, estableciéndose un Coste Límite Anual por electrodoméstico según se refleja en las Condiciones Particulares.

Si el Coste de Reparación que se entrega al cliente tras la visita superara el Coste Límite Anual por electrodoméstico, se procederá según se establece en la cláusula 1.5.

1.1.2.2 En electrodomésticos de cocina de más de 10 años de antigüedad o televisores de más de 5 años de antigüedad: Quedan cubiertos el desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra. El coste de las piezas será asumido por el Cliente. El Cliente deberá abonar el coste de las piezas y el número de horas de reparación que excedan de 3 horas y le será facturado previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por parte del Cliente.

1.1.2.3 Respecto a las siguientes averías IBERDROLA cubre el desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra, el resto de costes serán asumidos por el Cliente:

- ▶ Corrosión u oxidación, ya sean causados por el normal uso o desgaste del aparato o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena, polvo, humedad o salinidad inapropiadas.
- ▶ Actualizaciones de software.
- ▶ Las averías causadas por una instalación incorrecta o no conforme con las normativas, ventilación inadecuada, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales.
- ▶ Defectos o averías producidas como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme o desinstalación del aparato por un técnico no autorizado por IBERDROLA.
- ▶ Averías o deficiencias de funcionamiento debidas al software o firmware instalado en el aparato.

El Cliente deberá abonar el coste de las piezas y el número de horas de reparación que excedan de 3 horas y le será facturado previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por parte del Cliente.

1.1.3 Atención de la avería

La atención de la avería se realizará en un máximo de dos (2) días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde el aviso, salvo causa de fuerza mayor.

Se considera que el plazo de atención de avería se ha cumplido cuando el técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el periodo establecido y le ha ofrecido al menos una cita horaria dentro del periodo máximo mencionado anteriormente. En el caso de que el cliente solicite la visita en otro momento, no se considerará incumplido el plazo.

1.1.4 Exclusiones

Se excluyen del alcance del Servicio:

- ▶ Servicios en instalaciones comerciales o industriales, y en general los electrodomésticos cuya utilización no sea de fines exclusivamente domésticos.

- ▶ Los electrodomésticos diferentes de los expresamente incluidos en el alcance.
- ▶ Los electrodomésticos en periodo de garantía.
- ▶ Mandos a distancia, gomas de admisión o de desagüe, atranques, juntas o burletes, periféricos y otros elementos externos al aparato.
- ▶ Los electrodomésticos que no estén ubicados habitualmente en el domicilio del punto de suministro energético al que se asocia el servicio e instalados para su uso cotidiano.
- ▶ Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, piezas y componentes estéticos u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato.
- ▶ Corrosión u oxidación, ya sean causados por el normal uso o desgaste del aparato o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena, polvo, humedad o salinidad inapropiadas.
- ▶ Averías producidas como consecuencias de un uso anormal, negligente o inadecuado del aparato o por cualquier tipo de acción de origen externo.
- ▶ Daños causados intencionalmente en el aparato.
- ▶ Daños accidentales o golpes en el aparato causados por algo externo.
- ▶ Daños consecuenciales al aparato, siempre que no hayan sido causados por una avería interna de funcionamiento.
- ▶ Operaciones de mantenimiento o conservación del aparato, tales como, engrases, ajustes o limpiezas o revisiones periódicas.
- ▶ Cualquier pieza considerada consumible por el fabricante como lámparas, baterías, bolsas, etc.
- ▶ Reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato cuando no sea posible su reparación por una causa justificada.
- ▶ Averías que sean consecuencia directa o indirecta de: incendios, fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario o catastrófico (inundaciones, tempestades, huracanes, seísmos, erupciones volcánicas, etc.), hechos derivados de terrorismo, motín, alboroto o manifestaciones legales o ilegales, reacción o radiación nuclear, conflictos armados, actuaciones de las fuerzas armadas en tiempos de paz y hechos calificados por la administración responsable como de catástrofe o calamidad.
- ▶ Cualquier tipo de avería o daño provocada por la existencia de amianto en el aparato.
- ▶ El deterioro de alimentos, así como desperfectos o daños causados en elementos que no son propios de los aparatos cubiertos y en general responsabilidades civiles de cualquier naturaleza.
- ▶ El lucro cesante o ganancias dejadas de obtener del cliente y/o cualquier tercero o compensaciones de gastos derivados por sustitución del servicio prestado por el aparato averiado mediante otro medio alternativo.

1.1.5 Pago de Sustitución por reparación inviable

En caso de que la reparación no sea posible por una causa justificada (por ejemplo, por falta de piezas de repuesto) el cliente tendrá derecho a recibir el Pago de Sustitución por reparación inviable, cuyo importe dependerá de la antigüedad del electrodoméstico según se indica en las Condiciones Particulares. Se descontarán del importe del Pago de Sustitución, el Coste de las posibles reparaciones realizadas en el mismo periodo anual. El Pago de Sustitución únicamente podrá producirse una vez durante cada periodo anual en que el contrato esté vigente y para cada equipo, a cuyos efectos IBERDROLA recogerá, en el momento de la atención, los datos relativos al mismo (Marca, Modelo, Nº serie).

El pago por sustitución estará limitado a electrodomésticos de cocina con una antigüedad menor o igual a 10 años de antigüedad y en el caso del televisor a una antigüedad menor o igual a 5 años.

1.2 Protección Climatización

Consiste en la reparación a domicilio, por un técnico cualificado, de las averías de equipos de climatización y su instalación indicados en las Condiciones Particulares, ubicados en el domicilio correspondiente a la Dirección de Suministro que consta en el Contrato.

1.2.1 Antigüedad de los equipos de climatización

La antigüedad de los aparatos cubiertos se determinara, según su fecha de compra que será justificada por el cliente mediante ticket o factura de compra.

1.2.2 Alcance

Queda excluido del alcance del servicio:

1.1.2.1 En equipos con una antigüedad menor o igual a 10 años: Quedan cubiertos los costes de desplazamiento, mano de obra, piezas e impuestos necesarios para la reparación de las averías. La suma de todos estos costes se entenderá de aquí en adelante como el Coste de Reparación. El técnico, una vez realizada la visita, entregará al cliente detalle del Coste de Reparación.

No habrá límite anual de intervenciones de reparación, estableciéndose un Coste Límite Anual según se refleja en las Condiciones Particulares.

Si el Coste de Reparación que se entrega al cliente tras la visita superara el Coste Límite Anual, se procederá según se establece en la cláusula 1.5.

1.1.2.2 En equipos de más de 10 años de antigüedad: Quedan cubiertos el desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra. El coste de las piezas será asumido por el Cliente. El Cliente deberá abonar el coste de las piezas y el número de horas de reparación que excedan de 3 horas y le será facturado previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por parte del Cliente.

1.2.3 Atención de la avería

La atención de la avería se realizará en un máximo de dos (2) días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde el aviso, salvo causa de fuerza mayor.

Se considera que el plazo de atención de avería se ha cumplido cuando el técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el periodo establecido y le ha ofrecido al menos una cita horaria dentro del periodo máximo mencionado anteriormente. En el caso de que el cliente solicite la visita en otro momento, no se considerará incumplido el plazo.

1.2.4 Exclusiones

Se excluyen del alcance del Servicio:

- ▶ Servicios en instalaciones comerciales o industriales, y en general las instalaciones o equipos cuya utilización no sea de fines exclusivamente domésticos.
- ▶ Las instalaciones de climatización centralizadas que den servicio a más de una vivienda, equipos portátiles, instalaciones que no sean fijas o no ubicadas en el domicilio del punto de suministro energético al que se asocia el servicio y equipos de climatización que utilicen tecnologías diferentes de las expresamente incluidas en el alcance.
- ▶ Las instalaciones o equipos en periodo de garantía.
- ▶ La reparación de equipos o partes de la instalación que no estén visibles y/o accesibles por el técnico.
- ▶ Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, piezas y componentes estéticos u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato.
- ▶ Corrosión u oxidación, ya sean causados por el normal uso o desgaste de los equipos o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena, polvo, humedad o salinidad inapropiadas.
- ▶ Averías producidas como consecuencias de un uso anormal, negligente o inadecuado de los equipos o de la instalación, daños accidentales o por cualquier tipo de acción de origen externo.
- ▶ Operaciones de mantenimiento o conservación del aparato, tales como, engrases, ajustes o limpiezas o revisiones periódicas.
- ▶ Cualquier pieza considerada consumible por el fabricante.
- ▶ Reclamaciones por pérdidas de utilidad de los equipos por falta de piezas de repuesto del fabricante.
- ▶ Averías que sean consecuencia directa o indirecta de incendios y fenómenos de carácter extraordinario o catastrófico.
- ▶ Las averías causadas por una instalación incorrecta o no conforme con las normativas, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales.
- ▶ Daños consecuenciales de los equipos, siempre que no hayan sido causados por una avería interna de funcionamiento, o daños causados en elementos que no son propios de la instalación cubierta y en general responsabilidades civiles de cualquier naturaleza.

1.2.5 Pago de Sustitución por reparación inviable

En caso de que la reparación no sea posible por una causa justificada (por ejemplo, por falta de piezas de repuesto) el cliente tendrá derecho a recibir el Pago de Sustitución por reparación inviable, cuyo importe dependerá de la antigüedad del equipo de climatización según se indica en las Condiciones Particulares. Se descontarán del importe del Pago de Sustitución, el Coste de las posibles reparaciones realizadas en el mismo periodo anual. El Pago de Sustitución únicamente podrá producirse una vez durante cada periodo anual en que el contrato esté vigente, a cuyos efectos IBERDROLA recogerá, en el momento de la atención, los datos relativos al mismo (Marca, Modelo, N° serie).

El pago por sustitución estará limitado a equipos con menos de 10 años de antigüedad.

1.3 Urgencias Eléctricas

1.3.1 Alcance

El servicio cubre, en caso de urgencia eléctrica en la red eléctrica privativa del cliente, el coste de la reparación realizada por un instalador autorizado por IBERDROLA hasta el límite fijado en las Condiciones Particulares. Se garantiza la intervención dentro de un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso del cliente.

No existen franquicias y se establece un periodo de carencia de treinta (30) días desde la entrada en vigor del contrato de suministro energético al que se asocia este servicio.

Por urgencia se entiende un suceso imprevisto y repentino en la red eléctrica doméstica, que puede provocar la ausencia de

energía eléctrica en todo el domicilio o local o en alguna de sus dependencias, excluyendo garajes, trasteros, anexos, piscinas e iluminación exterior.

La red eléctrica privativa del usuario es la definida en el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, Real Decreto 842/2002 de 2 de agosto de 2002. Cuando el cliente forme parte de una comunidad de vecinos, se excluirá la parte de la red propiedad de la comunidad de vecinos. El elemento que separa las redes de la comunidad de vecinos y la del usuario final es el elemento de medida, incluyéndose este último en la red del usuario final.

Está incluido en la cobertura del servicio el desplazamiento, piezas, mano de obra e impuestos, con el Límite Anual fijado en las Condiciones Particulares, sin límite de intervenciones. Cuando para la reparación de la avería sea necesaria la sustitución de enchufes, interruptores u otros dispositivos, se sustituirán por elementos estándar a decisión del instalador, a no ser que el cliente suministre, a su cargo, piezas de recambio diferentes. No se garantiza la corrección estética dentro del entorno del domicilio o local de las piezas empleadas en la reparación.

1.3.2 Exclusiones

Queda excluido del alcance del servicio:

- ▶ Las viviendas o locales cuyo suministro eléctrico tenga una potencia contratada superior a 15 kW.
- ▶ La reparación de electrodomésticos, aparatos electrónicos, ordenadores, aparatos de aire acondicionado, bombas, calentadores, motores, ventiladores, generadores, paneles solares, antenas y cualquier aparato eléctrico integrado o no en las instalaciones de la vivienda.
- ▶ La reparación o sustitución de elementos destinados a la iluminación, como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- ▶ La reparación de los elementos de medida cuando éstos sean propiedad de la compañía distribuidora de electricidad.
- ▶ La reparación de fallos eléctricos que se produzcan fuera de las instalaciones privativas del cliente, según lo descrito anteriormente.
- ▶ Daños consecuenciales debidos a la falta total o parcial de suministro eléctrico.
- ▶ Los daños causados intencionadamente por el cliente o con su connivencia.
- ▶ Aquellos en los que no se ha encontrado ninguna avería.
- ▶ Aquellos en los que la avería no cumpla las condiciones descritas que la califican como urgencia.
- ▶ Servicios en instalaciones comerciales o industriales y, en general, que no correspondan al domicilio o local al que se refiere el contrato.
- ▶ Los servicios que el cliente haya llevado a cabo o contratado por su cuenta, salvo que hayan sido autorizados previamente por IBERDROLA.
- ▶ La reparación de instalaciones que no cumplan con las normativas vigentes en el momento de su realización.

1.4 Servicio de Bricolaje Eléctrico

1.4.1 Alcance

Incluye una intervención anual de un técnico cualificado al domicilio del cliente, para la prestación de los siguientes servicios:

- ▶ Sustitución de mecanismos eléctricos (enchufes, interruptores y pulsadores).
- ▶ Conexión y puesta en funcionamiento de frigoríficos, congeladores, lavadoras, secadoras, lavavajillas, hornos, cocinas eléctricas y termo o calderas eléctricas. Se incluiría también la conexión a las tomas existentes de agua y desagüe.
- ▶ Conexión y puesta en funcionamiento de equipamiento tecnológico limitado a televisores, DVD, consolas y equipos home cinema.
- ▶ Instalación o sustitución de extractores en cocina y baños.
- ▶ Instalación de temporizadores y termostatos.
- ▶ Instalación o sustitución de lámparas o apliques donde exista punto de luz.
- ▶ Quedan cubiertos los costes de desplazamiento y hasta 3 horas de mano de obra.

La atención de este servicio se realizará en un máximo de 2 días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde su solicitud, salvo causa de fuerza mayor, acordando ambas partes una cita para la ejecución de los trabajos de lunes a viernes de 9:00 a 19:00.

1.4.2 Exclusiones

Queda excluido del alcance del servicio:

- ▶ El coste de los materiales empleados para la realización de los trabajos.
- ▶ Las horas de mano de obra que superen el límite fijado en las Condiciones Particulares.
- ▶ Puntos de luz o instalaciones eléctricas nuevas distintas a las existentes, así como las rozas que fuera necesario acometer para su instalación.
- ▶ Tomas de agua y desagüe nuevas distintas a las existentes, así como las rozas que fuera necesario acometer para su instalación.

- ▶ Adecuación de las instalaciones eléctricas existentes a normativas o por necesidades técnicas de la misma.
- ▶ Instalación o reparación de software en equipos electrónicos e informáticos.
- ▶ Retirada de aparatos ni la gestión de residuos de ningún tipo.

1.5 Facturación de costes que superen los límites

La solicitud por el cliente de alguno de los servicios incluidos, , podría suponer costes no incluidos en las Condiciones Particulares. En concreto, podrían darse los siguientes casos:

- ▶ El coste de reparación de un electrodoméstico, al ser agregado a los costes de reparaciones producidos en un año para un electrodoméstico, supera total o parcialmente el Coste Límite Anual por electrodoméstico. Y los costes adicionales a los incluidos en el servicio.
- ▶ El coste de reparación los equipos de climatización y su instalación, al ser agregado a los costes de reparaciones producidos en un año, supera total o parcialmente el Coste Límite Anual. Y los costes adicionales a los incluidos en el servicio.
- ▶ El coste de la reparación de una avería eléctrica urgente excede el Límite Anual.
- ▶ En la utilización del bricolaje eléctrico existen costes adicionales a los incluidos en el servicio.

En estos casos, el cliente deberá abonar a su cargo el importe que supongan estos costes no incluidos y le será facturado, previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por el cliente.

1.6 Punto de Suministro asociado

PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS deberá estar asociado a un punto de suministro de energía eléctrica, con potencia contratada menor o igual a 15 kW, o a un punto de suministro de gas natural de baja presión, que deberá ser de tarifa 3.1 o 3.2.

En el caso de que el cliente aumentara la potencia eléctrica contratada del punto de suministro por encima de 15 kW o pasara a una tarifa de gas 3.3 o superior, se le dará de baja de este servicio.

1.7 Garantía

Las actuaciones de reparación tendrán una garantía de seis (6) meses desde la fecha de terminación de la reparación.

2 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Activación del contrato

Se establece un periodo de carencia de treinta (30) días naturales desde la fecha de entrada en vigor del Contrato (definida en la cláusula 3.1 de este contrato), durante el cual los servicios incluidos en PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS no se podrán utilizar.

2.2 Solicitud del servicio

El cliente podrá solicitar cualquiera de los servicios incluidos en PROTECCIÓN ELÉCTRICA DEL HOGAR PLUS:

- ▶ Llamando al número de teléfono del Servicio de Asistencia Técnica de IBERDROLA.
- ▶ Acudiendo a un Punto de Atención Presencial de IBERDROLA.

2.3 Condiciones prestación del Servicio

IBERDROLA prestará los servicios incluidos en PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS según las siguientes condiciones:

- ▶ En caso de que se detecte que la actuación solicitada por el cliente no está cubierta, por englobarse en alguna de las exclusiones mencionadas, se le facturarán los gastos en que se haya incurrido para lo cual se presentará el correspondiente presupuesto previo para su aprobación por el cliente.
- ▶ 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.
 - ▶ Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que sea ella la causante.
 - ▶ Daños causados a terceros por los elementos cubiertos.
 - ▶ Supuestos de caso fortuito y fuerza mayor.
- ▶ IBERDROLA no se hace cargo de retrasos o impedimentos en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos

meteorológicos y otros casos de fuerza mayor.

3 ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN, RENOVACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

3.1 Entrada en vigor

La entrada en vigor de PROTECCIÓN ELÉCTRICA DEL HOGAR PLUS queda condicionada a la entrada en vigor del contrato de suministro eléctrico o de gas natural con IBERDROLA correspondiente al punto de suministro al que se asocia si se contrata simultáneamente. A partir de ese momento se inicia el periodo de carencia establecido en las Condiciones Particulares. Si se contrata PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS con posterioridad al contrato ya existente de suministro eléctrico o de gas natural con IBERDROLA asociado al mismo punto de suministro, el presente Contrato entrará en vigor en la fecha de firma del mismo, sin perjuicio del periodo de carencia establecido en las Condiciones Particulares.

3.2 Duración

La duración del presente Contrato será anual, desde su entrada en vigor.

3.3 Renovación

PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS se renovará de forma automática anualmente salvo notificación en contrario de cualquiera de las partes, con al menos quince días de antelación a la terminación del contrato.

3.4 Baja

La resolución del contrato de suministro de electricidad que hubiera sido contratado de forma simultánea con IBERDROLA para el punto de suministro asociado al presente servicio implicará la resolución de PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS. Por el contrario si PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS hubiera sido contratado de manera independiente la resolución de un contrato de suministro eléctrico no implicará la baja de PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS, salvo que el cliente lo solicite expresamente.

La resolución del contrato de suministro de gas que hubiera sido contratado con IBERDROLA para el punto de suministro asociado al presente servicio, no implicará la resolución de PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS, salvo que el cliente lo solicite expresamente.

Sin perjuicio de la contratación conjunta de los servicios de Protección Electrodomésticos 10, Urgencias Eléctricas, Protección Climatización y Bricolaje Eléctrico que integran PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS, el Cliente podrá desistir libremente y en cualquier momento de uno o varios de estos servicios, en cuyo caso se mantendrá vigente sólo el servicio/s seleccionados. En este caso el precio del servicio/s que se mantenga pasará a ser el aplicable por IBERDROLA al servicio/s como si hubieran sido contratados independientemente y el cliente dejará de percibir el servicio de Bricolaje Eléctrico.

La baja del PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR PLUS o de cualquiera de los servicios que lo integran no conllevará ninguna penalización.

La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por el Cliente.