

## ENPRESENTZAKO 24 ORDUKO LAGUNTZA ETA MATXUREN KONPONKETA ZERBITZUA

Gehien eskatzen diren zerbitzu eta gremioetarako zerbitzua, bezeroen arretarako eta instalazioetan matxurak konpontzeko: 900 22 45 22 telefono-zenbakia.

Zerbitzu honetan sartzen dira honako hauek:

- ▶ Larrialdi egoerei 3 orduren buruan arreta egitea, gehienera jota. Hurrengo kasuetan, joan-etorriak eta lehen 3 orduetako eskulana DOAN izango dira:
  - Elektrizitatea: bezero/titularraren instalazio partikularretan matxurarik gertatuz gero.
  - Iturgintza: bezero/titularraren instalazioetako ubide finakoak hautsiz gero.
  - Beirateria: kanpoko beirate eta leihoak edo babestu gabeko instalazioak apurtuz gero.
  - Sarrailagintza: instalazioetako ate nagusia irekitzea.
- ▶ Konpontze-lanetarako edo zaharberritzetarako zerbitzua 24 orduz eskuragarri: 25 gremio baino gehiago eta hedadura geografiko zabala.
- ▶ Zerbitzua bermatuta dago honako hauetan:
  - Esku-hartze epeak.
  - Profesionalak aplikatutako orduko prezioetan: IBERDROLAK laguntza anitzeko zerbitzu enpresarekin adostutako tarifak.
  - Egindako lanen kalitatearen gaineko bermea.

## ORIENTABIDE JURIDIKOKO ZERBITZUA

IBERDROLAK bere bezeroen eskura jartzen duen zerbitzua da hau, 901 20 20 20 telefonora deituz edo enpresak xede horretarako eskaintako harremanetarako bideak baliatuz eskuragarri dagoena. Zerbitzu honen bidez, enpresak Espainiako Zuzenbidearen menpeko ordenamendu juridikoaren barne sor daitekeen edozein gairen inguruko telefono bidezko aholkularitza juridikoa ematen du.

Zerbitzu honek etenik gabe ematen du arreta astelehenetik ostiralera 08:00etatik 17:00etara neguan, eta 08:00etatik 15:00etara udan (ekainaren 15etik irailaren 15era).

Sail honen ordutegiaren barruan jasotako eskaera orori deia hartutako egun berean egingo zaio arreta, beti ere bezeroa emandako harremanetarako telefonoetan eskuragarri baldin badago, eta aldez aurretik bezeroak beste egunen batean deitzeko eskaera egin ez badu.

## INFORMATIKAKO LAGUNTZA ZERBITZUA

Zerbitzu honetan honako hauek jarriko dira bezeroaren esku:

- ▶ Berehalako arreta eskainiko da urruneko kontrol bidezko txat-tresna erabiliz edo 902 876 617 telefono-zenbakira deituz, honako hauetan laguntzeko:
- ▶ Informatika aplikazioen erabilera (Office, Internet bidezko nabigazioa, posta elektronikoa, Windows, antibirusak).
- ▶ Ordenagailuaren gorabeheren konponketa (arazoak gailu ezberdinekin, Internetera konektatzea, posta elektronikoa, birusak eta halakoak).
- ▶ Sistemen administrazioa eta ezarpena.
- ▶ Nahi beste kontsulta egin ahal izango da, iraupen mugarik gabe.

Zerbitzua esleitzen den unetik aurrera, jarraian zehazten diren jarduketa-epeetan egingo da:

- ▶ Etenik gabe astelehenetik ostiralera eta tokiko jai-egunetan 09:00etatik 24:00etara, eta 10:00etatik 18:00etara larunbat, igande eta nazio mailako jai-egunetan.
- ▶ Bermatzen da gorabehera gehienera jota hamabost minuturen barruan ebartziko dela.

- ▶ IBERDROLAko bezeroak Laguntza Zentroari zerbitzua ordutegi horretatik kanpo eskatuko balio, eskaria hurrengo egun balioduneko lehenengo hogeita hamar minutuan artatuko da.

Halaber, Laguntza Zentrotik konpondu ezin izan diren gorabeheren kasuan, “in situ” laguntza eman ahal izango da.

Aldez aurretik jakinaraziko da egin beharreko lanen prezioa, eta bezeroak onartu egin beharko du.

Zerbitzu hau aktibatzeke (Iberdrolaren menpeko ez den erakunde batek ematen du) jo ezazu [www.iberdrola.es/asistencia](http://www.iberdrola.es/asistencia) webgunera eta behera kargatu bertan aurkituko dituzun programa eta instalazio argibideak.

Instalatzeko-prozesuan, programak sarbide-gakoa eskatuko dizu (lizentzia-kodea), CUPS zenbakiaren azkeneko sei zenbakiak eta bi hizkiak, alegia. Sarbide-gako berarekin 3 erabiltzaileren ordenagailuetan instalatu ahal izango duzu programa.

IBERDROLAREN ETEei ZUZENDUTAKO LAGUNTZAren prezioa: 6,95 € hileko (BEZik gabe)\*.

\*Prezio hau kontratuaren indarraldiaren urte bakoitzeko urtarrilaren 1ean eguneratuko da KPIren aldakuntzaren arabera. Erreferentziako KPI hori Estatistikako Institutu Nazionalak argitara emandako Kontsumoko Prezioen Indize Orokorren aldaketa ezarri aurreko urtearen azarotik azarora bitarteko epeari dagokion balio erreal metatua izango da.

## KONTRATUAREN IRAUPENA

IBERDROLAREN ETEentzako Laguntza Zerbitzuaren iraupena Iberdrolarekin kontratatutako elektrizitatearen eta gas naturalaren hornidurarako ezarritakoa izango da, horien instalazioa baita kontratu honen xedea.