

Condiciones Generales del Contrato de suministro de energía eléctrica

1.- Objeto

Constituye el objeto del presente contrato el suministro de energía eléctrica en el mercado liberalizado de TELECOR, S.A.U. al Cliente (en adelante, el "Contrato") bajo la marca comercial "Energía El Corte Inglés" (en adelante, "Energía ECI"). El presente Contrato tiene carácter personal y la energía eléctrica suministrada se destinará de modo exclusivo al consumo del Cliente para uso doméstico en su vivienda en el punto de suministro indicada en las Condiciones Particulares-Económicas, sin que el Cliente pueda cederla o venderla a terceros, ni utilizarla en otro lugar, ni usarla para fines distintos a los establecidos en el Contrato. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la resolución unilateral del presente Contrato por parte de Energía ECI.

El Cliente declara que no es perceptor del Bono Social en conformidad con el art. 5.5 del RD 897/2017; en caso de serlo, Energía ECI no dispone de la capacidad legal de contratación, por ello, si quiere contratar con nosotros deberá comunicar esta circunstancia previamente y le facilitaremos una declaración de renuncia al Bono Social que deberá firmar (dispone más información en este enlace: <https://www.miteco.gob.es/es/energia/energia-electrica/bono-social.html>).

A su vez, el Cliente manifiesta que no se encuentra en situación de pobreza energética, vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social en los términos legales establecidos, así mismo, el Cliente declara que el punto de suministro contratado no tiene derecho a ser considerado como punto de suministro esencial a efectos de la ley sectorial eléctrica, si así fuese el Cliente se compromete a aportar un certificado justificativo en el momento previo a la contratación. En todo caso, el Cliente se obliga y es el único responsable de recabar de la Administración competente o de los servicios médicos competentes, según proceda, la documentación precisa para acreditar tal situación, así como a facilitarla y ponerla en conocimiento de Energía ECI, eximiéndola de toda responsabilidad de no cumplir con este precepto.

La eficacia del Contrato queda condicionada al momento en que se active el suministro por parte de la Compañía Distribuidora o, según el caso, autorice el acceso a la red de distribución. Por otro lado, el equipo de medida debe cumplir los requisitos establecidos por la ley aplicable (Real Decreto 1110/2007).

El Acuerdo Completo de este Contrato se registrará por las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Particulares-Económicas y por los anexos que, en su caso, se incorporen al mismo (ej. condiciones promocionales, condiciones de autoconsumo, SEPA etc.). En caso de discrepancia, prevalecerán las Condiciones Particulares-Económicas del Contrato sobre las Condiciones Generales. El Contrato se podrá completar con otros servicios o productos de Energía ECI, en estos casos, el Cliente deberá firmar el correspondiente contrato, adenda o anexo.

2.- Entrada en vigor y duración

El presente Contrato entrará en vigor en el momento de la firma y tendrá una duración inicial de un (1) año a contar desde que la Compañía Distribuidora active el suministro, salvo los casos que el Cliente firme el Contrato en su modalidad de cambio de titular por traspaso manteniendo las condiciones del contrato anterior (incluido el precio y la duración) conforme a los términos de la cláusula 16.

A la finalización del plazo de la duración inicial indicada en el párrafo anterior, el presente Contrato se prorrogará automáticamente, y de manera tácita, por periodos adicionales de un (1) año de duración, rigiendo las mismas condiciones del Contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa o se remita una preaviso de Energía ECI al Cliente con treinta (30) días de antelación a la entrada en vigor de las modificaciones comunicadas, el Cliente podrá comunicar su disconformidad a estas modificaciones y podrá resolver el Contrato sin que se le aplique ningún tipo de penalización. En todo caso, las facturas de suministro indicarán la fecha de finalización del Contrato con el objetivo de que el Cliente pueda evitar su prórroga, si es esa su voluntad.

En el caso de que el acceso al equipo de medida fuera finalmente denegado a la Compañía Distribuidora, o existiesen discrepancias o incorrecciones de los datos o documentos facilitados, deuda pendiente, inclusión en ficheros de morosidad o cualquier otra circunstancia que haga imposible el cumplimiento del Contrato, este quedará automáticamente resuelto sin derecho a indemnización por ninguna de las partes.

Si el Cliente resuelve, antes de la finalización del plazo inicial, el Contrato solamente en la modalidad de tarifa con permanencia y por voluntad propia, deberá indemnizar a Energía ECI por los daños causados con una penalización equivalente al 5% la energía pendiente de suministro, incluyendo otros perjuicios económicos (ej. condiciones de promociones incumplidas) conforme a lo establecido en el art.4.5 del Real Decreto 1435/2002.

3.- Acceso a la red de suministro eléctrico

En caso de que a la firma del presente Contrato la instalación del punto del suministro no contara con contrato de acceso a la red con la Compañía Distribuidora ("Contrato de ATR"), el Cliente autoriza y faculta a Energía ECI a contratar en su nombre con la Compañía Distribuidora de la zona los contratos de acceso a las instalaciones que sean precisos para el buen fin del Contrato. El Cliente no podrá resolver el Contrato de ATR mientras esté vigente el presente Contrato y deberá cumplir cuantas obligaciones le correspondan conforme a la normativa del sector eléctrico, en su condición de usuario, en particular las relativas a los equipos de medida, su mantenimiento y sus inspecciones. En cualquier caso, el Cliente mantendrá con la Compañía Distribuidora todos los derechos relativos al Contrato ATR. Energía ECI asumirá el pago de los peajes de acceso correspondientes al Cliente a la Compañía Distribuidora siempre que el Cliente esté al corriente de pago del presente Contrato. La firma del Contrato supone la autorización por parte del Cliente a Energía ECI para que actúe en su nombre ante la Compañía Distribuidora realizando cuantas gestiones sean necesarias para el buen fin del suministro y, en su caso, para la firma de un nuevo Contrato de ATR o, para la modificación y/o cancelación de las condiciones del Contrato de ATR que con anterioridad a la fecha del presente Contrato pudiera tener establecido el Cliente con otras comercializadoras. Igualmente, el Cliente autoriza a Energía ECI a manifestar en su nombre ante la Compañía Distribuidora su autorización para el acceso por Energía ECI a los datos de suministro eléctrico contenidos en el registro de puntos de suministro de la Compañía Distribuidora.

4.- Derechos de acometida y depósito de garantía

Cuando en el momento de la suscripción del Contrato de ATR, la Compañía Distribuidora exija a Energía ECI la entrega de un depósito de garantía prevista en el art.79.7 del Real Decreto 1955/2000, o legislación que la desarrolle; Energía ECI procederá a abonar dicha cantidad en nombre del Cliente, y se la cobrará a este último cargándola en la facturación por el suministro de energía. La devolución del depósito de garantía se efectuará por la Compañía Distribuidora al Cliente, o a Energía ECI en su nombre, previa solicitud de uno de éstos a la propia Compañía Distribuidora en el momento en que se resuelva formalmente el Contrato de ATR.

Los derechos de acometidas vinculados a las solicitudes de un nuevo suministro o ampliación de los existentes, así como los derechos relativos a la verificación, reconexión u otros tipos de actuaciones sobre la instalación del punto de suministro del Cliente aplicados por la Compañía Distribuidora serán a cargo del Cliente. En estos casos, Energía ECI trasladará los importes correspondientes a estas actuaciones de la Compañía Distribuidora al Cliente en su factura de suministro eléctrico.

5.- Proceso de contratación, comunicaciones y resolución de conflictos

Energía ECI y el Cliente acuerdan y consienten de manera expresa que todas las comunicaciones relacionadas con el desarrollo, la perfección y ejecución del Contrato (ej: las modificaciones de potencia y/o de datos bancarios), incluidas la validez y eficacia de notificaciones, puedan ser comunicados y ejecutados por medios telefónicos (incluyendo SMS), electrónicos (ej. a través del Área del cliente o el email) o telemáticos, permitiéndose a efectos operativos la utilización de sistemas de identificación o de claves de seguridad de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos.

Ambas partes aceptan de forma expresa el uso de sistemas de certificación electrónica de correos electrónicos y SMS ofrecidos por terceros de confianza habilitados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, además de otras formas existentes de comunicación fehaciente para cualquier gestión contractual, incluidos los procesos de suspensión suministro por impago o la firma del Contrato.

Es responsabilidad del Cliente comunicar a Energía ECI cualquier cambio o modificación de los datos del Contrato y contacto en los que desee recibir los avisos, así como de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de éstos.

5.1- Proceso de contratación con Energía ECI y modificaciones posteriores

Tanto en los casos de contratación telefónica o presencial, será necesario que el Cliente suscriba el Contrato mediante firma digital certificada a través de un prestador de servicios de confianza (en nuestro caso "Logalty Prueba por Interposición, S.L."), por lo tanto, una vez se hayan gestionado las grabaciones y registros pertinentes, el envío o puesta a disposición del Cliente del Contrato tendrá la consideración de confirmación documental del consentimiento expreso, conforme a la Ley 34/2002 y la normativa aplicable. A tal efecto, este Contrato y las posibles modificaciones posteriores, se entenderán perfeccionadas desde el momento de la grabación o el registro del consentimiento expreso, sin necesidad de que sea validado con la firma del Cliente.

El Cliente podrá además acceder a una copia del Contrato en su perfil del Área de la cliente ubicada en nuestra web (www.energiaelcorteingles.es) mediante un sistema de acceso personalizado. Sin perjuicio de lo anterior, Energía ECI pondrá en todo momento a disposición del Cliente una copia del Contrato cuando este lo requiera.

5.2- Atención al cliente y gestión de reclamaciones

Energía ECI pondrá a disposición del Cliente de un servicio de asistencia gratuita para consultas y reclamaciones en los términos previstos en la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y la recogida en la normativa de defensa del consumidor.

Energía ECI atenderá a todas las reclamaciones, incidencias, consultas en relación con el Contrato; dichas comunicaciones podrán ser efectuadas por el Cliente a través del número de teléfono y direcciones que constan en las facturas y en la página web de www.energiaelcorteingles.es, así como, a través del teléfono gratuito 900 300 370 de atención al cliente, o por medios postales al apartado de correos de la ciudad de Madrid 630- FD.

5.3.- Resolución de conflictos

Tal como se indicó en el punto anterior, el Cliente tendrá derecho a presentar cualquier reclamación por escrito, por vía telefónica o electrónica dirigiéndose a los mismos datos de contacto habilitados por Energía ECI indicados. El Cliente también dispone de la posibilidad de dirigirse al organismo de protección del consumidor competente de su Comunidad Autónoma o Ayuntamiento, en virtud de lo dispuesto en el artículo 98 del RD 1955/2000 o en el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia derivada de la interpretación, aplicación y/o ejecución del presente Contrato, el Cliente que reúna la condición de consumidor a los efectos del art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, también podrá acudir al Sistema Arbitral de Consumo, al que Energía ECI está adherido a nivel nacional y en cuya web podrá encontrar más información: <https://www.msbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/home.htm>.

6.- Equipo de Medida

El Cliente dispondrá en el punto de suministro que consta en el Contrato de un Equipo de Medida adecuado, pudiendo ser en propiedad o alquiler. Éste deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las obligaciones establecidas por el RD 1955/2000.

Si el Cliente dispone de un Equipo de Medida en régimen de alquiler, los términos de éste, y el precio a satisfacer por ello, serán los establecidos en el RD 1164/2001. En cualquier caso, Energía ECI facturará al Cliente, el alquiler o los conceptos derivados del Equipo de Medida imputados por la Compañía Distribuidora.

El Cliente se compromete a no manipular el Equipo de Medida, y a informar a Energía ECI en el caso de detectar un funcionamiento anormal o incidencias en el Equipo de Medida. Cualquier manipulación fraudulenta o intencionada del Equipo de Medida facultará a Energía ECI a resolver de forma automática e inmediata el presente Contrato. El Cliente garantizará a Energía ECI y a la Compañía Distribuidora el acceso al Equipo de Medida, con el fin de llevar a cabo la instalación, inspección, lectura, mantenimiento, verificación y control, así como otras actuaciones que resulten necesarias para la correcta ejecución del Contrato y el Contrato de ATR. Corresponderá a la Compañía Distribuidora la conexión de las instalaciones y del Equipo de Medida, así como las lecturas reales y/o estimadas en los plazos y condiciones establecidos legalmente.

7.- Calidad de suministro

La calidad de suministro se ajustará a la definida en el RD 1955/2000, siendo una responsabilidad de la Compañía Distribuidora.

El Cliente o Energía ECI -también en nombre del Cliente- podrán realizar ante la Compañía Distribuidora las gestiones necesarias y reclamaciones por incumplimiento de las condiciones reglamentarias de calidad de suministro. Si es el caso, Energía ECI trasladará al Cliente las bonificaciones, descuentos e indemnizaciones que correspondan al Cliente por incidencias en su red.

De igual modo, los daños ocasionados a cualquier aparato, equipo o instalación del Cliente que tengan su origen en sobretensión de la red eléctrica, en cortes, alteraciones en el suministro o cualquier otra circunstancia que se establezca en el RD 1955/2000, o normativa sectorial de la electricidad, serán responsabilidad de la Compañía Distribuidora.

8.- Condiciones de suministro

El Contrato es personal y el Cliente, en calidad de titular del punto de suministro como poseedor de justo título, declara ser el efectivo usuario de la energía eléctrica que no podrá ni cederla ni venderla a terceros. La energía eléctrica suministrada se destinará únicamente para el consumo del punto de suministro señalado como vivienda en el Contrato. El Cliente declara que dispondrá del citado justo título para el uso de dicha vivienda e instalación durante toda la vigencia del Contrato. Las características concretas del suministro son las indicadas en las Condiciones Particulares-Económicas del Contrato. La potencia máxima que el Cliente podrá consumir será la determinada por la Compañía Distribuidora según la normativa Orden ITC/3519/2009 o normativa que aplique.

9.- Precio

El Cliente está obligado al pago a Energía ECI del Precio del suministro de energía eléctrica correspondiente a la Tarifa contratada conforme a los términos indicados en las Condiciones Particulares-Económicas y en lo establecido en la presente cláusula.

9.1.- Los conceptos regulados del Precio

Conforme a la legislación aplicable, Energía ECI trasladará automáticamente al Cliente los siguientes conceptos:

(i) El establecimiento o modificación tanto de los peajes y cargos relativos al Contrato de ATR aplicados por la Compañía Distribuidora como de otros componentes regulados, conceptos o importes fijados por la Administración y/o los reguladores, así como, de los importes legalmente exigibles asociados al suministro de energía eléctrica (ej. financiación del Fondo Nacional de Eficiencia Energética, costes del sistema eléctrico, retribución del operador del mercado o del sistema).

(ii) De acuerdo con lo recogido en la cláusula 6 del Contrato, el precio del alquiler u otros conceptos relacionados con el Equipo de Medida se incluirá en la factura como concepto independiente al Precio.

(iii) Serán asimismo a cargo del Cliente, todos aquellos gastos, costes, tributos, gravámenes y pagos que resulten legal, y fiscalmente exigibles en cada momento como consecuencia de la suscripción del Contrato (IEE, el IVA o tributos equivalentes autonómicos e imposiciones tributarias aplicables, ver cláusula 10).

(iv) Serán cargo del Cliente aquellos importes que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la Compañía Distribuidora o hayan sido reclamados por ésta.

(v) Financiación del Bono Social. El importe correspondiente a la financiación del Bono Social indicado en las Condiciones Particulares-Económicas se facturará de manera independiente en el Precio, no obstante, éste podrá actualizarse según legislación aplicable en cada momento menos en la Tarifa Lúcete, ya que el Bono Social está incluida en la fórmula del Precio. A tal fin, informará al Cliente en la factura estos costes y/o precios incorporados en cada momento. En ningún caso, los cambios recogidos en la presente cláusula tendrán la consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la cláusula 18 del Contrato.

9.3.- Promociones, ofertas y descuentos

El precio fijado en las promociones, ofertas o descuentos que puedan aplicar a la Tarifa contratada por el Cliente, se aplicará durante el plazo estipulado en las especificaciones de estas, por lo tanto, no genera consolidación o derecho alguno en el mantenimiento del citado precio y condiciones fuera de las circunstancias citadas, como, por ejemplo, en las prórrogas del Contrato. Las condiciones de las promociones y descuentos pueden consultarse en la web: www.energiaelcorteingles.es y/o consultando al canal de atención de cliente de Energía ECI.

Asimismo, si determinadas promociones u ofertas, así como productos o servicios contratados que incluyan una permanencia mínima, en caso de baja anticipada del Contrato o incumplimiento de las bases de la promoción u oferta por parte del Cliente, Energía ECI podrá solicitar a éste la restitución del valor de la promoción o de los servicios y productos de forma proporcional al periodo de Contrato no consumido, cumpliendo las limitaciones establecidas por el art. 4.5 del RD 1435/2002.

9.4.- Gestión del Contrato de ATR. Precio de potencias y actuaciones vinculadas a la Compañía Distribuidora
Energía ECI tramitará, a solicitud del Cliente, cualquier modificación de la potencia contratada y/o de la tarifa de acceso contratada ante la Compañía Distribuidora, quedando supeditada dicha modificación a la concesión de esta por parte de la Compañía Distribuidora. En todo caso, las modificaciones de potencia y tarifas

quedarán sujetas al cumplimiento de la autorización de la Compañía Distribuidora, siendo a cargo del Cliente cualquier coste que se genere por la Compañía Distribuidora como resultado de esta gestión.

Será por cuenta del Cliente el pago de los derechos de acometida, enganche, y cualesquiera otros conceptos legalmente determinados, así como la realización de las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación sea conforme a las exigencias de la Compañía Distribuidora. La modificación de estos parámetros contratados se hará vigente desde la fecha de dicha concesión por parte de la Compañía Distribuidora y conllevará la variación de los precios fijados en las Condiciones Particulares-Económicas del Contrato. Todas estos trámites y actuaciones llevadas a cabo por la Compañía Distribuidora, conforme al Contrato ATR, se facturarán aparte.

9.5.- Tarifa Lúcete

9.5.1.- Condiciones de la Tarifa Lúcete

Energía El Corte Inglés informa al Cliente, quien acepta y conoce, que si ha contratado la Tarifa Lúcete en las Condiciones Particulares-Económicas, se aplicará el "Precio Indexado" al coste de la energía de mercado eléctrico, la fórmula para obtener su importe será la siguiente:

Fórmula de Precio Indexado

Precio Indexado * = TP + TE + CS

Siendo:

i) El Término de Potencia (TP)

Para el cálculo del importe del Término de Potencia se multiplica la potencia contratada por el CLIENTE en la Condiciones Particulares por el coste de Peajes y Cargos y más el margen de comercialización del Término de Potencia, que si no se define expresamente en las Condiciones Particulares- Económicas, su valor será cero (0).

ii) El Término de Energía (TE)

Para el cálculo del importe del Término de Energía para cada una de las horas se multiplicará la siguiente fórmula por el consumo horario:

$[(OMIE + SSAA + INT + PPC + RO + CD + GDOs) * (1 + Ph(\%)) + FNEE + MC + BS] \times [1 + TM(\%)] / (1 - TM(\%)) + ATR + CARGOS$

Cada concepto responde a las siguientes especificaciones:
OMIE = Precio horario de OMIE correspondiente a la sesión del Mercado Diario.

SSAA = Incluye los costes de los servicios de ajuste del sistema eléctrico publicados por REE (restricciones técnicas, PBF y TR, reserva potencia adicional a subir, banda secundaria, etc.) aplicados al consumo. Los valores se obtendrán de la liquidación emitida por REE disponible en el momento de la facturación del consumo incrementada en 0,005 € / kWh como compensación por diferencias con la liquidación final.

INT = Financiación del servicio de interrumpibilidad, de acuerdo con la normativa en vigor aplicable.

PPC = Pago de los mecanismos de capacidad de generación según la normativa en vigor aplicable.

RO = Retribución al operador del sistema (REE) y del mercado (OMIE) según normativa en vigor aplicable.

CD = Incluye otros costes de adquisición de la comercializadora asociados al suministro como son los desvíos, BS3 y servicio de respuesta activa de la demanda.

GdOs= coste de garantías de origen renovable.

Ph = Coeficiente de pérdidas horario del peaje de acceso.

FNEE = Importe que aplique sobre la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética (Orden TED/197/2025 o normativa en vigor aplicable)

BS= Importe para la financiación del Bono Social (Real Decreto 897/2017 o normativa aplicable)

MC = Margen de comercialización que puede aplicar ENERGIA ECI y definido en las Condiciones Particulares-Económicas, después de pérdidas. Si no se define en las Condiciones Particulares-Económicas, su valor será 0.

TM = Tasa municipal conforme art. 24 del RDI 2/2004 o legislación que aplique



ATR = Peajes de acceso a la red (Resolución de 4 de diciembre de 2024 o normativa en vigor aplicable)

CARGOS = Cargos (Orden TED/1487/2024 o normativa en vigor aplicable.)

iii) Cuota de Servicio (CS)

Tomará el valor indicado en las Condiciones Particulares y Económicas del Contrato.

* Los costes, gravámenes, cargos o conceptos regulados, así como impuestos y recogidos en el Contrato por otros conceptos (ej. alquiler de equipos de medida, derechos de acometida) que conforman el precio de esta Tarifa, serán ajustados automáticamente y aplicados al Precio según los términos que se especifican en el Contrato (especialmente los establecidos en las cláusulas 9.1 y 10).

9.6. Tarifa Despreocúpate 6 meses

9.6.1.-Condiciones de la Tarifa "Despreocúpate 6 meses"

ENERGIA ECI informa al Cliente, quien acepta y conoce, que la Tarifa contratada "Despreocúpate 6 meses", es de duración anual. Durante los 6 meses iniciales aplicará el precio fijo indicado en las Condiciones Particulares y Económicas. Transcurrido este periodo inicial y/o en los siguientes periodos de 6 meses que se vayan sucediendo, ENERGIA ECI dispone de la posibilidad de efectuar la revisión del precio conforme a la fórmula que se indica en el siguiente punto bajo las siguientes condiciones:

(i) Si ENERGIA ECI decide aplicar el precio de revisión, tras los primeros 6 meses iniciales del Contrato y/o en los siguientes periodos de 6 meses que se vayan sucediendo, se lo notificará previamente al Cliente.

(ii) En caso de que ENERGIA ECI no comunique ninguna revisión de precio, seguirá vigente el precio fijo inicial o el que esté aplicando en ese momento sin que tenga que mediar ninguna notificación al respecto.

Sin perjuicio de lo indicado en la presente cláusula 9.7, ENERGIA ECI seguirá aplicando la revisión habitual de precio en el momento de la prórroga anual siguiendo el procedimiento de comunicación indicado en la cláusula 19 de las presentes Condiciones Generales del Contrato.

9.6.2.-Fórmula del precio en caso de revisión cada 6 meses

En caso de que Energía ECI comunique al Cliente el precio de revisión cada 6 meses, este será como máximo y sin perjuicio de que Energía ECI pueda aplicar un precio menor, el resultado de la siguiente fórmula:

*Fórmula revisión de precio= [(OMIP*Apto + SSAA + INT + PPC + RO + CO) * (1+Ph(%)) + FNEE] x [1+TM(%)/(1-TM(%))+ ATR + CARGOS]

OMIP = Media aritmética de los últimos 5 días laborables antes de la actualización del "Settlement price", publicado por OMIP (www.omip.pt), de los productos FTB M para los próximos seis meses +0,015€/kWh en concepto de prima de riesgo.

Apto = Se calculará como la media ponderada de los precios horarios del mercado diario de los últimos 12 meses de OMIE (www.omie.es) por los perfiles iniciales, publicados por REE (www.ree.es), de los últimos 12 meses anteriores al momento en que se realiza la actualización de los precios, dividido por el precio medio aritmético de OMIE de dichos 12 meses. Al resultado se le sumará un valor fijo de 0,1 como prima de riesgo por apuntamiento.

SSAA = Media de los 12 últimos meses de los costes de los servicios de ajuste del sistema eléctrico publicados por REE (restricciones técnicas, PBF y TR, reserva potencia adicional a subir, banda secundaria, etc.) incrementada en 0,013€/kWh como prima de riesgo y como prima por compensación por diferencias con la liquidación final.

INT = Financiación del servicio de interrumpibilidad, de acuerdo con la normativa en vigor aplicable.

PPC = Pago de los mecanismos de capacidad de generación según la normativa en vigor aplicable.

RO = Retribución al operador del sistema (REE) y del mercado (OMIE) según normativa en vigor aplicable.

CO = Otros Costes Operativos como son los desvíos, BS3 y servicio de respuesta activa de la demanda, GdOs, y el Margen de comercialización. Tendrá un valor de 0,033€/kWh.

Ph = media de los coeficientes de pérdidas horarios de la tarifa 2.0TD, publicados por REE para los seis meses siguientes, ponderada por los perfiles iniciales para esa tarifa publicados por REE (www.esios.ree.es) incrementada en 6 puntos porcentuales, en concepto de prima de perfil y prima por la diferencia entre las pérdidas estimadas por REE y las finalmente liquidadas en la C5 por ésta.

FNEE = Importe que aplique sobre la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética (Orden TED/197/2025 o normativa en vigor aplicable.).

TM = Tasa municipal conforme art. 24 del RDI 2/2004 o legislación que aplique.

ATR = Peajes de acceso a la red (Resolución de 4 de diciembre de 2024 de la CNMC o normativa en vigor aplicable).

CARGOS = Cargos (Orden TED/1487/2024 o normativa en vigor aplicable.)

* Los costes, gravámenes, cargos o conceptos regulados, así como impuestos y recogidos en el Contrato por otros conceptos (ej. alquiler de equipos de medida, derechos de acometida, Bono Social) que conforman el precio de esta Tarifa, serán ajustados automáticamente y aplicados al Precio según los términos que se especifican en el Contrato (especialmente los establecidos en las cláusulas 9.1 y 10).

10.- Impuestos y fiscalidad

Serán a cargo del Cliente, todo tipo de tributos (impuestos, tasas, precios públicos, recargos territoriales, etc.) y cualquier otro gravamen que pudiera establecerse por cualquier tipo de norma de ámbito estatal, autonómico, local o sentencia judicial aplicables al presente Contrato. El Cliente estará obligado a su pago a los tipos vigentes y con los efectos temporales que se establezcan en cada momento. En ningún caso, estos cambios tendrán la consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la cláusula 19 del Contrato. Se aplicará al Precio principalmente los siguientes impuestos:

(i) El Impuesto Especial sobre la Electricidad (IEE) se aplicará sobre el consumo de energía eléctrica, el Término de Potencia, el Bono Social, y la Cuota de Servicio dependiendo de si aplica.

(ii) El importe total resultante de adicionar al precio del IEE que corresponda, así como todos tributos y gravámenes que recaigan sobre el suministro, conformará la base imponible del Impuesto de Valor Añadido (IVA) sobre la cual se repercutirá al Cliente. (En caso de suministros efectuados en el territorio de Canarias o Ceuta y Melilla, resultará de aplicación, en su caso, el Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) o Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación (IPSI)).

11.- Facturación y pago

El Cliente autoriza a Energía ECI para que le remita las facturas electrónicamente o en papel, conforme lo indique en las Condiciones Particulares-Económicas. Energía ECI pondrá a disposición del Cliente las facturas electrónicas en el Área del cliente de su web, en cualquier caso, se le notificará la disponibilidad de estas mediante aviso al email del Cliente cada vez que se emita una nueva factura. En el supuesto de que el Cliente indique no disponer de correo electrónico podrá solicitar expresamente que la factura le sea remitida en papel a la dirección indicada por el Cliente. Es responsabilidad del Cliente comunicar a Energía ECI cualquier cambio o modificación de los datos de contacto en los que desee recibir éstas y otras comunicaciones, así como de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de estos. Energía ECI remitirá mensualmente al Cliente la factura correspondiente por el precio total del servicio descrito en las Condiciones Particulares-Económicas, con el desglose correspondiente, no obstante, esta periodicidad quedará sujeta a la obligación de la realización de las lecturas por la Compañía Distribuidora conforme a la forma y/o temporalidad establecida por el RD 1718/2012 o normativa que la sustituya. La facturación podrá ser mediante curvas de carga, para ello, se aplicarán las condiciones anteriores al consumo horario real provisto por la Compañía Distribuidora ("curva de carga"); en caso de que el Cliente no posea un Equipo de Medida horario debidamente conectado al sistema de la Compañía Distribuidora o de no poder garantizar continuidad de datos horarios, Energía ECI utilizará para facturar el perfil estándar y consumos registrados para la tarifa de acceso de aplicación provista por Red Eléctrica de España, S.A.U. o conforme al Concentrador Secundario de cada Compañía Distribuidora.

El Cliente otorga su conformidad para que Energía ECI solicite, almacene y facture la información de consumo horario del punto de suministro. Energía ECI podrá incluir en la facturación de suministro otros importes correspondientes a otros servicios o productos contratados con Energía ECI directamente y/o por cuenta de terceros, siempre que se haga con el adecuado desglose para evitar confusión entre dichos conceptos y el coste del suministro eléctrico. En caso de errores en la facturación Energía ECI procederá a corregir aquéllos que sean de su responsabilidad y remitirá a la Compañía Distribuidora o al tercero implicado aquellos que sean responsabilidad de éstas últimas.

El pago de cada factura se realizará mediante domiciliación bancaria en la cuenta (IBAN) designada por el Cliente, o un tercero, mediante autorización SEPA anexa al Contrato. Las partes están conformes en que el pago será el mismo día de emisión de la factura, o en su defecto en la fecha en que la entidad bancaria designada reciba la comunicación con el importe a cargar en la cuenta del Cliente. El Cliente, o el tercero, se obliga a proporcionar estas instrucciones a la entidad bancaria, así como mantener dichas instrucciones durante el período íntegro de vigencia del presente Contrato y autoriza a Energía ECI a cargar la factura a la cuenta bancaria del Cliente. En caso, que el Cliente designase otra persona para el pago por domiciliación, esta deberá firmar y aceptar el anexo SEPA. Si Energía ECI ofreciera la opción de domiciliar los pagos en la Tarjeta de Compra de El Corte Inglés, el cargo correspondiente a cada mensualidad (o en su defecto cuando se produzca el cargo conforme a los plazos estipulados en el presente Contrato) del servicio se realizará con la Tarjeta de Compra de El Corte Inglés, que se liquidará de conformidad con lo establecido en el contrato del Cliente por el uso de la Tarjeta de El Corte Inglés.

En el supuesto de que Energía ECI ejercitase su derecho a solicitar la suspensión del suministro, no estará obligada a reponerlo hasta que el Cliente haya realizado todos los pagos adeudados, incluidos los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro, así como los gastos de recobro generados.

Todas las cantidades debidas conforme a este Contrato que no sean satisfechas en el plazo establecido al efecto devengarán de forma automática, incluidos los gastos de devolución de la entidad bancaria y los demás gastos derivados del cobro extemporáneo, adecuadamente justificados, los cuales serán repercutidos al Cliente cuando el impago se deba a causas imputables a éste. Para el cálculo de los gastos derivados del cobro extemporáneo se estimarán los recursos empleados y justificados por Energía ECI dedicados a esta tarea. Sobre las cantidades facturadas no satisfechas en las fechas previstas se aplicará automáticamente y sin necesidad de ningún requerimiento, desde la fecha de su vencimiento y hasta su completo pago, el tipo aplicable del interés legal del dinero publicado por el Banco de España más dos (2) puntos.

El Cliente acepta y declara conocer que, los incumplimientos de pago podrán ser comunicados a un fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias, concretamente a ASNEF de la compañía EQUIFAX IBÉRICA, S. L., siempre en los términos previstos en cuanto a condiciones de acceso a dicho registro, especialmente conforme a Ley Orgánica 3/2018 y salvo que se comunique a lo largo del Contrato el cambio de compañía al efecto.

12.- Suspensión del suministro

12.1.-La Compañía Distribuidora podrá suspender o cortar el suministro eléctrico para la ejecución de trabajos programados en la red.

En caso de suspensión del suministro por causas imputables a la Compañía Distribuidora, Energía ECI actuará en nombre e interés del Cliente frente a la Compañía Distribuidora para reclamar el restablecimiento del suministro lo antes posible. Energía ECI no será responsable frente al Cliente por interrupciones derivadas del funcionamiento de la red o imputables a la Compañía Distribuidora.



Energía *El Corte Inglés*

- Servicio de Atención al Cliente de cualquiera de los centros comerciales El Corte Inglés, si disponen de éste

12.2.- Suspensión por impago

Sin perjuicio de cualquier otro derecho que asista a Energía ECI bajo el presente Contrato, en caso de que el Cliente incumpliera cualquiera de los pagos previstos y tras los correspondientes avisos de impago, Energía ECI podrá solicitar a la Compañía Distribuidora la suspensión del suministro de energía eléctrica.

En el supuesto de que Energía ECI ejercitase su derecho a solicitar la suspensión del suministro, no estará obligada a reponerlo hasta que el Cliente haya realizado todos los pagos adeudados, incluidos los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro, así como los de recobro. El ejercicio por Energía ECI del derecho a suspender el suministro no exime al Cliente de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente, conforme a lo establecido en el Contrato. Una vez satisfecha la totalidad de la deuda, se ordenará el restablecimiento del suministro a la Compañía Distribuidora el día siguiente hábil a aquel en que se haya tenido conocimiento de que se ha realizado el pago de la cantidad adeudada.

12.3.- Proceso de suspensión de suministro por impago

Antes de ordenar la suspensión del suministro, Energía ECI enviará un requerimiento amistoso previo de pago al Cliente. Posteriormente, si el impago persiste, Energía ECI podrá remitir más requerimientos de suspensión de suministro conforme a la ley, éstos se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el Cliente, así como de la fecha, la identidad y el contenido de éste. Dependiendo de la potencia del punto de suministro que conste en el Contrato, el requerimiento seguirá este proceso:

(i) En el caso de suministros que sean vivienda con mayor potencia de 10Kw, el requerimiento contendrá la fecha en que finalizará el periodo de pago voluntario de la factura impagada, que deberá respetar el plazo mínimo contemplado de cinco (5) días naturales hábiles desde la notificación fehaciente,

(ii) En el caso de suministros que sean vivienda con igual o menor potencia de 10Kw dicho plazo será de dos meses desde la fecha de recepción del documento o intento de notificación y cabrán hasta tres requerimientos en total dentro de este plazo.

El procedimiento indicado en la presente cláusula se recoge en el art. 86 del RD 1955/2000 y en el caso de viviendas habituales con potencia igual o inferior a 10 Kw el establecido en el art. 18 y siguientes del RD 897/2017.

El Cliente ha sido expresamente advertido que una vez finalizado o resuelto el presente Contrato, si desea disponer de suministro, se le recomienda formalizar un contrato de suministro con una nueva comercializadora o la Compañía Distribuidora tendrá la opción de pasar el suministro del Cliente a una Comercializadora de Referencia.

12.4.- Otras Causas de suspensión

El suministro podrá suspenderse adicionalmente por las siguientes causas:

- En casos de Fuerza Mayor.
- Por razones de seguridad o riesgo para las personas o bienes, o realización de tareas de mantenimiento, reparación o ampliación del Punto de Suministro.
- En caso de manipulación indebida de las instalaciones de recepción o vertido o del Equipo de Medida.
- En los demás supuestos, ante el incumplimiento de cualquier obligación que la normativa imponga al Cliente respecto de los equipos con que ha de contar, la conservación de las instalaciones cuando ello suponga un peligro para la seguridad de las personas o bienes.
- Imposibilidad por parte de la Compañía Distribuidora de instalar el Equipo de Medida o de control de potencia, para inspeccionar las instalaciones o para efectuar la lectura del Equipo de Medida.

13.- Resolución del Contrato

El Contrato podrá ser resuelto, además de los supuestos expresamente previstos en otras cláusulas de estas Condiciones Generales, por los siguientes motivos:

- En caso de impago de una factura siempre que hayan transcurrido cinco (5) días desde el vencimiento del periodo de pago. Y en aquellos casos que por procedimiento de suspensión por impago requiera la resolución del Contrato.
- Incumplimiento de alguna de las condiciones esenciales del presente Contrato por cualquiera de las partes.
- En casos de fraude, manipulación indebida de los Equipos de Medida o irregularidades por parte del Cliente, o cuando se establezcan derivaciones para suministrar energía a otro punto

d) Resistencia o negativa por el Cliente a la entrada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, en la vivienda o estancias donde se encuentran las instalaciones de transformación, medida o control a personal autorizado por la Compañía Distribuidora encargada de la medida e inspección de la instalación.

e) La negligencia del Cliente respecto a la custodia de los Equipos de Medida.

f) Por mutuo acuerdo de las Partes.

g) Por cese de la actividad de comercialización de energía por parte de Energía ECI.

13.1.- Consecuencias de la resolución o finalización del Contrato

En caso de resolución anticipada de manera unilateral sin causa reflejada en este Contrato, en las tarifas con permanencia; Energía ECI podrá exigir al Cliente el pago de una indemnización equivalente al 5% del precio del Contrato por la energía contratada pendiente de suministro, calculada de acuerdo con el método de estimación de medidas recogido en la Resolución 30 de diciembre de 2002 de la DGPEM, o posterior que la sustituyere, dentro de este porcentaje también se incluyen otros perjuicios económicos aplicables (ej. incumplimiento de las condiciones de una promoción sujeto a la vigencia de la misma).

14.- Responsabilidad

Salvo en los casos de incumplimiento doloso, y con sujeción a lo que en su caso establezca al respecto de forma imperativa, ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños indirectos o lucro cesante derivado del incumplimiento del presente Contrato. En ningún caso, Energía ECI responderá por los daños y perjuicios que se ocasionen al Cliente o a terceros por razón de acciones u omisiones cometidas por el propio Cliente o de terceros que no sean directamente imputables a Energía ECI, y en particular, de la interrupción del suministro por causas que no le sean imputables y de los derivados de actuaciones de otros sujetos del sistema eléctrico. Cualquier responsabilidad derivada de deficiencias en la calidad de la energía eléctrica y continuidad del servicio serán exigibles por el Cliente al titular de la red, transportista y/o distribuidores encargados de la entrega de la energía eléctrica, salvo que dichas deficiencias se deriven directamente del comportamiento doloso o culposo de Energía ECI.

15.- Cesión y posible traspaso del Contrato

El presente Contrato no podrá ser cedido a un tercero ni total ni parcialmente por ninguna de las partes, salvo previo consentimiento expreso de la otra parte y/o en los casos indicados en la presente cláusula.

El Cliente autoriza expresamente a Energía ECI, llegado el caso, a ceder total o parcialmente el presente Contrato a cualquier entidad de su grupo empresarial, empresa en la que éste participe como socio o dentro de una operación comercial por venta de cartera de clientes, así como, a subcontratar total o parcialmente la realización de las actuaciones derivadas del presente Contrato, salvo el propio suministro de energía, sin que de dicha cesión o venta pueda derivarse perjuicio o consecuencia negativa alguna para el Cliente. Para ello Energía ECI informará al Cliente.

En caso de que el Cliente, al corriente de todos los pagos, quiera traspasar el Contrato a un tercero, es necesario que se lo comunique a Energía ECI para que le indique como actuar. En todo caso, si la tercera persona firma el Contrato por traspaso, esta circunstancia quedará reflejada en las Condiciones Particulares-Económicas, por tanto, el tercero declara que es conocedor previamente de las condiciones del Contrato, especialmente, de la tarifa, el precio y la duración la cual podrá ser consultada en su Área de cliente o en la factura de suministro eléctrico.

16.- Derecho de desistimiento

Si el Cliente tiene la condición de consumidor a los efectos del RD 1/2007, tendrá derecho a desistir del Contrato en un plazo de 14 días naturales desde la firma del Contrato, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna. Para ejercer su derecho de desistimiento, el Cliente, si así lo desea, podrá cumplimentar el modelo de formulario de desistimiento

incorporado al final de las Condiciones Generales y remitirlo a Energía ECI antes de que venza el plazo de catorce (14) días naturales desde su celebración.

Energía ECI cesará de manera inmediata en el suministro de electricidad al Cliente, sin que el Cliente incurra en coste alguno por dicho cese. Asimismo, procederá a la devolución al Cliente de todos los pagos que este haya realizado sin retrasos injustificados y en un plazo máximo de catorce (14) días naturales a contar desde la fecha de recepción de la petición de desistimiento. No obstante, lo anterior, en aquellos supuestos en los que el Cliente hubiera solicitado expresamente que el suministro eléctrico dé comienzo durante el periodo de desistimiento, deberá abonar el precio de la energía suministrada, así como los importes de las promociones cuyas condiciones están sujetas al cumplimiento de la duración del Contrato. Para efectuar el posible reembolso, Energía ECI empleará el mismo método de pago que el usado por el Cliente en la primera transacción o la que se refleje en el Contrato, salvo que se pacte lo contrario de forma expresa y siempre y cuando el Cliente no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

17.- Protección de datos

Con arreglo a lo dispuesto en la normativa que resulte aplicable en materia de protección de los datos personales; la información personal facilitada por el Cliente (o terceros autorizados expresamente por el Cliente o por el firmante del SEPA cuando sea distinto al Cliente) durante el proceso de contratación, en la suscripción del Contrato, y que se genere durante la vigencia del mismo, será tratada y conservada por Energía ECI, como responsable del tratamiento de los datos (Telecor, S.A.U. con C.I.F. A-80028731, domicilio social en C/ Hermosilla, nº 112, 28009, Madrid), siendo el email de contacto del Delegado de Protección de Datos: dpd@telecor.es.

Energía ECI llevará a cabo el tratamiento de sus datos para la gestión y ejecución del proceso de contratación del suministro eléctrico, especialmente como representante del Cliente ante la Compañía Distribuidora y la entidad bancaria (anexo mandato SEPA); así como para tratar cualquier posible impago. Energía ECI podrá consultar información sobre su solvencia patrimonial y el incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito, lo que dará lugar a la adopción de una decisión automatizada sobre la aprobación o denegación de su solicitud de contratación. En caso de producirse algún impago por parte del Cliente, y de cumplirse todos los requisitos establecidos en la normativa aplicable, los datos relativos al incumplimiento de sus obligaciones dinerarias, financieras o de crédito podrán ser comunicados al sistema de información crediticia ASNEF, gestionado por la mercantil Equifax Ibérica, S.L., o a cualquier otro que le será informado oportunamente.

Asimismo, Energía ECI tratará sus datos personales para consultarle sobre su grado de satisfacción con el servicio recibido o producto contratado, remitirle comunicaciones informativas relacionadas con dicho producto o servicio, realizar estudios de mercado, elaborar una segmentación básica comercial sobre el Cliente y enviarle comunicaciones comerciales sobre productos de Energía ECI similares a los ya contratados.

Adicionalmente trataremos los datos personales para aquellas finalidades para las cuales ha otorgado el consentimiento expreso como la incorporación al Registro Único de El Corte Inglés, el envío de comunicaciones y la realización de perfilado por parte de Grupo El Corte Inglés y Empresas Asociadas, la cesión de datos por parte de Grupo El Corte Inglés a sus Empresas Asociadas, el envío de comunicaciones comerciales no análogas a productos y servicios de Energía ECI, y/o el envío de comunicaciones comerciales tras la resolución del presente Contrato.

Como Cliente tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos personales, limitar y oponerse al tratamiento, a la portabilidad de sus datos, y a revocar su consentimiento en cualquier momento, tal y como se explica más en detalle en nuestra Política de Privacidad. Podrá ejercer sus derechos dirigiéndose a los siguientes canales:

- Correo postal a Telecor, S.A.U. en la dirección: Calle Hermosilla nº 112, 28009, Madrid (Ref. RGPD)



- Servicio de Atención al Cliente de cualquiera de los centros comerciales El Corte Inglés, si disponen de éste

Estas vías también están abiertas a recibir cualquier consulta, duda o aclaración que el Cliente desee resolver. Tiene derecho a interponer cualquier reclamación en materia de protección de datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos.

En cualquier caso, el Cliente puede encontrar la información detallada sobre protección de datos personales en nuestra Política de Privacidad, que está a su disposición en <https://www.energiaelcorteingles.es/privacidad>

18.- Modificación del Contrato

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Contrato; tanto durante la vigencia del Contrato como a la finalización de este o de cualquiera de sus prórrogas, Energía ECI podrá modificar las condiciones contractuales, debiendo comunicarlo por los medios establecidos en el presente Contrato al Cliente con una antelación de treinta (30) días a su entrada en vigor, pudiendo el Cliente, en este caso, optar por resolver el Contrato comunicándolo antes del inicio de las nuevas condiciones sin penalización; salvo que se trate de proceso de prórroga para lo cual el Cliente en el primer año de Contrato tendrá un plazo de preaviso de quince (15) días para comunicar su voluntad de no prorrogar y resolver el Contrato, en estos casos si la tarifa contratada está vinculada a una penalización, Energía ECI tendrá derecho a reclamarla si no se han cumplido los plazos (art. 4 del RD 1435/2002).

19.- Suministro de energía de procedencia renovable

El suministro de energía asociado al Contrato es de procedencia renovable conforme con el Sistema de Garantías de Origen ("GDO") en virtud de la Orden ITC/1522/2007 y el resto de normativa habilitada (para más información puede consultar esta página web: <https://gdo.cnmc.es/CNE/informePdfPorCUPS.do>).

Para tarifas a precio fijo, el coste de las GDO está incluido en el precio de la energía pagado por el cliente. Mientras que, para tarifas de precio indexado, el coste de las GDO está interiorizado en la fórmula del coste de la energía; en este caso el componente de GDO de la fórmula es una estimación realizada por Energía ECI del coste que supondrá adquirir esas GDO según las condiciones de No obstante, para todas las tarifas, Energía ECI se reserva el derecho de modificar la procedencia de su energía suministrada en cualquier momento; en este caso, Energía ECI se lo comunicará al Cliente ofreciéndole la posibilidad de seguir disfrutando de energía de procedencia renovable mediante el abono de un precio específico que se acuerde por este servicio. Al tratarse de una modificación de contrato seguirá el procedimiento indicado en la cláusula 18.

20.- Otros productos y servicios añadidos

ENERGÍA ECI dispone en su cartera de servicios y productos para ofertar al CLIENTE, pudiendo vincularlos al presente Contrato, en cuyo caso, se formalizarán los correspondientes contratos/anexos que firmen Energía ECI con el CLIENTE.

21.- Legislación aplicable

El Contrato se regirá por las cláusulas recogidas en este, y por la Ley española vigente en cada momento, en particular, por la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y por su normativa de desarrollo.

22.- Fuero

Ambas partes contratantes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la dirección del punto de suministro.



Condiciones Generales del Contrato de Servicios de Valor Añadido

1. Objeto

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de los servicios de valor añadido, basados en una ayuda profesional a domicilio para trabajos menores enfocados a la instalación, mantenimiento y adecuación del hogar (en adelante, "SVA") prestado por Telecor, S.A.U. y por la compañía subcontratada para la ejecución del SVA "AP Solutions GMBH Sucursal en España" (en adelante, el "Contrato" o "Contrato SVA") a través de su marca comercial Energía El Corte Inglés (en adelante, . El SVA se prestará en el domicilio de la vivienda que consta en las Condiciones Particulares-Económicas del Contrato (en adelante, la "Vivienda"), por otro lado, en la cláusula 15 de este Contrato se especifican las Condiciones Específicas del paquete contratado y seleccionado por el Cliente en las Condiciones Particulares-Económicas.

Los servicios SVA objeto del presente Contrato únicamente podrán ser contratados por el Cliente si se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones: (i) la Vivienda debe ser de uso doméstico que tenga una potencia contratada menor o igual a 15 kW; (ii) el Cliente deberá ser titular de la citada Vivienda cuya dirección se refleja en la Condiciones Particulares-Económicas, siendo la misma que conste el contrato de suministro eléctrico; (iii) además el Contrato deberá estar asociado al contrato de suministro de energía eléctrica del Cliente con Energía ECI -segmento residencial-.

Por lo tanto, los trabajos SVA solo se efectuarán en la dirección de la Vivienda asociada al contrato de suministro de energía eléctrica mencionado. En caso de cambio de Vivienda por parte del Cliente, será necesaria la suscripción de un nuevo Contrato, que deberá ser autorizado por Energía ECI. Energía ECI actúa en calidad de encargado, ya que para prestar los servicios SVA dispone de un contrato con terceras empresas de servicios con la cualificación, experiencia, y acreditación técnica reconocida para la ejecución de los SVA, en este caso, con AP Solutions GMBH Sucursal en España que cuenta con un equipo de "Técnicos" para esta labor. Energía ECI se reserva el derecho de sustituir esta empresa respetando las condiciones del presente Contrato.

El Acuerdo Completo de este Contrato se regirá por las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Particulares-Económicas y por los anexos que, en su caso, se incorporen al mismo (ej. condiciones promocionales, SEPA etc.). En caso de discrepancia, prevalecerán las Condiciones Particulares-Económicas del Contrato sobre las Condiciones Generales. El Contrato se podrá completar con otros servicios o productos de Energía ECI, en estos casos, el Cliente deberá firmar el correspondiente contrato, adenda o anexo.

2. Duración, entrada en vigor y contratación

El presente Contrato entrará en vigor en el momento de la firma y se activará en el momento que se produzcan estas tres condiciones: (i) Energía ECI reciba la documentación contractual bajo sus criterios de contratación, (ii) tramite el alta conforme a los procedimientos habilitados internamente a tal efecto, (iii) se active el contrato suministro de energía o en el momento de la firma si el contrato de suministro de energía ya estaba activo previamente. El Contrato tendrá una duración inicial de un (1) año, salvo los casos que el Cliente firme el Contrato en su modalidad de cambio de titular por traspaso manteniendo las condiciones del contrato anterior (incluido el precio y la duración) conforme a los términos de la cláusula 8 del presente Contrato.

A la finalización del plazo de la duración inicial indicada en el párrafo anterior, el presente Contrato se prorrogará automáticamente, y de manera tácita, por periodos adicionales de un (1) año de duración, rigiendo las mismas condiciones del Contrato salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos treinta (30) días naturales de antelación a la fecha de su vencimiento o comunicación por parte de Energía ECI de la actualización de las condiciones económicas en el momento de la renovación anual; en este caso, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato comunicándolo a Energía ECI, sin que ello le genere ninguna penalización (la actualización anual por IPC no es considerado una modificación del Precio, ver cláusula 3).

El Contrato de manera obligatoria tiene que estar asociado a un contrato de suministro de energía eléctrica, con potencia contratada menor o igual a 15 kW y segmento residencial- doméstico en vigor en la Vivienda suscrito con Energía ECI. Los trabajos y servicios que generen los SVA solo se efectuarán en la Vivienda asociada a ese contrato de suministro eléctrico en vigor. En los casos en los que se aplique un periodo de carencia, se tendrá que respetar dicho periodo antes de poder hacer uso de este.

El Cliente solamente podrá contratar un solo un paquete de SVA por Contrato, en caso de cambiar de paquete comercial SVA el anterior Contrato de SVA se resolverá automáticamente. Los paquetes comerciales de SVA objeto de este Contrato se contratan de forma individual, de modo que la resolución de uno no implica necesariamente la de otro.

2.1.- Proceso de contratación y comunicaciones con Energía ECI

Energía ECI y el Cliente acuerdan y consienten de manera expresa que todas las comunicaciones relacionadas con el desarrollo, la perfección y ejecución del Contrato (ej. cambio de datos y/o de datos bancarios), incluidas la validez y eficacia de notificaciones, puedan ser comunicados y ejecutados por medios telefónicos (incluyendo SMS), electrónicos (ej. a través del Área del cliente o el email) o telemáticos, permitiéndose a efectos operativos la utilización de sistemas de identificación o de claves de seguridad de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos.

Ambas partes aceptan de forma expresa el uso de sistemas de certificación electrónica de correos electrónicos y SMS ofrecidos por terceros de confianza habilitados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, además de otras formas existentes de comunicación fehaciente para cualquier gestión contractual, incluido la firma del Contrato.

Es responsabilidad del Cliente comunicar a Energía ECI cualquier cambio o modificación de los datos del Contrato y contacto en los que desee recibir los avisos, así como de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de éstos.

2.2.- Proceso de contratación con Energía ECI y modificaciones posteriores

Tanto en los casos de contratación telefónica o presencial, será necesario que el Cliente suscriba el Contrato mediante firma digital certificada a través de un prestador de servicios de confianza (en nuestro caso "Logalty Prueba por Interposición, S.L."), por lo tanto, una vez se hayan gestionado las grabaciones y registros pertinentes, el envío o puesta a disposición del Cliente del Contrato tendrá la consideración de confirmación documental del consentimiento expreso, conforme a la Ley 34/2002 y la normativa aplicable. A tal efecto, este Contrato y las posibles modificaciones posteriores, se entenderán perfeccionadas desde el momento de la grabación o el registro del consentimiento expreso, sin necesidad de que sea validado con la firma del Cliente.

El Cliente podrá además acceder a una copia del Contrato en su perfil del Área de la cliente ubicada en nuestra web (www.energiacorteingles.es) mediante un sistema de acceso personalizado. Sin perjuicio de lo anterior, Energía ECI pondrá en todo momento a disposición del Cliente una copia del Contrato cuando este lo requiera.

2.3.- Atención al cliente y gestión de reclamaciones

Energía ECI pondrá a disposición del Cliente de un servicio de asistencia gratuita para consultas y reclamaciones en los términos previstos en la normativa de defensa del consumidor.

Energía ECI atenderá a todas las reclamaciones, incidencias, consultas en relación con el Contrato; dichas comunicaciones podrán ser efectuadas por el Cliente a través del número de teléfono y direcciones que constan en las facturas y en la página web de www.energiacorteingles.es, así como, a través del teléfono gratuito 900 300 370 de atención al cliente, o por medios postales al apartado de correos de la ciudad de Madrid 630- FD.

AP Solutions GMBH Sucursal en España también podrá poner a disposición del Cliente sus datos de contacto y atención comercial. En este sentido, el Cliente podrá solicitar los servicios SVA contratados a través del número de teléfono gratuito 900 110 832.

2.4.- Resolución de conflictos a través de organismos públicos

Tal como se indicó en el punto anterior, el Cliente tendrá derecho a presentar cualquier reclamación por escrito, vía telefónica o electrónica dirigiéndose a los mismos datos de contacto habilitados por Energía ECI indicados. El Cliente también dispone de la posibilidad de dirigirse al organismo de protección del consumidor competente de su comunidad autónoma o entidad local. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia derivada de la interpretación, aplicación y/o ejecución del presente Contrato, el Cliente que reúna la condición de consumidor a los efectos del art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, podrá acudir al Sistema Arbitral de Consumo, al que Energía ECI está adherido a nivel nacional y en cuya web podrá encontrar más información: <https://www.mscbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/home.htm>

3.- Condiciones económicas y Precio del paquete SVA contratado

El Precio del paquete de SVA escogido por el Cliente está reflejado en las Condiciones Particulares-Económicas, por otro lado, en la cláusula 15 del presente Contrato se podrá consultar las Condiciones Específicas del paquete SVA contratado. El Precio se fraccionará de forma mensual conforme a los periodos de facturación del contrato de suministro de electricidad el Cliente con Energía ECI en importe diario. Tras el primer año de Contrato y en cada renovación de este, el Precio podrá actualizarse conforme el IPC aplicable cada año a partir del 28 de febrero, sin que esto suponga una modificación del Contrato.

En todo caso, no tendrán carácter de modificación las referidas a las derivadas de obligaciones legales, reglamentarias o equiparables, así como la posible actualización del IPC.

Serán, asimismo, a cargo del Cliente incrementando por tanto el Precio aplicable, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten exigibles, entre ellos el impuesto o tributo que grave el Precio del SVA, como el I.V.A. o el I.G.I.C.

Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento ofrecido al Cliente por parte de Energía ECI se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración del establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado Precio.

4.- Condiciones del SVA, responsabilidades y exclusiones

Las condiciones del paquete SVA contratado por el Cliente se recoge en la cláusula 15 "Condiciones Específicas" del presente Contrato. Energía ECI o el Técnico no será responsable sobre las partes de la Vivienda donde se vaya a prestar el SVA que se encuentren en periodo de garantía, ya que, cualquier actuación del Técnico sobre la misma puede cancelar la validez de dicha garantía original otorgada por el servicio técnico oficial pertinente, hecho que consiente y acepta el Cliente. El Cliente, al firmar el

“Parte de Servicios” ofrecido por el Técnico, quedará informado de la citada cuestión sin que pueda exigir responsabilidad al Técnico o Energía ECI por estos aspectos. Sin perjuicio de las exclusiones especificadas para cada paquete SVA recogidas en el presente Contrato, Energía ECI no será responsable en ninguna circunstancia de los daños (tanto materiales como personales) o los retrasos impedimentos en la prestación del SVA, ni tendrá obligación de prestar los SVA en cuando ocurra alguno de los siguientes casos:

i) Los fallos preexistentes en la Vivienda; ii) Los fallos producidos en la Vivienda como consecuencia del manejo incorrecto de la misma por el Cliente o tercero, incluidas las heladas, incendios, explosiones, motín, huelga, inundaciones u otras catástrofes; iii) Las averías y daños producidos por causa de fuerza mayor o caso fortuito; iv) Los daños producidos por los elementos ocultos y, expresamente, los producidos por su mantenimiento inadecuado; v) El normal desgaste de la Vivienda; vi) Si no resultara posible el cumplimiento de las obligaciones por causas derivadas de la propia Vivienda y/o ajenas en todo caso a Energía ECI y/o al Técnico.

5.- Facturación, plazos y formas de pago

El Cliente autoriza a Energía ECI para que le remita las facturas electrónicamente o en papel, conforme lo indique en las Condiciones Particulares-Económicas. Energía ECI pondrá a disposición del Cliente las facturas electrónicas en el Área del cliente de su web, en cualquier caso, se le notificará la disponibilidad de estas mediante aviso al email del Cliente cada vez que se emita una nueva factura. En el supuesto de que el Cliente indique no disponer de correo electrónico podrá solicitar expresamente que la factura le sea remitida en papel a la dirección indicada por el Cliente. Es responsabilidad del Cliente comunicar a Energía ECI cualquier cambio o modificación de los datos de contacto en los que desee recibir éstas y otras comunicaciones, así como de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de estos. Energía ECI remitirá mensualmente al Cliente la factura correspondiente por el precio total del servicio descrito en las Condiciones Particulares-Económicas, con el desglose correspondiente, no obstante, esta periodicidad podrá quedar sujeta a la periodicidad de la emisión de facturas de suministro eléctrico con arreglo al correspondiente contrato de energía. En este sentido, Energía ECI podrá incluir en la facturación del SVA otros importes correspondientes a otros servicios o productos contratados con Energía ECI directamente (como los derivados del contrato de suministro eléctrico) u otros importes correspondientes a otros servicios o productos contratados con Energía ECI directamente y/o por cuenta de terceros, siempre que se haga con el adecuado desglose para evitar cualquier tipo de confusión. En caso de errores en la facturación Energía ECI procederá a corregir aquéllos que sean de su responsabilidad y remitirá al tercero implicado aquellos que sean responsabilidad de éstas últimas.

El pago de cada factura se realizará mediante domiciliación bancaria en la cuenta (IBAN) designada por el Cliente, o un tercero, mediante autorización SEPA anexa al Contrato. Las partes están conformes en que el pago será el mismo día de emisión de la factura, o en su defecto en la fecha en que la entidad bancaria designada reciba la comunicación con el importe a cargar en la cuenta del Cliente. El Cliente, o el tercero, se obliga a proporcionar estas instrucciones a la entidad bancaria, así como mantener dichas instrucciones durante el período íntegro de vigencia del presente Contrato y autoriza a Energía ECI a cargar la factura a la cuenta bancaria del Cliente. En caso, que el Cliente designase otra persona para el pago por domiciliación, esta deberá firmar y aceptar el anexo SEPA. Si Energía ECI ofreciera la opción de domiciliar los pagos en la Tarjeta de Compra de El Corte Inglés, el cargo correspondiente a cada mensualidad (o en su defecto cuando se produzca el cargo conforme a los plazos estipulados en el presente Contrato) del servicio se realizará con la Tarjeta de Compra de El Corte Inglés, que se liquidará de conformidad con lo establecido en el contrato del Cliente por el uso de la Tarjeta de El Corte Inglés.

Todas las cantidades debidas conforme a este Contrato que no sean satisfechas en el plazo establecido al efecto devengarán de forma automática, incluidos los gastos de devolución de la entidad bancaria y los demás gastos derivados del cobro extemporáneo, adecuadamente justificados, los cuales serán repercutidos al Cliente cuando el impago se deba a causas imputables a éste. Para el cálculo de los gastos derivados del cobro extemporáneo se estimarán los recursos empleados y justificados por Energía ECI dedicados a esta tarea.

Sobre las cantidades facturadas no satisfechas en las fechas previstas se aplicará automáticamente y sin necesidad de ningún requerimiento, desde la fecha de su vencimiento y hasta su completo pago, el tipo aplicable del interés legal del dinero publicado por el Banco de España más dos (2) puntos.

El Cliente acepta y declara conocer que, los incumplimientos de pago podrán ser comunicados a un fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias, concretamente a ASNEF de la compañía EQUIFAX IBERICA, S.L., siempre en los términos previstos en cuanto a condiciones de acceso a dicho registro, especialmente conforme a Ley Orgánica 3/2018 y salvo que se comunique a lo largo del Contrato el cambio de compañía al efecto.

6.- Acceso a la Vivienda y condiciones de ésta

A fin de posibilitar la prestación de los SVA y la valoración del entorno e interior de la Vivienda, el Cliente facilitará el acceso a la Vivienda al personal y Técnicos debidamente autorizados por Energía ECI y AP Solutions GMBH Sucursal en España.

El Cliente declara y afirma que la Vivienda y la información aportada en el presente Contrato es correcta, cualquier modificación de ésta será comunicada a Energía ECI a la mayor brevedad posible.

7.- Causas de resolución del Contrato

El Contrato se podrá resolver en caso de: a) impago por parte del Cliente de cualquiera de las facturas emitidas por Energía ECI; b) modificación de los términos económicos por parte de Energía ECI en los términos indicados en el presente Contrato; c) modificaciones en las condiciones técnicas de la Vivienda, que las sitúe como excluidas del SVA; d) incumplimiento por alguna de las Partes de cualquier otra obligación derivada del Contrato; e) resolución del contrato de suministro eléctrico al que está asociado el Contrato, a efectos aclaratorios, indicar que la resolución del Contrato de servicio no supone la resolución del contrato de suministro eléctrico; f) en caso que el Cliente contrate otro paquete comercial de SVA, respetando los términos del Contrato; g) caso de Fuerza Mayor; h) cualquier cambio normativo, fiscal o regulatorio que por su impacto impida a Energía ECI seguir prestando el SVA en las condiciones pactadas en el Contrato; i) por mutuo acuerdo entre las partes; j) por cese de la actividad de Energía ECI; k) por negligencia del Cliente.

En todo caso, la resolución del presente Contrato en ningún caso supone la resolución del contrato de suministro eléctrico con Energía ECI el cual continuará vigente y en vigor. En el caso de un cambio de comercializadora del contrato de suministro de electricidad, la resolución del Contrato será efectiva en la fecha en la que la compañía distribuidora se lo notifique a Energía ECI.

La resolución unilateral anticipada por alguna de las partes no supondrá la aplicación de ninguna penalización. Para resolver el Contrato el Cliente podrá dirigirse a Energía ECI por cualquiera de las vías que se indican en el presente Contrato.

8.- Cesión, traspaso y posibilidad de subcontratación del Contrato

El presente Contrato no podrá ser cedido a un tercero ni total ni parcialmente por ninguna de las partes, salvo previo consentimiento expreso de la otra parte y/o en los casos indicados en la presente cláusula.

El Cliente autoriza expresamente a Energía ECI, llegado el caso, a ceder total o parcialmente el presente Contrato a cualquier entidad de su grupo empresarial, empresa en la que éste participe como socio o dentro de una operación comercial por venta de cartera de clientes, así como, a subcontratar total o parcialmente la realización de las actuaciones derivadas del presente Contrato, salvo el propio suministro de energía, sin que de dicha cesión o venta pueda derivarse perjuicio o consecuencia negativa alguna para el Cliente. Para ello Energía ECI informará al Cliente.

En caso de que el Cliente, al corriente de todos los pagos, quiera traspasar el Contrato a un tercero, es necesario que se lo comunique a Energía ECI para que le indique como actuar. En todo caso, si la tercera persona firma el Contrato por traspaso, esta circunstancia quedará reflejada en las Condiciones Particulares-Económicas, por tanto, el tercero declara que es conocedor previamente de las condiciones del Contrato, especialmente, del paquete SVA, el precio y la duración la cual podrá ser consultada en su Área de cliente o en la factura. Este traspaso también se producirá en el contrato de energía eléctrica asociado al SVA, si así lo pide el nuevo cliente.

El Cliente acepta que Energía ECI subcontratará total o parcialmente la realización de las actuaciones derivadas del presente Contrato con terceros para acometer la prestación de los SVA, en este caso bajo las condiciones y Técnicos de AP Solutions GMBH Sucursal en España. Energía ECI se reserva el derecho de sustituir esta empresa respetando las condiciones del presente Contrato.

9.- Derecho de desistimiento

Si el Cliente tiene la condición de consumidor a los efectos del RD 1/2007, tendrá derecho a desistir del Contrato en un plazo de 14 días naturales desde la firma del Contrato, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna. Para ejercer su derecho de desistimiento, el Cliente, si así lo desea, podrá cumplimentar el modelo de formulario de desistimiento incorporado al final de las Condiciones Generales y remitirlo a Energía ECI antes de que venza el plazo de catorce (14) días naturales desde su celebración.

Energía ECI cesará de manera inmediata en el suministro de electricidad al Cliente, sin que el Cliente incurra en coste alguno por dicho cese. Asimismo, procederá a la devolución al Cliente de todos los pagos que este haya realizado sin retrasos injustificados y en un plazo máximo de catorce (14) días naturales a contar desde la fecha de recepción de la petición de desistimiento. No obstante, lo anterior, en aquellos supuestos en los que el Cliente hubiera solicitado expresamente que el suministro eléctrico dé comienzo durante el periodo de desistimiento, deberá abonar el precio de la energía suministrada, así como los importes de las promociones cuyas condiciones están sujetas al cumplimiento de la duración del Contrato.

Para efectuar el posible reembolso, Energía ECI empleará el mismo método de pago que el usado por el Cliente en la primera transacción o la que se refleje en el Contrato, salvo que se pacte lo contrario de forma expresa y siempre y cuando el Cliente no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

10. Protección de datos

Con arreglo a lo dispuesto en la normativa que resulte aplicable en materia de protección de los datos personales; la información personal facilitada por el Cliente (o terceros autorizados expresamente por el Cliente o por el firmante del SEPA cuando sea distinto al Cliente) durante el proceso de contratación, en la suscripción del Contrato, y que se genere durante la vigencia del mismo, será tratada y conservada por Energía ECI, como responsable del tratamiento de los datos (Telecor, S.A.U. con C.I.F. A-80028731, domicilio social en C/ Hermosilla, nº 112, 28009, Madrid), siendo el email de contacto del Delegado de Protección de Datos: dpd@telecor.es.



Energía ECI llevará a cabo el tratamiento de sus datos como Cliente para la gestión y ejecución del proceso de contratación del SVA, especialmente como su representante ante AP Solutions GmbH Sucursal en España y/o la entidad bancaria (anexo mandato SEPA); así como para tratar cualquier posible impago. Energía ECI podrá consultar información sobre su solvencia patrimonial y el incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito, lo que dará lugar a la adopción de una decisión automatizada sobre la aprobación o denegación de su solicitud de contratación. En caso de producirse algún impago por parte del Cliente, y de cumplirse todos los requisitos establecidos en la normativa aplicable, los datos relativos al incumplimiento de sus obligaciones dinerarias, financieras o de crédito podrán ser comunicados al sistema de información crediticia ASNEF, gestionado por la mercantil Equifax Ibérica, S.L., o a cualquier otro que le será informado oportunamente.

Asimismo, Energía ECI tratará sus datos personales para consultarle sobre su grado de satisfacción con el servicio recibido o producto contratado, remitirle comunicaciones informativas relacionadas con dicho producto o servicio, realizar estudios de mercado, elaborar una segmentación básica comercial sobre el Cliente y enviarle comunicaciones comerciales sobre productos de Energía ECI similares a los ya contratados.

Adicionalmente trataremos sus datos personales para aquellas finalidades para las cuales ha otorgado el consentimiento expreso como la incorporación al Registro Único de El Corte Inglés, el envío de comunicaciones y la realización de perfilado por parte de Grupo El Corte Inglés y Empresas Asociadas, la cesión de datos por parte de Grupo El Corte Inglés a sus Empresas Asociadas, el envío de comunicaciones comerciales no análogas a productos y servicios de Energía ECI, y/o el envío de comunicaciones comerciales tras la resolución del presente Contrato.

Como Cliente tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos personales, limitar y oponerse al tratamiento, a la portabilidad de sus datos, y a revocar su consentimiento en cualquier momento, tal y como se explica más en detalle en nuestra Política de Privacidad. Podrá ejercer sus derechos dirigiéndose a los siguientes canales:

- Correo postal a Telecor, S.A.U. en la dirección: Calle Hermosilla nº 112, 28009, Madrid (Ref. RGPD)
- Correo electrónico a dpd@telecor.es
- Teléfono de atención al cliente: 900 300 370
- Servicio de Atención al Cliente de cualquiera de los centros comerciales El Corte Inglés, si disponen de éste

Estas vías también están abiertas a recibir cualquier consulta, duda o aclaración que el Cliente desee resolver. Tiene derecho a interponer cualquier reclamación en materia de protección de datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos.

En cualquier caso, el Cliente puede encontrar la información detallada sobre protección de datos personales en nuestra Política de Privacidad, que está a su disposición en <https://www.energiaelcorteingles.es/privacidad>

11.- Modificación de las condiciones del Contrato

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Contrato, Energía ECI tendrá la posibilidad de modificar el presente Contrato avisando al Cliente con una antelación de treinta (30) días naturales desde la fecha de entrada en vigor de las modificaciones comunicadas, en este caso, el Cliente podrá optar por resolver el Contrato sin penalización, en caso de no manifestar nada al respecto, se entenderá como aceptadas las modificaciones comunicadas.

En todo caso, no tendrán carácter de modificación las referidas a las derivadas de obligaciones legales, reglamentarias o equiparables, así como la actualización del IPC.

12.- Otros productos y servicios añadidos

Energía ECI dispone en su cartera de servicios y productos para ofertar al Cliente, pudiendo vincularlos al presente Contrato, en cuyo caso, se formalizarán los correspondientes contratos/anexos que firmen Energía ECI con el Cliente.

13.- Legislación aplicable

El Contrato se regirá por las cláusulas recogidas en este, y por la Ley española vigente en cada momento.

14.- Fuero

Ambas partes contratantes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la dirección de la Vivienda

15.- CONDICIONES ESPECIFICAS A CADA PAQUETE INDIVIDUAL DE SERVICIO DE VALOR AÑADIDO (SVA)

Definiciones Servicios de Hogar

• **Emergencia:** una situación doméstica, repentina e imprevista que, de no solucionarse rápidamente, hará que la vivienda del cliente sea insegura, esté desprotegida, o cause más daños a la misma, o a su contenido.

• Una asistencia de emergencia se define como una situación en la que se requiere el envío de un especialista (fontanero, cerrajero, electricista o cristalero) para que atienda y preste los servicios correctivos de emergencia.

• **Vivienda:** el domicilio cuya dirección consta en el producto contratado. Por favor, tenga en cuenta que no son objeto de cobertura los garajes o dependencias a las cuales no se puedan acceder por una puerta interior desde la vivienda principal

• **Vivienda inhabitable:** se entiende al hecho de no poder permanecer en su vivienda como consecuencia de uno de los eventos cubiertos por este contrato, dejando la misma sin las condiciones mínimas que le permitan cubrir las necesidades básicas y en condiciones inseguras para vivir en ella.

Definiciones Servicio de Reparación de Electrodomésticos

• **Avería:** Avería de un componente interno necesario para la funcionalidad o uso seguro del equipo.

• **Daño:** causado por un evento inesperado y no deliberado, en un momento y lugar preciso, y que impide el funcionamiento normal y seguro del equipo. Puede ser causado por una caída; impacto; o derrame de líquido.

• **Precio de compra original del equipo:** será el indicado en el justificante de compra (IVA incluido).

• **Justificante o prueba de compra:** es el documento que prueba (por ejemplo, la factura) que el cliente compró el equipo objeto de prestación y en la fecha que lo hizo, indicada en el mismo. El documento debe incluir ciertos datos identificativos del equipo, incluido el fabricante, fecha de fabricación; tipo, modelo, número de serie y / o número IMEI. La factura sólo se exigirá cuando existan indicios racionales de que el aparato tiene una antigüedad superior a 8 años.

• **Fecha de compra del equipo:** La fecha en la que el equipo se compró en estado de nuevo a un minorista y por primera vez.

• **Explosión:** Liberación brusca de una gran cantidad de energía, de origen térmico, químico o nuclear con desprendimiento de calor y gases

• **Incendio:** Combustión de un material, sin ninguna fuente destinada a tal efecto o que se haya extendido de manera espontánea

• **Sobretensión:** Aumento de la potencia eléctrica lo suficientemente grande como para causar lesiones o daños.

• **Accesorios incluidos con el equipo:** Accesorios adicionales incluidos con el producto original proporcionados por el fabricante (por ejemplo, mandos a distancia, correas, cargadores, auriculares).

• **Rayo:** La transferencia directa de rayos a elementos físicos.

• **Equipo:** El producto propiedad del cliente

• **Desgaste:** el deterioro progresivo de una pieza, de una parte, del equipo o de un elemento físico cualquiera, motivado por el uso normal del producto en el tiempo.

• **Deterioro:** La acción o proceso de deterioro o desgaste.

• **Vandalismo:** Daño intencionado y deliberado a su equipo causado por un tercero desconocido por usted.

• **Periodo de carencia:** El periodo inicial en el que usted no puede disfrutar de las coberturas de este contrato.

Ámbito territorial

La propia vivienda ubicada en la dirección donde consta el producto contratado, que en cualquier caso ha de estar ubicada en España.

Paquete de SVA contratados por el Cliente según su elección

El Cliente podrá optar por contratar entre tres paquetes de SVA diferentes conforme la elección que escoja en las Condiciones Particulares del Contrato, siendo los términos específicos de cada Paquete los siguientes:

Paquete 1: Asiste Urgencias

Incluye los siguientes servicios: Servicio de Urgencias + Servicio de Manitas.

a) Servicio de intervenciones urgentes:

Situación doméstica, repentina e imprevista que, de no solucionarse rápidamente, hará que la vivienda del cliente sea insegura, esté desprotegida, o cause más daños a la misma, o a su contenido, dados los hechos se requiere el envío de un especialista (fontanero, cerrajero, electricista o cristalero) para que preste los servicios correctivos de la emergencia, con desplazamiento en menos de 3 horas desde la llamada del cliente, servicio de atención telefónica 24 horas x 365 días al año, con desplazamiento y 3 horas de mano de obra gratuitos, sin límite de asistencias, con coste máximo en piezas por asistencia de 50€ (IVA incluido) y con realización de presupuestos gratuitos. Este servicio no llevará periodo de carencia y tampoco límite de km por desplazamiento. Garantía de los trabajos durante 12 meses.

Gremio electricidad:

Inclusiones:

Falta de energía eléctrica total o parcial en líneas de fuerza, como consecuencia de avería en las instalaciones fijas de la vivienda o local que hace que su hogar sea inhabitable. Falta de energía eléctrica total o parcial en líneas de alumbrado, como consecuencia de avería en las instalaciones fijas de la vivienda o local que hace que su hogar sea inhabitable. Avería en los puntos de luz en alumbrado de emergencia y señalización en locales de pública concurrencia.

Gremio cerrajería:

Inclusiones:

Apertura de la puerta de la vivienda debido a la pérdida, robo, extravío de las llaves, daños en la propia cerradura, o cualquier otro hecho accidental que impida el acceso a su interior o la salida desde el interior. Sustitución de la cerradura en los casos en los que, de no llevar a cabo esta sustitución, pudiera verse comprometido el libre acceso a la vivienda.

Exclusiones:

Trabajos en puertas con mecanismo de control eléctrico, automatizado, mandos a distancia. Trabajos en puertas de valor artístico, histórico u ornamental. Trabajos en cerraduras de muebles, puertas interiores, cajones, espejos. Trabajos en cerraduras encastradas en carpintería metálica y en cierres metálicos. Trabajos



Energía *El Corte Inglés*

en garajes o dependencias a las cuales no se puedan acceder por una puerta interior desde la vivienda principal.

Gremio fontanería:

Inclusiones:

Reparación de fugas en tuberías vistas de alimentación y desagüe que se encuentren dentro de la vivienda. Cualquier avería de la taza del váter o la cisterna, la bañera, las duchas y los lavabos que provoque la pérdida total del funcionamiento. Averías en grifos, llaves de paso, flexos de ducha y mecanismos de cisterna (no empotrados). Reparación de atascos que se puedan eliminar con medios naturales, productos desatascadores, sirgas o bombas manuales.

Exclusiones:

Conducciones de recogida y evacuación de aguas pluviales. Tuberías comunitarias o que no sean propiedad del cliente. Fugas no evidenciadas por rastros de humedad (por ejemplo, si el contador funciona, aunque los grifos estén cerrados). Trabajos en radiadores o conducciones de calefacción.

Trabajos en elementos relacionados con piscinas y/o sistemas de riego y/o fuentes y/o acuarios. Trabajos en aparatos que utilizan agua como, por ejemplo, bombas, depósitos de agua, reductores y/o reguladores de presión, purificadores y ablandadores de agua, trituradoras sanitarias, sistemas de riego. Trabajos en los mecanismos de la cisterna y la cisterna ocultos o empotrados. Trabajos en fosas de recogida de aguas residuales biológicas o sépticas. Trabajos en las tuberías de suministro en el exterior de la vivienda. Trabajar en los paneles/tuberías radiantes situados bajo el suelo. Intervenciones en bañeras de hidromasaje.

Gremio cristalería:

Inclusiones

Rotura de cristales de ventanas tanto interiores como exteriores de la vivienda cuando dicha rotura sea consecuencia de incendio, explosión, granizo, pedrisco, robo o actos de vandalismo y que significa que su hogar ya no es seguro.

Exclusiones:

Trabajos en ventanas/persianas de valor artístico, histórico u ornamental.

Intervenciones por roturas de cristales de ventana, provocadas por motivos distintos de los recogidos anteriormente.

Exclusiones de carácter general de los servicios de urgencia

Daños derivados de un evento del cual el cliente tuvo conocimiento antes de la fecha de inicio del contrato.

Mera interrupción temporal del suministro: reclamaciones derivadas de la interrupción, fallo o desconexión de los servicios públicos al domicilio del cliente (incluido el suministro de agua), sean cuales sean las causas.

Actos intencionados o fraudulentos causados por el propio cliente o por las personas que cohabiten con él y sus consecuencias. Daños causados fuera del límite la vivienda del cliente: muros, puertas, setos, cercas, dependencias, cobertizos, garajes separados o cualquier cosa fuera del límite de la vivienda. Instalaciones que son responsabilidad de un edificio de ocupación múltiple o de los proveedores de agua, gas o energía apropiados.

Daños causados por falta de mantenimiento: daños debidos a negligencia o degradación gradual causada por la falta de mantenimiento en nombre del cliente.

Daños causados por error de construcción: daños debidos a un error de construcción o instalación incorrecta.

Daños causados por acontecimientos externos tales como: desastre natural declarado oficialmente; catástrofes; pulso electromagnético (ya sea hecho por el hombre o de origen natural); reacción nuclear; contaminación por armas nucleares o radiactividad; La filtración, la contaminación o la polución. Los daños causados por guerra, guerra civil, invasión, revolución, disturbios, conmoción civil, actos políticos de violencia, atentados o actos de terrorismo, cierres patronales o conflictos laborales; expropiación o injerencia similar, confiscación, decretos oficiales u otras injerencias de las autoridades públicas.

Viviendas y locales para los que no se ha expedido el

certificado de habitabilidad o han sido retirados por las autoridades locales.

b) Servicio de "manitas hogar":

Prestación de servicio de manitas multigremio de carácter no urgente que se realizará en 48 horas laborables para todos los gremios tras la solicitud de éste por parte del cliente. El desplazamiento, 3 horas de mano de obra y presupuestos serán gratuitos. El servicio de atención telefónica será de 24 horas x 365 días al año. El horario de prestación de estos servicios en campo serán laborables de L-V de 9:00 a 19:00 con flexibilidad por delante y por detrás de ese horario según posibilidad del prestador del servicio. Este servicio llevará un periodo de carencia de 30 días. No tendrá límite de km por desplazamiento. Garantía de los trabajos durante 12 meses. Límite de 1 servicio de manitas al año con estas condiciones.

Incluye:

oColgar Cortinas, cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño, espejos, percheros y barras de armarios. oColocación soporte de ducha, flexo y difusor. Baldas y estanterías. Termo fluidos sin necesidad de modificación eléctrica.

oPletinas de terminación embellecedor de suelo (tapajuntas en la unión de 2 suelos diferentes). Protector de esquina de pared.

oAislar ventanas, únicamente poner burlete entre hoja y marco. Fijar cristal con silicona.

oInstalación de persianas enrollables sin mecanismo y no ocultas en cajón. Encolar sillas, mesas y camas de madera en la vivienda.

oPurgar radiadores.

oTapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).

oCambio o instalación en puertas interiores de madera, tiradores, picaportes, manillas, muelles, pequeños pestillos. Cambio de bisagras en puertas de madera de muebles de cocina y baño.

oMontaje de muebles tipo kit.

oColocación o cambio embellecedores de enchufes e interruptores, bombillas, tubos de neón, fluorescentes, cebadores. Instalación de lámparas, apliques, plafones, enchufes o interruptores, siempre y cuando no haya que modificar cableado.

oAjuste de grifos sueltos y cambio de zapatas si las llevara.

oSustitución o instalación de grifo, siempre y cuando haya toma de agua. Sustitución de mecanismos de cisterna.

•Excluye:

oElectricista: Instalación de lámparas, apliques o plafones donde no hay punto de luz. Instalación de halógenos. Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico. Instalación de enchufe de vitrocerámica.

oPersianista: Reparaciones de persianas (incluye cambio de cinta y lamas) con mecanismo de cuerda, manivela o eléctrica, empotradas en cajón y persianas metálicas (cierre de comercio).

oAlbañil: Instalación de zócalos. Dar lechadas. Tapado de calas.

oCristalero: Instalación o cambio de cristales.

oCarpintero: Cepillado de puertas. Cerraduras de puertas interiores. Rozamientos en ventanas o puertas.

oCerrajero Soldaduras metálicas. Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...).

Paquete 2: Asiste Electrodomésticos

Incluye los siguientes servicios: servicio de Reparación de electrodomésticos + servicio de Manitas.

a) Servicio de "manitas hogar":

Prestación de servicio de manitas multigremio de

carácter no urgente que se realizará en 48 horas laborables para todos los gremios tras la solicitud de éste por parte del cliente. El desplazamiento, 3 horas de mano de obra y presupuestos serán gratuitos. El servicio de atención telefónica será de 24 horas x 365 días al año. El horario de prestación de estos servicios en campo serán laborables de L-V de 9:00 a 19:00 con flexibilidad por delante y por detrás de ese horario según posibilidad del prestador del servicio. Este servicio llevará un periodo de carencia de 30 días. No tendrá límite de km por desplazamiento. Garantía de los trabajos durante 12 meses. Límite de 1 servicio de manitas al año con estas condiciones.

•Incluye:

oColgar Cortinas, cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño, espejos, percheros y barras de armarios. oColocación soporte de ducha, flexo y difusor. Baldas y estanterías. Termo fluidos sin necesidad de modificación eléctrica.

oPletinas de terminación embellecedor de suelo (tapajuntas en la unión de 2 suelos diferentes). Protector de esquina de pared.

oAislar ventanas, únicamente poner burlete entre hoja y marco. Fijar cristal con silicona.

oInstalación de persianas enrollables sin mecanismo y no ocultas en cajón. Encolar sillas, mesas y camas de madera en la vivienda.

oPurgar radiadores.

oTapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).

oCambio o instalación en puertas interiores de madera, tiradores, picaportes, manillas, muelles, pequeños pestillos. Cambio de bisagras en puertas de madera de muebles de cocina y baño.

oMontaje de muebles tipo kit.

oColocación o cambio embellecedores de enchufes e interruptores, bombillas, tubos de neón, fluorescentes, cebadores. Instalación de lámparas, apliques, plafones, enchufes o interruptores, siempre y cuando no haya que modificar cableado.

oAjuste de grifos sueltos y cambio de zapatas si las llevara.

oSustitución o instalación de grifo, siempre y cuando haya toma de agua. Sustitución de mecanismos de cisterna.

•Excluye:

oElectricista: Instalación de lámparas, apliques o plafones donde no hay punto de luz. Instalación de halógenos. Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico. Instalación de enchufe de vitrocerámica.

oPersianista: Reparaciones de persianas (incluye cambio de cinta y lamas) con mecanismo de cuerda, manivela o eléctrica, empotradas en cajón y persianas metálicas (cierre de comercio).

oAlbañil: Instalación de zócalos. Dar lechadas. Tapado de calas.

oCristalero: Instalación o cambio de cristales.

oCarpintero: Cepillado de puertas. Cerraduras de puertas interiores. Rozamientos en ventanas o puertas.

oCerrajero Soldaduras metálicas. Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...).

b) Servicio de reparación de electrodomésticos:

El servicio consiste en el envío al domicilio del cliente, que figura en el apartado dirección de suministro, de un técnico cualificado para la reparación de averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los electrodomésticos incluidos en la cobertura del servicio, ubicados en ese domicilio, en un plazo de 48 horas laborables tras la solicitud de éste por parte del cliente. El servicio de atención telefónica será de 24 horas x 365 días al año. El horario de prestación del servicio no



urgente serán los días laborables de L-V de 9:00 a 19:00 con flexibilidad por delante y por detrás de ese horario según posibilidad del prestador del servicio. El servicio incluirá una intervención al año con un límite de 100€ (IVA incluido) en piezas por intervención. El desplazamiento, 3 horas de mano de obra y presupuestos serán gratuitos. Sin límite de km por desplazamiento. Este servicio llevará un periodo de carencia de 30 días. Garantía de los trabajos durante 12 meses. Los electrodomésticos incluidos son los siguientes: Lavadoras, Secadoras, Frigoríficos, Congeladores, Lavavajillas, Campanas Extractoras, Cocinas eléctricas, Hornos, Vinotecas, Vitrocerámicas, TV, Microondas, Aparatos de climatización tipo splits (máximo dos unidades y hasta 12kW, 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).

La prestación de la cobertura se llevará a cabo siempre a través de los profesionales autorizados por Allianz Partners, no pudiendo indemnizarse importe alguno al beneficiario derivado de reparaciones no comunicadas previamente a Allianz Partners o realizadas por profesionales no autorizados por Allianz Partners. Para el caso particular de los aparatos de climatización las coberturas serán las siguientes:

La reparación de equipos o partes de la instalación que no sean fijas o que no estén visibles y/o accesibles por el técnico.

No se incluyen para estos equipos:

Daños estéticos (esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, piezas y componentes u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato), corrosión, oxidación, uso o circunstancias accidentales, averías producidas por un uso inadecuado o negligente o de origen externo. No se cubren daños eléctricos, así como consumibles accesibles por el usuario ni averías provocadas por falta de mantenimiento (ajustes o limpiezas, revisiones periódicas o ajustes) conforme a las especificaciones del fabricante.

Reclamaciones por pérdidas de utilidad de los equipos por falta de piezas de repuesto del fabricante. Instalaciones tanto domésticas como instalaciones industriales o comerciales. Instalaciones de climatización centralizadas que den servicio a más de una vivienda y equipos portátiles. Averías causadas por una instalación incorrecta o no conforme con la normativa, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales. Averías que sean consecuencia directa o indirecta de incendios y fenómenos de carácter extraordinario o catastrófico. 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.

Exclusiones generales a la prestación del servicio de reparación de electrodomésticos:

Daño Accidental. Fuera del periodo del contrato de servicio: cualquier incidente que haya ocurrido antes de la fecha de inicio o después de la fecha de finalización de su contrato. Daños o fallos preexistentes de sus equipos. Cualquier fallo o avería durante el periodo de garantía del fabricante. Daños causados por un uso no conforme a las instrucciones del fabricante (por ejemplo, instalación o montaje incorrectos). Daños causados por fallos de producción en serie, así como daños relacionados con campañas de retirada del mercado realizadas por el fabricante. Uso del equipo para uso comercial o no personal. Avería o daños provocados por una actuación ilegal del cliente o infringiendo cualquier prohibición o regulación. Uso negligente o inadecuado del equipo. Daño causado intencionalmente por actos u omisiones deliberados por parte del cliente o daño causado al equipo por un usuario autorizado. Robo con fuerza en las cosas o vehículos, en locales (con o sin fuerza) donde se encuentre el equipo, así como atraco, carterista o hurto. Pérdida de equipo. Daños debidos a fuego, rayos, sobretensión, voltaje, explosión, vandalismo. Cualquier evento que surja de fallos o cambios en el software y el

sistema operativo. Daños resultantes de un desgaste, erosión, corrosión, oxidación intencionada como resultado de la exposición prolongada al aire y a la humedad. Los costes de los accesorios o cualquier pieza consumible relacionada con el funcionamiento de los equipos que requieran mantenimiento por parte del usuario y que por su ubicación no sea necesario retirar elementos mecánicos complejos para acceder a ellos. Estos pueden incluir, pero no se limitan a, las siguientes partes: cargadores, cargas de gas sin avería previa, mandos a distancia, pulsadores, baterías fácilmente extraíbles por el usuario, filtros, gomas, correas y tubos. Daños estéticos y/o averías, que puedan subsanarse limpiando el equipo o con un mantenimiento ordinario, que no afecten al normal funcionamiento, manejo o uso seguro del equipo. El daño estético incluye, entre otros, arañazos, abolladuras, torceduras; descoloramiento; pequeñas grietas y marcas. Problemas ocasionados por los servicios de un tercero (por ejemplo, suministro de electricidad, gas, agua, banda ancha, internet o radiodifusión). Cualquier daño o fallo causado mientras el equipo se encuentra en posesión de una empresa de mensajería, correos o cualquier servicio de entrega que no corresponda con un servicio organizado por Allianz Partners en virtud del presente contrato. Intrusión de arena: daño provocado por la arena que se ha introducido en el equipo. Daños causados por eventos externos como tormentas; fuerzas naturales; energía nuclear; y hundimiento de la tierra, plagas de insectos; pulso electromagnético, ya sea de origen humano o natural, filtración, polución o contaminación; radiación ionizante o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear, o de cualquier desecho nuclear derivado de la quema de combustible nuclear o las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras peligrosas de cualquier maquinaria nuclear explosiva o cualquier parte de ella; ondas de presión de aeronaves y otros objetos voladores que viajan a la velocidad del sonido o por encima de ella.

Daños causados directa o indirectamente por, como resultado o en conexión con la guerra, invasión, revolución o cualquier acto de terrorismo, independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuya al mismo tiempo o posteriormente a un daño o pérdida del equipo. A los efectos de esta exclusión, un acto de terrorismo significa el uso, o la amenaza de uso, de fuerza biológica, química y/o nuclear por cualquier persona o grupo de personas, ya sea que actúe solo o en nombre o en conexión con cualquier organización(es) o gobierno(s) comprometido(s) con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluida la intención de influir en cualquier gobierno y/o de poner al público o de cualquier sector del público en temor y/o cualquier acto considerado por el gobierno del país de residencia por ser un acto de terrorismo. Roturas del cristal de las vitrocerámicas. Reparaciones en los electrodomésticos cubiertos que tengan una antigüedad inferior a 3 años, o superior a 8 años. No se cubren daños eléctricos, ni las gomas (de admisión, desagüe, sellado y cierres).

Paquete 3: Asiste Total

Incluye los siguientes servicios: servicio de Urgencias + servicio de Reparación de electrodomésticos + servicio de Manitas.

a) Servicio de intervenciones urgentes:

Situación doméstica, repentina e imprevista que, de no solucionarse rápidamente, hará que la vivienda del cliente sea insegura, esté desprotegida, o cause más daños a la misma, o a su contenido, dados los hechos se requiere el envío de un especialista (fontanero, cerrajero, electricista o cristalero) para que preste los servicios correctivos de la emergencia, con desplazamiento en menos de 3 horas desde la llamada del cliente, servicio de atención telefónica 24 horas x 365 días al año, con desplazamiento y 3 horas de mano de obra gratuitos, sin

límite de asistencias, con coste máximo en piezas por asistencia de 50€ (IVA incluido) y con realización de presupuestos gratuitos. Este servicio no llevará periodo de carencia y tampoco límite de km por desplazamiento. Garantía de los trabajos durante 12 meses.

•Gremio electricidad:

oInclusiones:

Falta de energía eléctrica total o parcial en líneas de fuerza, como consecuencia de avería en las instalaciones fijas de la vivienda o local que hace que su hogar sea inhabitable. Falta de energía eléctrica total o parcial en líneas de alumbrado, como consecuencia de avería en las instalaciones fijas de la vivienda o local que hace que su hogar sea inhabitable. Avería en los puntos de luz en alumbrado de emergencia y señalización en locales de pública concurrencia.

•Gremio cerrajería:

oInclusiones:

Apertura de la puerta de la vivienda debido a la pérdida, robo, extravío de las llaves, daños en la propia cerradura, o cualquier otro hecho accidental que impida el acceso a su interior o la salida desde el interior. Sustitución de la cerradura en los casos en los que, de no llevar a cabo esta sustitución, pudiera verse comprometido el libre acceso a la vivienda.

oExclusiones:

Trabajos en puertas con mecanismo de control eléctrico, automatizado, mandos a distancia. Trabajos en puertas de valor artístico, histórico u ornamental. Trabajos en cerraduras de muebles, puertas interiores, cajones, espejos. Trabajos en cerraduras encastradas en carpintería metálica y en cierres metálicos. Trabajos en garajes o dependencias a las cuales no se puedan acceder por una puerta interior desde la vivienda principal.

•Gremio fontanería:

oInclusiones:

Reparación de fugas en tuberías vistas de alimentación y desagüe que se encuentren dentro de la vivienda. Cualquier avería de la taza del váter o la cisterna, la bañera, las duchas y los lavabos que provoque la pérdida total del funcionamiento. Averías en grifos, llaves de paso, flexos de ducha y mecanismos de cisterna (no empotrados). Reparación de atascos que se puedan eliminar con medios naturales, productos desatascadores, sirgas o bombas manuales.

oExclusiones:

Conducciones de recogida y evacuación de aguas pluviales. Tuberías comunitarias o que no sean propiedad del cliente. Fugas no evidenciadas por rastros de humedad (por ejemplo, si el contador funciona, aunque los grifos estén cerrados). Trabajos en radiadores o conducciones de calefacción.

Trabajos en elementos relacionados con piscinas y/o sistemas de riego y/o fuentes y/o acuarios. Trabajos en aparatos que utilizan agua como, por ejemplo, bombas, depósitos de agua, reductores y/o reguladores de presión, purificadores y ablandadores de agua, trituradoras sanitarias, sistemas de riego. Trabajos en los mecanismos de la cisterna y la cisterna ocultos o empotrados. Trabajos en fosas de recogida de aguas residuales biológicas o sépticas. Trabajos en las tuberías de suministro en el exterior de la vivienda. Trabajar en los paneles/tuberías radiantes situados bajo el suelo. Intervenciones en bañeras de hidromasaje.

•Gremio cristalería:

oInclusiones:

Rotura de cristales de ventanas tanto interiores como exteriores de la vivienda cuando dicha rotura sea consecuencia de incendio, explosión, granizo, pedrisco, robo o actos de vandalismo y que significa que su hogar ya no es seguro.

oExclusiones:



Trabajos en ventanas/persianas de valor artístico, histórico u ornamental.

Intervenciones por roturas de cristales de ventana, provocadas por motivos distintos de los recogidos anteriormente.

•**Exclusiones de carácter general de los servicios de urgencia**

Daños derivados de un evento del cual el cliente tuvo conocimiento antes de la fecha de inicio del contrato.

Mera interrupción temporal del suministro: reclamaciones derivadas de la interrupción, fallo o desconexión de los servicios públicos al domicilio del cliente (incluido el suministro de agua), sean cuales sean las causas.

Actos intencionados o fraudulentos causados por el propio cliente o por las personas que cohabiten con él y sus consecuencias.

Daños causados fuera del límite la vivienda del cliente: muros, puertas, setos, cercas, dependencias, cobertizos, garajes separados o cualquier cosa fuera del límite de la vivienda. Instalaciones que son responsabilidad de un edificio de ocupación múltiple o de los proveedores de agua, gas o energía apropiados.

Daños causados por falta de mantenimiento: daños debidos a negligencia o degradación gradual causada por la falta de mantenimiento en nombre del cliente. Daños causados por error de construcción: daños debidos a un error de construcción o instalación incorrecta.

Daños causados por acontecimientos externos tales como: desastre natural declarado oficialmente; catástrofes; pulso electromagnético (ya sea hecho por el hombre o de origen natural); reacción nuclear; contaminación por armas nucleares o radiactividad; La filtración, la contaminación o la polución. Los daños causados por guerra, guerra civil, invasión, revolución, disturbios, conmoción civil, actos políticos de violencia, atentados o actos de terrorismo, cierres patronales o conflictos laborales; expropiación o injerencia similar, confiscación, decretos oficiales u otras injerencias de las autoridades públicas.

Viviendas y locales para los que no se ha expedido el certificado de habitabilidad o han sido retirados por las autoridades locales.

b) Servicio de "manitas hogar":

Prestación de servicio de manitas multigremio de carácter no urgente que se realizará en 48 horas laborables para todos los gremios tras la solicitud de éste por parte del cliente. El desplazamiento, 3 horas de mano de obra y presupuestos serán gratuitos. El servicio de atención telefónica será de 24 horas x 365 días al año. El horario de prestación de estos servicios en campo serán laborables de L-V de 9:00 a 19:00 con flexibilidad por delante y por detrás de ese horario según posibilidad del prestador del servicio. Este servicio llevará un periodo de carencia de 30 días. No tendrá límite de km por desplazamiento. Garantía de los trabajos durante 12 meses. Límite de 1 servicio de manitas al año con estas condiciones.

•**Incluye:**

o Colgar Cortinas, cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño, espejos, percheros y barras de armarios.

o Colocación soporte de ducha, flexo y difusor. Baldas y estanterías. Termo fluidos sin necesidad de modificación eléctrica.

o Pletinas de terminación embellecedor de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes). Protector de esquina de pared.

o Aislar ventanas, únicamente poner burlete entre hoja y marco. Fijar cristal con silicona.

o Instalación de persianas enrollables sin mecanismo y no ocultas en cajón. Encolar sillas, mesas y camas de madera en la vivienda.

o Purgar radiadores.

o Tapado de pequeños agujeros en pared no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios...).

o Cambio o instalación en puertas interiores de madera, tiradores, picaportes, manillas, muelles, pequeños pestillos. Cambio de bisagras en puertas de madera de muebles de cocina y baño.

o Montaje de muebles tipo kit.

o Colocación o cambio embellecedores de enchufes e interruptores, bombillas, tubos de neón, fluorescentes, cebadores. Instalación de lámparas, apliques, plafones, enchufes o interruptores, siempre y cuando no haya que

modificar cableado.

o Ajuste de grifos sueltos y cambio de zapatas si las llevara.

o Sustitución o instalación de grifo, siempre y cuando haya toma de agua. Sustitución de mecanismos de cisterna.

•**Excluye:**

o Electricista: Instalación de lámparas, apliques o plafones donde no hay punto de luz. Instalación de halógenos. Cambio de enchufes, clavijas e interruptores teniendo que manipular cableado eléctrico. Instalación de enchufe de vitrocerámica.

o Persianista: Reparaciones de persianas (incluye cambio de cinta y lamas) con mecanismo de cuerda, manivela o eléctrica, empotradas en cajón y persianas metálicas (cierre de comercio).

o Albañil: Instalación de zócalos. Dar lechadas. Tapado de calas.

o Cristalero: Instalación o cambio de cristales.

o Carpintero: Cepillado de puertas. Cerraduras de puertas interiores. Rozamientos en ventanas o puertas.

o Cerrajero Soldaduras metálicas. Todo lo relacionado con puertas de acceso al domicilio (cerraduras, pestillos, cierres, manillas...).

c) **Servicio de reparación de electrodomésticos:**

El servicio consiste en el envío al domicilio del cliente, que figura en el apartado dirección de suministro, de un técnico cualificado para la reparación de averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los electrodomésticos incluidos en la cobertura del servicio, ubicados en ese domicilio, en un plazo de 48 horas laborables tras la solicitud de éste por parte del cliente. El servicio de atención telefónica será de 24 horas x 365 días al año. El horario de prestación del servicio no urgente serán los días laborables de L-V de 9:00 a 19:00 con flexibilidad por delante y por detrás de ese horario según posibilidad del prestador del servicio. El servicio incluirá una intervención al año con un límite de 100€ (IVA incluido) en piezas por intervención. El desplazamiento, 3 horas de mano de obra y presupuestos serán gratuitos. Sin límite de km por desplazamiento. Este servicio llevará un periodo de carencia de 30 días. Garantía de los trabajos durante 12 meses. Los electrodomésticos incluidos son los siguientes:

• Lavadoras, Secadoras, Frigoríficos, Congeladores, Lavavajillas, Campanas Extractoras, Cocinas eléctricas, Hornos, Vinotecas, Vitrocerámicas, TV, Microondas, Aparatos de climatización tipo splits (máximo dos unidades y hasta 12kW, 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)

La prestación de la cobertura se llevará a cabo siempre a través de los profesionales autorizados por Allianz Partners, no pudiendo indemnizarse importe alguno al beneficiario derivado de reparaciones no comunicadas previamente a Allianz Partners o realizadas por profesionales no autorizados por Allianz Partners.

Para el caso particular de los aparatos de climatización las coberturas serán las siguientes:

La reparación de equipos o partes de la instalación que no sean fijas o que no estén visibles y/o accesibles por el técnico. No se incluyen para estos equipos:

Daños estéticos (esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, piezas y componentes u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato), corrosión, oxidación, uso o circunstancias accidentales, averías producidas por un uso inadecuado o negligente o de origen externo. No se cubren daños eléctricos, así como consumibles accesibles por el usuario ni averías provocadas por falta de mantenimiento (ajustes o limpiezas, revisiones periódicas o ajustes) conforme a las especificaciones del fabricante.

Reclamaciones por pérdidas de utilidad de los equipos por falta de piezas de repuesto del fabricante. Instalaciones tanto domésticas como instalaciones industriales o comerciales. Instalaciones de climatización centralizadas que den servicio a más de una vivienda y equipos portátiles. Averías causadas por una instalación incorrecta o no conforme con la normativa, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales. Averías que sean consecuencia directa o indirecta de incendios y fenómenos de carácter extraordinario o catastrófico. 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.

Exclusiones generales a la prestación del servicio de reparación de electrodomésticos:

Daño Accidental. Fuera del período del contrato de servicio: cualquier incidente que haya ocurrido antes de la fecha de inicio o después de la fecha de finalización de su contrato. Daños o fallos preexistentes de sus equipos. Cualquier fallo o avería durante el periodo de garantía del fabricante. Daños causados por un uso no conforme a las instrucciones del fabricante (por ejemplo, instalación o montaje incorrectos). Daños causados por fallos de producción en serie, así como daños relacionados con campañas de retirada del mercado realizadas por el fabricante. Uso del equipo para uso comercial o no personal. Avería o daños provocados por una actuación ilegal del cliente o infringiendo cualquier prohibición o regulación. Uso negligente o inadecuado del equipo. Daño causado intencionalmente por actos u omisiones deliberados por parte del cliente o daño causado al equipo por un usuario autorizado. Robo con fuerza en las cosas o vehículos, en locales (con o sin fuerza) donde se encuentre el equipo, así como atraco, carterista o hurto. Pérdida de equipo. Daños debidos a fuego, rayos, sobretensión, voltaje, explosión, vandalismo. Cualquier evento que surja de fallos o cambios en el software y el sistema operativo. Daños resultantes de un desgaste, erosión, corrosión, oxidación intencionada como resultado de la exposición prolongada al aire y a la humedad. Los costes de los accesorios o cualquier pieza consumible relacionada con el funcionamiento de los equipos que requieran mantenimiento por parte del usuario y que por su ubicación no sea necesario retirar elementos mecánicos complejos para acceder a ellos. Estos pueden incluir, pero no se limitan a, las siguientes partes: cargadores, cargas de gas sin avería previa, mandos a distancia, pulsadores, baterías fácilmente extraíbles por el usuario, filtros, gomas, correas y tubos. Daños estéticos y/o averías, que puedan subsanarse limpiando el equipo o con un mantenimiento ordinario, que no afecten al normal funcionamiento, manejo o uso seguro del equipo. El daño estético incluye, entre otros, arañazos, abolladuras, torceduras; descoloramiento; pequeñas grietas y marcas. Problemas ocasionados por los servicios de un tercero (por ejemplo, suministro de electricidad, gas, agua, banda ancha, internet o radiodifusión). Cualquier daño o fallo causado mientras el equipo se encuentra en posesión de una empresa de mensajería, correos o cualquier servicio de entrega que no corresponda con un servicio organizado por Allianz Partners en virtud del presente contrato. Intrusión de arena: daño provocado por la arena que se ha introducido en el equipo. Daños causados por eventos externos como tormentas; fuerzas naturales; energía nuclear; y hundimiento de la tierra, plagas de insectos; pulso electromagnético, ya sea de origen humano o natural, filtración, polución o contaminación; radiación



ionizante o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear, o de cualquier desecho nuclear derivado de la quema de combustible nuclear o las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras peligrosas de cualquier maquinaria nuclear explosiva o cualquier parte de ella; ondas de presión de aeronaves y otros objetos voladores que viajan a la velocidad del sonido o por encima de ella. Daños causados directa o indirectamente por, como resultado o en conexión con la guerra, invasión, revolución o cualquier acto de terrorismo, independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuya al mismo tiempo o posteriormente a un daño o pérdida del equipo. A los efectos de esta exclusión, un acto de terrorismo significa el uso, o la amenaza de uso, de fuerza biológica, química y/o nuclear por cualquier persona o grupo de personas, ya sea que actúe solo o en nombre o en conexión con cualquier organización(es) o gobierno(s) comprometido(s) con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluida la intención de influir en cualquier gobierno y/o de poner al público o de cualquier sector del público en temor y/o cualquier acto considerado por el gobierno del país de residencia por ser un acto de terrorismo. Roturas del cristal de las vitrocerámicas. Reparaciones en los electrodomésticos cubiertos que tengan una antigüedad inferior a 3 años, o superior a 8 años. No se cubren daños eléctricos, ni las gomas (de admisión, desagüe, sellado y cierres).

