



Assistència Elèctrica Negocis

Condicions Particulars



1. Productes contractats i condicions econòmiques



Assistència Elèctrica 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.

	Tarifa 2.0 Potència <15kW	Tarifa 3.0 Potència <25kW	Tarifa 3.0 25 kW < Potència <50kW
Preu sense impostos:	3,95 €/mes	5,95 €/mes	7,95 €/mes
Preu amb impostos:	4,78 €/mes	7,20 €/mes	9,62 €/mes

Descomptes:

100% de descompte sobre el **Servei d'Assistència Elèctrica Negocis** durant els primers 2 mesos

Informació addicional: N/A



2. Durada i permanència

La durada d'aquest servei serà la mateixa que la del contracte d'energia. Es prorrogarà automàticament, tret que el client comuniqui el contrari 15 dies abans de cada renovació.

El client podrà donar de baixa el servei en qualsevol moment sense penalització.

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.

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).
- **Canàries:** s'aplica l'impost general canari (IGIC) (el 0%, el 3% o el 7%, o segons correspongui per llei).
- **Ceuta i 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.

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.

 **Condicions específiques** **1. Quin és l'objecte?**

L'objecte d'aquestes Condicions Específiques és la descripció del **Servei Assistència Elèctrica Negocis** per part d'IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (d'ara endavant, IBERDROLA).

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 50 kW
- 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.

 **Condicions específiques**

- 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.

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'avís.

L'atenció en els serveis de reparacions i reformes es realitzaran en un màxim de dos (2) dies laborals, excloent dissabtes, diumenges i festius, des de l'avís, excepte 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'avís. 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.

 **Condicions específiques**

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 d'Assistència Elèctrica 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.



2. Condicions de prestació del Servei

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 inclosos en **Assistència Elèctrica Negocis** no es podran utilitzar.

2.2. Sol·licitud del servei

El client podrà sol·licitar el Servei **Assistència Elèctrica Negocis**:

- Trucant al número de telèfon del Servei d'Assistència Tècnica.
- Dirigint-se a un Punt d'atenció presencial d'Iberdrola.

2.3. Condicions de prestació dels serveis

IBERDROLA prestarà el Servei d'Assistència Elèctrica 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 sigui ella la causant.
 - Danys a tercers causats pels elements coberts.
 - Supòsits de cas fortuït i força major.
- IBERDROLA no es fa càrrec de retards o impediments en l'execució dels serveis en cas de vaga, motí, greus successos meteorològics i altres casos de força major.

 **Condicions específiques** **3. Entrada en vigor**

L'entrada en vigor del Servei **Assistència Elèctrica 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 **Assistència Elèctrica Negocis** amb posterioritat al contracte ja existent de subministrament elèctric o de gas natural 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.