

CONDICIONS GENERALS DEL PROGRAMA DE FIDELITZACIÓ MI IBERDROLA

Si us plau, llegeix detingudament aquestes condicions abans de registrar-te en el programa de fidelització Meva Iberdrola (“**Meva Iberdrola**”).

En registrar-te a Meva Iberdrola, declares que coneixes aquestes condicions i acceptes quedar-hi vinculat. El registre es podrà fer a través dels principals canals d'Iberdrola: aplicació mòbil d'Iberdrola Clientes, SAU (l’“**App Iberdrola Clientes**”), punts d'atenció i el telèfon d'Atenció al Client. L'accés a Meva Iberdrola es fa a través de l'App Iberdrola Clientes, disponible per a iOS o Android, titularitat d'Iberdrola Clientes, SAU. A través dels punts d'atenció i el telèfon d'Atenció al Client es podrà accedir únicament al registre i consulta d'informació del programa.

Les condicions generals d'ús de l'App Iberdrola Clientes acceptades en el moment de registre en l'aplicació i la política de privacitat disponibles al web d'Iberdrola Clientes, SAU (www.iberdrola.es) són també aplicables a Meva Iberdrola i complementen aquestes condicions generals.

A més, Iberdrola Clientes, SAU (“**Iberdrola**”) podrà complementar aquestes condicions per a cadascun dels descomptes, avantatges, promocions i/o serveis oferts, amb altres condicions particulars que en cada cas s'estableixin dins de Meva Iberdrola i que seran informades a l'usuari abans d'optar-hi. En cas de discrepància entre aquestes condicions generals i les condicions particulars establertes per a un descompte, avantatge, promoció i/o servei, prevaldrà el que disposin les darreres.

1. Què és Meva Iberdrola?

Meva Iberdrola és un programa de fidelització adreçat als clients d'Iberdrola amb multitud de beneficis i descomptes.

A través de Meva Iberdrola, els clients d'Iberdrola que participin en el programa de fidelització rebran informació sobre descomptes, avantatges i/o promocions i se'n podran beneficiar en els termes que estableixen aquestes condicions.

Per a la gestió d'aquest programa de fidelització es faran servir les dades personals i les referides al teu contracte prèviament facilitades per tu en la teva relació existent amb Iberdrola.

2. Qui pot participar en Meva Iberdrola?

Per poder participar en Meva Iberdrola hauràs de complir els requisits següents:

1. Ser client d'Iberdrola i tenir contractat com a titular algun dels productes següents:

- a. Contracte de subministrament d'electricitat contractat exclusivament a través del canal adreçat al mercat residencial (Tarifa 2.0 TD)
 - b. Contracte de subministrament de gas contractat exclusivament a través del canal adreçat al mercat residencial (tarifes RL1, RL2 o RL3)
2. Tenir un consum anual registrat en SIPS de tots els subministraments d'electricitat contractats amb Iberdrola inferior a 1 GWh anual i de tots els subministraments de gas contractats amb Iberdrola inferior a 5 GWh anual.
 3. No tenir deute amb Iberdrola

Estaran exclosos de participar en Meva Iberdrola els empleats del Grup Iberdrola, els col·lectius amb dret a tarifa especial i les societats públiques i entitats de dret públic. Iberdrola es reserva el dret en tot moment d'incloure nous requisits per a la participació en Meva Iberdrola.

Els únics productes d'Iberdrola adheribles a Meva Iberdrola són:

- Contracte de subministrament d'electricitat (Tarifa 2.0TD).
- Contracte de subministrament de gas (tarifes RL1, RL2 o RL3).
- Producte Smart Mobility: I+Pack Mobility
- Producte Smart Solar: I+Pack Solar.

Així que el client es registri a Meva Iberdrola, el sistema integrarà automàticament tots els productes o serveis que tingui contractats i siguin adheribles.

Si el client contracta amb posterioritat nous productes o serveis que són adheribles a Meva Iberdrola, seran integrats automàticament. Si el client genera deute amb Iberdrola amb posterioritat, no podrà adherir-hi cap producte, servei o producte Smart mentre persisteixi el deute.

3. Què ofereix Meva Iberdrola?

Meva Iberdrola ofereix descomptes exclusius als clients mitjançant l'acumulació d'un saldo en un moneder digital per la realització de diferents accions i la pertinença a un nivell de client, que els clients adherits podran redimir conforme al que estableixen aquestes condicions (el "**Saldo**"), així com descomptes en compres de primeres marques.

Nivells de clients:

- Meva Iberdrola: clients amb un contracte màxim d'electricitat, qualsevol nombre de contractes gas i antiguitat de client menor d'un any.
- La meva Iberdrola Plata: clients amb un contracte màxim d'electricitat, qualsevol nombre de contractes gas i antiguitat de client d'entre 1 i 3 anys.
- Meva Iberdrola Or: clients amb un contracte màxim d'electricitat, qualsevol nombre de contractes gas i antiguitat de client d'entre 3 i 5 anys.
- La meva Iberdrola Plus: clients que compleixen amb alguna de les condicions següents:
 - Clients amb un contracte màxim d'electricitat, qualsevol nombre de contractes gas i antiguitat de client de més de 5 anys.

- Clients amb més d'un contracte d'electricitat, amb independència de l'antiguitat.

L'antiguitat d'un client la marca el seu contracte actiu d'electricitat o gas més antic amb Iberdrola.

Conceptes que permeten acumular saldo:

3.1 Promoció de benvinguda

5 € de saldo en un únic pagament per registrar en Meva Iberdrola que s'acumularan al saldo en el moment d'integrar el contracte de subministrament d'electricitat o gas contractat.

Aquesta promoció només es pot rebre una vegada per client.

3.2 Saldos trimestrals

Saldos generats per contractar i mantenir contractats una sèrie de productes, com s'indica a continuació.

L'import dels saldos trimestrals serà el que indiquin les condicions generals vigents en el moment de l'inici del trimestre corresponent.

No es podran rebre en cap cas parts proporcionals d'aquests saldos trimestrals.

3.2.1 Per contractar electricitat o gas i per nivell de client

Contractes d'electricitat o gas en clients de nivell Meva Iberdrola Plata:

5 € de saldo trimestrals per cada subministrament d'electricitat o gas que mantingui contractat, que es començaran a acumular al saldo en el moment d'accedir a aquest nivell.

Contractes d'electricitat o gas en client de Meva Iberdrola Or:

7,5 € de saldo trimestrals per cada subministrament d'electricitat o gas que mantingui contractat, que es començaran a acumular al saldo en el moment d'accedir a aquest nivell.

Contractes d'electricitat o gas en clients de nivell Meva Iberdrola Plus:

10 € de saldo trimestrals per cada subministrament d'electricitat o gas que mantingui contractat, que es començaran a acumular al saldo en el moment d'accedir a aquest nivell.

Només es podran integrar a Meva Iberdrola un màxim total de 10 contractes de subministrament d'electricitat o gas per client.

3.2.2 Per contractar productes Smart

1 € de saldo trimestral per cada producte Smart o de la categoria Productes i Serveis que mantingui contractat i que siguin adheribles a Meva Iberdrola conforme

a aquestes condicions, que s'a acumularan al saldo en el mateix moment en què es rebin els saldos corresponents a la contractació de productes d'electricitat o gas.

Tots els pagaments de saldo trimestrals per contractes d'electricitat, gas o productes Smart es faran cada tres mesos des de la data que marca l'antiguitat del client.

El client no podrà rebre dos saldos trimestrals en un període temporal inferior a 2 mesos.

3.3 Saldo per recàrrega de vehicle elèctric

Després de cada recàrrega en punt de recàrrega avantatjós d'Iberdrola, s'ingressarà com a saldo disponible l'import corresponent als percentatges següents de l'import final de la factura de la recàrrega (impostos inclosos), segons el nivell del client:

- Clients Meva Iberdrola: 5% de descompte
- Clients Meva Iberdrola Plata: 10% de descompte
- Clients Meva Iberdrola Or: 15% de descompte
- Clients Meva Iberdrola Plus: 20% de descompte

El client podrà consultar els punts de recàrrega avantatjosos d'Iberdrola a través de l'App Recarga Pública Iberdrola disponible per a iOS o Android, titularitat d'Iberdrola, SA, mitjançant el filtre "carregadors avantatjosos".

3.4 Saldo per portar a un amic a Iberdrola

Quan hi hagi una promoció activa de Saldo per portar-hi a un amic, un client registrat en La meva Iberdrola (padrí) tindrà la possibilitat de compartir un enllaç de contractació als seus coneguts (fillols) i que tots dos es beneficiïn del saldo addicional en Meva Iberdrola.

Aquesta promoció només és vàlida per a les contractacions de nous clients que es realitzin a través de l'enllaç de contractació i sempre que el fillol compleixi amb les condicions necessàries per a registrar-se en La meva Iberdrola i que, efectivament, es registri en el programa de fidelització a través de l'enllaç esmentat.

El saldo que rebran tant el fillol com el padrí dependrà del nivell del padrí en el programa La meva Iberdrola en el moment de la contractació del fillol.

- Padrí nivell Meva Iberdrola: Padrí i fillol reben 2 € de saldo mensuals durant un any.
- Padrí nivell Meva Iberdrola Plata: Padrí i fillol reben 2,5 € de saldo mensuals durant un any.
- Padrí nivell Meva Iberdrola Or: Padrí i fillol reben 3 € de saldo mensuals durant un any.
- Padrí nivell Meva Iberdrola Plus: Padrí i fillol reben 3,5 € de saldo mensuals durant un any.

Perquè tots dos clients rebin els pagaments de saldo, tots dos clients (padrí i fillol) han de tenir almenys un contracte d'electricitat actiu en el moment del pagament i no han d'haver estat de baixa més de 20 dies des que s'efectuï el primer pagament del MGM.

Un padrí podrà tenir un màxim de 10 fillols. Un fillol només podrà ser-ho una vegada a l'any i no es podrà repetir la relació padrí/fillol o fillol/padrí.

3.5 Saldo per promocions puntuals

Iberdrola podrà atorgar saldo als seus clients en concepte de promocions puntuals de fidelització. Aquest saldo podrà afegir-se al saldo disponible del client mitjançant un únic pagament o pagaments periòdics, segons la naturalesa de la promoció. El mètode d'injecció de saldo s'indicarà en cada promoció.

4. Com funciona el saldo?

4.1 Categories de saldo

El saldo acumulat pels conceptes indicats en aquestes condicions generals es classifica en les categories següents:

1. **Saldo disponible:** Saldo acumulat disponible per bescanviar per part del client.
2. **Saldo en tràmit:** Saldo que ja ha estat bescanviat pel client, pendent de ser abonat en factures.
3. **Estimació de saldo 12 mesos:** Estimació de saldo pendent de generar durant els pròxims 12 mesos si es mantenen les condicions per a cada concepte de generació de saldo.
4. **Descompte factura:** Saldo que ja ha estat bescanviat pel client i que ha estat abonat al client en alguna de les seves factures.
5. **Saldo a punt de caducar:** Saldo disponible que caducarà en un termini de 6 mesos si no el client no el bescanvia.

4.2 Com utilitzar el saldo

Podràs fer servir el saldo disponible per:

Descompte en la factura

A través de l'App Iberdrola Clientes, SAU, el client podrà bescanviar el saldo disponible en algun dels seus contractes de subministrament d'electricitat o gas. En aquest moment, tot el saldo disponible passarà a ser saldo en tràmit i aquest es descomptarà en les factures següents del subministrament d'electricitat o gas seleccionat prèviament.

L'import del descompte s'aplicarà sobre tots aquells conceptes que no corresponguin a impostos, que no podran ser descomptats en cap cas.

En cas que el saldo en tràmit no es pugui descomptar íntegrament en una factura, la resta de saldo es descomptarà en la següent factura que s'emeti per al mateix subministrament contractat d'electricitat o gas.

A mesura que el saldo en tràmit es vagi descomptant en factures, aquest passarà a ser saldo redimit o sescompte Meva Iberdrola.

En cap cas el saldo acumulat no generarà cap dret a rebre aquest import en diners efectius o una altra forma de pagament. Només es podrà utilitzar en les formes que preveuen aquestes condicions.

4.3 Caducitat del saldo

Cada acumulació de saldo disponible caducarà al cap de 12 mesos des que s'obté. Un cop caducat, el saldo s'eliminarà i no es podrà utilitzar.

4.4 Bloqueig del saldo

Si el client adherit a Meva Iberdrola genera deute amb IBERDROLA, el seu saldo quedarà bloquejat i no es podrà redimir fins que el deute no estigui liquidat, si bé el saldo es continuarà acumulant i caducarà en els mateixos termes establerts en aquestes condicions.

5. Què ocorre si es dona de baixa un producte? I si hi ha un canvi de titular del contracte?

Si es produeix una baixa d'un producte o servei que acumula saldo:

1. Aquest producte o servei deixarà d'acumular saldo.
2. El saldo disponible acumulat pel client no es veurà afectat sempre que aquest mantingui vigent un contracte de subministrament d'electricitat o gas adherit a Meva Iberdrola; en cas contrari, es perdrà tot el saldo disponible.
3. El saldo en tràmit es perdrà si causa baixa el subministrament d'electricitat o gas contractat per al qual el client ha seleccionat canviar el saldo.

Si es produeix un canvi de titularitat d'un producte o servei que acumula saldo, el nou titular haurà d'adherir en els termes que estableixen aquestes condicions el producte o servei en Meva Iberdrola perquè pugui començar a acumular saldo. No es traspasarà el saldo d'un titular a un altre en cap cas.

En cas de baixa de tots els productes contractats i adherit a Meva Iberdrola, el client perdrà tot el saldo disponible i en tràmit.

6. Com es sol·licita la baixa al programa Meva Iberdrola?

El client podrà sol·licitar la baixa del programa contactant per telèfon a qualsevol dels telèfons d'Atenció al Client: 900 225 235, 91 919 52 73 o 94 646 01 25 o, al seu Punt d'Atenció més proper.

7. Altres condicions generals

Aquestes condicions romandran vigents i són aplicables per al període indicat a l'encapçalament. Si arribada la data de terminació del període indicat no es publiquen noves condicions, excepte disposició en contra per part d'IBERDROLA, aquestes s'entendran prorrogades per un període de la mateixa durada que l'anterior. Aquestes condicions substitueixen les condicions anteriors de Mi Iberdrola.

Els descomptes i beneficis de Meva Iberdrola no seran compatibles ni acumulables amb altres promocions d'IBERDROLA.

L'àmbit territorial de la campanya de fidelització Meva Iberdrola és Espanya.

El saldo obtingut amb Meva Iberdrola és una promoció de descomptes comercials que no té consideració de sistema de pagament financer, d'acord amb la normativa aplicable.

IBERDROLA es reserva el dret a finalitzar la campanya de fidelització Meva Iberdrola en qualsevol moment.

Iberdrola es reserva el dret a modificar de manera parcial o total aquestes condicions, els seus descomptes, avantatges, promocions i/o serveis oferts, sense que això generi dret a cap compensació, de la qual cosa s'informarà els usuaris registrats a Meva Iberdrola.

La participació en Meva Iberdrola suposa l'acceptació d'aquestes condicions generals íntegrament, per la qual cosa la manifestació en el sentit de no acceptar-les implicarà l'exclusió de Meva Iberdrola

Qualsevol acció o omissió per part del client registrat a Meva Iberdrola que sigui fraudulenta, contrària a la bona fe o que no respecti aquestes condicions generals o la normativa aplicable facultarà IBERDROLA a rebutjar el lliurament a aquest client de qualsevol descompte, avantatge, promoció i/o servei ofert en Meva Iberdrola

L'enviament d'ordres i instruccions a través dels diferents canals d'Iberdrola per dur a terme les accions previstes a Meva Iberdrola té la consideració de signatura autoritzada del client i té plena eficàcia jurídica.

En cas que consideris o tinguis motius per creure que un tercer no autoritzat ha tingut accés a la teva App Iberdrola o l'Àrea Clients, s'haurà de notificar aquesta circumstància a Iberdrola immediatament i assumir tota la responsabilitat derivada del mal ús i/o maneig de l'accés a aquesta.

Iberdrola es reserva el dret a suspendre o cancel·lar totalment o parcialment el teu compte d'usuari a l'App Iberdrola o de l'Àrea Clients o el teu accés a Meva Iberdrola

si la seva seguretat es veu compromesa o si s'ha dut a terme un ús fraudulent o no autoritzat o si en té sospites fundades.

IBERDROLA no es responsabilitza de les possibles pèrdues, deterioracions, robatoris, retards o qualsevol circumstància imputable a tercers que puguin afectar la teva participació en Meva Iberdrola.

Aquestes condicions generals i la seva possible interpretació queden subjectes al dret espanyol i als jutjats i tribunals de la ciutat de Madrid.

8. Tens cap dubte?

Per a qualsevol consulta en relació amb aquestes condicions, et pots posar en contacte amb Iberdrola mitjançant els nostres canals habituals, a través del telèfon 900 225 235 o per mitjà del correu electrònic clientes@tuiberdrola.es