



Pack Iberdrola Hogar

Condiciones Particulares



1. Productos contratados y condiciones económicas



Pack Iberdrola Hogar: incluye los siguientes servicios:

- Protección Electrodomésticos 10: reparación de los principales electrodomésticos de la cocina y el televisor hasta un máximo de 300 € al año por tipo de equipo.
- Urgencias Eléctricas: asistencia y reparación de urgencias eléctricas en menos de 3h con un límite anual de 550 €,
- Asistente Smart: que le ayuda a controlar su consumo y le envía notificaciones personalizadas con consejos de ahorro.
- Seguro de protección de pagos esencial: asegura el pago de tus facturas de luz hasta 600€ en momentos de dificultad.
- Hogar Digital: servicio de soporte ciberseguridad y digital en el Hogar.

Además, al contratar el Pack Iberdrola Hogar se incluye un servicio de bricolaje eléctrico al año y un asesoramiento energético gratuitos

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Precio sin impuestos | 8,95€/mes |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|-----------------------------|------------|
| Precio con impuestos | 10,83€/mes |
|-----------------------------|------------|

Descuentos:

50% sobre el Pack Iberdrola Hogar **durante los 3 primeros meses.**

5% sobre el término de energía durante la vigencia del contrato condicionado a mantener Pack Iberdrola Hogar.

| | |
|-------------------------------|-----|
| Información Adicional: | N/A |
|-------------------------------|-----|



2. Duración y permanencia

La duración de este servicio será la misma que la del contrato de energía y se renovará cada año automáticamente, salvo que alguna de las partes notifique lo contrario. Si desea cancelarlo debe notificarlo al menos 15 días antes de la terminación del contrato, en cualquiera de los servicios disponibles atención al cliente de Iberdrola Clientes.

El cliente podrá dar de baja el servicio en cualquier momento sin que conlleve penalización, comunicándolo en los citados canales.

El servicio tiene un periodo de carencia de 30 días, lo que significa que no se podrá utilizar hasta pasados 30 días desde su alta. A excepción del servicio de asesoramiento energético que será de 6 meses.

Los precios y los límites anuales de los productos y servicios se actualizarán el 1 de enero de cada año de acuerdo con el IPC.



3. Impuestos

A estos precios les serán añadidos los impuestos y tipos impositivos vigentes en cada momento y que se desglosarán en factura:

Impuestos indirectos (IVA, IGIC, IPSI):

- **Península:** se aplica el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) sobre el precio de bienes, productos y servicios (21% o 5% o según corresponda por ley).
- **Canarias:** se aplica el Impuesto General Canario (IGIC) (0%, 3% o 7% o según corresponda por ley).
- **Ceuta y Melilla:** se aplica el impuesto sobre la producción, los servicios y la importación (IPSI) (1% o 4% o según corresponda por ley).

Impuestos de seguros: IPS, recargo del Consorcio de Compensación de Seguros y las comisiones de mediación.

Condiciones Particulares

4. Otras condiciones

Reparación de electrodomésticos y televisor: Este servicio incluye la reparación de averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los siguientes equipos, siempre que estén ubicados en el punto de suministro de contratación correspondiente a la Dirección de Suministro del Contrato: frigorífico, lavadora, cocina eléctrica, horno, campana, lavavajillas, secadora, congelador, termo o caldera eléctricos y televisor.

Equipo no reparable: Si no fuera reparable por una causa justificada, por ejemplo, por falta de piezas de repuesto, el cliente tendrá derecho a recibir el pago por sustitución por reparación inviable, según los importes establecidos a continuación, descontando el coste de las posibles reparaciones ya realizadas en el mismo periodo contractual anual.

Electrodomésticos con una antigüedad mayor a 10 años o televisor mayor a 5 años: el servicio incluye el coste del desplazamiento y 3 horas de mano de obra por tipo de equipo. El coste de los materiales será a cargo del cliente.

Electrodoméstico con antigüedad menor a 10 años o televisor menor a 5 años: el límite anual del coste de reparación cubierto por tipo de equipo será de 300 €, incluyendo impuestos, mano de obra y materiales.

El pago de sustitución en caso de avería no reparable por una causa justificada será variable en función de la antigüedad del equipo según se muestra a continuación:

Electrodomésticos de la cocina:

- 300 € por tipo de electrodoméstico de cocina y año, para electrodomésticos con antigüedad menor a 5 años.
- 250 € por tipo de electrodoméstico y año, para electrodomésticos con antigüedad mayor o igual a 5 años y menor a 7 años.
- 200 € por tipo de electrodoméstico y año, para electrodomésticos con antigüedad mayor o igual a 7 años y menor a 9 años.
- 150 € por tipo de electrodoméstico y año, para electrodomésticos con antigüedad mayor o igual a 9 años y menor a 11 años.

Televisor

- 300 € por televisor y año, para televisor con antigüedad menor a 3 años.
- 200 € por televisor y año, para televisor con antigüedad mayor o igual a 3 años y menor a 4 años.
- 100 € por televisor y año, para televisor con antigüedad mayor o igual a 4 años y menor a 6 años.

Si el electrodoméstico tiene más de 11 años o el televisor más de 6 años, no habrá pago por sustitución.

Urgencias Eléctricas: asistencia y reparación de urgencias eléctricas en menos de 3h por falta de energía en la vivienda y sus dependencias con un límite del coste anual de las reparaciones eléctricas de 550 €, incluyendo impuestos, mano de obra y materiales, sin límite en el número de reparaciones. Si el coste de las reparaciones supera este límite, el coste adicional se facturará al cliente después de aceptar el presupuesto.

Servicio de Bricolaje Eléctrico: incluye un trabajo anual de un técnico cualificado en la dirección del punto de Suministro del cliente, para los servicios que se indican en las condiciones específicas, incluyendo el desplazamiento y hasta 3 horas de mano de obra. Los costes adicionales, si los hubiere, serían facturados al cliente previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo.

Asesoramiento Energético: El servicio consiste en la realización de un diagnóstico energético, a petición del cliente, para comprobar la eficiencia energética de su vivienda. De cara a la realización del diagnóstico energético se analizarán los datos de consumos de la vivienda disponibles por IBERDROLA, así como aquellos aportados por el cliente, a petición de IBERDROLA. Al finalizar el diagnóstico se le entregará al cliente un informe que contendrá las recomendaciones y consejos para tener una vivienda más eficiente que redunde en un mayor ahorro energético.

Asistente Smart: Es una funcionalidad que se habilita dentro de la App de Iberdrola Clientes que ayuda a controlar el consumo energético mostrando el detalle estimado por electrodoméstico y enviando notificaciones personalizadas con consejos de ahorro.

 **Condiciones específicas**

La contratación del Asistente Smart está condicionada a disponer de:

- Un contrato de electricidad con Iberdrola,
- un contador inteligente telegestionado e integrado en el sistema eléctrico y
- una potencia contratada de menos de 15 kW.

Además, es imprescindible que la empresa distribuidora facilite a Iberdrola el consumo diario óptimo de su contador. Si durante los primeros 3 meses de contrato no se recibe el consumo de la empresa distribuidora, Iberdrola le dará de baja el servicio sin coste alguno. En su lugar, le mantendrá el servicio de Pack Iberdrola Hogar sin AS, que incluye los mismos servicios menos el Asistente Smart.

Protección de Pagos: asegura el pago de las facturas de este contrato en casos de fallecimiento o incapacidad absoluta y permanente del titular del contrato hasta un máximo de 600€.

Coberturas en función de la edad del asegurado:

- Menores de 67 años:
 - Fallecimiento por cualquier causa: 600 €.
 - Incapacidad Absoluta y Permanente: 600 €.
 - Incapacidad Temporal u Hospitalización por cualquier causa, en función de su situación laboral. En el caso de Incapacidad Temporal por un importe de 250 € después de 30 días continuos en dicha situación y 250 € adicionales si alcanza los 210 días continuos. En el caso de Hospitalización un único pago por un importe de 250 € después de 3 días continuos en dicha situación.
- Desde 67 hasta 98 años (ambos inclusive):
 - Fallecimiento por accidente: 600€.
 - Hospitalización por accidente por un importe de 250 € después de 3 días continuos en dicha situación.

Seguro para el punto de suministro de electricidad especificado en el presente Contrato, consistente en la adhesión del cliente titular del contrato de suministro a la Póliza Colectiva de la que es promotor IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., para adquirir la condición de Tomador/Asegurado del riesgo. Mediador para el Seguro Protección de Pagos contratado: Iberdrola Servicios Energéticos, S.A.U. A-85957520 (Tomás Redondo, 1. 28033 Madrid). Agente exclusivo de MetLife.

Hogar Digital: incluye los siguientes servicios:

- Servicio de ciberseguridad para mantener tu información personal e identidad seguras para garantizar tu bienestar digital y el de tu familia, a través de un servicio de antivirus, copia de seguridad en la nube. Incluye también un servicio de protección familiar frente amenazas digitales a través del servicio de control parental, protección de identidad digital.
- Servicio Asistencia 24h que proporciona asistencia en la resolución de dudas o problemas con su ordenador o aparatos tecnológicos de uso doméstico no profesional, a través de internet mediante una herramienta de control remoto. Incluye también asistencia con un experto tecnológico para resolver tus dudas o incidencias con la tecnología de tu hogar.

El alcance y las condiciones específicas de los servicios incluidos se detallan en la cláusula 1.9. del presente Contrato.

Para la prestación de este servicio, es necesario que el cliente se registre en: www.hogardigitaliberdrola.es

Condiciones específicas

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 **PACK IBERDROLA HOGAR** 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 electrodomésticos cubiertos se determinará, según su fecha de compra que será justificada por el cliente mediante ticket o factura de compra.

1.1.2. Alcance

En electrodomésticos de cocina con una antigüedad menor o igual a 10 años o televisor con una antigüedad menor o igual a 5 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 por electrodoméstico según se refleja en las Condiciones Particulares.

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

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.

Respecto a las siguientes averías IBERDROLA cubre el desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra, el resto de los 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.

 **Condiciones específicas**

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

 **Condiciones específicas**

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, N° serie). El Pago de Sustitución solo se realizará en cuentas bancarias españolas de entidades financieras operativas en España.

El Pago de 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. Urgencias eléctricas

Incluye la asistencia, en un plazo inferior a tres (3) horas desde el aviso, por una urgencia eléctrica en el domicilio o local del cliente en caso de falta de energía eléctrica en el mismo o en alguna de sus dependencias.

1.2.1. 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 cliente 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 cliente final es el elemento de medida, incluyéndose este último en la red del cliente 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.

1.2.2. 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.

Condiciones específicas

- 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.

1.3. Asistente smart

El servicio de Asistente Smart ofrece al cliente información personalizada con el consumo desglosado de sus electrodomésticos sin ningún tipo de instalación adicional y notificaciones, con consejos, enfocados al ahorro y optimización del consumo. Las funcionalidades incluidas en el Asistente Smart están disponibles en: <https://www.iberdrola.es/smart-home/asistente-smart>.

Para la prestación del servicio Asistente Smart, es imprescindible que la empresa distribuidora del punto de suministro del Cliente objeto de dicho servicio facilite a IBERDROLA el consumo diario óptimo de su contador. Si durante los primeros tres meses desde el inicio de la prestación del servicio de Asistente Smart, IBERDROLA no recibe dicha información, el servicio no podrá prestarse e IBERDROLA le dará de baja de conformidad con lo previsto en la cláusula 3.4 posterior.

1.4. Seguro protección de pagos esencial (Póliza 90610)

1.4.1. Información previa

INFORMACION SOBRE LA ASEGURADORA

Este Seguro de Protección de Pagos es suscrito por METLIFE EUROPE d.a.c. Sucursal en España (en adelante, MetLife), entidad con domicilio social en Madrid, Avenida de los Toreros, nº3 (CP 28028), provista de CIF nº W-0072536-F, que se encuentra autorizada por la Dirección General de Seguros, clave administrativa E-0208. De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente en materia de seguros, a esta Entidad no le será de aplicación la normativa española de liquidación de entidades aseguradoras.

METLIFE EUROPE d.a.c. Sucursal en España es una sucursal española de METLIFE EUROPE d.a.c, entidad legalmente constituida y establecida en Irlanda, con domicilio social en "20 On Hatch", Lower Hatch Street, Dublín 2 (Irlanda), provista de número de identificación fiscal de su nacionalidad IE-6435123T, se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Irlanda bajo el número 415123. La autoridad a quién corresponde el control de METLIFE EUROPE d.a.c. es el Banco Central de Irlanda (Central Bank of Ireland, con dirección en North Wall Quay, Spencer Dock, PO Box 11517, Dublín 1 -Irlanda-).

En la página web de MetLife podrá consultar el Informe sobre su situación financiera y solvencia (www.metlife.es).

INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

De conformidad con normativa aplicable, los conflictos que puedan surgir entre las Partes podrán resolverse a través del Departamento de Atención al Cliente de MetLife, cuyo Reglamento se encuentra a disposición del interesado en las oficinas de la Entidad Aseguradora o en el sitio web www.metlife.es.

El interesado podrá comunicar al Departamento de Atención al cliente su disconformidad respecto de los criterios de MetLife mediante comunicación escrita, bien por correo postal al domicilio de la entidad, bien por correo electrónico (servicioclientes.spain@metlife.es).

En caso de conflicto o desacuerdo, siempre que se acredite el transcurso de dos meses desde la presentación de la reclamación sin resolución del Servicio de Atención al Cliente de MetLife, o en caso de desacuerdo con la misma, podrá iniciarse procedimiento administrativo de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, nº 44, CP 28046 -Madrid-; correo electrónico: reclamaciones.seguros@mineco.es, Oficina Virtual: oficinavirtual.dgsfp@mineco.es). Este procedimiento podrá iniciarlo el Tomador del Seguro, el Asegurado, el Beneficiario, el tercero perjudicado o toda persona que tenga algún derecho relacionado con el Contrato de Seguro.

 **Condiciones específicas**

Con carácter general, los conflictos se resolverán por los Jueces y Tribunales competentes del domicilio del Asegurado.

PROTECCION DE DATOS PERSONALES

MetLife Europe d.a.c. Sucursal en España (en adelante, MetLife), en calidad de Responsable del Tratamiento, informa al interesado de que sus datos le han sido proporcionados por el Tomador del Seguro, y serán tratados con la finalidad de valorar el riesgo de la solicitud del Seguro y, en caso de contratación, para su propia gestión, todo ello legitimado en la propia ejecución del Contrato de Seguro. Dichos datos son necesarios para las finalidades descritas y serán tratados mientras dure la prestación contratada; una vez finalizada, sus datos serán cancelados y se mantendrán bloqueados durante diez años, quedando sólo disposición de Jueces y Tribunales, de conformidad a la normativa vigente. En caso de que necesite ponerse en contacto con nosotros, podrá dirigirse a nuestro Delegado de Protección de Datos, tanto por correo electrónico (datospersonales@metlife.es) como por correo postal (Avda. de los Toreros, nº 3 CP 28028 – Madrid),

Le comunicamos que los datos facilitados podrán ser cedidos, en su totalidad o en parte, a instituciones colaboradoras con el sector asegurador con fines estadísticos y de lucha contra el fraude, así como a personas o entidades por razones de análisis de riesgos, de investigación de siniestros, por razones de coaseguro o de reaseguro.

Igualmente le informamos de que podrá ejercitar los derechos que le asisten en esta materia, incluido el derecho a retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, mediante el envío de un escrito a MetLife, según lo indicado anteriormente, adjuntando una copia de su documento de identidad; en el caso de que considere que MetLife habría vulnerado sus derechos, podrá dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos.

Puede acceder a la información completa acerca de cómo MetLife trata sus datos solicitando una copia de nuestra Política de Privacidad al Tomador, a través de nuestra web (www.metlife.es/politica-privacidad), o solicitando una copia en el teléfono nº 900 201 040, en horario de 9 a 19 h de lunes a viernes, que le será enviada a la dirección que nos indique.

LEGISLACIÓN APLICABLE AL CONTRATO DE SEGURO

El Seguro se rige por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, por el Real Decreto 1060/2015 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, así como por lo convenido en las Condiciones Generales, Especiales y Particulares del contrato y por las normas que en el futuro sustituyan o modifiquen la normativa vigente.

Así mismo en caso de comercialización a través de medios electrónicos o telefónicos, podrá ser de aplicación la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Asegurado podrá ejercer su derecho de desistimiento al presente Contrato de Seguro dentro del plazo de 30 días naturales desde el momento de recepción de la presente documentación contractual. El desistimiento deberá ejercitarse llamando al número de teléfono 900 225 235.

1.4.2. Extracto de condiciones del seguro

El objeto del presente Extracto de Condiciones del Seguro de Protección de Pagos Esencial consiste en facilitar la información del Seguro al Cliente del Tomador que se ha adherido a la Póliza nº 90610 como cliente titular del Contrato de Suministro de Iberdrola (en adelante referido como el “Asegurado”), para beneficiarse de las coberturas cuyas condiciones y alcance se describen a continuación. La citada Póliza está en posesión del Tomador del Seguro y de MetLife y a total disposición de los Asegurados, pudiendo consultarse en la web de IBERDROLA (www.iberdrola.es).

TOMADOR DEL SEGURO

Será Tomador de la póliza del Seguro IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante referida como “IBERDROLA” o “Tomador”), entidad provista de CIF nº A-95758389, con domicilio social en Bilbao (Bizkaia), Plaza Euskadi, nº 5, CP 48009 y domicilio fiscal en Madrid, CL Tomás Redondo, nº 1 (CP 28033).

Condiciones específicas

Como Tomador del Seguro y actuando siempre en beneficio de los Asegurados, IBERDROLA podrá promover la modificación de las condiciones de las Pólizas o la sustitución de las Entidades Aseguradoras, comunicándolo debidamente a los Asegurados.

BENEFICIARIO DE LA PÓLIZA

Será beneficiario, con carácter irrevocable, para todas las coberturas el Tomador.

El importe de la indemnización será destinado por el Tomador para crear un crédito en el Contrato de Suministro de energía del que el Asegurado fuera titular y al que esté afecto el seguro. Para las coberturas de Fallecimiento, en el supuesto de ausencia de otros miembros de la familia del Asegurado que vivan en la casa de éste, podrá hacerse uso del referido beneficio, pero siempre por uno de los herederos legales y sobre el mencionado suministro u otro suministro de IBERDROLA.

PRIMA Y PAGO DE LA MISMA

El Tomador se hace cargo del pago de la prima de este Seguro.

DURACIÓN DEL CONTRATO

Las coberturas otorgadas por esta Póliza entrarán en vigor, siempre que el Asegurado reúna las Condiciones de Adhesión, el mismo día en que se produzca el suministro efectivo de energía suscrito con IBERDROLA al que esté el Seguro afecto, salvo en caso de contratación del Seguro en fecha posterior al suministro de energía, en cuyo caso entrarán en vigor en el momento de la contratación del Seguro.

Las coberturas se mantendrán en vigor siempre que la Póliza colectiva esté en vigor (en caso de cancelación, la cobertura se cancela frente a cada Asegurado en la misma fecha en que finalice el periodo de cobertura que se corresponda con la última prima paga-da), no se haya pagado indemnización por cualquiera de las coberturas de Fallecimiento o Incapacidad Absoluta y Permanente, el contrato de suministro no esté cancelado y el Asegurado no haya superado el límite máximo de edad establecido.

El Asegurado está autorizado a revocar su adhesión cuando lo estime conveniente, sujeto a un preaviso de, al menos, 30 días, a través del número de teléfono 900 225 235

CONDICIONES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La adhesión a la Póliza Colectiva quedará resuelta por:

- Resolución por voluntad del Asegurado, notificándolo al Tomador o a MetLife, con al menos 30 días de preaviso.
- Resolución por voluntad de MetLife, notificándolo al Asegurado con al menos 60 días de preaviso.
- Cancelación del contrato de suministro de energía con IBERDROLA.
- Abono de la indemnización de Fallecimiento o Incapacidad Absoluta y Permanente
- Al cumplir la edad máxima establecida.

COMUNICACIÓN DE SINIESTROS

En caso de siniestro del Asegurado, será necesario comunicarlo a MetLife a la mayor brevedad posible, ya sea por correo electrónico (siniestros-sp@metlife.es), a través del teléfono gratuito nº 900 201 040 (en horario de 09.00 a 19.00 horas), o a través del Fax nº 91 725 32 93.

DOCUMENTACIÓN EN CASO DE SINIESTRO

Para la tramitación del siniestro, el Beneficiario o herederos legales del Asegurado deberán presentar a MetLife el formulario de la declaración de siniestro acompañado, según la cobertura de que se trate, de la siguiente documentación -todo ello sin perjuicio de solicitar razonadamente otros documentos no enumerados, si ello fuera necesario-:

- (a) Fallecimiento: Original del Certificado Literal de Defunción

Condiciones específicas

- (b) Incapacidad Absoluta y Permanente: Original -o fotocopia compulsada- de la Propuesta y Resolución de la Seguridad Social en la que se declara la incapacidad.
- (c) Incapacidad Temporal: (i) parte de baja donde se especifique la causa de la Incapacidad, continuidad y alta, bien de la Seguridad Social o bien del sistema sustitutorio al que se halle adscrito el Asegurado expedido por el facultativo perteneciente a estos organismos que realice el seguimiento, indicando expresamente en el mismo el diagnóstico correspondiente, (ii) Informe de Vida laboral actualizado.
- (d) Hospitalización: (i) Informe de alta hospitalaria donde conste el motivo del ingreso, tratamientos seguidos, pruebas realizadas, resultados de las mismas y fecha de ingreso y alta (ii) en caso de accidente, informe de primera asistencia y/o diligencias judiciales completas, (iii) informe de urgencias, (iv) Informe de Vida laboral actualizado.

RÉGIMEN FISCAL

Las indemnizaciones derivadas de cualquiera de las coberturas del Seguro tributarán conforme a la legislación vigente en cada momento.

MONEDA

Todos los importes monetarios, primas y prestaciones serán calculados y pagados en la moneda nacional de España en el momento del pago.

SANCIONES INTERNACIONALES

Sin perjuicio de lo expuesto en el Seguro, MetLife no podrá garantizar el pago de las Sumas Aseguradas: 1.- si el Tomador, Asegurado o Beneficiario es residente en un país sancionado, 2.- si el Tomador, Asegurado o Beneficiario se encuentra incluido en los listados de la Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos de América (Office of Foreign Assets Control, OFAC), en el listado de Nacionales Especialmente Designados (Specially Designated Nationals, SDN), en el listado de Identificaciones de Sanciones Sectoriales de OFAC o cualquier listado internacional o local de sanciones ó 3.-o si el pago es reclamado en relación con los servicios recibidos en cualquier país sancionado.

En ningún caso MetLife será responsable de pagar ningún siniestro ni garantizará ninguna cobertura o prestación si pudiera resultar expuesta a cualquier sanción, prohibición o restricción de las resoluciones de las Naciones Unidas o sanciones económicas o comerciales, leyes o reglamentos de la Unión Europea, los Estados Unidos de América o cualquier otra legislación aplicable.

PRESCRIPCIÓN: Las acciones que se deriven del Seguro prescribirán en el término cinco años.

JURISDICCION: El Seguro queda sometido a la jurisdicción española y dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo, el del domicilio del Asegurado.

CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS DE PERSONAS. Consultar en <https://www.metlife.es/informacion-compensacion-consorcio-seguros/>.

1.4.3. EXTRACTO DE CONDICIONES ESPECIALES

CONDICIONES DE ADHESIÓN

Son asegurables aquellas personas físicas que reúnan o cumplan los siguientes requisitos:

1. Ser titular del contrato de suministro efectivo de energía emitido por IBERDROLA.
2. Ser mayor de 18 años y menor de 98. Los Asegurados con edad igual o superior a 67 años, disfrutarán únicamente de las coberturas de Fallecimiento por accidente y Hospitalización por accidente.
3. Ser residente en España.

 **Condiciones específicas****COBERTURAS**

- A. Fallecimiento por cualquier causa o por accidente, en función de la edad del Asegurado en el momento de adhesión.
- B. Incapacidad Absoluta y Permanente.
- C. Incapacidad Temporal.
- D. Hospitalización por cualquier causa o por accidente, en función de la edad del Asegurado en el momento de adhesión.

El Asegurado que se adhiera a esta Póliza disfrutará hasta el día que cumpla 67 años de las coberturas de Fallecimiento por cualquier causa e Incapacidad Absoluta y Permanente, y, adicionalmente de una cobertura -entre las de Incapacidad Temporal u Hospitalización- que se ajuste a su situación profesional y edad en el momento de acontecer el siniestro. Una vez cumplidos los 67 años y hasta el día que cumpla 99 años, el Asegurado disfrutará de las coberturas de Fallecimiento por accidente y Hospitalización por accidente.

A efectos del Seguro se entiende por:

- Accidente: el derivado de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.
- Incapacidad Absoluta y Permanente la situación física irreversible provocada por accidente o enfermedad originada independientemente de la voluntad del Asegurado y determinante de la total ineptitud de éste para realizar cualquier trabajo, ocupación o actividad remunerada.
- Incapacidad Temporal: la situación física reversible provocada por accidente o enfermedad originada independientemente de la voluntad del Asegurado y determinante de la total ineptitud de éste para realizar su profesión, trabajo o actividad remunerada habitual; tal situación de incapacidad debe comenzar antes de que el Asegurado cumpla los 67 años.

SUMAS ASEGURADAS

- A. Respecto de la cobertura de fallecimiento: la indemnización comprenderá un pago único de 600.-€
- B. Respecto de la cobertura de Incapacidad Absoluta y Permanente, la indemnización comprenderá un pago único de 600€.
- C. Respecto de la cobertura de Incapacidad Temporal, la indemnización comprenderá un pago de 250.-€ una vez alcanzado un periodo de 30 días consecutivos de probada Incapacidad; en caso de que esta situación de incapacidad se prolongara hasta 210 días consecutivos, se indemnizará con un pago adicional por el mismo importe. Serán pagadas hasta un máximo de dos indemnizaciones.
- D. Respecto de la cobertura de Hospitalización, la indemnización comprenderá un pago único de 250.-€ una vez alcanzado un periodo de 3 días continuos hospitalizado.

Con independencia del número de contratos de siniestro asegurados, se establece un límite máximo de indemnización por Asegurado de diez veces el importe de indemnización máxima establecida en las Condiciones Particulares.

En ningún caso el Asegurado tendrá derecho a percibir indemnización por dos coberturas simultáneamente.

Las coberturas de Fallecimiento -por enfermedad o accidente- e Incapacidad Absoluta y Permanente se indemnizan una única vez. Las coberturas de Incapacidad Temporal y Hospitalización son excluyentes entre sí, de tal forma que:

- A. Disfrutarán de la cobertura de Incapacidad Temporal, aquellas personas que en la fecha de siniestro estén activamente trabajando como autónomos, funcionarios o empleados por cuenta ajena.
- B. Disfrutarán de la cobertura de Hospitalización, aquellas personas que, en la fecha de siniestro no estén activamente trabajando.

Respecto de las coberturas de Incapacidad Temporal y Hospitalización, para que se reinicie el derecho a cobrar indemnización una vez superados los pagos establecidos como indemnización:

Condiciones específicas

- En caso de Incapacidad Temporal, el Asegurado deberá estar trabajando durante 6 meses.
- En caso de Hospitalización: el Asegurado deberá pasar al menos un periodo de 6 meses desde la fecha del anterior siniestro.
- Se entiende por fecha de siniestro:
 - Para las coberturas de Fallecimiento: la fecha de fallecimiento del Asegurado.
 - Para la cobertura de Incapacidad Absoluta y Permanente: la fecha de efectos económicos reconocidos al Asegurado por su situación de Incapacidad Absoluta y Permanente por el Organismo Oficial competente.
 - Para la cobertura de Incapacidad Temporal: el primer día de incapacidad del Asegurado.
 - Para la cobertura de Hospitalización: el primer día de hospitalización.

EXCLUSIONES

- Fallecimiento: el suicidio ocurrido dentro del primer año de vigencia de la inclusión en el Grupo Asegurado, así como los riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Incapacidad Absoluta y Permanente: la tentativa de suicidio, tanto si el Asegurado está en uso de sus facultades o no, así como los riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Incapacidad Temporal: la tentativa de suicidio, tanto si el Asegurado está en uso de sus facultades o no, cualquier accidente o enfermedad sufrido por el Asegurado por efecto de cualquier droga no prescrita o suministrada por un Médico, o del alcohol (siempre que se detecte tasa de alcohol en sangre superior a la legalmente permitida en materia de tráfico y circulación de vehículos a motor), las infracciones, imprudencias o negligencias graves cometidas por el Asegurado, las complicaciones secundarias del embarazo, el parto de cualquier tipo, la interrupción del embarazo -y las consecuencias de todo ello-, así como los periodos de descanso por maternidad y paternidad, así como los riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Hospitalización: la hospitalización no requerida por una razón médica o quirúrgica, la hospitalización derivada de dolores de espalda (excepto en caso de evidencia médica o daño patológico), cualquier accidente o enfermedad sufridos por el Asegurado por efecto de cualquier droga, que no hubiera sido prescrita o suministrada por un Médico, o del alcohol (siempre que se detecte una tasa de alcohol en sangre superior a la legalmente permitida en materia de tráfico y circulación de vehículos a motor), así como los riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.

1.5. Asesoramiento energético

1.5.1. Alcance

El servicio consiste, a petición del cliente, en la realización de un diagnóstico energético, a petición del cliente, para comprobar la eficiencia energética de su vivienda. De cara a la realización del diagnóstico energético se analizarán los datos de consumos de la vivienda disponibles por IBERDORLA, así como aquellos aportados por el Cliente, a petición de IBERDROLA. Al finalizar el diagnóstico se le entregara al cliente un informe que contendrá las recomendaciones y consejos para tener una vivienda más eficiente que redunde en un mayor ahorro energético.

El servicio será a demanda del cliente y con una periodicidad de una visita cada 4 años.

1.5.2. Plazo de atención

La atención de la visita se realizará en un máximo de diez (10) días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde el aviso, salvo causa de fuerza mayor.

Se considera que el plazo de atención de la visita 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.

 **Condiciones específicas****1.6. Servicio de bricolaje eléctrico****1.6.1. Alcance**

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

- Sustitución o reparación 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 eléctricos. 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.

1.6.2. 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.

1.7. 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 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.

 **Condiciones específicas****1.8. Requisito de contratación: punto de suministro asociado**

La contratación del **PACK IBERDROLA HOGAR** está condicionada a disponer de un contrato de electricidad con Iberdrola, un contador inteligente telegestionado e integrado en el sistema y una potencia contratada de menos de 15 kW. Si se deja de cumplir alguna de estas condiciones, finalizará el servicio del **PACK IBERDROLA HOGAR**.

En el caso de que el cliente aumente la potencia eléctrica contratada del punto de suministro por encima de 15 kW, se le podrá dar de baja de este servicio.

1.9. Garantía

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

1.10. Hogar digital servicio ciberseguridad**1.10.1. Antivirus****1.10.1.1. Alcance del Servicio**

Una vez completada la instalación, será el propio antivirus quien automáticamente y de forma ininterrumpida analice tus dispositivos en busca de amenazas. Encontrarás un resumen de los resultados de estos análisis en nuestra plataforma y podrás consultarlos siempre que quieras.

Con la solución Bit Defender se proporciona a los dispositivos una seguridad avanzada ante cualquier tipo de amenaza, gracias a sus módulos de seguridad:

- **Protección:** Protección multicapa que mantiene sus dispositivos a salvo de todas las amenazas nuevas y existentes
- **Rendimiento:** Reacciona instantáneamente ante el malware sin sacrificar el rendimiento de tu dispositivo.
- **Privacidad:** Cuida de su información personal y de tu privacidad en Internet

El servicio está limitado a 5 Dispositivos para Hogar.

1.10.1.2. Requisitos del Servicio**• Windows:**

- Sistema operativo: Windows 7 con Service Pack 1, Windows 8.1, Windows 10 y Windows 11
- Memoria (RAM): 2 GB
- Espacio libre en disco: 2,5 GB de espacio libre

• MacOS:

- Sistema operativo: macOS X Yosemite (10.10) o posterior
- Espacio libre en disco disponible: 1 GB de espacio libre
- Navegadores compatibles: Safari, Firefox, Google Chrome.
- Puede instalar Bitdefender VPN solo en dispositivos con macOS Sierra (10.12 o posterior)

• iOS:

- Sistema operativo: iOS 12 o posterior

• Android:

- Sistema operativo: Android 5.0 o posterior
- Dispositivos habilitados para Google Play Services

 **Condiciones específicas****1.10.2. Control Parental****1.10.2.1. Alcance del Servicio**

Este servicio le permite controlar y monitorizar los dispositivos digitales en tiempo real y establecer medidas de seguridad para su control.

Las principales funcionalidades de este servicio son las siguientes:

- Permite activar o desactivar a voluntad el monitoreo de aplicaciones, navegación, ubicación y contactos.
- Se pueden establecer distintos controles parentales asignando el control parental a una persona con un solo equipo o con bien a una persona con varios dispositivos de forma agrupada.
- Muestra el tiempo con la pantalla activa pudiéndose mostrar la información en rangos de 30 días, 7 días o día actual.
- Permite establecer límites diarios de uso, así como horarios de uso por días y por semanas.
- Visualiza las aplicaciones utilizadas y el tiempo de uso de estas.
- Visualiza las páginas web visitadas pudiendo filtrar por web que han sido accedidas y bloqueadas, así como muestra el porcentaje de tiempo de estancia con respecto al resto de URLs.
- Permite establecer las categorías de webs que se bloquearán o permitirán y que aplicarán al control parental.
- Muestra la ubicación del dispositivo si este es compatible y permite crear áreas restringidas y seguras de ubicación.
- Permite visualizar los contactos del dispositivo.
- Aviso de llegada a destino.

El servicio está limitado a 5 Dispositivos para Hogar.

1.10.3. Protección contra fraude de tarjetas bancarias**1.10.3.1. Alcance del Servicio**

Este servicio le ayudará a proteger sus tarjetas de crédito y a estar informado en todo momento en caso de que se produzca alguna vulnerabilidad de seguridad con las mismas.

Las principales funcionalidades de este servicio son:

- Rastreamos en la dark web y buscamos los números de tarjetas bancarias de los clientes por si sus tarjetas fueron robadas y están a la venta.
- Monitorización continua y alerta inmediata si encontramos la tarjeta en la dark web.
- Reduce el riesgo de que el ciberdelincuente use las tarjetas bancarias para realizar compras y pagos en su nombre.
- Seguro: El cliente solo facilita la numeración de la tarjeta, en ningún caso la fecha de validez ni el CCV ni ningún otro dato.
- Comunicación de la alerta mediante correo electrónico.

El servicio está limitado a 3 Tarjetas.

1.10.4. Protección de identidad**1.10.4.1. Alcance del Servicio**

Este servicio le ayudará a monitorizar la protección de su identidad. Buscamos en la Dark Web la presencia de tus cuentas de correo por si cualquiera de ellas hubiese sido vulnerado.

 **Condiciones específicas**

Las principales funcionalidades de este servicio son las siguientes:

- Monitorización de la identidad y notificación al cliente. Comunicación proactiva de alerta mediante correo electrónico.
- Notificación especial al cliente si se detectan robos de credenciales y éstas están a la venta en la Dark Web.
- Reducción del riesgo de que ciberdelincuentes se hagan pasar por el cliente haciendo cargos y compras ilegítimas, publicaciones en RRSS o acciones ilícitas sin su consentimiento.
- Seguridad en la utilización del servicio. El cliente sólo facilita la credencial de acceso, en ningún caso la contraseña.

El servicio está limitado a 3 e-mail.

1.10.5. Informe presencia en internet

1.10.5.1. Alcance del Servicio

Este servicio le ayudará a conocer su presencia en internet.

El cliente deberá indicar expresamente cuantos datos personales necesite para poder identificarle entre todos los resultados encontrados en las búsquedas realizadas durante la prestación del servicio, con el objetivo de determinar fehacientemente que la información o datos encontrados en la red se corresponden con el cliente.

Por lo que respecta al servicio mencionado, Iberdrola se compromete a garantizarlo, siempre y cuando no requiera de actuaciones extraordinarias ante órganos administrativos o judiciales, o sea considerado de dudosa viabilidad por motivos fundados ajenos a su voluntad o legales.

El cliente deberá acceder mediante la plataforma de servicios conectada y rellenará un formulario donde deberá rellenar cuantos datos personales considere para poder identificarle. Cuanto mayor exactitud de los datos, mejor es el resultado.

El cliente tendrá siempre a su disposición la última búsqueda realizada con todos los datos encontrados.

No hay límites de uso.

1.10.5.2. Exclusiones del servicio

- La defensa por las acciones legales que se ejerciten contra el cliente por el uso incorrecto de la cobertura.
- Las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos falsos por el cliente.
- Las acciones legales que pueda emprender el cliente ni los costes derivados de su ejercicio.
- Cualquier prestación o servicio distintos a los descritos en esta cobertura.
- Cualquier acción realizada por profesionales no designados por la Compañía.
- Gastos y costes adicionales como consecuencia de la realización de trabajos de duración extraordinaria o de tipología jurídica, los cuales podrán facturarse independientemente.

1.10.6. Borrado digital y derecho al olvido

1.10.6.1. Alcance del Servicio

Este servicio le ayudará a poder eliminar datos o información personal que puedan haberse publicado en alguna página web o red social, así como cuando se desee eliminar información sobre una persona o compañía, difamación, suplantación de identidad, etc.

Dependiendo del alcance contratado el cliente tendrá derecho a un número de Borrado Digitales y derecho al olvido. No se asegura el borrado total o parcial de todo lo solicitado, ya que normalmente depende de la aceptación o no de los administradores de las plataformas donde aparece publicada la información. Se estudiará cada caso de forma individual.

 **Condiciones específicas**

Las funcionalidades principales de este servicio son las siguientes:

Eliminación de contenido por las siguientes vulneraciones:

- Copyright.
- Privacidad.
- Intimidad.
- Suplantación.
- Difamación.
- Calumnias.
- Acoso.

Para solicitar el borrado deberá acceder mediante la plataforma de servicios conectada y rellenará un formulario donde deberá aportar la siguiente documentación:

- Copia del documento de identificación (DNI, NIF, NIE, Pasaporte, CI, RG, etc.).
- Poder de representación rellenado y firmado.

El cliente tendrá derecho a la petición de borrado de enlaces que contengan información visible en la parte pública de Internet y que les ocasione a las personas o compañías un riesgo o daño reputacional. La cobertura incluye así mismo, asesoramiento legal y jurídico en temas relacionados con el uso de Internet y derivadas del comercio electrónico.

El cliente deberá indicar expresamente la información que desea borrar, siempre que la misma implique un daño reputacional, y sólo esa información será objeto de la prestación de este servicio.

Por lo que respecta al servicio mencionado, Iberdrola se compromete a garantizarlo, siempre y cuando no requiera de actuaciones extraordinarias ante órganos administrativos o judiciales, o sea considerado de dudosa viabilidad por motivos fundados ajenos a su voluntad o legales.

Es posible que algunos resultados no surtan el efecto deseado a pesar de la diligencia iniciadas y buena voluntad, al depender a veces de decisiones tomadas unilateralmente por otros organismos o compañías en diferentes países del mundo, por lo que el borrado podría no completarse en su totalidad.

El servicio está limitado a 3 Borrado/Año.

1.10.6.2. Exclusiones

- La defensa por las acciones legales que se ejerciten contra el cliente por el uso incorrecto de la cobertura.
- Las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos falsos por el cliente.
- Las acciones legales que pueda emprender el cliente ni los costes derivados de su ejercicio.
- Cualquier prestación o servicio distintos a los descritos en esta cobertura.
- Cualquier acción realizada por profesionales no designados por la Compañía.
- Gastos y costes adicionales como consecuencia de la realización de trabajos de duración extraordinaria o de tipología jurídica, los cuales podrán facturarse independientemente.

1.10.7. Copia de seguridad en la nube

1.10.7.1. Alcance del Servicio

Este servicio le ayudará a proteger sus datos gracias a un agente instalado en sus dispositivos. Las copias se realizan todos los días evitando la posible pérdida de datos. Una de las ventajas de este servicio es que la información se almacena encriptada (AES256) en servidores en la nube evitando así el acceso a ciberdelincuentes. En caso de necesitar recuperar y acceder a la información, podrás hacerlo desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar.

 **Condiciones específicas**

Este servicio se solicitará a través de nuestra plataforma en la sección Copia de seguridad. Una vez procesada la petición, deberá acceder a su correo electrónico y seguir las instrucciones del email recibido. Nuestros expertos técnicos le asesorarán sobre la información susceptible de ser almacenada en su copia de seguridad y le ayudarán en todo el proceso si tiene alguna consulta.

El servicio está limitado a 10 GB de capacidad.

1.10.7.2. Requisitos del servicio

- Dispositivos: Windows, MacOS, Android, IOS (en versiones actualizadas y soportadas por el fabricante).
- Conexión a Internet para realizar la copia de seguridad.
- GB máximo según términos y condiciones del acuerdo.

SERVICIO SOPORTE DIGITAL**1.10.8. Soporte tecnológico integral****1.10.8.1. Alcance del Servicio****SOFTWARE**

El alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno residencial, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de estos.

A continuación, se enumeran las aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Office 365, Workspace, Safari, Thunderbird y Mac OS Mail
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales códecs del mercado.
- Compresores: Winzip, Winrar, Stuffit Expander y Keka.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, TrendMicro, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS. Incluye también la ayuda en la instalación, configuración y actualización gratuita de antivirus existentes en el mercado.
- Programas Videoconferencias y mensajería instantánea: Zoom, Google Meet, Cisco Webex Meetings, Microsoft Teams, Google Duo, Skype, Hangouts, Teams.

Iberdrola proporciona cobertura a cualquier otra aplicación o sistema que sustituya o sea un evolutivo de los anteriores con el propósito de responder a la realidad de la evolución del mercado

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las indicadas anteriormente).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el cliente disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- Asistencia en instalación y configuración de certificados electrónicos.
- Asistencia en instalación de escritorios virtuales.

Condiciones específicas

- Revisión de sistema de back-up para copias de seguridad y recuperación de datos y realización de copias de seguridad de archivos: Soporte al sistema de back-up que tenga el cliente. Limitado al puesto de trabajo, no para servidores.
- Encriptación de discos con información sensible para cumplimiento de RGPD: El cifrado se realizará con la herramienta BitLocker siempre que el equipo del cliente cuente con la licencia del software. En el caso de que el cliente tenga otro software licenciado, se ayudará al cliente en el proceso de cifrado siempre que el software sea mono-puesto. En cualquier caso, las claves de cifrado nunca serán almacenadas en los sistemas de Iberdrola, por lo que nuestro personal no podrá realizar ningún descifrado si el cliente olvidó la clave de encriptación.
- Asistencia a terminales punto de venta (TPV): El servicio cubre el soporte remoto a la computadora y a su conectividad con la impresora de tickets y el lector de código de barras. El cliente deberá tener contrato de mantenimiento vigente del software de TPV para casos de incidencias con el SW o su funcionalidad.
- Servicio de soporte al almacenamiento de documentación en la nube (aplicaciones gratuitas): Asesoramiento y configuración del backup en las herramientas gratuitas existentes en el mercado (Dropbox, GDrive, ...), o bien en la que ya tenga contratada el cliente, con licencia en vigor.
- Servicio de gestión de contraseñas: Soporte en el uso del almacenamiento de credenciales de Windows y de los Navegadores.
- Conectividad dentro de la red interna del cliente.
- Cambiar la contraseña de acceso a la computadora.
- Consultar contraseñas guardadas en los navegadores.
- Eliminar contraseñas específicas y eliminar todas las contraseñas de los navegadores

El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del cliente y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

Si fuera necesario a juicio del técnico especialista una toma de control remoto del equipo para solucionar la incidencia, éste informará al cliente y solicitará consentimiento. Previo a la toma de control remoto, el cliente deberá realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

HARDWARE

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo (equipos de sobremesa, portátiles y dispositivos móviles)
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.
- Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el software original del dispositivo, si el cliente no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del cliente siempre que sea posible.

1.10.8.1. Exclusiones

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

Condiciones específicas

El servicio de Asistencia tecnológica integral no cubre la asistencia a:

- Las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del alcance descrito anteriormente.
- Averías referentes a la conectividad, que sean responsabilidad del operador de internet del cliente.
- El software necesario para solucionar alguna avería, ni la reparación de desperfectos físicos.
- Si fuera necesario reparar o suministrar algún tipo de software, se haría al cliente el correspondiente presupuesto.
- Instalación / configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas crackeados o ilegales.
- El soporte a programas o aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa.
- Soporte a programas o software de gestión específicos.
- Soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
- Soporte a servidores.
- Capacitación sobre programas e informática en general; no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma cuestión.

1.10.9. Soporte IoT (Hogar conectado)

1.10.9.1. Alcance del Servicio

Con este servicio te ayudamos en la gestión de tus dispositivos IoT, con todos los pasos necesarios para poder configurar e integrar de forma segura tu dispositivo. Un servicio basado en la configuración de los aspectos técnicos necesarios para poder disfrutar al máximo de tus dispositivos. Las prestaciones ofrecidas dentro del servicio son:

- Puesta en marcha del dispositivo: Soporte y asesoramiento para la instalación física del dispositivo.
- Autenticación: Soporte para la gestión de la identidad y autenticación de los dispositivos. Te ayudaremos a evitar intrusiones y mantener la confidencialidad de la información.
- Configuración: te ayudamos a personalizar la funcionalidad de tu dispositivo IoT.
- Configuraciones eficientes y seguras que se adaptan a las necesidades del cliente.
- Seguridad: Lo más importante es la seguridad del dispositivo, para ello nuestros técnicos te ayudarán con la creación de contraseñas robustas, actualización de Firmware a sus últimas versiones y a la configuración de las actualizaciones para que estés protegido en todo momento.
- Control de dispositivo: Facilitaremos al cliente información e instrucciones de uso para que pueda controlar su dispositivo de forma remota.
- Monitorización: Junto con el cliente le ayudaremos a configurar las alertas necesarias para la correcta gestión de su dispositivo.
- Actualizaciones de Software: Para mantener el funcionamiento óptimo de los dispositivos IoT, los clientes necesitan la capacidad de poder actualizar el firmware de su dispositivo, le ayudamos con la actualización de este.
- Mantenimiento: Nuestros técnicos estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año para ayudarle con cualquier duda o problemas de funcionamiento que puedan tener sus dispositivos conectados.

El servicio cubrirá los equipamientos domóticos no informáticos conectados a la red wifi o cableada en el hogar.

Iberdrola facilita el acceso al soporte y la ayuda al cliente en la instalación, configuración y uso de los dispositivos “Inteligentes” con los que trabaja Iberdrola.

 **Condiciones específicas****1.10.10. Optimización de dispositivos y conectividad****1.10.10.1. Alcance del Servicio**

Este servicio analizará, para dispositivos con sistemas operativos Windows, Mac y Android, los siguientes puntos clave:

- Información del dispositivo:
 - Ocupación del procesador.
 - Memoria libre.
 - Espacio disponible en disco.
 - Modelo.
 - Versión del Sistema Operativo.
- Información sobre la conectividad:
 - Comprobación de la conectividad del dispositivo.
 - Equipos conectados a la red.

En cada uno de ellos se analizarán aquellas características críticas para la velocidad de conexión.

Se requerirá un dispositivo con un sistema operativo soportado.

1.10.11. Asistencia experta a domicilio**1.10.11.1. Alcance del Servicio**

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del cliente y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

1.10.11.2. Coberturas

La mano de obra será gratuita para el cliente. Si se necesitarán piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al cliente un contrato no vinculante con dichas piezas.

El servicio está limitado a 2 asistencias a domicilio al año.

1.10.11.3. Garantías

El plazo de garantía sobre los servicios de asistencia prestados será de 6 meses desde la prestación del servicio, en el caso de que pasado dicho tiempo se produzca algún nuevo incidente se contará como una asistencia a domicilio adicional.

La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del cliente sobre los que Iberdrola ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que Iberdrola no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.

El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de finalización de los servicios.

La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el cliente una vez finalizados los trabajos.

1.10.11.4. Exclusiones

Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del cliente.

- Limpieza interna y externa de los equipos.

Condiciones específicas

- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos correrán a cargo del cliente).
- Software necesario para la reinstalación del equipo, el cliente deberá disponer del mismo para su instalación.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a router.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o dispositivos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos Linux y UNIX.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del cliente.



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 averías eléctricas urgentes, reparación de electrodomésticos y bricolaje eléctrico incluidos en el **PACK IBERDROLA HOGAR** no se podrán utilizar, en el caso del servicio de asesoramiento energético se establecerá un periodo de carencia de 6 meses. El Seguro Protección de Pagos Esencial no tiene carencia.

2.2. Solicitud del servicio

El cliente podrá solicitar cualquiera de los servicios incluidos en el **PACK IBERDROLA HOGAR**:

- Llamando al número de teléfono del Servicio de Asistencia Técnica de IBERDROLA.
- Acudiendo a un Punto de Atención Presencial de IBERDROLA.
- A través de la APP de IBERDROLA.

En caso de siniestro cubierto por el Seguro Protección de Pagos Esencial, el cliente deberá comunicarlo a la Aseguradora (MetLife), según lo indicado en el apartado 1.4.

2.3. Condiciones prestación del servicio

IBERDROLA prestará los servicios incluidos en el **PACK IBERDROLA HOGAR** 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.

 **Condiciones específicas**

- 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 del **PACK IBERDROLA HOGAR** queda condicionada a la entrada en vigor del contrato de suministro eléctrico 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 el **PACK IBERDROLA HOGAR** con posterioridad al contrato ya existente de suministro eléctrico 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

El **PACK IBERDROLA HOGAR** 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 y desistimiento

La resolución del contrato de suministro de electricidad asociado al servicio **PACK IBERDROLA HOGAR** implicará la baja de este servicio.

El Cliente podrá desistir libremente en cualquier momento de uno o varios los servicios que integran el **PACK IBERDROLA HOGAR** (Protección Electrodomésticos 10, Urgencias Eléctricas, Asistente Smart, Seguro Protección de Pagos Esencial o Hogar Digital) en cuyo caso se mantendrán vigentes el resto de los servicios. En este supuesto el precio de los servicios que se mantengan pasará a ser el aplicable por IBERDROLA como si éstos hubieran sido contratados independientemente.

Los servicios de Bricolaje Eléctrico y Asesoramiento Energético son accesorios al **PACK IBERDROLA HOGAR**, luego estos quedarán automáticamente dados de baja en caso de desistimiento de Protección Electrodomésticos 10, Urgencias Eléctricas, Asistente Smart, Seguro Protección de Pagos Esencial o Hogar Digital.

La baja del **PACK IBERDROLA HOGAR** 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.

IBERDROLA dará de baja el servicio de Asistente Smart y el Asesoramiento Energético, con un preaviso de 15 días, si durante los primeros tres meses desde el inicio de la prestación de dicho servicio, IBERDROLA no recibe de la empresa distribuidora del punto de suministro del Cliente, la información indicada en la cláusula 1.3 anterior. El resto de los servicios permanecerán vigentes de acuerdo con el párrafo segundo de esta cláusula.

IBERDROLA podrá resolver anticipadamente los servicios del **PACK IBERDROLA HOGAR** en cualquier momento sin mediar preaviso en el supuesto de que el Cliente, en relación con la prestación de alguno de los servicios que integran el **PACK IBERDROLA HOGAR** realice comportamientos o actos que, por su naturaleza y circunstancias, fueran reprobables ante la opinión pública, o contravengan la ley, la moral o el orden público.

Como consumidor y usuario tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación. El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la celebración del contrato.

Para ejercer de este derecho el cliente dispone del documento de desistimiento incorporado en el contrato.



 **Condiciones específicas**