

**Baldintza Partikularrak** **1. Kontratutako produktuak eta baldintza ekonomikoak**

**Laguntza Elektrikoa Negozioa:** barne hartzen ditu larrialdi elektrikoak 3 ordu baino gutxiagoan artatu eta konpontzea, iturgintzako, sarrailagintzako eta beirateriako larrialdien laguntza, joan-etorria eta 3 eskulan-ordu, konponketa- eta berritze-zerbitzurako sarbidea.

	<b>2.0 TD tasa potentzia &lt;15kW-ko instalazioak</b>	<b>3.0 TD tasa potentzia &lt;25kW-ko instalazioak</b>	<b>3.0 TD rate 25kW potentzia 50kWko instalazioak</b>
<b>Prezioa, zergarik gabe:</b>	3,95€/ hileko	5,95€/ hileko	7,95€/ hileko
<b>Prezioa, zergekin</b>	4,78€/ hileko	7,20€/ hileko	9,62€/ hileko

**Deskontuak:**

Produktu elektrikoetarako laguntza elektrikoagatik hileroko doako bi ordainketa (kontratuaren hasieran).

**Informazio gehigarria:**

N/A

 **2. Iraupena**

Zerbitzu honen iraupena energia-kontratukoaren berdina izango da, eta urtero automatikoki berrituko da, alderdietako batek kontrakoa jakinarazi ezean. Hori indargabetu egin nahi baduzu, kontratua amaitu baino gutxienez 15 egun lehenago komunikatu beharko duzu, Iberdrola Clientes-en bezeroaren arreta-zerbitzuetan.

Zerbitzuak 30 eguneko gabealdia du, eta, beraz, ezin izango da erabili alta eman zenetik 30 egun igaro arte.

Produktu eta zerbitzuen urteko prezioak eta mugak urte bakoitzeko urtarrilaren lehen eguneratuko dira, KPIaren arabera. Bezeroak edozein unetan eman ahal izango dio baja zerbitzuari, penalizaziorik gabe, eta aipatutako kanaletan jakinarazi beharko du.

 **3. Zergak**

Prezio horiei une bakoitzean indarrean dauden zergak eta zerga-tasak gehituko zaizkie, eta fakturan banakatuko dira:

**Zeharkako zergak (BEZ, IGIC, IPSI):**

- **Penintsula:** Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) ondasun, produktu eta zerbitzuen prezioaren gainean aplikatzen da (% 21 edo % 5 edo legearen arabera dagokiona).
- **Kanariak:** Kanarietako Zerga Orokorra (IGIC) aplikatzen da (% 0, % 3 edo % 7 edo legearen arabera dagokiona).
- **Ceuta eta Melilla:** ekoizpenaren, zerbitzuen eta inportazioaren gaineko zerga (IPSI) aplikatzen da (% 1 edo % 4 edo legearen arabera dagokiona).

 **4. Beste baldintza batzuk**

**Larrialdi Elektrikoak:** Laguntza ere sartzen da, abisua eman eta hiru (3) ordu baino lehen, eta baimendutako instalatzaile batek egindako konponketaren kostua estaliko da:

- 2.0 TD tasa eta potentzia <15kW-ko instalazioak: 300€/urte
- 2.0 TD tasa eta potentzia <15kW-ko instalazioak: 500€/urte
- 2.0 TD tasa eta 25kW potentzia 50kWko instalazioak: 700€/urte

Aplikagarriak diren zerga guztiak sartzen dira: joan-etorriak, piezak, eskulana eta zergak, urteko esku-hartze mugarik gabe.

**Beste larrialdi batzuk:** Barne hartzen du gremio nagusietarako laguntza: iturgintza, sarrailagintza eta beirateria, abisua jaso eta hiru (3) ordu baino lehen. Joan-etorriaren kostua eta eskulanaren lehen 3 orduak DOAN dira.

**Konponketa- eta Berritze-zerbitzurako sarbidea,** estaldura geografiko zabalarekin, zerbitzuaren bermearekin esku hartzeko epeei, profesionalak aplikatutako prezioei eta egindako lanen kalitateari dagokienez.

 **Baldintza Espezifikoak** **1. Zein da baldintza horien xedea?**

El objeto de las presente Condiciones Específicas es la descripción del **Servicio Asistencia Eléctrica Negocios** por parte de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U (en adelante, IBERDROLA).

**1.1. Larrialdi elektrikoak****1.1.1. Irismena**

Zerbitzuaren barruan sartzen da bezeroaren oharra jaso eta 3 ordu baino lehen laguntza ematea, zerbitzu honi lotutako energia horniduraren kontratuan energia falta izanez gero, larrialdi elektriko bat dela eta.

Larrialdi elektrikotzat jotzen da erabiltzailearen sare elektriko pribatiboan ezusteko eta bat-bateko gertaera bat, lokal osoan edo barrunberen batean energia elektrikorik ez egotea eragiten duena, garajeak, trastelekuak, eranskinak, igerilekuak eta kanpoko argiztapena izan ezik.

Erabiltzailearen sare elektriko pribatiboa Tentsio Baxuko Araudi Elektroteknikoan (2002ko abuztuaren 2ko 842/2002 Errege Dekretua) ezarritakoa da. Neurgailuak bereizten ditu bizilagunen sareak eta erabiltzailearena, eta elementu hori azken erabiltzailearen sarean sartzen da.

Bezeroa jabeen erkidego baten barruko azken erabiltzailea denean, etxepekoen erkidegoaren jabetzako sarearen zatia baztertuko da.

Zerbitzuak barnean hartzen du, bezeroaren ez beste inoren sare elektrikoan larrialdi elektrikorik bada, baimendutako instalatzaile batek egindako konponketaren kostua, Baldintza Partikularretan ezarritako mugaraino.

Urteko muga hori kontratuaren indarraldiaren urte bakoitzeko urtarrilaren lehen eguneratuko da, dagokion, dagokion KPIaren igoera aplikatuz. Balio erreal metatutzat hartuko da Estatistikako Institutu Nazionalak argitara emandako Kontsumoko Prezioen Indizearen gorakada aplikatu aurreko urteko azarotik abendura bitarteko epeari dagokiona.

**1.1.2. Estalduratik kanpo**

Zerbitzutik kanpo daude honako hauek:

- 50 kW-tik gorako potentzia kontratatuta duten hornidura elektriko lokalak
- Matxura konpontzeko entxufeak, etengailuak edo beste gailu batzuk aldatu behar badira, instalatzaileak aukeratzen dituen elementu estandarrekin ordezkatzeko dira, betiere BEZEROAK, bere kontura, ez baditu aldaketa egiteko beste pieza batzuk ematen.
- Hainbat gailu elektronikoren konponketa, hala nola etxetresna elektrikoak, ordenagailuak, airea girotzeko aparatuak, ponpak, berogailuak, motorrak, haizagailuak, sorgailuak, eguzki-panelak, antenak eta bezeroaren instalazioetan integratuta edo integratu gabe dagoen beste edozein aparatu elektriko.
- Argiztapenerako gailuen konponketa edo aldaketa; adibidez, lanparak, bonbillak eta hodi fluoreszenteak.
- Neurgailuen konponketa, elektrizitatea banatzen duen enpresarenak baldin badira.
- Bezeroaren pribatiboetatik kanpo gertatzen diren argindarraren akatsak, aurrez aipatutakoaren arabera.
- Hornidura elektrikoa erabat edo partzialki falta izatearen ondoriozko kalteak.
- Bezeroak nahita edo bizikidetzarekin eragindako kalteak.
- Matxurarik aurkitu ez den kasuak.

 **Baldintza Espezifikoak**

- Matxura aurkituta ere larrialdizat jotzeko ezaugarririk ez duten kasuak.
- Merkataritza- edo industria-instalazioetako zerbitzuak eta, oro har, kontratuan agertzen den etxebizitzari edo egoitzari ez dagozkionak.
- Bezeroak bere kontura kontratatu eta burutu dituen zerbitzuak, aurrez IBERDROLA enpresak aldeztu aurretik baimendu ez baditu.
- Egin zirenean indarrean zegoen legeria betetzen ez duten instalazioen konponketa.

**1.1.3. Zerbitzuaren arreta**

Telefono bidezko arreta eguneko 24 orduetan, urteko 365 egunetan larrialdietarako. IBERDROLA arduratuko da edozein motatako larrialdietan bezeroaren etxean agertzeaz, abisua jaso eta hiru (3) ordu baino lehen.

Konponketa- eta berritze-zerbitzuetako arreta gehienez ere bi (2) lanegunetan egingo da, larunbatak, igandeak eta jaiegunak alde batera utzita, abisua ematen denetik, ezinbesteko kasuetan izan ezik.

Artatzeko epea betetzat joko da teknikaria ezarritako epean bezeroarekin harremanetan jarri bada eta hitzordu bat eskaini badio lehen aipatutako gehieneko epearen barruan. Bezeroak bisita beste une batean egitea eskatzen badu, epea ez da amaitutzat joko.

**1.1.4. Mugak gainditzen dituzten kostuen fakturazioa**

Matxura edo konpontzeko kostuak, urtebetean sortutako konponketa-kostuei gehituta, urteko muga-kostua osorik edo zati batean gainditzen badu, bezeroak bere kontura ordaindu beharko du sartu gabeko kostu horiek eragiten duten zenbatekoa, eta fakturatu egingo zaio, aurrekontua aurkeztu eta bezeroak onartu ondoren.

**1.2. Beste larrialdi batzuk****1.2.1. Irismena**

Profesionalak bezeroaren helbidera jo behar du (Hornidura helbidean ageri da), abisua jaso eta 3 orduko epean. Larrialdi-arreta emango zaie kasu hauei:

- **Iturgintza:** bezeroen instalazioetako ubide finkoak hautsiz gero.
- **Beirateria:** kanpoko beirate eta leihoak edo babestu gabeko instalazioak apurtuz gero.
- **Sarrailagintza:** instalazioetako ate nagusia irekitzea. Ez dira giltzak sartzen, ezta sarraila-zilindroa ere.

**1.2.2. Mugak gainditzen dituzten kostuen fakturazioa**

Zerbitzuak barne hartzen ditu profesionalaren joan-etorrien kostuak eta konponketarako behar diren lehen hiru (3) eskulan-orduak. Hala gertatuz gero, bezeroei gehiegizko orduak fakturatuko zaizkie. Ordu edo orduzati horiek fakturatuko diren prezioa urtero eguneratzen den baremo batean zehaztuko da. Konponketan erabilitako materialak bezeroen kontura izango dira beti.

**1.3. Konponketa- eta berritze-zerbitzua**

Energia-zerbitzuari eta negozioari dagozkion bestelako matxura eta konponketei buruzko konponketak eta berrikuntzak egiteko laguntza-zerbitzua eskaintzen zaie bezeroei, estaldura geografiko zabalarekin.

Eskatutako lanak eta zerbitzuak betetzeari dagokion zenbatekoa eta zerbitzu horiek betetzeak eragiten duen beste edozein gastu beti bezeroen kontura izango da. Zerbitzu horien prezioa dagokion aurrekontuaren bidez zehaztuko da, eta urtero eguneratu daitekeen baremo baten tarifetara egokituko da.

Ez dago frankiziarik, eta zerbitzu horri lotutako kontratua indarrean sartu eta hogeita hamar (30) egun arteko gabezia-aldia ezartzen da.

 **Baldintza Espezifikoak**

Zerbitzuak barne hartzen ditu profesionalaren joan-etorrien kostuak eta doako aurrekontua. Aurrekontuak 45 euroko kostua du joan-etorrietarako, eta onartutako aurrekontutik deskontatuko da.

Profesionalak ordu bakoitzeko aplikatzen dituen prezio unitarioak aldez aurretik hitzartuko ditu IBERDROLAK enpresa esleipen-hartzailearekin.

**1.4. Bermeak**

Konponketa-lanek sei hilabeteko bermea izango dute, konponketa amaitzen den egunetik zenbatzen hasita.

**1.5. Lotutako hornikuntza-puntua**

**Laguntza Elektrikoa Negozioa** zerbitzua elektrizitatearen hornidura-kontratu bati lotuta egon beharko da, kontratatutako potentzia 50 kW edo txikiagoa duen hornidura-puntu baterako. Bezeroak hornidura-punturako kontratatutako potentzia elektrikoa areagotzen badu (50 kW-tik gora), baja emango zaio zerbitzuan.

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

Hogeita hamar (30) egun naturaleko gabezia-aldia ezartzen da, kontratua indarrean jartzen den egunetik zenbatzen hasita (kontratu honen 3.1 Klausulan zehaztuta). Aldi horretan, **Laguntza Elektrikoa Negozioa** zerbitzuan sartutako zerbitzuak ezin izango dira erabili.

**2.2. Zerbitzua eskatzea**

Bezeroak **Laguntza Elektrikoa Negozioa** zerbitzua eskatu ahal izango du:

- Laguntza teknikoko zerbitzuaren telefono-zenbakira deituz.
- Iberdrolaren aurrez aurreko arreta puntu batera joanez.

**2.3. Zerbitzuak emateko baldintzak**

Iberdrolak baldintza hauetan jasotakoaren arabera emango du **Laguntza Elektrikoa Negozioa** zerbitzua:

- Bezeroak eskatutako jarduketa estalita egongo ez balitz (aipatutako salbuespenetako bat delako), eragindako gastu guztia fakturatuko zaio.
- Iberdrola kontratu honen xede diren lanak ongi egitearen erantzule besterik ez da izango. Bereziki, ez du erantzukizunik edukiko honako hauek sortzen direnean:
  - Gailuak behar bezala ez erabiltzeagatik edo ongi ez mantentzeagatik pertsonengan eragindako kalteak edo kalte materialak.
  - Edozein gailuri edo haren funtzionamenduari eragindako kalteak, ez badira gailuak berak eraginda koak.
  - Estalitako elementuek hirugarrenei eragindako kalteak - ezusteko edota ezinbesteko kasuak.
  - Iberdrola ez da greba, matxinada, muturreko fenomeno meteorologiko eta halako ezinbesteko kasuetan gerta litezkeen atzerapenen eta gabealdien erantzule izango.

 **Baldintza Espezifikoak** **3. Indarrean jartzea**

**Laguntza Elektrikoa Negozioa** zerbitzua indarrean jartzeko, iberdrolarekin aldi berean kontratatzen badira hornidura puntuari dagokion hornidura kontratua sartu beharko da lehenengo indarrean. Une horretatik aurrera hasiko da baldintza partikularretan ezarritako gabezia-epea.

**Laguntza Elektrikoa Negozioa** zerbitzua kontratatzen bada hornidura-puntu berari lotuta iberdrolarekin lehenetik dagoen hornidura elektrikoko kontratuaren ondoren, hura sinatzen den egunean jarriko da indarrean kontratu hau ere, baldintza partikularretan ezarritako gabezia-epea hargatik eragotzi gabe.