

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN MI IBERDROLA

Por favor, lee detenidamente estas condiciones antes de registrarte en el programa de fidelización Mi Iberdrola ("**Mi Iberdrola**").

Al registrarte en Mi Iberdrola declaras conocer y aceptas quedar vinculado por estas condiciones. El registro podrá realizarse a través los principales canales de Iberdrola: aplicación móvil de Iberdrola Clientes S.A.U (la "**App Iberdrola Clientes**"), puntos de atención y el teléfono de atención al cliente. El acceso a Mi Iberdrola se realiza a través de la App Iberdrola Clientes disponible para iOS o Android titularidad de Iberdrola Clientes, S.A.U. A través de los puntos de atención y el teléfono de atención al cliente, se podrá acceder únicamente al registro y consulta de información del programa.

Las condiciones generales de uso de la App Iberdrola Clientes aceptadas en el momento de registro en la misma y la política de privacidad disponibles en la web de Iberdrola Clientes, S.A.U. (www.iberdrola.es) son también de aplicación a Mi Iberdrola y complementan estas condiciones generales.

Además, Iberdrola Clientes, S.A.U. ("**Iberdrola**") podrá complementar estas condiciones para cada uno de los descuentos, ventajas, promociones y/o servicios ofrecidos, con otras condiciones particulares que en cada caso se establezcan dentro de Mi Iberdrola y que serán informadas al usuario antes de optar a los mismos. En caso de discrepancia entre estas condiciones generales y las condiciones particulares establecidas para un descuento, ventaja, promoción y/o servicio, prevalecerá lo dispuesto en las últimas.

1. ¿Qué es Mi Iberdrola?

Mi Iberdrola es un programa de fidelización dirigido a los clientes de Iberdrola con multitud de beneficios y descuentos.

A través de Mi Iberdrola los clientes de Iberdrola que participen en el programa de fidelización recibirán información sobre descuentos, ventajas y/o promociones de Iberdrola y de terceros y podrán beneficiarse de los mismos en los términos establecidos en estas condiciones.

Para la gestión de este programa de fidelización se usarán los datos personales y los referidos a tu contrato previamente facilitados por ti en tu relación existente con Iberdrola.

2. ¿Quién puede participar en Mi Iberdrola?

Para poder participar en Mi Iberdrola deberás cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser cliente de Iberdrola y tener contratado como titular alguno de los siguientes productos:
 - a. Contrato de suministro de electricidad contratado exclusivamente a través del canal dirigido al mercado residencial (Tarifa 2.0 TD)
 - b. Contrato de suministro de gas contratado exclusivamente a través del canal dirigido a mercado residencial (Tarifas RL1, RL2 o RL3)
2. Tener un consumo anual registrado en SIPS de todos los suministros de electricidad contratados con Iberdrola inferior a 1 GWh anual y de todos los suministros de gas contratados con Iberdrola inferior a 5 GWh anual.
3. No tener deuda con Iberdrola

Estarán excluidos de participar en Mi Iberdrola, los empleados del Grupo Iberdrola, los colectivos con derecho a tarifa especial y la sociedades públicas y entidades de derecho público. Iberdrola se reserva el derecho en todo momento a incluir nuevos requisitos para la participación en Mi Iberdrola.

Los únicos productos de Iberdrola adheribles a Mi Iberdrola son:

- Contrato de suministro de electricidad (Tarifa 2.0TD).
- Contrato de suministro de gas (Tarifas RL1, RL2 o RL3).
- Producto Smart Mobility: I+Pack Mobility
- Producto Smart Solar: I+Pack Solar.

Una vez el cliente se registre en Mi Iberdrola, el sistema integrará automáticamente todos los productos o servicios que tenga contratados y sean adheribles.

Si el cliente contrata con posterioridad nuevos productos o servicios que son adheribles a Mi Iberdrola, serán integrados automáticamente. Si el cliente genera deuda con Iberdrola con posterioridad, no podrá adherir ningún producto, servicio o producto Smart mientras persista la deuda.

3. ¿Qué ofrece Mi Iberdrola?

Mi Iberdrola ofrece descuentos exclusivos a los clientes mediante la acumulación de un saldo en un monedero digital por la realización de diferentes acciones y la pertenencia a un nivel de cliente, que los clientes adheridos podrán redimir conforme a lo establecido en estas condiciones (el “**Saldo**”), así como descuentos en compras de primeras marcas y experiencias exclusivas.

Niveles de clientes:

- Mi Iberdrola: clientes con un contrato máximo de electricidad, cualquier número de contratos gas y antigüedad de cliente menor de un año.
- Mi Iberdrola Plata: clientes con un contrato máximo de electricidad, cualquier número de contratos gas y antigüedad de cliente entre 1 y 3 años.
- Mi Iberdrola Oro: clientes con un contrato máximo de electricidad, cualquier número de contratos gas y antigüedad de cliente entre 3 y 5 años.
- Mi Iberdrola Plus: clientes que cumplen con alguna de las siguientes condiciones:

- Clientes con un contrato máximo de electricidad, cualquier número de contratos gas y antigüedad de cliente mayor de 5 años.
- Clientes con más de un contrato de electricidad, con independencia de la antigüedad.

La antigüedad de un cliente la marca su contrato activo de electricidad o gas más antiguo con Iberdrola.

Conceptos que permiten acumular Saldo:

3.1 Promoción de Bienvenida

5€ de Saldo en único pago por registrarse en Mi Iberdrola que se acumularán al Saldo en el momento de integración del contrato de suministro de electricidad o gas contratado.

Esta promoción sólo podrá recibirse una vez por cliente.

3.2 Saldos trimestrales

Saldos generados por contratar y mantener contratados una serie de productos, como se indica a continuación.

El importe de los saldos trimestrales será el indicado en las condiciones generales vigentes en el momento del inicio del correspondiente trimestre.

En ningún caso se podrán recibir partes proporcionales de estos Saldos trimestrales.

3.2.1 Por contratar electricidad o gas y por nivel de cliente

Contratos de electricidad o gas en clientes de nivel Mi Iberdrola Plata:

5€ de Saldo trimestrales por cada suministro de electricidad o gas que mantenga contratado, que se comenzarán a acumular al Saldo en el momento de acceder a este nivel.

Contratos de electricidad o gas en cliente de Mi Iberdrola Oro:

7,5€ de Saldo trimestrales por cada suministro de electricidad o gas que mantenga contratado, que se comenzarán a acumular al Saldo en el momento de acceder a este nivel.

Contratos de electricidad o gas en clientes de nivel Mi Iberdrola Plus:

10€ del Saldo trimestrales por cada suministro de electricidad o gas que mantenga contratado, que se comenzarán a acumular al Saldo en el momento de acceder a este nivel.

Solo podrán integrarse a Mi Iberdrola un máximo total de 10 contratos de suministro de electricidad o gas por cliente.

3.2.2 Por contratar productos Smart

1€ de Saldo trimestral por cada producto Smart o de la categoría Productos y Servicios que mantenga contratado y que sean adheribles a Mi Iberdrola conforme a estas condiciones, que se acumularán al Saldo en el mismo momento en que se reciban los saldos correspondientes a la contratación de productos de electricidad o gas.

Todos los pagos de Saldo trimestrales por contratos de electricidad, gas o productos Smart, se realizarán cada tres meses desde la fecha que marca la antigüedad del cliente.

El cliente no podrá recibir dos Saldos trimestrales en un periodo temporal inferior a 2 meses.

3.3 Saldo por recarga de vehículo eléctrico

Tras cada recarga en punto de recarga ventajoso de Iberdrola, se ingresará como saldo disponible el importe correspondiente a los siguientes porcentajes del importe final de la factura de la recarga (impuestos incluidos), según el nivel del cliente:

- Clientes Mi Iberdrola: 5% de descuento
- Clientes Mi Iberdrola Plata: 10% de descuento
- Clientes Mi Iberdrola Oro: 15% de descuento
- Clientes Mi Iberdrola Plus: 20% de descuento

El cliente podrá consultar los puntos de recarga ventajosos de Iberdrola a través de la App Recarga Pública Iberdrola disponible para iOS o Android titularidad de Iberdrola S.A., mediante el filtro “cargadores ventajosos”.

3.4 Saldo por traer a un amigo a Iberdrola

Cuando haya una promoción activa de Saldo por traer a un amigo, un cliente registrado en Mi Iberdrola (padrino) tendrá la posibilidad de compartir un enlace de contratación a sus conocidos (ahijados) y que ambos se beneficien de saldo adicional en Mi Iberdrola.

Esta promoción sólo es válida para contrataciones de nuevos clientes realizadas a través del enlace de contratación y siempre que el ahijado cumpla con las condiciones necesarias para registrarse en Mi Iberdrola y que, efectivamente, se registre en el programa de fidelización a través del mencionado enlace.

El saldo que recibirán tanto ahijado como padrino dependerá del nivel del padrino en el programa Mi Iberdrola en el momento de la contratación del ahijado.

- Padrino nivel Mi Iberdrola: Padrino y ahijado reciben 2€ de saldo mensuales durante un año.
- Padrino nivel Mi Iberdrola Plata: Padrino y ahijado reciben 2,5€ de saldo mensuales durante un año.
- Padrino nivel Mi Iberdrola Oro: Padrino y ahijado reciben 3€ de saldo mensuales durante un año.

- Padrino nivel Mi Iberdrola Plus: Padrino y ahijado reciben 3,5€ de saldo mensuales durante un año.

Para que ambos clientes reciban los pagos de saldo, se debe cumplir que ambos clientes (padrino y ahijado) deben tener al menos un contrato de electricidad activo en el momento del pago y no haber estado de baja más de 20 días desde que se efectuó el primer pago del MGM.

Un cliente podrá tener un máximo de 10 ahijados. Un ahijado sólo podrá serlo una vez al año y no se podrá repetir la relación padrino/ahijado o ahijado/padrino.

3.5 Saldo por promociones puntuales

Iberdrola podrá otorgar saldo a sus clientes en concepto de promociones puntuales de fidelización. Dicho saldo podrá añadirse al saldo disponible del cliente mediante un único pago o en pagos periódicos, según la naturaleza de la promoción. El método de inyección de saldo se indicará en cada promoción.

4. ¿Cómo funciona el Saldo?

4.1 Categorías de Saldo

El Saldo acumulado por los conceptos indicados en estas condiciones generales se clasifica en las siguientes categorías:

1. **Saldo disponible:** Saldo acumulado disponible para canjear por el cliente.
2. **Saldo en trámite:** Saldo que ya ha sido canjeado por el cliente, pendiente de ser abonado en facturas.
3. **Estimación de Saldo 12 meses:** estimación de Saldo pendiente de generar en los próximos 12 meses si se mantienen las condiciones para cada concepto de generación de Saldo.
4. **Descuento factura:** Saldo que ya ha sido canjeado por el cliente y que ha sido abonado al cliente en alguna de sus facturas.
5. **Saldo próximo para caducar:** Saldo disponible que caducará en 6 meses si no se canjea por el cliente.

4.2 Cómo utilizar el Saldo

Podrás utilizar el Saldo disponible para:

Descuento en factura

A través de la App Iberdrola Clientes S.A.U, el cliente podrá canjear el saldo disponible en alguno de sus contratos de suministro de electricidad o gas. En ese momento todo el Saldo disponible pasará a ser Saldo en trámite y éste se descontará en las siguientes facturas del suministro de electricidad o gas seleccionado previamente.

El importe del descuento se aplicará sobre todos aquellos conceptos que no correspondan a impuestos, que en ningún caso podrán ser descontados.

En caso de que el Saldo en trámite no pueda descontarse en su totalidad en una factura, el restante se descontará en la siguiente factura que se emita para el mismo suministro contratado de electricidad o gas.

A medida que el Saldo en trámite se vaya descontando en facturas, éste pasará a ser saldo redimido o Descuento Mi Iberdrola.

En ningún caso el Saldo acumulado generará un derecho a recibir dicho importe en dinero efectivo u otra forma de pago. Solo podrá utilizarse en las formas previstas en estas condiciones.

4.3 Caducidad del Saldo

Cada acumulación de Saldo disponible caducará a los 12 meses desde que se obtiene. Una vez caducado, el Saldo se eliminará y no podrá utilizarse.

4.4 Bloqueo del Saldo

Si el cliente adherido a Mi Iberdrola genera deuda con IBERDROLA, su Saldo quedará bloqueado y no podrá redimirse hasta que la deuda no esté liquidada, si bien, el Saldo se seguirá acumulando y caducará en los mismos términos establecidos en estas condiciones.

5. ¿Qué ocurre si se da de baja un producto? ¿Y si hay un cambio de titular del contrato?

Si se produce una baja de un producto o servicio que acumula Saldo:

1. Ese producto o servicio dejará de acumular Saldo.
2. El Saldo disponible acumulado por el cliente no se verá afectado siempre y cuando éste mantenga vigente un contrato de suministro de electricidad o gas adherido a Mi Iberdrola, en caso contrario, se perderá todo el Saldo disponible.
3. El Saldo en trámite se perderá si causa baja el suministro de electricidad o gas contratado para el cual el cliente ha seleccionado canjear el Saldo.

Si se produce un cambio de titularidad de un producto o servicio que acumula Saldo, el nuevo titular tendrá que adherir en los términos establecidos en estas condiciones el producto o servicio en Mi Iberdrola para que pueda empezar a acumular Saldo. En ningún caso se traspasará el Saldo de un titular a otro.

En caso de baja de todos los productos contratados y adheridos a Mi Iberdrola, el cliente perderá todo el Saldo disponible y en trámite.

6. ¿Cómo se solicita la baja en el programa Mi Iberdrola?

El cliente podrá solicitar la baja en el programa contactando por teléfono en cualquiera de los teléfonos de Atención al Cliente: 900 225 235, 91 919 52 73 o 94 646 01 25 o, en su Punto de Atención más cercano.

7. Otras condiciones generales

Estás condiciones permanecerán vigentes y son de aplicación para el periodo indicado en el encabezado. Si llegada la fecha de terminación del periodo indicado no se publicaran nuevas condiciones, salvo disposición en contrario por IBERDROLA, estas se entenderán prorrogadas por periodo de igual duración al anterior. Estas condiciones sustituyen a las anteriores condiciones de Mi Iberdrola.

Los descuentos y beneficios de Mi Iberdrola no serán compatibles ni acumulables con otras promociones de IBERDROLA.

El ámbito territorial de la campaña de fidelización Mi Iberdrola es España.

El Saldo obtenido con Mi Iberdrola es una promoción de descuentos comerciales que no tiene consideración de sistema de pago financiero de conformidad con la normativa aplicable.

IBERDROLA se reserva el derecho a finalizar la campaña de fidelización Mi Iberdrola en cualquier momento.

Iberdrola se reserva el derecho a modificar de forma parcial o total estas condiciones, sus descuentos, ventajas, promociones y/o servicios ofrecidos, sin que ello genere derecho a compensación alguna, lo que será informado a los usuarios registrados en Mi Iberdrola.

La participación en Mi Iberdrola supone la aceptación de estas condiciones generales en su totalidad, por lo que la manifestación en el sentido de no aceptarlas implicará la exclusión de Mi Iberdrola

Cualquier acción u omisión por el cliente registrado en Mi Iberdrola que sea fraudulenta, contraria a la buena fe o que no respete las presentes condiciones generales o la normativa aplicable facultará a IBERDROLA a rechazar la entrega a dicho cliente de cualquier descuento, ventaja, promoción y/o servicio ofrecido en Mi Iberdrola

El envío de órdenes e instrucciones a través de los diferentes canales de Iberdrola para realizar las acciones previstas en Mi Iberdrola tiene la consideración de firma autorizada del cliente y tendrá plena eficacia jurídica.

En caso de que consideres o tengas motivos para creer que un tercero no autorizado ha tenido acceso a tu App Iberdrola o el Área Clientes se deberá notificar dicha circunstancia a Iberdrola inmediatamente asumiendo toda responsabilidad derivada del mal uso y/o manejo del acceso a la misma.

Iberdrola se reserva el derecho a suspender o cancelar total o parcialmente tu cuenta de usuario en la App Iberdrola o del Área Clientes o tu acceso a Mi Iberdrola si su seguridad se ve comprometida o si se ha llevado a cabo un uso fraudulento o no autorizado o tuviera sospechas fundadas del mismo.

IBERDROLA no se responsabiliza de las posibles pérdidas, deterioros, robos, retrasos o cualquier circunstancia imputable a terceros que puedan afectar tu participación en Mi Iberdrola.

Las presentes condiciones generales y su posible interpretación quedarán sujetas al derecho español y a los Juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid.

8. ¿Tienes dudas?

Para cualquier consulta en relación con estas condiciones puedes ponerte en contacto con Iberdrola en nuestros canales habituales a través del teléfono 900 225 235 o a través del correo electrónico clientes@tuiberdrola.es