

 **Condiciones Generales** **1. ¿Cuál es el objeto del Contrato?**

- 1.1.** IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA), prestará al cliente los servicios contratados en las Condiciones Particulares y Específicas.
- 1.2.** El contrato se rige por lo dispuesto en el mismo y en la normativa en materia de consumo
- 1.3.** IBERDROLA dispone de un Código ético que puede consultarse en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

 **2. ¿Cuál es la duración del contrato y cómo se termina?**

- 2.1.** La duración del contrato es la indicada en las Condiciones Específicas de cada servicio.
- 2.2.** Como consecuencia de la valoración de solvencia del cliente, cantidades pendientes de pago o su inclusión en ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, IBERDROLA podrá condicionar la entrada en vigor del contrato o exigir la entrega de un depósito o aval bancario.
- 2.3.** Además de lo dispuesto en las Condiciones Específicas de cada servicio, el contrato podrá terminarse por: (i) acuerdo de las partes; (ii) incumplimiento de las obligaciones esenciales de pago; (iii) falta de aportación de depósito o aval bancario en el plazo requerido.
- 2.4.** El cliente que tenga la consideración de consumidor y usuario (no tienen esta consideración los clientes vinculados mediante contratos relacionados con una actividad comercial, empresarial, profesional u oficio), puede desistir del contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización dentro del plazo máximo de CATORCE (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato cuando se haya realizado por teléfono, Internet o en su domicilio. Puede hacerlo enviando el DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO facilitado, por Internet, o comunicándolo a través del teléfono de atención al Cliente 900 92 33 33.

 **3. ¿Cuál es el precio y las condiciones de facturación y pago?**

- 3.1.** El precio de los servicios y sus condiciones de actualización son los indicados en las Condiciones Económicas.
- 3.2.** El pago se realizará mediante domiciliación bancaria. En el caso de devolución bancaria o impago se podrá imponer otro medio de pago.
- 3.3.** En caso de retraso en el pago de cualquier cantidad debida por cualquiera de las partes se devengará automáticamente un interés de demora anual igual al interés legal, más DOS (2) puntos porcentuales. En el caso de empresarios y personas jurídicas se aplicará el interés de demora indicado en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre.
- 3.4.** Sin perjuicio de lo anterior, en caso de impago, y cumpliéndose los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y resto de normativa de desarrollo, IBERDROLA podrá proceder a la comunicación del incumplimiento de las obligaciones de pago del cliente a la entidad de información crediticia ASNEF-EQUIFAX.
- 3.5.** IBERDROLA podrá resolver el contrato de pleno derecho, previa comunicación al cliente si transcurrido el plazo de pago y previo requerimiento por escrito de IBERDROLA no hubiese hecho efectivo el pago. Iberdrola no realizará una nueva contratación con el cliente, hasta que se hayan abonado todos los pagos adeudados, incluidos los intereses de demora devengados.
- 3.6.** Imputación de pagos: Con carácter previo al pago del principal, se deberán abonar por el cliente los intereses de demora y demás gastos que, en su caso, fuesen debidos.

 **Condiciones Generales**

En el supuesto de que el cliente tuviese contratados otros suministros y servicios con IBERDROLA y fuesen efectuados pagos parciales, será facultad del cliente declarar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago, en los términos establecidos en el Código Civil. En el caso de que el cliente no ejercitase esta facultad, y una vez cubiertos los intereses y gastos, se imputará los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio prestado por Iberdrola.

**3.7.** En caso de factura electrónica, recibirá un aviso de su emisión en el correo electrónico que haya facilitado y podrá acceder a las facturas en "Mi Área Cliente" en [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es), con su clave de usuario y contraseña. Puede solicitar recibir la factura en papel en cualquier momento sin coste.

**3.8.** Este precio se actualizará el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente de acuerdo al IPC, considerado como el valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre del año anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo General, publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

 **4. ¿Qué hacer para cambiar la Titularidad del contrato?**

**4.1.** Siempre que se esté al corriente en el pago, se podrá traspasar el contrato a nombre de otro consumidor que vaya a hacer uso del servicio en idénticas condiciones y formalice el correspondiente contrato.

**4.2.** IBERDROLA podrá ceder el contrato a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora perteneciente al Grupo Iberdrola que pueda cumplirlo en idénticas condiciones, bastando a tal efecto la oportuna comunicación al cliente.

 **5. ¿Cómo se tratarán los datos Personales?****5.1. ¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos?**

IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., con C.I.F. A-95758389, domicilio social en Plaza Euskadi, 5, 48009 Bilbao es el Responsable del tratamiento de los datos facilitados por el cliente en la celebración del presente Contrato, así como de aquellos que con posterioridad se deriven de dicha relación contractual, y garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD").

El cliente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos para resolver sus dudas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales a través de [dpo@iberdrola.es](mailto:dpo@iberdrola.es)

**5.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?**

Los datos personales del cliente se tratarán con la finalidad de gestionar su relación con IBERDROLA, la prestación de los servicios solicitados, la gestión de la atención al cliente y, en general, el cumplimiento de las obligaciones del Contrato. IBERDROLA podrá actualizar y enriquecer los datos personales del cliente mediante la adquisición de bases de datos provenientes de fuentes de acceso público y que permitan una mejora de la gestión de la relación y contacto con el cliente.

IBERDROLA podrá consultar ficheros de solvencia patrimonial y crédito para valorar la solvencia económica del cliente y basándose en estas consultas adoptar decisiones que le afecten, pudiendo, condicionar la entrada en vigor del Contrato o su vigencia a la constitución de una garantía de pago. No obstante, IBERDROLA siempre otorgará al cliente la posibilidad de alegar todo lo que estimará pertinente a fin de defender su derecho o interés. En caso de impago, IBERDROLA podrá comunicarlo a dichos ficheros, cumpliendo la legislación vigente.

IBERDROLA también tratará los datos personales con la finalidad de ofrecer, por los medios facilitados, incluyendo medios electrónicos, de forma segmentada y personalizada, información acerca del suministro de energía, de productos y servicios, propios, o de terceros promocionados por IBERDROLA, si así lo hubiese consentido, de carácter energético, telecomunicaciones, financieros, para el hogar y entretenimiento e incluso una vez se

## **Condiciones Generales**

haya finalizado la relación contractual, si así igualmente lo hubiese consentido, para lo cual IBERDROLA podrá utilizar sistemas automatizados de soporte y otros medios que permitan definir perfiles de públicos objetivos de campañas, actividades o acciones, utilizando para ello información proveniente de IBERDROLA así como información proveniente de terceras fuentes, si así el cliente igualmente lo hubiera consentido.

Adicionalmente, IBERDROLA podrá utilizar los datos disociados del cliente, preservando siempre su anonimato, incluso con posterioridad a la finalización de la relación contractual, con la finalidad de usarlos dentro de sus sistemas de soporte a la toma de decisiones y gestión empresarial.

### **5.3. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Los datos personales proporcionados serán tratados por IBERDROLA para la ejecución y mantenimiento del Contrato durante el tiempo en que la relación contractual permanezca vigente que comenzará en el momento de la formalización del Contrato y terminará, con independencia del periodo de suministro en el caso de los contratos que incluyan el suministro de energía, una vez se cumplan todas las obligaciones contractuales, tales como atención de solicitudes de información y reclamaciones del cliente y revisión de facturación, sin perjuicio de las obligaciones de bloqueo de datos que resulten de la normativa aplicable.

Si el cliente lo hubiera consentido, sus datos podrán ser tratados una vez finalizado el Contrato por el plazo de 2 años, sin perjuicio de la obligación de bloqueo impuesta por la Ley Orgánica de Protección de Datos (“LOPD”).

### **5.4. ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

La legitimación para el tratamiento de sus datos es el presente Contrato, los consentimientos obtenidos del cliente, la normativa aplicable en cada momento.

El tratamiento también podrá fundamentarse en intereses legítimos de IBERDROLA para la oferta de suministro de energía, y productos y servicios relacionados propios, acciones de fidelización, incluyendo acciones deportivas, culturales y benéficas en las que participa IBERDROLA, realización de perfiles para ofrecer productos o servicios similares al contratado y para comunicar estos datos a terceras empresas para la realización de gestiones administrativas con fines de admisión de clientes, prevención del fraude, reclamación y cobro de deudas, y gestión de la seguridad de los sistemas de información de soporte.

Si para la realización de alguna gestión del contrato fuese necesario que el cliente aporte datos de carácter personal de personas distintas al titular, el cliente deberá informarles previa y expresamente del contenido de esta cláusula y obtener su consentimiento previo para el tratamiento de sus datos.

### **5.5. ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?**

En caso de que su contrato incluya el suministro de energía sus datos podrán ser comunicados a la Empresa Distribuidora para gestionar el acceso a la red y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro--SIPS), al que podrán tener acceso aquellos que determine la legislación en cada momento.

IBERDROLA a su vez trabaja con terceros prestadores de servicios, tales como canales de ventas, soporte administrativo, servicio de atención telefónico, bancos, empresas de recobro, marketing y publicidad, auditoría y otros que, en determinados casos podrán acceder a sus datos, con las garantías necesarias, para las finalidades del tratamiento.

IBERDROLA, en caso de impago por parte del cliente de sus servicios, podrá comunicarlo a los Responsables de ficheros de solvencia patrimonial y crédito cumpliendo la normativa aplicable. También podrá ceder los datos a las autoridades y organismos competentes en cumplimiento de las obligaciones jurídicas y fiscales que correspondan. Los datos relativos al presente Contrato serán comunicados igualmente a la Administración Tributaria para las finalidades previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria y/o Ley 36/2006, de medidas para la prevención del fraude fiscal, Igualmente, en el caso de que su contrato incluya el suministro de electricidad, en virtud del Real Decreto 897/2017 por el que se regulan entre otras cuestiones la figura del consumidor vulnerable, los datos personales del cliente podrán ser comunicados a los organismos encargados de la protección de los consumidores vulnerables a los efectos de implementar las medidas que el mismo contempla, así como a cualquier otra Administración para la finalidad que legalmente se determine.

 **Condiciones Generales**

Los datos personales del cliente podrán ser accedidos o comunicados a otras empresas localizadas en países terceros fuera de la Unión Europea. A estos efectos, se informa que actualmente IBERDROLA tiene contratado el servicio call center con terceros proveedores que puntualmente prestan sus servicios desde países fuera de la Unión Europea. Dichos accesos son considerados transferencias internacionales de datos y están amparadas en las autorizaciones de la Agencia Española de Protección de Datos TI-00114-2010 y TI-001662009 a la luz de las garantías aportadas por dichos proveedores.

Los clientes pueden comunicarse con IBERDROLA a través de su perfil en redes sociales como Facebook y Twitter, ubicadas en Estados Unidos. Las transferencias de datos estarán amparadas por el acuerdo EU-US Privacy Shield (información disponible en <https://www.privacyshield.gov/welcome>) o el consentimiento explícito del interesado, en su caso.

**5.6. ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?**

Los datos que el cliente facilita son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual, y el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de poder gestionar dicha relación.

El cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados y deberá solicitar su modificación siempre que fuese necesario para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados y la realización de las comunicaciones.

El cliente puede ejercer los derechos de acceso, rectificación o, en su caso, solicitar la supresión de sus datos cuando ya no fueran necesarios para los fines por los que fueron recogidos, entre otros motivos.

El cliente podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos en las circunstancias establecidas en el art. 18 del RGPD, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

El cliente podrá retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, oponiéndose al tratamiento de sus datos para una determinada finalidad, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada o bien oponerse al mismo, en cuyo caso sus datos personales únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

El cliente podrá dirigirse a IBERDROLA para impugnar cualquier decisión que entienda puede afectar a sus derechos y libertades o intereses legítimos y que estuviera basado en una decisión automatizada incluida la elaboración de perfiles. Este derecho le permite impugnar dicha decisión y obtener una respuesta directa por parte de los gestores de IBERDROLA.

El cliente podrá solicitar a IBERDROLA la portabilidad de sus datos personales, obteniendo una copia electrónica de los mismos bien a través del envío a la dirección de correo electrónico que facilite o bien dentro del apartado correspondiente dentro de la web de Iberdrola.

Todos estos derechos podrán ser ejercitados mediante escrito dirigido a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. - Att. Responsable Protección de Datos, Apartado de Correos nº 1732, 28080 Madrid, o a través de cualquiera de los canales de IBERDROLA: Teléfono de Atención al Cliente 900 92 33 33; correo electrónico: [protecciondatos.comercial@iberdrola.es](mailto:protecciondatos.comercial@iberdrola.es); 'Mi Área Cliente' dentro de [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es), así como en cualquiera de los Puntos de Atención, indicando los datos identificativos, dirección o email de contacto, motivos de la solicitud y documentación justificativa, para lo cual deberá aportar documento que acredite su identidad.

Para el caso de que el cliente no obtenga la respuesta o satisfacción pretendidas, IBERDROLA le informa de su derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en C/ Jorge Juan nº6, 28001 Madrid o a través de Internet en la dirección: <http://www.agpd.es/> portalwebAGPD/ CanalDelCiudadano

 **Condiciones Generales****6. ¿Cómo se modifican las condiciones del contrato?**

**6.1.** IBERDROLA informará al cliente de la modificación de las condiciones contractuales con una antelación mínima de 15 días naturales, pudiendo el cliente terminar el contrato sin penalización alguna, salvo que sea consecuencia de una modificación normativa o de una decisión de un órgano administrativo o judicial.

**7. ¿Cómo puedo comunicarme con Iberdrola, obtener información, presentar reclamaciones?**

**7.1.** El cliente en relación con el contrato puede comunicarse con IBERDROLA, obtener información y presentar reclamaciones en el Teléfono de Atención 900 92 33 33; por escrito dirigido a IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., Apartado de Correos nº 61090 - 28080 Madrid; en el correo electrónico: [clientes@tuiberdrola.es](mailto:clientes@tuiberdrola.es); a través de [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es); o en cualquiera de los Puntos de Atención. En Cataluña, en Paseo de la Zona Franca 111, 21 C - 08038 - Barcelona.

**7.2.** El cliente que sea consumidor o usuario si IBERDROLA no comunica la resolución de la reclamación en el plazo de UN (1) MES o si no está de acuerdo con ella, puede acudir a la Junta Arbitral de Consumo de su Comunidad Autónoma para aquellos asuntos que IBERDROLA ha sometido a dicho arbitraje que pueden consultarse en [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es).

 **Condiciones Específicas** **1. Objeto del contrato****1.1. Mantenimiento preventivo de la instalación**

Mantenimiento bajo demanda, con un límite de una visita cada dos años, donde se realizarán todas las operaciones relacionadas con el mantenimiento de la instalación del cliente. Donde las tareas a realizar serán:

- Comprobación del correcto funcionamiento de los paneles fotovoltaicos
- Comprobación de la estructura
- Comprobación del Inversor
- Revisión Armario de Conexión
- Comprobación del sistema de monitorización

**1.2. Servicio de monitorización**

Conexión on-line a la instalación para visualización, monitorización y control de la instalación: producción, consumos, programación de periodos y nivel de cargas de baterías, consulta de históricos, entre otros.

La prestación de este servicio está supeditada a la disponibilidad de un servicio de conexión a internet contratado por el cliente a un operador de telecomunicaciones, y acceso permanente con conexión fija a internet a través de router ADSL o modem-router.

La baja en el contrato por parte del cliente no supone la baja en el servicio de monitorización.

**1.3. Requisitos para ser cliente**

Será necesario ser propietario una instalación fotovoltaica de hasta 15 KWp localizada en territorio español y poder darse de alta en el servicio con DNI.

 **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 incluidos en I+Check Solar no se podrán utilizar, salvo las coberturas mencionadas en el punto 1.2.

**2.2. Solicitud de servicio**

El cliente podrá solicitar cualquiera de los servicios objeto de I+Check Solar - Llamando al número de teléfono del Servicio de Asistencia Técnica de IBERDROLA 900 92 33 33.

**2.3. condiciones de prestación del servicio**

IBERDROLA prestará los servicios incluidos en I+Check Solar según las siguientes condiciones:

En caso de que se detecte que la actuación solicitada por el cliente no estuviera 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. IBERDROLA no se hace cargo de retrasos o impedimentos en la ejecución o prestación de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y otros casos de fuerza mayor.

Para la prestación de algunos de los servicios el cliente es consciente y consiente la cesión de sus datos a terceros.

 **Condiciones Específicas** **3. Duración renovación y baja del servicio****3.1. Duración y renovación**

La entrada en vigor de I+Check Solar coincidirá con la fecha en la que finaliza la instalación por parte de IBERDROLA y su duración será anual. Renovándose automáticamente por periodos anuales salvo notificación por escrito en contrario de cualquiera de las partes, con al menos quince días de antelación a la terminación del contrato.

**3.2. Baja**

El Cliente podrá dar de baja I+Check Solar en cualquier momento sin que conlleve penalización, La baja será efectiva el día que se notifique por escrito y de manera fehaciente por el cliente o a través de cualquiera de los canales de atención al cliente de IBERDROLA.

**3.3. Precio**

El Precio se actualizará el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente de acuerdo con el IPC, considerado como el valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre del año anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo General, publicado por el Instituto Nacional de Estadística.