



## Urgencias Eléctricas Negocios

### Condiciones Particulares



#### 1. Productos contratados y condiciones particulares



**Urgencias Eléctricas Negocios:** incluye la asistencia y reparación de urgencias eléctricas en menos de 3 horas, la asistencia de urgencias en fontanería, cerrajería y cristalería, con desplazamiento y 3 horas de mano de obra, acceso al servicio de reparaciones y reformas, además incluye asistencia informática y asesoramiento energético personalizado.

|                             | <b>Tarifa 2.0<br/>Potencia &lt; 15kW</b> | <b>Tarifa 3.0<br/>Potencia &lt;25kW</b> | <b>Tarifa 3.0<br/>25kW &lt; Potencia &lt;50kW</b> |
|-----------------------------|--|---|---|
| <b>Precio sin impuestos</b> | 8,95 €/mes                               | 10,95 €/mes                             | 12,95 €/mes                                       |
| <b>Precio con impuestos</b> | 10,83 €/mes                              | 13,25 €/mes                             | 15,67 €/mes                                       |

#### Descuento:

50% en **Urgencias Eléctricas Negocios** durante los 2 primeros meses.

**Información adicional:** No Aplica



La duración de este servicio será la misma que la del contrato de energía y se renovará cada año automáticamente, salvo que alguna de las partes notifique lo contrario. Si desea cancelarlo debe notificarlo al menos 15 días antes de la terminación del contrato, en cualquiera de los servicios disponibles atención al cliente de Iberdrola Clientes.

El servicio tiene un periodo de carencia de 30 días, lo que significa que no se podrá utilizar hasta pasados 30 días desde su alta. A excepción del servicio de asesoramiento energético que será de 6 meses.

Los precios y los límites anuales de los productos y servicios se actualizarán el 1 de enero de cada año de acuerdo con el IPC.

El cliente podrá dar de baja el servicio en cualquier momento sin que conlleve penalización, comunicándolo en los citados canales.



#### 3. Impuestos

A estos precios les serán añadidos los impuestos y tipos impositivos vigentes en cada momento y que se desglosarán en factura:

#### Impuestos indirectos (IVA, IGIC, IPSI):

- **Península:** se aplica el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) sobre el precio de bienes, productos y servicios (21% o 5% o según corresponda por ley).
- **Canarias:** se aplica el Impuesto General Canario (IGIC) (0%, 3% o 7% o según corresponda por ley).
- **Ceuta y Melilla:** se aplica el impuesto sobre la producción, los servicios y la importación (IPSI) (1% o 4% o según corresponda por ley).



#### 4. Otras condiciones

**Urgencias Eléctricas:** Incluye la asistencia, en un plazo inferior a tres (3) horas desde el aviso, cubriendo el coste de la reparación realizada por un instalador autorizado, hasta el límite anual de:

- Instalaciones con tarifa 2.0 TD y potencia <15kW: 300€/año
- Instalaciones con tarifa 3.0 TD y potencia < 25kW: 500€/año
- Instalaciones con tarifa 3.0 TD y 25kW ≤ potencia ≤ 50kW: 700€/año

Incluye: todos los impuestos aplicables, desplazamiento, piezas, mano de obra e impuestos, sin límite anual de intervenciones.

 **Condiciones Particulares**

**Otras Urgencias:** Incluye la asistencia para los principales gremios: fontanería, cerrajería y cristalería, en un plazo inferior a tres (3) horas desde el aviso, siendo el coste de desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra GRATIS.

**Acceso al Servicio de Reparaciones y Reformas,** con amplia cobertura geográfica, con garantía de servicio in cuanto a plazos de intervención, precios aplicados por el profesional y calidad de los trabajos realizados.

**Servicio de asistencia informática** se realiza a través de chat y de control remoto por técnicos especialistas o vía telefónica, con número ilimitado de asistencias, sin límite de duración. Las prestaciones son: ayuda en el uso de aplicaciones, resolución de incidencias con el ordenador y administración y configuración de los sistemas. Horario de atención:

- Horario de lunes a viernes y festivos de carácter local: de 9 a 24 horas.
- Horario de sábados, domingos y festivos de carácter nacional: de 10 a 18 horas.

Si el cliente solicitase la prestación del servicio al Centro de Soporte fuera del horario expuesto anteriormente, será atendido a la mayor brevedad posible en el siguiente día hábil.

La asistencia podrá ser “in situ” para solucionar aquellas incidencias que no se han podido resolver desde el Centro de Soporte. Se informará previamente del precio de los trabajos a realizar, que deberán ser aprobados por el cliente.

Garantías de servicio in cuanto a plazo de intervención, precios por honorarios por profesional y calidad de los trabajos

**Servicio de Asesoramiento Energético:** Este servicio incluye Informes mensuales con evolución detallada de consumos en € y kWh, histórico de consumos y recomendaciones periódicas personalizadas de posibles ahorros en la factura de suministro energético y de las soluciones Smart que mejor se adapten a tu negocio.

Este servicio de asesoramiento energético estará condicionado a un consumo mínimo anual de 1.500kWh, con objeto de asegurar que se identificarán potenciales medidas de ahorro y eficiencia energética.

 **Condiciones Específicas****1. ¿Cuál es el objeto del contrato?**

El objeto de las presentes Condiciones Específicas es la prestación por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) de los servicios independientes incluidos en **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** que se indica en las Condiciones Particulares, con el alcance descrito a continuación:

**1.1. Urgencias Eléctricas****1.1.1. Alcance**

El servicio incluye la asistencia, en un plazo inferior a 3 horas desde la recepción del aviso del cliente, por una urgencia eléctrica en caso de falta energética eléctrica en la localización del contrato de suministro energético al que se asocia este servicio.

Por urgencia eléctrica se entiende un suceso imprevisto y repentino en la red eléctrica privativa del usuario, que provoque la ausencia de energía eléctrica en todo el local o en alguna de sus dependencias, excluyendo garajes, trasteros, anexos, piscinas e iluminación exterior.

La red eléctrica privativa del usuario es la definida en el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, Real Decreto 842/2002 de 2 de agosto de 2002. El elemento que separa las redes de la comunidad de vecinos y la del usuario final es el elemento de medida, incluyéndose este último en la red del usuario final.

Cuando el cliente se trate de un usuario final dentro de una comunidad de propietarios, se excluirá la parte de la red propiedad de la comunidad de vecinos.

El servicio cubre, en caso de urgencia eléctrica en la red eléctrica privativa del Cliente, el coste de la reparación realizada por un instalador autorizado, hasta el límite anual fijado en las Condiciones Particulares,

Este límite se actualizará el 1 de enero de los sucesivos años en que el contrato siga vigente, con el incremento correspondiente al IPC, considerado como el valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación del incremento, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

**1.1.2. Exclusiones**

Queda excluido del alcance del servicio:

- Locales cuyo suministro eléctrico tenga una potencia contratada superior a 50KW
- Cuando para la reparación de la avería sea necesaria la sustitución de enchufes, interruptores u otros dispositivos, se sustituirán por elementos estándar a decisión del instalador, a no ser que el CLIENTE suministre, a su cargo, piezas de recambio diferentes.
- La reparación de electrodomésticos, aparatos electrónicos, ordenadores, aparatos de aire acondicionado, bombas, calentadores, motores, ventiladores, generadores, paneles solares, antenas y cualquier aparato eléctrico integrado o no en las instalaciones del cliente.
- La reparación o sustitución de elementos destinados a la iluminación, como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de los elementos de medida cuando éstos sean propiedad de la compañía distribuidora de electricidad.
- La reparación de fallos eléctricos que se produzcan fuera de las instalaciones privativas del Cliente, según lo descrito anteriormente.
- Daños consecuenciales debidos a la falta total o parcial de suministro eléctrico.
- Los daños causados intencionadamente por el Cliente o con su convivencia.
- Aquellos en los que no se ha encontrado ninguna avería.
- Aquellos en los que la avería no cumpla las condiciones descritas que la califican como urgencia.

 **Condiciones Específicas**

- Servicios en instalaciones comerciales o industriales y, en general, que no correspondan al domicilio o local al que se refiere el contrato.
- Los servicios que el Cliente haya llevado a cabo o contratado por su cuenta, salvo que hayan sido autorizados previamente por IBERDROLA.
- La reparación de instalaciones que no cumplan con las normativas vigentes en el momento de su realización.

**1.1.3. Atención del servicio**

Atención Telefónica las 24 horas por día, 365 días al año para urgencias. IBERDROLA será responsable de presentarse ante cualquier tipo de Urgencia en el domicilio del cliente en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso.

La atención en los servicios de reparaciones y reformas se realizarán en un máximo de dos (2) días laborales, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde el aviso, salvo causa de fuerza mayor.

Se considera que el plazo de atención de estos servicios se ha cumplido cuando el técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el periodo establecido y le ha ofrecido una cita horaria dentro del periodo máximo mencionado anteriormente. En el caso de que el cliente solicite la visita en otro momento, no se considerará incumplido el plazo.

**1.1.4. Facturación de costes que superan los límites**

Si el coste de la avería o reparación agregado a los costes de reparaciones producidos en un año superara total o parcialmente el Coste Límite Anual, el cliente deberá abonar a su cargo el importe que supongan estos costes no incluidos y le será facturado previa presentación de presupuesto y aceptación de este por el cliente.

**1.2. Otras urgencias****1.2.1. Alcance**

El profesional debe acudir dirección del cliente que figura en la dirección de Suministro en el plazo de 3 horas desde la recepción del aviso. Se dará atención de urgencias para los siguientes casos:

- **Fontanería:** rotura en las conducciones fijas de agua en las instalaciones del cliente.
- **Cristalería:** rotura de cristales exteriores, instalaciones desprotegidas.
- **Cerrajería:** apertura de la puerta principal de las instalaciones. No incluye llaves, ni bombín.

**1.2.2. Facturación de costes que superan los límites**

El servicio incluye los costes de desplazamiento del profesional y las tres (3) primeras horas de mano de obra que se requieran para la reparación, facturándose a los clientes el exceso de horas, si se produjeran. El precio al que se facturarán estas horas o fracciones de hora se detallarán en un baremo actualizado anualmente. Los materiales empleados en la reparación correrán siempre y en todo caso por cuenta de los clientes.

**1.3. Servicio de reparaciones y reformas**

Se pone a disposición de los clientes un servicio de asistencia para reparaciones y reformas referentes al servicio energético y otras averías y reparaciones comunes al negocio con amplia cobertura geográfica.

El importe correspondiente a la ejecución de los trabajos y servicios solicitados y cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de los señalados servicios será siempre por cuenta de los clientes. El precio de estos servicios será determinado mediante el correspondiente presupuesto, que se ajustará a las tarifas de un baremo actualizable anualmente.

No existe franquicia y se establece un periodo de carencia de treinta (30) días desde la entrada en vigor del contrato al que se asocia este servicio.

El servicio incluye los costes de desplazamiento del profesional. El presupuesto tiene un coste de 45 € en concepto de desplazamiento, que se descontará del presupuesto aceptado.

Los precios unitarios por hora aplicados por el profesional estarán previamente acordados por IBERDROLA con la empresa adjudicataria.

 **Condiciones Específicas****1.4. Garantías**

Las actuaciones de reparación tendrán una garantía de seis meses desde la fecha de terminación de la reparación.

**1.5. Punto de suministro asociado**

El Servicio **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** deberá estar asociado a un contrato de suministro de electricidad para un punto de suministro con potencia contratada menor o igual a 50 kW. En el caso de que el Cliente aumentará la potencia eléctrica contratada del punto de suministro por encima de 50 kW, se dará de baja este servicio.

**2. Condiciones de prestación de servicios****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 averías eléctricas urgentes, otras urgencias, servicio de reparación y reformas, asistencia informática incluidos en el **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS**, no podrán usarse. En el caso del servicio de asesoramiento energético se establecerá un periodo de carencia de 6 meses.

**2.2. Solicitud del servicio**

El cliente podrá solicitar el Servicio **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS**:

- Llamando al número de teléfono del Servicio de Asistencia Técnica de IBERDROLA.
- Acudiendo a un Punto de Atención Presencial de IBERDROLA.

**2.3. Condiciones de prestación de los servicios**

IBERDROLA prestará el Servicio de **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** según las siguientes condiciones:

- En caso de que se detecte que la actuación solicitada por el Cliente no está cubierta, por englobarse en alguna de las exclusiones mencionadas, se le facturarán los gastos en que se haya incurrido.
- 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 de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y otros casos de fuerza mayor.

**3. Entrada en vigor y baja de servicio****3.1. Entrada en vigor**

La entrada en vigor del Servicio **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** queda condicionada a la entrada en vigor del contrato de suministro eléctrico con IBERDROLA correspondiente al punto de suministro al que se asocia si se contratan simultáneamente. A partir de ese momento se inicia el periodo de carencia establecido en las Condiciones Particulares.

Si se contrata Servicio **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** con posterioridad al contrato ya existente de suministro eléctrico con IBERDROLA asociado al mismo punto de suministro, el presente Contrato entrará en vigor en la fecha de firma del mismo, sin perjuicio del periodo de carencia establecido en las Condiciones Particulares.

 **Condiciones Específicas****3.2. Baja y desistimiento**

La resolución del contrato de suministro de electricidad asociado al servicio **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** implicara la baja de este servicio.

El Cliente podrá desistir libremente en cualquier momento de uno o varios los servicios que integran el **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** (Asistencia eléctrica, Asistencia Informática o Asistente Smart) en cuyo caso se mantendrán vigentes el resto de los servicios. En este supuesto el precio de los servicios que se mantengan pasará a ser el aplicable por IBERDROLA como si éstos hubieran sido contratados independientemente.

La baja del **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** o de cualquiera de los servicios que lo integran no conllevara ninguna penalización.

La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por el Cliente.

IBERDROLA podrá resolver anticipadamente los servicios de **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** en cualquier momento sin mediar preaviso en el supuesto de que el Cliente, en relación con la prestación de alguno de los servicios que integran el **URGENCIAS ELÉCTRICAS NEGOCIOS** realice comportamientos o actos que, por su naturaleza y circunstancias, fueran reprobables ante la opinión pública, o contravengan la ley, la moral o el orden público.