

JABEKIDEEN ERKIDEGOENTZAKO LAGUNTZA: BALDINTZA PARTIKULARRAK

Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzuak bi prestazio hartzen ditu barnean:

- 1) baldintza partikularretako Hornidura Helbideari dagokion jabekideen erkidegoarenak diren gune komunetan konponketak egiteko eta larrialdiak konpontzeko laguntza ("Jabekideen Erkidegoa" edo "Bezeroa")
- 2) bi urtean behin, teknikari bat Jabekideen Erkidegoaren instalazioak ikustera joango da, enგიaren inguruko aholkuak emateko.

Larrialdiak konpondu eta konponketak egiteko laguntza:
Zerbitzu honen bidez, Jabekideen Erkidegora teknikari gaitu bat bidaliko da gune komunitako matxurak konpon ditzan, honako gremio hauekin zerikusia badute:

- Elektrizitatea
- Beiragintza
- Iturgintza
- Sarrailagintza
- Garajeko atekak

Energia-aholkularitza:
Zerbitzu honen barruan, bi urtean behin, Bezeroak hala eskatzen badu, teknikari gaitu batek Baldintza Espezifikokoan zehaztutako Jabekideen Erkidegoaren instalazio komunak ebaluatuko ditu, eta eraginkortasun energetikoa hobetzeko bideak proposatuko ditu. Teknikariak, ebaluazioa egin ondoren, energia-eraginkortasuna hobetzeko neurrien proposamena jasotzen duen txostena bidaliko dio Jabekideen Erkidegoari, baita kalkulak ere, neurri horiek ezarri gero kostuetan lortuko den aurrezpena jakinarazteko.

Prezioa: Prezioa, Urteko Mugak eta Ordezkapen Ordainketa kontratua indarrean dagoen urte bakoitzeko urtarilaren 1ean eguneratuko dira, KPlaren aldakuntzaren arabera. Erreferentziako KPI hori Estadistiko Institutu Nazionalak argitaratua emandako Kontsumoko Prezioen Indize Orokorraren aldatzea ezarri aurreko urtearen azarotik azarora bitarteko epeari dagokion balio erreal metatua izango da.

Zerbitzuaren iraupena: Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzuaren iraupena bi (2) urtekoa da, eta automatikoki berritzen da amaitzen denean

Gabezia-epaia: szeptuaren erabiltzen hasteko, hogeita hamar (30) eguneko gabezia-epaia ezartzen da, indarrean jartzen den egunetik aurrera, Baldintza Espezifikokoan adierazitako moduan.

BALDINTZA ESPEZIFIKOAK LAGUNTZA JABEKIDEEN ERKIDEGOENTZAT

1.- HELBURUA

Baldintza Espezifikoko hauen xedea da IBERDROLA CLIENTES SAUK (aurrerantzean, IBERDROLA) Baldintza Partikularretan adierazten den Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza izeneko zerbitzua ematea. Hona hemen zerbitzuaren nondik-norakoak:

1.1. Larrialdi eta konponketarako zerbitzua:

Barnean hartzen ditu: **teknikaria konponketa egin behar den tokira joan-etorria eta jarraian adierazten diren akatsak edo matxurak konpontzea, eskulanaren 3 ordu ordaindu beharrik gabe.**

Bezeroak piezen kostua eta/edo 3 orduetik aurrerako konponketa-lanak ordaindu beharko ditu. Fakturatu aurretik, bezeroari aurrekontua aurkeztuko zaio, onar dezan.

1.1.1. Larrialdiak

1.1.1.1. Irismena

Larrialdietarako zerbitzuak barnean hartzen dituen estaldurak jarraian azaltzen dira:

- **Elektrizitatea:** energiaren hornidurarik eza Jabekideen Erkidegoarenak diren gune komunetan.
- **Iturgintza:** haustura hoditerian, eroanbideetan eta beste ur-instalazio komunitario batzuetan.
- **Beiragintza:** Jabekideen Erkidegoaren gune komunetan dauden leihoetako kristalak edo beirak haustea edo kristalezko beste edozein azaleraren haustura, barruko patioak barne, hausturaren ondorioz Jabekideen Erkidegoa, kanpoaldetik, babesik gabe geratzen bada.
- **Sarrailagintza:** sarrailak erabiltzen geratzeak Jabekideen Erkidegora sartzea oztopatzen duenean, eta sarrailagilearen esku-hartzea beharrezkoa denean, ez baitago beste aukerarik.
- **Garajeko ate komunitarioak:** garajeko ate komunitarioen haustura, garajetik ateratzea edo sartzera oztopatzen duena.

1.1.1.2. Larrialdian laguntzea

Larrialdian, abisua jaso eta gehienez ere hiru (3) ordutan bidaliko da laguntza. Matxura konpontzeko epea betetzat joko da, teknikaria ezarritako epean bezeroarekin harremanetan jarri bada eta gutxienez hitzordu bat eskaini badio arestian aipatutako gehieneko epearen barruan. Bezeroak bisita beste une batean egiteko eskatzen badu, epea ez da urratutzat joko.

1.1.2. Konponketak:

1.1.2.1. Irismena

1.1.2.1 atalean aipatutako gremioei dagozkien konponketa ez urgentek barnean ditu zerbitzu honek. Konponketa ez urgentetzat jotzen dira larrialdietako eta direnak, 1.1.1.1 atalean bertan esandakoarekin bat.

1.1.2.2. Matxura artatzea

Matxura gertatuz gero, abisua jaso eta 48 lanorduko epean bidaliko da laguntza. Matxura artatzeko epea betetzat joko da teknikaria ezarritako epean bezeroarekin harremanetan jarri bada eta gutxienez hitzordu bat eskaini badio arestian aipatutako gehieneko epearen barruan. Bezeroak bisita beste une batean egiteko eskatzen badu, epea ez da urratutzat joko.

1.1.3. Estaldurak kanpo

Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzuak ez du barnean hartzen:

- Instalazioak ez-ohiko moduan, arduragabe edo oker erabiltzearen edo kanpoko ekinntza baten ondorioz gertatutako matxurak.
- Elektrizitate- edo gas-enpresa banatzaileen elementu propioetako matxurak, konponketa haien ardura baldin bada.
- IBERDROLA enpresakoak ez diren egindako ikuskapenak, esku-hartzeak edo konponketak, eta horiek eragin dezaketen kalteak.
- Altzarren bat bertan jarrita egoteagatik, lokalaren egituragatik edo beste gauza batzuek oztopatzeagatik ikusi edo eskuratutako ezin diren instalazioaren elementu, aparatu eta/edo atalak. Hemen sartuko dira etxebizitzatik edo lokaletik kanpo instalatutako ekipamenduak, haien kokapena dela-eta deskribatutako probak egiteko unean eskura ezin geratu direnak eta behar bezalako hartunek ez dituztenak.
- Instalazioetan nahita egindako kalteak.
- Instalazioak mantendu edo kontserbatzeko lanak; besteak beste, koipeztaketa, doikuntzak edo garbiketak eta aldizkako berrikuspenak.
- Zuzenean nahiz zeharka gertakari hauen ondorio diren matxurak: suteak, ezohiko edo hondamendizko fenomeno naturalak (uholdeak, ekaitzak, urakanak, seismoak, erupzio bolkanikoak, etab.), terrorismoa, matxinadak, iskanbilak edo legezko edo legez kanpoko manifestazioak, erreakzio edo erradiazio nuklearrak, gatazka armatuak, indar armatek bake garaietan egindako jarduketak eta administrazio arduradunak hondamenditzat edo zortitaztat jotako gertakariak.
- Airea girtetzeko etxetresna elektrikoetan edo instalazioetan gertatutako matxurak, gailu edo instalazio horiek Jabekideen Erkidego osoak erabiltzen baditu, kontratuari lotutako hornidura-puntuko instalazioekin zerikusia badute.

- Aparatuak kentzea eta edozein motatako hondakinen kudeaketa.

1.1.4. Mugak gainditzen dituzten kostuen fakturazioa

1.1.4 atalean jasota dagoenez, honako hauek Bezeroari fakturatu zaizkio, aurrekontua ikusi eta onartu ondoren, eta Bezeroak bere kargura ordaindu beharko du kostua:

- 3 orduetik gorako eskulanaren kostua.
- Lanak egiteko erabiltako materialen kostua.

1.1.5 Bermea

Konponketa-lanek sei (6) hilabeteko bermea izango dute, konponketa amaitzen den egunetik zenbatzen hasita.

1.2. Energia-aholkularitza zerbitzua:

Jabekideen Erkidegoarena den hornidura-puntuari lotutako instalazio komunak bi urtean behin bisitatzera eta ebaluatzea, Bezeroak hala eskatuta. Bisita barnean hartzen du teknikari gaitu batek instalazio komunak ebaluatzea, energia-eraginkortasunari dagokionez. Teknikariak instalazioen egoera aztertuko du, eta, aurrezki daitkeen energia kalkulatzeko tresna erabiliz, instalazioetan aplikatzeko moduko hobekuntzak proposatuko ditu, energia-eraginkortasuna areagotzeko aldera. Bisitaren ostean, teknikariak emaitza zehatzekin osatutako txostena bidaliko du, proposatutako neurriak eta horiek ezarri gero lor daitekeen aurrezkiak jasotzen dituen.

1.3. Lotutako hornidura-puntua

Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzua 30 kW edo gutxiagoko potentzia kontratatuta duen elektrizitatearen hornidura-kontratu bati, edo bestela, presio baxuko hornidura-puntu batentzat egindako gasaren hornidura-kontratu bati lotuta egon behar da. Bezeroak hornidura-punturako kontratatutako potentzia elektrikoa areagotzen badu (30 kW-tik gora), baja emango zaio zerbitzuan.

2.- ZERBITZUA EMATEKO BALDINTZAK

2.1. Kontratu aktibatzea

Hogeita hamar (30) egutegi-eguneko gabezia-aldia ezartzen da, kontratua indarrean jartzen den egunetik zenbatzen hasita (Baldintza Espezifikokoan 4.1 klausulan dator zehaztuta). Aldi horretan, Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza osatzen duten zerbitzuak ezin izango dira erabili.

2.2 Zerbitzua eskatzea

Bezeroak Jabekideen Erkidegoentzako Laguntzaren barnean dauden zerbitzuetako edozein eskatu ahal izango du:

- IBERDROLAren Laguntza Teknikoko Zerbitzuaren doako telefono-zenbakira deituz: 900 224 522.
- IBERDROLAren Aurrez Aurreko Arreta Puntu batera joanez.

2.3. Zerbitzua emateko baldintzak

IBERDROLAK honako baldintza haur jarraikiz emango ditu Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzuetako zerbitzuak:

- Bezeroak IBERDROLAko langileei Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzua emateko beharrezkoak diren lanak egitea ahalbidetu beharko die. Berezi, eta modu ez-mugatzailean, Bezeroak zerbitzu honen xede diren instalazio eta ekipamenduetara sartzea ahalbidetuko die, eta, une oro, beharrezkoak diren konponketak eta ebaluazioak egiteko harremanetarako datuak IBERDROLAri emango dizkio eta eguneratuko ditu. Bezeroak baldintza hau betetzen ez badu, IBERDROLAK kontratua desegiteko nahikoa arrazoi izango du.
- Bezeroaren ardura izango da IBERDROLAri jakinarazitako matxura-abisuak egoki eta modu justifikatuen egitea.
- Jabekideen Erkidegoentzako Laguntzak barnean hartzen dituen zerbitzuak kontratuzkoaren helburuan adierazitako jabekideen erkidegoari lotuta daude, hain zuzen ere, hornidura-puntuari dagozkion gune komunetan dauden instalazio eta ekipamenduei, beraz, kontratua ezin izango da beste hornidura-puntu batera aldatu.
- Zerbitzua eguneko 24 orduetan eta urteko 365 egunetan dago irekita.
- IBERDROLAK berarekin zerikusirik ez duen arrazoi batengatik zerbitzua ematea bermatu ezin badu, esate baterako, gunea arriskutsua delako, IBERDROLAko langileek edozein eratako erasoak jasan dituztelako, etxebizitzak osasungarritasun-baldintza txarrak dituelako, BEZEROAK behin eta berriz uko egin diolako zigitatu behar den instalazio bat zigitatzei edo urteroko mantentze-bisita jasotzei eta abar, halakoetan, IBERDROLAK eskubidea izango du kontratu hau bertan behera uzteko, Bezeroari inolako kalte-ordainik eman gabe.
- IBERDROLAK bezeroari borondatezko laguntza eskatu ahaliko dio barneko kalitate-kontrolak egiteko. Kontrol horiek behar bezala onetsiko langileek egingo dituzte beti.

3.- ERANTZUKIZUNAK ETA SALBUESPENAK

IBERDROLAK Kontratuan adierazitako erantzukizuna bakarriz izango du, zerbitzuak betetzeari dagozkionez. Berezi, ez du erantzukizunik edukiko honako hauek sortzen direnean:

- Bezeroak instalazioak behar bezala ez erabiltzeagatik edo ongi ez mantentzeagatik pertsonengan eragindako kalteak edo kalte materialak.
- Edozein gailuri edo gailu horien funtzionamenduari eragindako kalteak, berak eragindako kasuan izan ezik.
- Estalitateko elementuek hirugarrenei eragindako kalteak.
- Atzerapenak, eragozpenak edo, or ar, ezusteko eta ezinbesteko kasu baten ondoriozko ez-betetze guztiak, batzuk aipatzearen eta inolako mugarik jarri gabe: grebak, matxinadak edo gertakari meteorologiko larriak.

4.- ZERBITZUAREN INDARRALDIAREN HASIERA, IRAUPENA, BERRITZEA ETA BAJA

4.1. Indarrean jartzea

Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza indarrean jarriko da, baldin eta indarrean jartzen bada IBERDROLAREKIN egindako kontratua, elektrizitatea edo gas naturala hornitzeko, zerbitzu horri loturiko hornikuntza-puntuari dagozkiona, zerbitzua eta hornikuntza aldi berean kontratatzen badira. Zerbitzua elektrizitate edo gas naturalaren hornikuntza IBERDROLAREKIN kontratatuta edo gero kontratatzen bada, zerbitzua kontratatzeko egunean bertan jarriko da indarrean. Une horretatik aurrera hasiko da zenbatzen Baldintza Partikularretan ezarritako gabezia-epea.

4.2. Iraupena eta berritzea

Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzuaren hasierako iraupena bi (2) urtekoa izango da, indarrean jartzen denetik hasita. Kontratu hau automatikoki luzatuko da, beste bi urtez, hasierako indarraldia edo luzapenetako bat amaitu baino hamabost (15) egun lehenago aldeetako batek beste aldeari besterik adierazi ezean.

4.3. Baja

BEZEROAK Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzua behar baino lehenago uztea erabakitzen badu, hasierako indarraldia edo luzapen aldia amaitu aurretik, eta Energia-aholkularitza Zerbitzua dagoeneko erabili badu, indarraldirik edo oraindik ordaindu gabe dagoen luzapen aldirako ezarritako prezioa ordaindu beharko du. BEZEROAK Energia-aholkularitza Zerbitzua erabili ez badu, kontratua kostu gehigarriak ordaindu beharrik gabe amaituko da. Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzua loturik duen elektrizitate edota gas hornikuntza-kontratua amaitzek, Jabekideen Erkidegoentzako Laguntza zerbitzua bertan behera uztea eragin dezake.