



## Condicions Particulars

### 1. Productes contractats i condicions particulars



**Urgències Elèctriques Negocis:** inclou l'assistència i reparació d'urgències elèctriques en menys de 3 hores, l'assistència d'urgències en fontaneria, serralleria i cristalleria, amb desplaçament i 3 hores de mà d'obra, accés al servei de reparacions i reformes i assessorament energètic personalitzat.

	<b>Tarifa 2.0</b> <b>Potència &lt; 15kW</b>	<b>Tarifa 3.0</b> <b>Potència &lt;25kW</b>	<b>Tarifa 3.0</b> <b>25kW &lt; Potència &lt;50kW</b>
<b>Preu sense impostos</b>	7,95 €/mes	9,95 €/mes	11,95 €/mes
<b>Preu amb impostos</b>	9,62 €/mes	12,04 €/mes	14,46 €/mes

#### **Descomptes:**

50% sen el **Servei Urgències Elèctriques Negocis** durant els 2 primers mesos.

**Informació addicional:** No Aplica

### 2. Durada i permanència

La durada d'aquest servei és la mateixa que la del contracte d'energia i es renova cada any automàticament, tret que alguna de les parts notifiqui el contrari. Si desitja cancel·lar-lo, ho ha de notificar almenys 15 dies abans de la terminació del contracte, en qualsevol dels serveis disponibles atenció al client d'Iberdrola Clients.

El client podrà donar de baixa el servei en qualsevol moment sense penalització, comunicant-ho en els canals esmentats anteriorment.

El servei té un període de carència de 30 dies, cosa que significa que no es podrà utilitzar fins a passats 30 dies des de la seva alta. A excepció del servei d'assessorament energètic que serà de 6 mesos.

Els preus i els límits anuals dels productes i serveis s'actualitzaran l'1 de gener de cada any d'acord amb l'IPC.

### 3. Impostos

A aquests preus hi seran afegits els impostos i tipus impositius vigents en cada moment i que es desglossaran en la factura:

#### **Impostos indirectes (IVA, IGIC, IPSI):**

- **Península:** s'aplica l'impost sobre el valor afegit (IVA) sobre el preu de bens, productes i serveis (el 21% o el 5%, o segons correspongui per llei).
- **Canaries:** s'aplica l'impost general canari (IGIC) (el 0%, el 3% o el 7%, o segons correspongui per llei).
- **Ceuta y Melilla:** s'aplica l'impost sobre la producció, els serveis i la importació (IPSI) (l'1% o el 4%, o segons correspongui per llei).

### 4. Altres condicions

**Urgències Elèctriques:** Inclou l'assistència, en un termini inferior a tres (3) hores des de l'avís, la qual cobreix el cost de la reparació realitzada per un instal·lador autoritzat, fins al límit anual de:

- Instal·lacions amb tarifa 2.0 TD i potència <15kW: 300€/any
- Instal·lacions amb tarifa 3.0 TD i potència <25kW: 500€/any
- Instal·lacions amb tarifa 3.0 TD i 25kW ≤ potència ≤ 50kW: 700€/any

Inclou: tots els impostos aplicables, desplaçament, peces, mà d'obra i impostos i sense límit anual d'intervencions.

 **Condiciones Particulares**

**Altres Urgències:** Inclou l'assistència per als principals gremis: fontaneria, serralleria i cristalleria, en un termini inferior a tres (3) hores des de l'avís. El cost de desplaçament i les 3 primeres hores de mà d'obra seran GRATUÏTS.

**Accés al Servei de Reparacions i Reformes,** amb una àmplia cobertura geogràfica, amb garantia de servei quant als terminis d'intervenció, als preus aplicats pel professional i a la qualitat dels treballs realitzats.

**Servei d'assistència informàtica** el duen a terme tècnics especialistes a través de xat i de control remot o via telefònica, amb un nombre il·limitat d'assistències, sense límit de durada. Les prestacions són: ajuda en l'ús d'aplicacions, resolució d'incidències amb l'ordinador i administració i configuració dels sistemes. Horari d'atenció:

- Horari de dilluns a divendres i dies festius de caràcter local: de 9 a 24 hores.
- Horari de dissabtes, diumenges i dies festius de caràcter nacional: de 10 a 18 hores.

Si el client sol·licita la prestació del servei al Centre de Suport fora de l'horari exposat anteriorment, serà atès tan aviat com sigui possible el dia hàbil següent.

L'assistència pot ser "in situ" per solucionar les incidències que no s'hagin pogut resoldre des del Centre de Suport. S'informarà prèviament del preu dels treballs que cal realitzar, el qual el client ha d'aprovar.

Garanties de servei quant a termini d'intervenció, preus per honoraris per professional i qualitat dels.

**Servei de Assessorament Energètic:** Aquest servei inclou Informes mensuals amb l'evolució detallada de consums en € i kWh, l'històric de consums i les recomanacions periòdiques personalitzades de possibles estalvis en la factura de subministrament energètic i de les solucions Smart que millor s'adaptin al teu negoci.

Aquest servei d'assessorament energètic estarà condicionat a un consum mínim anual de 1.500 kWh, a fi d'assegurar que s'identificaran potencials mesures d'estalvi i eficiència energètica.

 **Condicions específiques** **1. ¿Quin És L'objecte Del Contracte?**

L'objecte d'aquestes Condicions Específiques és la prestació per IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (d'ara endavant, IBERDROLA) servei inclòs **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** que s'indica en les Condicions Particulars, amb l'abast descrit a continuació:

**1.1. Urgències elèctriques****1.1.1. Abast**

El servei inclou l'assistència, en un termini inferior a 3 hores des de la recepció de l'avís del client, per una urgència elèctrica en cas de manca energètica elèctrica a la localització del contracte de subministrament energètic al qual s'associa aquest servei.

Per urgència s'entén un esdeveniment imprevist i sobtat en la xarxa elèctrica privativa del usuari, que pot provocar l'absència d'energia elèctrica en tot el local o en alguna de les seves dependències, excloent-hi els garatges, els trasters, els annexos, les piscines i la il·luminació exterior.

La xarxa elèctrica privativa de l'usuari és la definida en el Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió, Reial Decret 842/2002 de 2 d'agost de 2002. L'element que separa les xarxes de la comunitat de veïns i la de l'usuari final és l'element de mesura, i aquest últim s'inclou a la xarxa de l'usuari final.

Quan el client es tracti d'una comunitat de veïns, s'exclourà la part de la xarxa propietat de la comunitat de veïns.

El servei cobreix, en cas d'urgència elèctrica en la xarxa elèctrica privativa del Client, el cost de la reparació realitzada per un instal·lador autoritzat per, fins al límit fixat en les Condicions Particulars.

Aquest límit anual s'actualitzarà l'1 de gener dels successius anys en què el contracte continuï vigent, amb l'increment corresponent a l'IPC, considerat com el valor acumulat real, del període de novembre a novembre de l'any anterior a l'aplicació de l'increment, de l'Índex de Preus al Consum general, publicat per l'Institut Nacional.

**1.1.2. Exclusions**

Queda exclòs de l'abast del servei:

- Locals el subministrament elèctric dels quals tingui una potència contractada superior a 50KW.
- Quan per a la reparació de l'avaría sigui necessària la substitució d'endolls, interruptors o altres dispositius, se substituiran per elements estàndard a decisió de l'instal·lador, tret que el Client subministri, a càrrec seu, peces de recanvi diferents.
- La reparació d'electrodomèstics, aparells electrònics, ordinadors, aparells d'aire condicionat, bombes, escalfadors, motors, ventiladors, generadors, panells solars, antenes i qualsevol aparell elèctric integrat o no a les instal·lacions del client.
- La reparació o substitució d'elements destinats a la il·luminació, com a llums, bombetes o tubs fluorescents.
- La reparació dels elements de mesura, quan aquests siguin propietat de la companyia distribuïdora d'electricitat.
- La reparació de fallada elèctrica que es produeixin fora de les instal·lacions privatives del Client, segons el que descriu anteriorment.
- Els danys originats com a conseqüència deguts a la falta total o parcial de subministrament elèctric.
- Els danys causats intencionadament pel Client o amb la seva connivència.
- Aquells en què no s'ha trobat cap avaría.
- Aquells en què l'avaría no compleixi les condicions descrites que la qualifiquen com a urgència.
- Els serveis en instal·lacions comercials o industrials i, en general, que no corresponguin al domicili o local a què fa referència el contracte.
- Els serveis que el Client hagi dut a terme o contractat pel seu compte, tret que hagin estat autoritzats prèviament per IBERDROLA.
- La reparació d'instal·lacions que no compleixin amb les normatives vigents en el moment de la seva realització.

 **Condicions específiques****1.1.3. Atenció del servei**

Atenció Telefònica les 24 hores per dia, 365 dies a l'any per a urgències. IBERDROLA serà responsable de presentar-se davant qualsevol tipus d'Urgència en el domicili del client en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avis.

L'atenció de l'avaría es realitzarà en un màxim de dos (2) dies feiners, sense comptar els dissabtes, els diumenges i els dies festius, des de l'avis, tret d'una causa de força major.

Es considera que el termini d'atenció dels serveis s'ha complert quan el tècnic s'ha posat en contacte amb el client en el període establert i li ha ofert almenys una cita horària dins del període màxim esmentat abans. En el cas que el client sol·liciti la visita en un altre moment, no es considerarà que el termini s'hagi incomplert.

**1.1.4. Facturació de costos que superin els límits**

Sí el cost de l'avaría o reparació agregat als costos de reparacions produïts en un any superés totalment o parcialment el Cost Límit Anual, el client haurà d'abonar al seu càrrec l'import que suposin aquests costos no inclosos i li serà facturat, prèvia presentació de pressupost i acceptació d'aquest pel client.

**1.2. Altres urgències****1.2.1. Abast**

El professional ha d'acudir a la direcció del client que figura en la direcció de Subministrament en el termini de 3 hores des de la recepció de l'avis. Es donarà atenció d'urgències per als següents casos:

- **Lampisteria:** trencament dels conductes fixos d'aigua a les instal·lacions dels client.
- **Vidres:** trencament de vidres exteriors, instal·lacions desprotegides.
- **Panys:** obertura de la porta principal de les instal·lacions. No inclou claus, ni bombí.

**1.2.2. Facturació de costos que superin els límits**

El servei inclou els costos de desplaçament del professional i les tres (3) primeres hores de mà d'obra que es requereixin per a la reparació; se'l facturaran als clients l'excés d'hores, si es produïssin. El preu al qual es facturaran aquestes hores o fraccions d'hora es detallarà en un barem que s'actualitza anualment. Els materials emprats en la reparació correran sempre i en tot cas per compte dels clients.

**1.3. Servei de reparacions i reformes**

Es posa a la disposició dels clients un servei d'assistència per a reparacions i reformes referents al servei energètic i altres avaries i reparacions comunes al negoci amb una àmplia cobertura geogràfica.

L'import corresponent a l'execució dels treballs i serveis sol·licitats i qualsevol altra despesa que es produís pel compliment dels serveis assenyalats serà sempre per compte dels clients. El preu d'aquests serveis serà determinat mitjançant el corresponent pressupost, que s'ajustarà a les tarifes d'un barem que es pot actualitzar anualment.

No hi ha franquícies i s'estableix un període de carència de trenta (30) dies des de l'entrada en vigor del contracte al qual s'associa aquest servei

El servei inclou els costos de desplaçament del professional. El pressupost té un cost de 45 € en concepte de desplaçament, que es descomptarà del pressupost acceptat.

Els preus unitaris per hora aplicats pel professional estaran prèviament acordats per IBERDROLA amb l'empresa adjudicatària.

**1.4. Garanties**

Les actuacions de reparació tindran una garantia mínima de sis mesos des de la data de terminació de la reparació.

**1.5. Punt de subministrament associat**

El Servei **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** haurà d'estar associat a un contracte de subministrament d'electricitat per a un punt de subministrament amb potència contractada que sigui menor o igual a 50 kW. En el cas que el Client augmenti la potència elèctrica contractada del punt de subministrament per damunt de 50 kW, serà donat de baixa d'aquest servei.

 **Condicions específiques****2. Condicions de prestació de serveis****2.1. Activació del contracte**

S'estableix un període de carència de trenta (30) dies naturals des de la data d'entrada en vigor del Contracte (definida en la clàusula 3.1 d'aquest contracte), durant el qual els serveis avaries elèctriques urgents, altres urgències, servei de reparacions i reformes, assistència informàtica inclosos en el Servei **d'URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS**, no es podran utilitzar. En el cas del servei d'assessorament energètic, s'establirà un període de carència de 6 mesos.

**2.2. Sollicitud del servei**

El client podrà sol·licitar el Servei **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS**:

- Trucant al número de telèfon del Servei d'Assistència Tècnica d'IBERDROLA.
- Dirigint-se a un Punt d'Atenció Presencial d'Iberdrola.

**2.3. Condicions de prestació dels serveis**

IBERDROLA prestarà el Servei de **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** segons les condicions següents:

- En cas que es detecti que l'actuació sol·licitada pel Client no està coberta, per englobar-se en alguna de les exclusions esmentades, se li facturaran les despeses en què s'hagi incorregut.
- IBERDROLA únicament respondrà de la correcta execució dels treballs objecte del present contracte. En especial, no respondrà de:
  - Danys personals o materials resultants d'un ús o conservació indeguts.
  - Danys causats a qualsevol element o al seu funcionament, tret que la causa sigui l'execució de les feines.
  - Danys a tercers causats pels elements coberts Supòsits de cas fortuït i força major.
- IBERDROLA no es fa càrrec de retards o impediment en l'execució dels serveis en cas de vaga, motí, greus successos meteorològics i altres casos de força major.

**3. Entrada en vigor i baixa de servei****3.1. Entrada en vigor**

L'entrada en vigor del Servei **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** queda condicionada a l'entrada en vigor del contracte de subministrament elèctric amb IBERDROLA corresponent al punt de subministrament al qual s'associa si es contracten de manera simultània. A partir d'aquest moment s'inicia el període de carència que s'estableix en les Condicions Particulars.

Sí es contracta Servei **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** amb posterioritat al contracte ja existent de subministrament elèctric amb IBERDROLA associat al mateix punt de subministrament, el Contracte actual entrarà en vigor en la data de signatura d'aquest, sense perjudici del període de carència establert en les Condicions Particulars.

**3.2. Baixa i desistiment**

La resolució del contracte de subministrament d'electricitat associat al servei **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** implicarà la baixa d'aquest servei.

El Client podrà desistir lliurement en qualsevol moment d'un o diversos serveis que integren el **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** (Assistència elèctrica, Assistència Informàtica o Assistent Smart) i, en aquest cas, es mantindran vigents la resta dels serveis. En aquest supòsit el preu dels serveis que es mantinguin passarà a ser el que apliqui IBERDROLA com si aquests haguessin estat contractats independentment.

La baixa del **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** o de qualsevol dels serveis que l'integren no comportarà cap penalització.

La baixa serà efectiva el dia que el client la notifiqui de manera fefaent.

 **Condicions específiques**

IBERDROLA podrà resoldre anticipadament els serveis de **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** en qualsevol moment sense haver-hi un preavís en el cas que el Client, en relació amb la prestació d'algun dels serveis que integren el servei **URGÈNCIES ELÈCTRIQUES NEGOCIS** realitzi comportaments o actes que, per la seva naturalesa i circumstàncies, fossin reprovables davant l'opinió pública, o contravinguin la llei, la moral o l'ordre públic.