

 **Baldintza Orokorrak** **1. Zein da kontratuaren xedea?**

- 1.1.** IBERDROLA CLIENTES SAUK (aurrerantzean, IBERDROLA) Baldintza Partikular eta Espezifikoetan kontratatutako zerbitzuak emango dizkio bezeroari.
- 1.2.** Kontratu honetan eta kontsumo-arloko araudian xedatutakoak arautzen du kontratua.
- 1.3** IBERDROLAK Kode etiko bat dauka, www.iberdrola.com helbidean kontsulta daitekeena.

 **2. Zein da kontratuaren iraupena eta nola amaitzen da?**

- 2.1.** Kontratuaren iraupena zerbitzu bakoitzaren Baldintza Espezifikoetan adierazitakoa izango da.
- 2.2.** Bezeroaren kaudimena, ordaintzeko dauden zenbatekoak edo diruzko betebeharrak ez betetzeari buruzko fitxategietan sartu izana baloratzearen ondorioz, IBERDROLAK kontratua indarrean sartzea baldintzatu ahal izango du, edo banku-gordailu edo -abal bat entregatzea eskatu ahal izango du.
- 2.3.** Zerbitzu bakoitzaren Baldintza Espezifikoetan xedatutakoaz gain, kontratua arrazoi hauengatik amaitu ahal izango da: (i) alderdien arteko akordioagatik; (ii) ordaintzeko funtsezko betebeharrak ez betetzeagatik; (iii) eskatutako epean gordailua edo banku-abala ez aurkezteagatik.
- 2.4.** Kontsumitzailetzat eta erabiltzailetzat hartzen den bezeroak (ez dira halakotzat hartzen merkataritza-, enpresa-, lanbide- edo ofizio-jarduera batekin lotutako kontratuen bidez lotutako bezeroak) kontratuan atzera egin dezake bere erabakia justifikatu beharrik gabe eta zigorrik gabe, kontratua egiten denetik gehienez ere HAMALAU (14) egun naturaleko epean, telefonoz, Internetez edo bere etxean egin bada. Horretarako, emandako ATZERA EGITEKO DOKUMENTUA bidal dezakezu, Internet bidez, edo bezeroari arreta emateko telefono **zenbakiaren bidez jakinarazi: 900 92 33 33.**

 **3 Zein da prezioa eta fakturatzeko eta ordaintzeko baldintzak?**

- 3.1.** Zerbitzuen prezioa eta horiek eguneratzeko baldintzak Baldintza Ekonomikoetan adierazitakoak dira.
- 3.2.** Ordainketa banku-helbideratzearen bidez egingo da. Banku-itzulketaren edo ez-ordaintzearen kasuan, beste ordainketa-bide bat ezarri ahal izango da.
- 3.3.** Alderdietako edozeinek zor duen edozein zenbateko berandu ordaintzen badu, legezko interesaren adinako urteko berandutze-interesa sortuko da automatikoki, gehi ehuneko BI (2) portzentajezko puntu. Enpresaburuen eta pertsona juridikoen kasuan, abenduaren 29ko 3/2004 Legean adierazitako berandutze-interesa aplikatuko da.
- 3.4.** Aurrekoari kalterik egin gabe, ordaindu ezean, eta Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan eta gainerako garapen-araudian ezarritakoari jarraiki, IBERDROLAK bezeroaren ordainketa-betebeharrak bete ez direla jakinarazi ahal izango dio ASNEF-EQUIFAX kreditu-informazioaren erakundeari.
- 3.5.** IBERDROLAK eskubide osoz suntziarazi ahal izango du kontratua, bezeroari jakinarazi ondoren, baldin eta, ordainketa-aldia pasatu ondoren eta IBERDROLAren idaztitzko aurreko errekerimenduz, horrek ordainketa egin ez badu. Iberdrolak ez du kontratazio berririk egingo bezeroarekin, horrek zor diren ordainketa guztiak ordaindu arte, sortutako berandutze-interesak barne.
- 3.6** Ordainketen egozpena: Ordainketa nagusia egin baino lehen, Bezeroak berandutze-interesak eta, hala badagokio, zor dituen gainerako gastuak ordaindu beharko ditu.

 **Baldintza Orokorrak**

BEZEROAK beste hornidura edo zerbitzu batzuk baldin baditu IBERDROLArekin kontratatuta eta ordainketa partzialak egingo balira, BEZEROAK zein zorri dagokion ordainketa aitortu ahal izango du, Kode Zibilean ezarritako baldintzetan. Bezeroak ez badu hori adierazten, eta behin interesak eta gastuak ordainduta daudenean, ordainketak edozein horniduraren edo zerbitzuren antzintasun handieneko faktura mugaeguneratuei egotziko zaizkie.

3.7. Faktura elektronikoaren kasuan, helbide elektronikoan edo emandako mugikorrean jaulki izanaren jakinarazpena jasoko duzu, eta fakturak www.iberdrola.es helbideko "Nire Bezero Gunea" arloan atzitu ahal izango dituzu, zure erabiltzaile-kode eta pasahitzaz baliatuta. Faktura paperean jasotzea eska dezakezu edozein unetan, kosturik gabe.

3.8. Prezio hau kontratua indarrean dagoen 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.

 **4.- Zer egin kontratuaren titulartasuna aldatzeko?**

4.1. Ordainketa egunean badago, zerbitzua baldintza berberetan erabiliko duen eta dagokion kontratua formalizatuko duen beste kontsumitzaile baten izenean eskualdatu ahal izango da kontratua.

4.2. IBERDROLAK ahalmena du kontratua Iberdrola Taldeko edozein elkarte parte-hartzaileri, harekin lotutakoari edo ondorengoari emateko, zerbitzua baldintza berberetan eman badezake. Horretarako, nahikoa izango da Bezeroari lagatzearen berri ematea.

 **5. Nola tratatuko dira datu pertsonalak?****5.1. Nor da zure datuen tratamenduaren arduraduna?**

IBERDROLA CLIENTES SAU, IFK A-95758389; egoitza soziala: Euskadi plaza 5, 48009 Bilbo) arduratzen da bezeroak kontratu honen harira emandako datuak tratatzeaz, baita kontratua sinatu ondoren kontratu-harreman horren ondorioz eskuratutako datuak tratatzeaz ere; enpresa horren ardura da datuen segurtasuna eta konfidentziasuna bermatzea, Datuak Babesteko Araudi Orokorrean ("RGPD") ezarritakoari jarraikiz. Bezeroa Datuen Babeserako Ordezkariekin harremanetan jarri ahalko da, dpo@iberdrola.es helbidera idatzita, datu pertsonalen tratamenduari buruz izan ditzakeen zalantzak argitzek.

5.2. Zertarako tratatzen ditugu zure datu pertsonalak?

Bezeroak IBERDROLArekin duen harremana kudeatzeko tratatuko dira datu pertsonalak, baita eskatutako zerbitzuak emateko, bezeroen arreta kudeatzeko eta, oro har, kontratuaren betebeharrak betetzeko. IBERDROLAK bezeroaren datu pertsonalak eguneratu eta osatu ahal izango ditu sarbide publikoko iturrietakoak diren eta bezeroarekin harremana eta kontaktua hobeto kudeatzeko aukera ematen duten datu-baseak eskuratzuz.

IBERDROLAK ondare- eta kreditu-kaudimenari buruzko fitxategiak kontsultatu ahal izango ditu BEZEROaren kaudimen ekonomikoa baloratzeko, eta kontsulta horietan oinarrituta hartuko ditu eragiten dioten erabakiak. Horrek ordainketa-berme bat eratzearen menpe jar dezake kontratua indarrean jartzea edo kontratuaren indarraldia. Alabaina, IBERDROLAK beti emango dio Bezeroari bere eskubideak edo interesak defendatzeko bidezko egokitzat jotzen duen guztia alegatzeko aukera. Ordaindu ezean, IBERDROLAK fitxategi horiei jakinarazi ahal izango die, indarrean dagoen legedia betez.

Horrez gain, IBERDROLAK honako hauetarako ere erabiliko ditu datu pertsonalak: emandako bitartekoen bidez, bitarteko elektronikoak barne, modu segmentatu eta pertsonalizatuan energia-hornikuntzari eta enpresaren nahiz IBERDROLAK sustatutako hirugarrenen produktu eta zerbitzuei buruzko informazioa ematea, bezeroak horretarako baimena eman badu; horiek energiari, telekomunikazioei, finantzei, etxeari eta entretenimenduari loturikoak izango

Baldintza Orokorrak

dira. Informazio hori kontratu-harremana bukatu ondoren ere emango dio, bezeroak horretarako baimena eman badu; horretarako, IBERDROLAK euskarri bidezko sistema automatizatuak eta beste bitarteko batzuk erabili ahal izango ditu, kanpainen, jardueren eta ekintzen hartzaile izan daitezkeen profilak zehazteko, eta horretarako IBERDROLAK duen informazioa nahiz beste iturri batzuetatik eskuratutakoa erabili ahalko du, betiere bezeroak baimena eman badio.

Gainera, IBERDROLAK BEZEROaren datu bereziak erabili ahal izango ditu, haien anonimotasuna gordez beti, baita kontratu-harremana amaitu ondoren ere, erabakiak hartzeko eta enpresa kudeatzeko euskarri-sistemen barruan erabiltzeko asmoz.

5.3. Noiz arte gordeko ditugu zure datuak?

IBERDROLAK Kontratua exekutatzeko eta mantentzeko tratatuko ditu jasotako datu pertsonalak, kontratu-harremanak irauten duen bitartean. Kontratua hura formalizatzen den unean sartuko da indarrean, eta kontratuko betebeharrak guztiak betetzen direnean bukatuko da, hornikuntzaren aldia edozein izanik ere; betebeharrak horiek dira bezeroaren informazio-eskaerei eta erreklamazioei erantzutea eta fakturazioa berrikustea, araudi aplikagarritik ondorioztatzen diren datuak blokeatzeko betebeharrak kalterik egin gabe.

Bezeroak baimena emanaz gero, bere datuak kontratua amaitu ondoren 2 urtez tratatu ahal izango dira. Hala ere, Datuak Babesteko Lege Organikoak ("LOPDGDD") ezarritako blokeatze-betebeharrak bete ahal izango da.

5.4. Zein da zure datuak tratatzeko legitimazioa?

Zure datuak tratatzeko legitimazioa dira Kontratua hau, Bezeroak emandako baimenak, eta une bakoitzean aplikatzeko den araudia.

Tratamenduaren oinarria IBERDROLAren interes legitimoa ere izan daiteke bere energia-hornidura eta horrekin lotutako produktu eta zerbitzuak eskaintzeko, bezeroak leial bihurtzeko ekintzak egiteko (IBERDROLAK parte hartzen duen kirol, kultur eta ongintzako ekintzak barne), kontratatutakoaren antzeko produktu edo zerbitzuak eskaintzeko profilak egiteko, eta hirugarren enpresei datu horiek jakinarazteko administrazio-kudeaketak egin ditzaten (bezeroak onartzeko, iruzurrari aurrea hartzeko, erreklamazioak egiteko eta zorrak kobratzeko) eta euskarri diren informazio-sistemen segurtasuna kudea dezaten.

Kontratuaren kudeaketaren bat egiteko beharrezkoa bada bezeroak titularra ez den beste pertsona batzuen datu pertsonalak ematea, bezeroak alde aurretik eta berriaz eman beharko die klausula honen edukiaren berri, eta haien datuak tratatzeko aurretiazko baimena lortu beharko du.

5.5. Nori jakinaraziko dizkiogu zure datuak?

Zure kontratuan energiaren hornidura sartzen bada, zure datuak Enpresa Banatzaileari jakinarazi ahal izango zaizkio sarerako sarbidea kudeatzeko, eta zure ardurapeko fitxategi batean sartuko dira (Hornidura Guneen Informazio Sistema - SIPS), eta une bakoitzean legediak zehazten dituenak sartu ahal izango dira fitxategi horretara.

Halaber, IBERDROLAK zerbitzuak ematen dituzten hirugarrenekin lan egiten du, besteak beste salmentakate, administrazio-laguntza, telefono bidezko arreta-zerbitzu, banku, kobrantza-enpresa, marketinero eta publizitateko enpresa eta kontu-ikuskatzaileekin; kasu batzuetan, horiek datuak atzitu ahal izango dituzte, beharrezko bermeekin, datuen tratamenduen xedeetarako.

Bezeroak ez baditu zerbitzuak ordaintzen, IBERDROLAK horren berri eman ahalko die ondare- eta kreditukaudimenari buruzko fitxategien Arduradunei, araudi aplikagarriak ezarritakoari jarraikiz. Horrez gain, eskumena duten agintaritzari eta organismoei ere datuak laga ahalko dizkie, dagozkien betebeharrak juridiko eta fiskalak betetzeko. Kontratua honi buruzko datuak Zerga Administrazioari ere jakinaraziko zaizkio, Zergei buruzko 58/2003 Lege Orokorrean edota iruzur fiskala prebenitzeko neurriei buruzko 36/2006 Legean aurreikusitako helburuetarako. Era berean, kontratuan elektrizitatearen hornidura sartzen bada, kontsumitzaile kalteberaren figura arautzen duen 897/2017 Errege Dekretuaren arabera, besteak beste, Bezeroaren datu pertsonalak kontsumitzaile kalteberak babesteaz arduratzen diren erakundeei jakinarazi ahal izango zaizkie, bertan aurreikusten diren neurriak inplementatzeko, bai eta beste edozein Administrazioari ere, lege zehazten den helbururako.

 **Baldintza Orokorrak**

Bezeroen datuak Europar Batasunetik kanpo dauden beste enpresa batzuei komunikatu ahal izango zaizkie eta enpresa horiek aipatutako datuak atzitu ahal izango dituzte ere. Ondorio horietarako, jakinarazten dizugu IBERDROLAK une honetan call center zerbitzua hornitzaile hirugarrenekin kontratatuta duela, eta horiek aldian-aldian Europar Batasunetik kanpoko herrialdeetatik ematen dituzte zerbitzuak. Atzitze horiek nazioarteko datu-transferentziatzat jotzen dira, eta Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren TI-00114-2010 eta TI-001662009-001662009 baimenek babesten dituzte, hornitzaile horiek eskaini dituzten bermeak kontuan hartuta.

Bezeroak IBERDROLArekin harremanetan jar daitezke Amerikako Estatu Batuetan kokatuta dauden Facebook eta Twitter sare sozialetako profilen bitartez, besteak beste. Datu-transferentziek EU-US Privacy Shield akordioaren babesa izango dute (informazio hori hemen dago eskuragarri: <https://www.privacyshield.gov/welcome>), interesdunaren berariazko baimena, hala badagokio.

5.6. Datuak ematen dizkiguzunean, zeintzuk dira zure eskubideak?

Bezeroak emandako datuak beharrezkoak dira kontratu-harremana mantentzeko, eta horiek ez emateak harreman hori kudeatzeko ezintasuna ekarriko luke.

Bezeroa da jakinarazitako datuen egiazkotasunaren arduraduna eta, beharrezkoa den guztietan, datu horiek aldatzea eskatzeko eskatu beharko du, kontratatutako zerbitzuak behar bezala emango direla eta jakinarazpenak egingo direla ziurtatzeko.

Bezeroak eskubidea du datuak atzitzeko, zuzentzeko edo, hala dagokionean, ezabatzeko, jaso zirenean zeuden xedeetarako jada beharrezkoak ez direnean, esate baterako.

Bezeroak bere datuen tratamendua mugatzeko eskatu ahal izango du DBEOren 18. artikuluan ezarritako baldintzetan; kasu horretan, erreklamazioak egiteko edo horietatik defendatzeko gordeko dira soilik.

Bezeroak emandako baimena ukatu ahal izango du edozein unetan, bere datuen tratamendua aurkaratuz helburu jakin baterako (horrek ez dio eragingo hau erretiratu baino lehenago emandako adostasunean oinarritutako tratamenduaren zilegitasunari), edo kontra egin ahal izango dio. Kasu horretan, datu pertsonalak erreklamazioak egiteko edo horietatik defendatzeko gordeko dira soilik.

Bezeroak IBERDROLAra jo ahalko du bere eskubide eta askatasunei eragiten dien edo interes zilegiak kaltetzen dituen edozein erabaki inpugnatzeko, hori erabaki automatizatu batean oinarrituta badago, profilen osaera barne. Eskubide honek aukera ematen dizu erabaki hori aurkaratzeko eta IBERDROLAko kudeatzaileen erantzun zuzena jasotzeko.

Bezeroak bere datu pertsonalen eramangarritasuna eskatu ahal izango dio IBERDROLAri; kasu horretan, horien kopia elektronikoa eskuratuko du, dela emandako posta elektronikoko helbidera bidaliz, dela IBERDROLAren webgunean dagokion atalaren barruan.

Eskubide horiek erabiltzeko, IBERDROLA CLIENTES SAUri idatzi beharko zaio - Noretzat. Datuen Babeserako Arduraduna, Posta-kutxa 1732, 28080 Madrid, edo IBERDROLAren beste edozein bide erabil dezake: Bezeroaren Arretarako Telefonoa 900; posta elektronikoa: protecciondatos.comercial@iberdrola.es; www.iberdrola.es webguneko 'Nire Bezero Gunea', eta edozein Arreta puntu. Identifikazio-datuak, helbidea edo harremanetarako helbide elektronikoa, eskaera egiteko arrazoiak eta justifikazio-agiriak adierazi beharko dira; horretarako, nortasun-agiria aurkeztu beharko da.

Bezeroak nahi duen erantzuna edo gogobetetasuna lortzen ez badu, IBERDROLAK jakinaraziko dio eskubidea izango duela Datuak Babesteko Espainiako Agentzian erreklamazio bat jartzeko, C/ Jorge Juan nº 6, 28001 Madril helbidean edo Internet bidez helbide elektronikoa honetan: <http://www.agpd.es/portalwebAGPD/CanalDelCiudadano>

 **Baldintza Orokorrak****6.- Nola aldatzen dira kontratuaren baldintzak?**

6.1. IBERDROLAK gutxienez 15 egun lehenago emango dio Bezeroari kontratu-baldintzen aldaketaren berri, eta Bezeroak kontratua inolako zigorrik gabe amaitu ahal izango du, arau-aldaketa baten edo organo administratibo edo judicial baten erabaki baten ondorioz ez bada.

**7. Nola komunika naiteke Iberdrolarekin, informazioa lortu, erreklamazioak aurkeztu?**

7.1 Bezeroak, kontratuari dagokionez, IBERDROLArekin komunikatu, informazioa lortu eta erreklamazioak aurkez ditzake 900 92 33 arreta-telefonoan; idatziz, IBERDROLA CLIENTES SAUri zuzenduta (posta-kutxa: 61090 - 28080 Madril); helbide elektronikoa honetan: clientes@tuiberdrola.es; www.iberdrola.es; edo edozein arreta-gunetan. Katalunian, Paseo de la Zona Franca 111, 21 C- 08038 - Barcelona.

7.2 Kontsumitzaile edo erabiltzaile den Bezeroak, IBERDROLAK HILABETEKO (1) epean erreklamazioaren ebazpena jakinarazten ez badu edo harekin ados ez badago, bere autonomia-erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordera jo dezake IBERDROLAK arbitraje horren eraginpean jarri dituen gaietarako. Hori honako webgune honetan kontsulta daiteke: www.iberdrola.es

 **Berariazko baldintzak** **1. Kontratuaren helburua****1.1. Instalazioaren prebentziozko mantentze-lanak**

Eskariaren araberako mantentze-lanak. Gehienez ere bisita bat egingo da bi urtean behin, eta instalazioaren mantentze-lanekin lotutako eragiketa guztiak egingo dira. Hauek izango dira egin beharreko zereginak:

- Panel fotovoltaikoek behar bezala funtzionatzen dutela egiaztatzea
- Egitura egiaztatzea
- Inbertsorea egiaztatzea
- Konexio-armairua berrikustea
- Monitorizazio-sistema egiaztatzea

1.2. Monitorizazio Zerbitzua

Instalazioa online konektatzea, bistaratzeko, monitorizatzeko eta kontrolatzeko: ekoizpena, kontsumoak, aldien programazioa eta bateria-kargen maila, historikoen kontsulta, besteak beste.

Zerbitzu hau eman ahal izateko, beharrezkoa izango da bezeroak telekomunikazioen operadore batekin kontratatutako Interneterako konexio-zerbitzua izatea eta ADSL routerraren edo modem-routerraren bitartez Interneterako konexio finko eta etengabea izatea. Bezeroak kontratuan baja emateak ez dakar berekin monitorizazio-zerbitzuan baja ematea.

1.3. Bezeroa izateko betekizunak

Beharrezkoa izango da Espainiako lurraldean kokatutako 15 KWp-ko instalazio fotovoltaiko baten jabea izatea eta zerbitzuan NANarekin alta eman ahal izatea.

 **2. Zerbitzua emateko baldintzak****2.1 Kontratua aktibatzea**

Hogeita hamar (30) egun naturaleko gabealdia ezartzen da, kontratua indarrean jartzen den egunetik aurrera (kontratu honen 3.1 klausulan definitua). Epe horretan, Eguzki I+Check-en sartutako zerbitzuak ezingo dira erabili, 1.2 puntuan aipatutako estaldurak izan ezik.

2.2 Zerbitzua eskatzea

Bezeroak Eguuzki I+Check zerbitzuaren xede den edozein zerbitzu eskatu ahal izango du. - IBERDROLAren Laguntza Teknikoko Zerbitzuaren telefono-zenbakira deituta: 900 92 33 33.

2.3 Zerbitzua emateko baldintzak

IBERDROLAK baldintza hauen arabera emango ditu Eguzki I+Check-en sartutako zerbitzuak:

Ikusten bada bezeroak eskatutako jarduketara ez dagoela estalita, aipatutako bazterketetako batean sartzen delako, egindako gastuak fakturatuko zaizkio, eta, horretarako, dagokion aurrekontua aurkeztuko zaio, bezeroak onar dezan. IBERDROLA Kontratu honen xedea diren lanak ongi egiteko erantzule besterik ez da izango. Bereziki, ez du erantzukizunik edukiko honako hauek sortzen direnean:

- Gailuak behar bezala ez erabiltzeagatik edo ongi ez mantentzeagatik pertsonengan eragindako kalteak edo kalte materialak.
- Edozein gailuri edo gailu horien funtzionamenduari eragindako kalteak, gailuak berak eragindakoen kasuan izan ezik.
- Estaldurapeko gailuek hirugarrenei eragindako kalteak.
- Ezusteko edota ezinbesteko kasuak. IBERDROLA ez da greba, matxinada, muturreko fenomeno meteorologiko eta halako ezinbesteko kasuetan gerta litezkeen atzerapenen eta gabealdien erantzule izango.

Zerbitzu batzuk emateko, bezeroa kontziente da eta baimena ematen du bere datuak hirugarrenei lagatzeko.

 **Berriarazko baldintzak** **3. Zerbitzuaren iraupena, berritzea eta baja****3.1 Iraupena eta berritzea**

Eguzki I+Check IBERDROLAK instalazioa amaitzen duen egunean jarriko da indarrean, eta urtebeteko iraupena izango du. Automatikoki berrituko da urtez urte, alderdietako batek kontrakoa idatziz jakinarazi ezean, kontratua amaitu baino hamabost egun lehenago gutxienez.

3.2 Baja

Edonola ere, bezeroak titular gisa dituen kontratuetako batean edo gehiagotan eman ahal izango dio baja faktura elektronikoari, NBGAN edo Iberdrolaren arreta-kanaletako edozeinetan dauden bitartekoak erabiliz.

3.3. Prezioa

Kontratua indarrean dagoen urte bakoitzeko urtarrilaren 1ean eguneratuko da prezioa, Estatistikako Institutu Nazionalak argitaratutako Kontsumoko Prezioen Indize Orokorren aldaketa aplikatu aurreko urteko azarotik azarora bitarteko aldiko KPlaren arabera.