

PROTECCIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS 10

1. OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Específicas es la prestación por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) del SERVICIO PROTECCIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS 10 que se indica en las Condiciones Particulares, con el alcance descrito a continuación:

1.1 Servicio Protección de Electrodomésticos

El servicio 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.

1.2 Requerimientos del servicio

1.2.1 Contrato de Suministro asociado: Este servicio deberá estar asociado a un contrato de Suministro de Energía Eléctrica, con potencia contratada menor o igual a 15 kW, o un contrato de Suministro de Gas Natural de Baja Presión, que deberá ser de tarifa 3.1 ó 3.2.

En el caso de que el cliente aumentara la potencia eléctrica contratada o pasara a una tarifa de gas 3.3 o superior, se le dará de baja de este servicio.

1.2.2 Antigüedad de los electrodomésticos: 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.

1.3 Alcance

En los electrodomésticos de la cocina con antigüedad menor o igual a 10 años o televisor con 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 1.6.

En electrodomésticos de la cocina de más de 10 años de antigüedad o el televisor 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.

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.

1.4 Garantía

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

1.5 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 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.

1.6 Averías que excedan el Coste Límite Anual

La solicitud por el cliente de alguna de las prestaciones incluidas en el servicio, 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.

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.

1.7 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 y características 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.

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 el Servicio no se podrá utilizar.

2.2 Solicitud del servicio

El cliente podrá solicitar el Servicio:

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

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.

2.4 Condiciones prestación del Servicio

IBERDROLA prestará el Servicio PROTECCIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS 10 según las siguientes condiciones:

- ▶ 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 SERVICIO PROTECCIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS 10 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 contratan simultáneamente. A partir de ese momento se inicia el periodo de carencia establecido en las Condiciones Particulares.

Si se contrata SERVICIO PROTECCIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS 10 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 servicio será la establecida para el Contrato de suministro de electricidad o gas natural con IBERDROLA de la vivienda del cliente.

3.3 Renovación

El servicio se renovará anualmente, de forma simultánea con la renovación del contrato de suministro de electricidad o gas natural al que está asociado, salvo notificación en contrario de cualquiera de las partes con quince días de antelación a la terminación del contrato.

3.4 Baja

Cualquiera de las partes podrá dar de baja el servicio en cualquier momento, sin penalización alguna.

Asimismo, la baja por parte del cliente en el contrato de suministro de electricidad o gas natural con IBERDROLA al que está asociado, supondrá la baja de este servicio.

La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por el Cliente. En el caso de un cambio de comercializadora del contrato de suministro de electricidad o gas natural, la baja será efectiva en la fecha en la que la compañía Distribuidora se lo notifique a IBERDROLA.