

## CONDICIONES ECONÓMICAS SERVICIO PROTECCIÓN CLIMATIZACIÓN CONDICIONES PARTICULARES

Consiste en la reparación a domicilio correspondiente a la Dirección de Suministro del Contrato mediante un técnico cualificado, de averías de los equipos de climatización individual por expansión directa instalados en viviendas de uso particular, de su circuito de refrigerante, de las tuberías de desagüe y de la conexión eléctrica a los equipos. Incluye instalaciones de aire acondicionado y/o bomba de calor tipo split, multisplit o conductos.

Si el equipo de climatización no fuera reparable por una causa justificada, por ejemplo, por falta de piezas de repuesto, el cliente tendrá derecho a recibir el Pago de Sustitución por reparación inviable según los importes establecidos a continuación, descontando el coste de las posibles reparaciones ya realizadas en el mismo periodo contractual anual.

Los equipos de climatización con una antigüedad mayor de 10 años no le corresponderían el Pago por Sustitución.

**Coste Límite Anual:** El Coste Límite Anual es de 300 €, incluyendo todos los impuestos aplicables. En el caso de equipos con una antigüedad mayor de 10 años, en la reparación se incluirá el desplazamiento y 3 horas de mano de obra, las piezas serán a cargo del Cliente.

**Pago de Sustitución por reparación inviable:** El pago de sustitución en caso de avería no reparable por una causa justificada, será variable en función de la antigüedad de los equipos según se muestra a continuación:

- 300 € por año para equipos con antigüedad menor a 5 años.
- 250 € por año para equipos con antigüedad mayor o igual a 5 años y menor a 7 años.
- 200 € por año para equipos con antigüedad mayor o igual a 7 años y menor a 9 años.
- 150 € por año para equipos con antigüedad mayor o igual a 9 años y menor a 11 años.
- 0 € por año para equipos con antigüedad mayor a 11 años.

**Precio:** El Precio, el Coste Límite Anual y el Pago de Sustitución se actualizarán el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente de acuerdo al IPC, considerado como el valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre del año anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo General, publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

**Duración del Servicio:** La duración del presente servicio será la establecida para el contrato de suministro de Energía, electricidad o gas natural, con IBERDROLA de la vivienda del Cliente. Se establece un periodo de carencia para el uso del servicio de 30 días desde la fecha de entrada en vigor, según lo definido en las Condiciones Específicas.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS

### 1. OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Específicas es la prestación por IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, Iberdrola) del servicio adicional denominado PROTECCIÓN CLIMATIZACIÓN que se indica en las Condiciones Particulares, con el alcance descrito a continuación:

#### 1.1 Protección Climatización

Consiste en la reparación a domicilio por un técnico cualificado, de las averías de equipos de climatización y su instalación indicados en las Condiciones Particulares, ubicados en el domicilio correspondiente a la Dirección de Suministro que consta en el Contrato.

#### 1.2 Requerimientos del servicio

##### 1.2.1 Contrato de Suministro asociado

Este servicio deberá estar asociado a un contrato de suministro de energía eléctrica, con potencia contratada menor o igual a 15 kW, o un contrato de suministro de gas natural de baja presión, que deberá ser de tarifa 3.1 o 3.2.

En el caso de que el cliente aumentara la potencia eléctrica contratada del punto de suministro por encima de 15 kW o pasara a una tarifa de gas 3.3 o superior, se le dará de baja de este servicio.

##### 1.2.2 Antigüedad de los equipos de climatización

La antigüedad de los aparatos cubiertos se determinará, según su fecha de compra que será justificada por el cliente mediante ticket o factura de compra.

#### 1.3 Alcance

##### 1.3.1 En equipos de menos de 10 años de antigüedad:

Quedan cubiertos los costes de desplazamiento, mano de obra, piezas e impuestos necesarios para la reparación de las averías. La suma de todos estos costes se entenderá de aquí en adelante como el Coste de Reparación. El técnico, una vez realizada la visita, entregará al cliente detalle del Coste de Reparación.

No habrá límite anual de intervenciones de reparación, estableciéndose un Coste Límite Anual según se refleja en las Condiciones Particulares. Si el Coste de Reparación que se entrega al cliente tras la visita superara el Coste Límite Anual, se procederá según se establece en la cláusula 1.6.

##### 1.3.2 En equipos con una antigüedad igual o mayor de 10 años:

Quedan cubiertos el desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra. Le coste de las piezas será asumido por el Cliente.

El coste de las piezas y/o si el número de horas de reparación es superior a 3 horas, el Cliente deberá abonarlo y le será facturado previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por parte del Cliente.

#### 1.4 Garantía

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

#### 1.5 Exclusiones

Se excluyen del alcance del Servicio:

- Servicios en instalaciones comerciales o industriales, y en general las instalaciones o equipos cuya utilización no sea de fines exclusivamente domésticos.
- Las instalaciones de climatización centralizadas que den servicio a más de una vivienda, equipos portátiles, instalaciones que no sean fijas o no ubicadas en el domicilio del punto de suministro energético al que se asocia el servicio y equipos de climatización que utilicen tecnologías diferentes de las expresamente incluidas en el alcance.
- Las instalaciones o equipos en periodo de garantía.
- La reparación de equipos o partes de la instalación que no estén visibles y/o accesibles por el técnico.
- Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, piezas y componentes estéticos u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato.
- Corrosión u oxidación, ya sean causados por el normal uso o desgaste de los equipos o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena, polvo, humedad o salinidad inapropiadas.

- Averías producidas como consecuencias de un uso anormal, negligente o inadecuado de los equipos o de la instalación, daños accidentales o por cualquier tipo de acción de origen externo. CCEP y CCEE PC-2018-01
- Operaciones de mantenimiento o conservación del aparato, tales como, engrases, ajustes o limpiezas o revisiones periódicas.
- Cualquier pieza considerada consumible por el fabricante.
- Reclamaciones por pérdidas de utilidad de los equipos por falta de piezas de repuesto del fabricante.
- Averías que sean consecuencia directa o indirecta de incendios y fenómenos de carácter extraordinario o catastrófico.
- Las averías causadas por una instalación incorrecta o no conforme con las normativas, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales.
- Daños consecuenciales de los equipos, siempre que no hayan sido causados por una avería interna de funcionamiento, o daños causados en elementos que no son propios de la instalación cubierta y en general responsabilidades civiles de cualquier naturaleza.

#### 1.6 Facturación de costes que superen los límites

Si el coste de reparación de los equipos de climatización y su instalación, al ser 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 del mismo por el cliente.

#### 1.7 Pago de Sustitución por reparación inviable

En caso de que la reparación no sea posible por una causa justificada (por ejemplo, por falta de piezas de repuesto) el cliente tendrá derecho a recibir el Pago de Sustitución por reparación inviable, cuyo importe dependerá de la antigüedad del equipo de climatización según se indica en las Condiciones Particulares. Se descontarán del importe del Pago de Sustitución, el Coste de las posibles reparaciones realizadas en el mismo periodo anual. El Pago de Sustitución únicamente podrá producirse una vez durante cada periodo anual en que el contrato esté vigente, a cuyos efectos Iberdrola recogerá, en el momento de la atención, los datos relativos al mismo (Marca, Modelo, N° serie).

## 2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 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 el Servicio no se podrá utilizar, por lo que no se atenderán solicitudes de reparación realizadas en dicho periodo.

### 2.2 Solicitud del servicio

El cliente podrá solicitar el Servicio:

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

### 2.3 Atención de la avería

La atención de la avería se realizará en un máximo de dos (2) días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde el aviso, salvo causa de fuerza mayor. Se considera que el plazo de atención de avería se ha cumplido cuando el técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el periodo establecido y le ha ofrecido al menos 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.

### 2.4 Condiciones prestación del Servicio

Iberdrola prestará el servicio PROTECCIÓN CLIMATIZACIÓN 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 para lo cual se presentará el correspondiente presupuesto previo para su aprobación por el Cliente.
- Iberdrola únicamente responderá de la correcta ejecución de los trabajos objeto del presente contrato. En especial, no responderá de: o Daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos. o Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que sea ella la causante. o Daños causados a terceros por los elementos cubiertos. o 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, DURACIÓN, RENOVACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

### 3.1 Entrada en vigor

Si el contrato de suministro eléctrico o de gas natural al que se asocia este servicio fuera de nueva contratación, el presente Contrato entrará en vigor en la fecha de inicio efectivo del suministro de electricidad o gas natural con Iberdrola, sin perjuicio del periodo de carencia establecido. Si este servicio se añade a un contrato de suministro eléctrico o de gas natural ya existente, el presente Contrato entrará en vigor en la fecha de firma de este Contrato, sin perjuicio del periodo de carencia establecido.

### 3.2 Duración

La duración del presente servicio será la establecida para el contrato de suministro de electricidad o gas natural con Iberdrola de la vivienda del cliente. 3.3 Renovación El servicio se renovará anualmente, de forma simultánea con la renovación del contrato de suministro de electricidad o gas natural al que está asociado, salvo notificación en contrario de cualquiera de las partes con al menos quince días de antelación a la terminación del contrato.

### 3.3 Baja

Cualquiera de las partes podrá dar de baja el servicio en cualquier momento, sin penalización alguna, sin perjuicio de que si el servicio está asociado a un suministro energético que incluye alguna promoción, será de aplicación lo que se establezca en las Condiciones Particulares y Específicas de este suministro energético a este respecto.

Asimismo, la baja por parte del cliente en el contrato de suministro de electricidad o gas natural con Iberdrola al que está asociado, supondrá la baja de este servicio. La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por la parte solicitante. En el caso de un cambio de comercializadora del contrato de suministro de electricidad o gas natural, la baja será efectiva en la fecha que la compañía Distribuidora indique a Iberdrola que dicho cambio de comercializadora se ha llevado a cabo.