

Anexo a Contrato de suministro

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS ADICIONALES DE ENERGÍA-VM

1. OBJETO DEL SERVICIO

Energía-VM ofrece a sus Clientes, que así lo hayan aceptado en las Condiciones Particulares de su Contrato de Suministro, los siguientes servicios, prestados a través de un Proveedor subcontratado al efecto (Caser Asistencia, S.A), en los términos del siguiente documento:

- Servicio ON Asistencia Hogar y Pymes.
- Servicio ON Asistencia Comunidades.
- Servicio ON Garantía Plus.
- Servicio ON Luz que incluye:
 - Servicio de mantenimiento eléctrico.
 - Servicio de urgencias eléctricas.
 - Servicio de reformas y/o reparaciones de mantenimiento.
- Servicio ON Gas Plus y Servicio ON Gas Mini.

El Cliente podrá solicitar los servicios que figuran en los siguientes apartados en las condiciones que en los mismos se detallan. En este sentido, todos los servicios deberán ser solicitados a través del teléfono gratuito 900813850.

En la llamada el Cliente deberá indicar, su nombre, el número de contrato de suministro, dirección del local donde se debe organizar la prestación del servicio, número de teléfono de contacto y tipo de asistencia que precisa.

Energía-VM queda facultada para modificar unilateralmente las coberturas incluidas así como el Proveedor final de las mismas. En dicho caso Energía-VM comunicará este cambio con una antelación de 15 días naturales a la fecha efectiva de la modificación por cualquier medio de comunicación previsto en el Contrato, incluida la oficina online.

Los servicios serán desarrollados en el ámbito territorial de España.

2. DEFINICIONES

Cliente (también denominado Beneficiario): toda persona física o jurídica que tenga en vigor un contrato de suministro con Energía-VM. En el caso de Comunidades de Propietarios, el Cliente será la Comunidad de Propietarios (actuando a través de su representante) respecto a las dependencias contratadas.

Para los Servicios ON Luz y ON Luz y Aire, el Cliente no podrá beneficiarse de los servicios si no tiene contratada una potencia inferior a 50 kW.

No obstante, para el Servicio ON Asistencia, y en concreto para los servicios de Asesoramiento Jurídico Telefónico, y Asistencia Informática, el Grupo Familiar del Cliente podrá solicitar asesoramiento en todas aquellas cuestiones que puedan afectar a las diferentes personas que lo compongan. Con el fin de prestar los servicios de forma segura y cómoda, el Proveedor podrá solicitar al Cliente o persona del Grupo Familiar que solicite el servicio, todos los datos que razonablemente sean necesarios para comprobar su derecho de uso.

Grupo Familiar: cónyuge o pareja con la que el Cliente conviva habitualmente, así como los hijos y ascendientes en primer grado que habiten en la vivienda.

Red de Reparadores: conjunto de reparadores homologados por el Proveedor con capacidad técnica suficiente para la prestación del servicio.

Urgencia: se considera urgencia toda situación imprevista que implique ausencia total o parcial en la vivienda o en el local del Cliente de:

- Luz: A consecuencia de avería en la instalación eléctrica particular de la vivienda o local.
- Agua: Cuando se produzca la rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda o local.
- También tendrá la consideración de urgencia aquella situación que impida el acceso a la vivienda o al local debido a cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa que impida la apertura de la puerta; así como el cierre de la misma en condiciones de seguridad, de manera que impida el acceso de personas ajenas.

No tendrá carácter de urgencia (y queda fuera de este servicio) cuando dicha ausencia se deba a la interrupción del suministro de electricidad o agua por parte de la empresa con la que se tenga contratados dichos suministros.

Local: lugar situado en España, donde el Cliente ejerce su actividad profesional, debiendo corresponderse con el punto de suministro que se declara en el contrato de suministro suscrito con Energía-VM.

Vivienda: domicilio del Cliente, cuya dirección consta en el contrato de suministro con Energía-VM (excluyendo garajes, trasteros, anexos, piscinas, iluminación exterior y conducciones exteriores de recogida de aguas pluviales), utilizado con fines domésticos.

Quedan excluidos los hogares móviles, pensiones o locales de arrendamiento, multipropiedades y establecimientos comerciales.

Vehículo: el servicio ON Asistencia dará cobertura a un solo vehículo por Cliente y Grupo Familiar, entendiéndose como tal: todo vehículo terrestre a motor, particular o utilitario, con un peso máximo autorizado inferior o igual a 3,5 toneladas. Quedan excluidos del marco de esta definición los vehículos destinados al servicio público o al transporte de mercancías, autoescuelas, taxis, ambulancias, alquiler, así como los vehículos cuyas características ya no cumplan con las normas y especificaciones estándares del fabricante. Los vehículos transformados o destinados a cualquier tipo de competición, rallies o carreras.

Instalación Eléctrica: la instalación eléctrica, visible y accesible, cubierta por el Servicio ON Luz u ON Luz y Aire, será aquella que funciona con una potencia contratada no superior a 50 kW, que da servicio a un solo local y que además, está situada en el mismo. Dicha instalación deberá estar dotada de un contador de medida y de un ICP (Interrupción de Control de Potencia), o de un sistema de limitación electrónica, adecuado a la potencia contratada.

Instalación/Sistemas de Climatización: sistema de aire acondicionado, de tipo SPLIT o FCU (Fan Coil Unit), visible y accesible, que da servicio a un solo local y que funciona con una potencia contratada no superior a 50 kW.

Urgencia eléctrica (UUEE): se considera urgencia eléctrica toda situación imprevista que implique ausencia total o parcial de luz en el local del Cliente, a consecuencia de avería en la instalación eléctrica. No tendrá carácter de urgencia si dicha ausencia se debe a la interrupción del suministro de electricidad por parte de la empresa distribuidora de electricidad.

Periodo de Carencia: periodo comprendido entre el momento inicial en el que el Cliente obtiene el alta de los Servicios ON (coincidente con la fecha de activación del Contrato de Suministro) y una fecha posterior predeterminada, durante la cual, el Cliente no podrá beneficiarse de las coberturas del servicio descritas en las presentes Condiciones Generales. El periodo de carencia dependerá del Servicio ON que suscriba el Cliente.

- Servicio ON Asistencia Hogar y Pymes No tiene Periodo de Carencia.
- Servicio ON Asistencia Comunidades: No tiene Periodo de Carencia.
- Servicio ON Garantía Plus: No tiene Periodo de Carencia.
- Servicio ON Gas Plus y Servicio ON Gas Min: No tienen Periodo de Carencia.
- Servicio ON Luz:
 - Para las Urgencias Eléctricas (UUEE): 1 mes desde la fecha de alta.
 - Para el Mantenimiento Eléctrico: 9 meses desde la fecha de alta.
- Servicio ON Luz y Aire:
 - Para las Urgencias Eléctricas (UUEE): 1 mes desde la fecha de alta.
 - Para el Mantenimiento de Climatización: 9 meses desde la fecha de alta.

3. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON ASISTENCIA HOGAR Y PYMES

FONTANERÍA

Quando se produzca la rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda o el local, el servicio enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede reparada. Los costes de desplazamiento y mano de obra de esta reparación de urgencia, con un máximo de 3 horas, serán gratuitos para el Cliente, así como el importe de los materiales empleados que será a cargo del servicio hasta un máximo de 150€.

El Cliente únicamente deberá abonar:

- Coste de Materiales: cualquier cuantía que supere los 150€ citados anteriormente
- Mano de Obra: a partir de la cuarta hora de trabajo.

Quedan excluidos:

- La reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua de la vivienda o del local.
- La reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones.

ELECTRICIDAD

Quando a consecuencia de avería en la instalación particular de la vivienda o del local, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, el servicio enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita. Los costes de desplazamiento y mano de obra de esta reparación de urgencia, con un máximo de 3 horas, serán gratuitos para el Cliente, así como el importe de los materiales empleados que será a cargo del servicio hasta un máximo de 150€.

El Cliente únicamente deberá abonar:

- Coste de Materiales: cualquier cuantía que supere los 150€ citados anteriormente
- Mano de Obra: a partir de la cuarta hora de trabajo

Quedan excluidos:

- La reparación de averías propias de mecanismos, tales como enchufes, conductores interruptores, etc.
- La reparación de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione con suministro eléctrico.
- La reparación de instalaciones que no cumplan con las normativas vigentes en el momento de su realización.

CERRAJERÍA

Quando al Cliente no le sea posible el acceso a la vivienda o al local por cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo u otra causa el servicio enviará, con la mayor prontitud posible, un cerrajero que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el cierre y la apertura de la misma.

Los costes de desplazamientos y mano de obra de este servicio de urgencia (máximo 3 horas) serán gratuitos para el Cliente, así como el importe de los materiales empleados que será a cargo del servicio hasta un máximo de 150€.

El Cliente únicamente deberá abonar:

- Coste de Materiales: cualquier cuantía que supere los 150€ citados anteriormente
- Mano de Obra: a partir de la cuarta hora de trabajo

Quedan excluidos:

- El cambio de bombín y cerradura.

El servicio de Urgencias garantizará:

- Desplazamiento de la Red de Reparadores a la vivienda o al local del Cliente en un plazo máximo de 3 horas, y con la máxima inmediatez posible, desde la recepción de la llamada.

CRISTALERÍA

Quando a consecuencia de la rotura de algún cristal situado en un elemento exterior del local del Cliente y éste quede desprotegido o exista un alto riesgo de desprendimiento, se enviará a un profesional que realizará la reparación de urgencia necesaria para minimizar al máximo el riesgo tanto de intrusión al local afectado o del posible impacto causado por la caída del cristal al exterior del local.

Los costes de desplazamiento y mano de obra de este servicio urgente, con un máximo de 3 horas, serán gratuitos para el Cliente, así como el importe de los materiales empleados que será a cargo del servicio hasta un máximo de 150€.

El Cliente únicamente deberá abonar:

- Coste de Materiales: cuando se superen los 150€ citados anteriormente
- Mano de Obra: a partir de la cuarta hora de trabajo.

Quedan excluidos:

- La reparación de cristales interiores del local/vivienda o que formen parte del mobiliario del mismo.

El servicio de Urgencias garantizará:

- Desplazamiento de la Red de Reparadores a la vivienda o al local del Cliente en un plazo máximo de 3 horas, y con la máxima inmediatez posible, desde la recepción de la llamada.

SERVICIO DE REPARACIONES Y/O MANTENIMIENTO (Acceso a Redes)

El Cliente podrá solicitar este servicio los 24 horas/365 días, en las condiciones que se describen a continuación.

Siempre que el Cliente tenga la necesidad de realizar reparaciones de mantenimiento o reformas en su local o vivienda, el servicio le facilitará el acceso a un cuadro de profesionales cualificados para atender los servicios requeridos, según lista de gremios siguientes:

Albañilería, Enmoquetadores, Pladur, Carpintería metálica, Limpia cristales, Antenas, Escayolistas, Pequeños transportes, Jardineros, Porteros automáticos, Barnizadores, Aire Acondicionado, Persianas Yeseros, Contratistas, Carpintería, Fontanería, Pintura, Cerrajería, Limpiezas Generales, Sistemas de alarma, Cristaleros, Electricistas, Tapiceros, Vigilantes, Electrodomésticos, Mudanzas, Parquetistas, Toldos, Otros.

El servicio garantizará:

- Elaboración de presupuesto en un plazo de 48h desde la visita de la Red de Reparadores a la vivienda o al local, necesaria para la valoración de los trabajos a realizar.
- Desplazamiento de la Red de Reparadores en un plazo de 24 horas, y con la máxima inmediatez posible, desde la recepción de la llamada y de lunes a viernes.
- Tarifa fija por hora de trabajo. Diferenciándose horario diurno (de 08:00 h. a 19:00 h.), horario nocturno (de 19:00 h. a 08:00 h.), y Festivos, siendo la misma revisada anualmente.
- 6 meses de garantía sobre los trabajos realizados
- Responsabilidad Civil por los trabajos realizados.

En cualquier caso el servicio asume el coste del desplazamiento del profesional a la vivienda o al local del Cliente y la elaboración del presupuesto.

ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO

Servicio que pone a disposición del Cliente, y del Grupo Familiar, un abogado colegiado, para que le asesore telefónicamente, en prevención de cualquier litigio con terceros distintos al Proveedor y Energía-VM y/o sobre cuestiones de ámbito general que afecten a la vida privada de la persona, así como la forma en que mejor puedan defenderse.

Quedan cubiertas las consultas que puedan ser resueltas de forma verbal, en ningún caso se considerarán comprendidas dentro del ámbito de esta garantía:

- Asumir o intervenir en los trámites administrativos o judiciales que requieran los asuntos a que hace referencia esta Garantía.
- Cualquier hecho que desborde los límites de aplicación de la Legislación Española.
- El pago de honorarios de cualquier tipo que sean consecuencia de actuaciones profesionales de abogados, procuradores, notarios, registradores, gestorías, etc. que tengan intervención respecto a los asuntos objeto de esta garantía más allá de las obligaciones de información y orientación que el servicio asume por la misma.
- Aquellas cuestiones que deban ser resueltas de forma escrita, o las que requieran de un servicio presencial por parte de los abogados y/o asesores.
- En general, cualquier consulta sometida al pago de honorarios profesionales.

Extensión del Servicio: asimismo, ante la posible solicitud por parte del Cliente de los servicios de un abogado a título particular, se le ofrecerá un servicio de conexión con abogados de la red. Los costes por los servicios de dicho abogado y/o costas procesales, irán a cargo del Cliente.

Plazos de actuación: este servicio se prestará los días laborables de lunes a viernes y de 9 a 18 horas, pero se atenderá 24 horas/365 días, tomando nota de los datos de contacto del Cliente y su consulta particular, realizando una llamada al siguiente día hábil.

ASISTENCIA INFORMÁTICA

Siempre que el Cliente necesite efectuar una consulta o recibir ayuda para solucionar incidencias que afecten a equipos informáticos de uso doméstico de su propiedad, (hasta un máximo de tres equipos por Cliente), el Proveedor pone a su disposición los siguientes servicios que comprende entre otras, las garantías de asistencia remota, asistencia in situ, asistencia tecnológica, back up on-line y descarga de software según alcance, condiciones y límites expuestos a continuación:

Asistencia Remota Vía Chat ON line o Control Remoto

Mediante este servicio, el Proveedor prestará asesoramiento y asistencia telemática, siempre que sea posible, a través de Chat ON Line o por internet vía control remoto del equipo, en horario 24 horas los 365 días del año.

Alcance del servicio: se pone a disposición del Cliente un técnico especialista, que le asesorará en la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones tales como: sistemas operativos, programas ofimáticos, correo electrónico, navegadores, antivirus, cortafuegos, tratamiento de imágenes y otras aplicaciones estándares.

Sistemas operativos soportados: Microsoft Windows 7, Vista, Milenium, Xp Home, Xp Professional, NT, 2000, 2003, MAC OS 10.2, 10.3, 10.4 Tiger, 10.5 Leopard, 10.6 Snow Leopard.

Hardware: incidencias que afecten a Ordenadores sobremesa y portátiles, Periféricos como impresoras, escáneres y discos duros externos, Reproductores multimedia, navegadores portátiles GPS.

Software: configuración, MS Windows 2000/XP y Vista, MS Outlook y Outlook Express, MS Explorer, MS Word, Excel, Access, Power Point, Antivirus, Acrobat Reader, Winzip Reader, Sincronizadores PC PDA.

Internet: configuración, conexiones RTC ADSL Cable. Uso del correo electrónico, buscadores de internet (google, yahoo, msn, etc.) compras en internet y pagos seguros, WLife Messenger, Skype, Net Viewer.

Multimedia y otros: Power DVD (cyberlink), WinDVD (intervideo), New DJ (audioner), Encarta, Quick Time Apple, Photo Explorer Ulead, Nero, Easy CD Creator, WinON CD, Winrar, WinAce.

Servicios incluidos:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones.
- Actualización de versiones y Service Pack siempre que el Cliente disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y de las aplicaciones.
- Asesoramiento sobre requisitos de hardware y software.
- Instalación y configuración de periféricos.

El asesoramiento para la resolución de las incidencias se prestará exclusivamente por vía telefónica, chat o mediante acceso remoto al equipo del Cliente si la conexión a Internet lo permite. En ningún caso estará incluida la mano de obra ni los componentes necesarios para la reparación de los equipos.

Asistencia "in situ"

En el caso de que no sea posible resolver la incidencia a través del servicio telemático o cuando se trate de una incidencia o daño no amparado por el presente condicionado, el Proveedor le ofrecerá la posibilidad de que un técnico se desplace a su propio domicilio.

Anexo a Contrato de suministro

Este le facilitará un presupuesto y en su caso realizará los servicios solicitados, siendo a cargo del Asegurado el importe correspondiente a la ejecución de estos trabajos y servicios.

Los costes del desplazamiento y la primera hora de trabajo son gratuitos (a cargo del Proveedor), el resto de horas de mano de obra y los materiales son por cuenta del Beneficiario.

Back Up ON Line

Mediante la presente prestación, el Cliente podrá solicitar la instalación, configuración y programación del sistema, en una sesión remota, para la realización automática de una copia de seguridad on-line incremental hasta un límite de almacenamiento de 5GB. El sistema ofrece la posibilidad de acceder a su copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a internet.

Alcance del servicio

Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la información guardada en la copia de seguridad on-line.
- La realización automática de una copia de seguridad incremental periódica.

Servicio de Descargas de Software: comprende el asesoramiento telefónico, vía Chat o vía conexión remota y la ejecución, en la selección y descarga de aquellos programas gratuitos que por su conveniencia y utilidad, la red de reparadores estime oportunos.

Se facilitará en caso de solicitud el catálogo de programas comprendidos dentro del alcance de la presente garantía.

El Proveedor declina toda responsabilidad frente a reclamaciones por posibles errores, defectos, virus etc. que los programas descargados puedan contener.

Asistencia Tecnológica: este servicio permite al Cliente ponerse en contacto, mediante el teléfono o vía chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos, en el ámbito objeto de la presente póliza de seguro. Entre otros, se prestará soporte a los siguientes dispositivos.

- TDT
- CÁMARA DIGITAL
- DVD
- VÍDEO DIGITAL
- BLU – RAY
- MARCO DE FOTOS DIGITAL

Para poder prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo se encuentre disponible en internet en idioma español.

El Proveedor atenderá además cualquier solicitud relacionada con:

- Problemas de instalación, configuración.
- Formación.
- Actualidad del mercado informático y tecnológico: alertas de seguridad, novedades, actualizaciones críticas.
- Revisión y puesta a punto de ordenador.

Exclusiones:

Para Locales:

- La pérdida de datos.
- La recuperación de datos de los dispositivos extraíbles y/o externos.
- La instalación de software cuya licencia no obre en poder del Cliente.

Para Hogares:

- La pérdida de datos.
 - La recuperación de datos de los dispositivos extraíbles y/o externos.
 - La instalación de software cuya licencia no obre en poder del asegurado.
 - Los dispositivos de uso profesional.
 - El perjuicio o lucro cesante sufrido por el Cliente como consecuencia del hecho que motiva la acción.
 - La pérdida de información en equipos que contengan virus, software espía, programas 'Peer to Peer' o cualquier otro tipo de software o hardware que se comporte de forma maliciosa.
 - La recuperación de archivos originales de dispositivos no descritos en el detalle del servicio.
 - Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.
 - Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega al Cliente.
 - Los servidores de aplicaciones, los servidores web, así como los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, Almacenamiento por Volúmenes, etc.).
 - Cualquier otra prestación de servicios de mantenimiento o de soporte técnico de los equipos que no estén expresamente asegurados.
 - Soportes de almacenamiento que no formen parte de los bienes asegurados por la presente póliza.
 - La recuperación de datos cuando resultara imposible, por cualquier causa de tipo técnico tanto física como lógica.
- El Proveedor intentará resolver toda incidencia no excluida específicamente en esta lista de exclusiones sin asumir responsabilidad alguna por la no ejecución o retraso en la misma debido a causas de fuerza mayor tanto de tipo técnico (fallos en la conexión de Internet o falta de suministro eléctrico) como en caso de guerra, estado de sitio, huelga o medidas excepcionales de las autoridades.

RECURSO DE MULTAS

Servicio que garantiza sobre el vehículo, la prestación de Asistencia jurídica en materia de infracciones administrativas de tráfico, circulación y seguridad vial.

El servicio cubre las siguientes prestaciones, que se describen a continuación:

- Asesoramiento telefónico, que comprende la evaluación de todo tipo de consultas relacionadas con la imposición de sanciones administrativas en materia de tráfico en general, o relativas a un procedimiento sancionador en marcha.
- Confección de escritos de oposición, pliegos de descargo y recursos de alzada, así como cualquier tipo de escrito que haya de presentarse dentro del procedimiento administrativo sancionador.
- Presentación de escritos, una vez recibida la documentación necesaria por parte del Cliente, el servicio confeccionará los escritos necesarios, suscribiéndolos, en su caso, y realizando su correspondiente presentación, quedando a salvo la recepción de la notificación de las resoluciones que legalmente ha de recibir el Cliente.

El ámbito territorial para esta cobertura se limita al Territorio Nacional.

Exclusiones:

- En ningún caso responderá el servicio del importe económico de estas sanciones. La prestación se limitará a la vía administrativa con expresa exclusión de cualquier otro tipo de vía tanto judicial como extrajudicial (apremio).
- El servicio no se hará cargo de la formulación de los recursos cuando se reciban en un plazo inferior a los cinco días anteriores a la expiración del plazo legal.

Plazos de actuación

- Este servicio se prestará los días laborables de lunes a viernes y de 9 a 18 horas, pero se atenderá 24 horas/365 días, tomando nota de los datos de contacto del cliente y su consulta particular, realizando una llamada al siguiente día hábil.

MANITAS

Este servicio tiene por objeto proporcionar al Cliente un servicio de bricolaje que le permita solucionar aquellas pequeñas reparaciones que habitualmente suelen quedar fuera de la cobertura de los productos multirriesgo de Hogar.

Dentro de este servicio se incluirá:

- Coste del desplazamiento del operario hasta el domicilio del Cliente.
- Hasta un máximo de 3 horas de mano de obra de servicio de bricolaje por anualidad, dónde el cliente podrá disponer de ellas en una sola prestación.
- Las prestaciones serán realizadas con la máxima inmediatez posible, los días laborables, de lunes a viernes y en horario diurno (08:00 h. a 19:00 hrs.) e incluyen trabajos como:
 - Colgar cortinas, cuadros, tendederos, accesorios de cuarto de baño, espejos, percheros o barras de armarios.
 - Colocación de soporte de ducha teléfono y conexión, baldas o estanterías.
 - Colocación de embellecedores de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes); protectores de esquina de pared.
 - Aislamiento de ventanas: únicamente poner burlete ente hoja y marco o fijar cristal con silicona.
 - Arreglo o instalación de persianas enrollables sin mecanismo y no ocultas en cajón; cambio o instalación en puertas interiores de madera de: tiradores, picaportes, manillas, muelles, pequeños pestillos; cambio de bisagras en puertas pequeñas de muebles de cocina, baño y auxiliares de madera.
 - Montaje de muebles tipo kit.
 - Colocación o cambio de embellecedores de enchufes e interruptores, bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores; instalación de lámparas, apliques o plafones siempre y cuando no haya que modificar cableado.
 - Ajuste de grifos sueltos y cambio de zapatas si las llevara; sellado con silicona de bañera, ducha, lavabo o fregadero y tapado de pequeños agujeros en pared, no alicatada, producidos por taladro (por colgar cuadros, accesorios).

El servicio podrá ser solicitado únicamente para el domicilio del Cliente.

En cuanto al material necesario para las operaciones de mantenimiento, serán a cuenta del Cliente, salvo cuando solo se tenga que utilizar pequeño material, que quedará incluido si su valor es inferior a 5,00 € (tornillería, tacos de pared, burletes, silicona, etc.). Si el Cliente no tuviera el material necesario, el Proveedor del servicio tiene la potestad de contabilizar el tiempo invertido en la compra del material como tiempo de servicio efectivo dentro de la prestación.

Exclusiones:

No se atenderán por bricolaje y por lo tanto estarán excluidas de esta garantía:

- Los trabajos de reparación de averías que queden cubiertas por cualquier otra garantía o cobertura de la Póliza Multirriesgo Hogar.
- Cualquier trabajo que requiera de permisos o licencias de obra.
- Cualquier trabajo de reparación que precise de la experiencia y conocimientos de un técnico especialista para su ejecución distinto de fontaneros, albañiles, electricistas o pintores.
- Los trabajos de reparación de averías no contemplados específicamente en los supuestos anteriormente descritos.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Este servicio pone a disposición del Cliente, su cónyuge, ascendientes y descendientes en primer grado, un médico colegiado en medicina general durante las 24 horas del día los 365 días del año, para que resuelva las situaciones médicas derivadas de una urgencia o necesidad concreta de forma telefónica.

El Cliente podrá consultar telefónicamente temas relacionados con su salud y la de los familiares: interacción de ciertos medicamentos, síntomas, consultas pediátricas, consejos sobre vacunas, etc.

En caso de emergencia, el equipo médico podrá movilizar los recursos públicos sanitarios que estime oportunos y dará las instrucciones necesarias hasta la llegada del personal sanitario público. En caso de que se originaran gastos como consecuencia de este servicio, serán por cuenta del beneficiario, entendiéndose que se priorizará el uso de recursos sanitarios de carácter público.

4. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON ASISTENCIA COMUNIDADES

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La Comunidad de Propietarios dispondrá de un conjunto de servicios de asistencia que le proporcionarán una solución profesional a ciertas situaciones cotidianas que suelen producirse en el ámbito de una Comunidad de Propietarios.

El Cliente accederá de forma cómoda y a través del teléfono de atención del servicio, a un servicio profesional de Manitas en zonas comunes, control de plagas, asistencia jurídica telefónica y un servicio técnico de limpieza de fachadas y canalones a precios preferentes.

DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS DEL SERVICIO ON ASISTENCIA COMUNIDADES:

MANITAS EN LA COMUNIDAD

Este servicio tiene por objeto proporcionar al Cliente un servicio de bricolaje que le permita solucionar aquellas pequeñas reparaciones que suelen quedar fuera de la cobertura de los productos multirriesgo de Comunidades.

- Dentro de este servicio se incluirá el coste del desplazamiento del operario hasta el domicilio del Cliente y hasta un máximo de 3 horas de mano de obra de servicio bricolaje por anualidad, dónde el Cliente podrá disponer de ellas en una sola prestación.

- Las prestaciones serán realizadas con la máxima inmediatez posible, los días laborables, de lunes a viernes y en horario diurno (08:00 h. a 19:00 hrs.).
- El servicio podrá ser solicitado únicamente para el domicilio de la Comunidad de Propietarios que figure como Cliente en el Contrato y con el alcance para las zonas comunes interiores de dicha Comunidad de Propietarios.
- En cuanto al material necesario para las operaciones de mantenimiento, serán a cuenta del Cliente, salvo cuando solo se tenga que utilizar pequeño material, que quedará incluido si su valor es inferior a 5,00 € (tornillería, tacos de pared, burletes, silicona, etc.). Si el Cliente no tuviera el material necesario, el Proveedor del servicio tiene la potestad de contabilizar el tiempo invertido en la compra del material como tiempo de servicio efectivo dentro de la prestación.

Exclusiones específicas del servicio:

No se entenderán por bricolaje y por lo tanto estarán excluidas de esta garantía:

- Los trabajos de reparación de averías que queden cubiertas por cualquier otra garantía o cobertura de la Póliza Multirriesgo Comunidades.
- Cualquier trabajo que requiera de permisos o licencias de obra.
- Cualquier trabajo de reparación que precise de la experiencia y conocimientos de un técnico especialista para su ejecución distinto de fontaneros, albañiles, electricistas o pintores.
- Los trabajos de reparación de averías no contemplados específicamente en los supuestos anteriormente descritos.
- La intervención en cualesquiera de las viviendas de los propietarios, ya que el alcance del servicio se limita a las zonas comunes interiores de la Comunidad de Propietarios.

ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO

Servicio que pone a disposición del Cliente (representante de la Comunidad de Propietarios que figura como Cliente del Contrato) un abogado colegiado, para que le asesore telefónicamente, en prevención de cualquier litigio con terceros distintos al Proveedor y Energía-VM y/o sobre cuestiones de ámbito general que afecten a la Comunidad de Propietarios, así como la forma en que mejor puedan defenderse.

Quedan cubiertas las consultas que puedan ser resueltas de forma verbal, en ningún caso se considerarán comprendidas dentro del ámbito de esta garantía.

- La obligación para el Proveedor de asumir o intervenir en los trámites administrativos o judiciales que requieran los asuntos a que hace referencia esta garantía.
- Cualquier hecho que desborde los límites de aplicación de la legislación española.
- El pago de honorarios de cualquier tipo que sean consecuencia de actuaciones profesionales de abogados, procuradores, notarios, registradores, gestorías, etc. que tengan intervención respecto a los asuntos objeto de esta garantía más allá de las obligaciones de información y orientación que el servicio asume por la misma.
- Aquellas cuestiones que deban ser resueltas de forma escrita, o las que requieran de un servicio presencial por parte de nuestros abogados y/o asesores.
- En general, cualquier consulta sometida al pago de honorarios profesionales.

Extensión del Servicio: asimismo, ante la posible solicitud por parte del Cliente, de los servicios de un abogado a título particular, se le ofrecerá un servicio de conexión con abogados de la red. Los costes por los servicios de dicho abogado y/o costas procesales, irán a cargo del Cliente.

Plazos de actuación: este servicio se prestará los días laborables de lunes a viernes y de 9 a 18 horas, pero se atenderá 24 horas/365 días, tomando nota de los datos de contacto del Cliente y su consulta particular, realizando una llamada al siguiente día hábil para resolverla. Al ser un servicio telefónico las respuestas a las consultas se ofrecen en el mismo momento de la llamada y en el caso de que fuera necesario por parte del abogado revisar alguna normativa específica y relevante para aclarar la argumentación legal, la respuesta a la consulta no se demorará más de 24 horas desde la recepción de la llamada.

CONTROL DE PLAGAS

A través de este servicio el Cliente tendrá derecho a la intervención de un profesional experto en eliminación de plagas, siempre y cuando existan síntomas de infección o plaga en las zonas comunes objeto del contrato e incluye la primera visita de tratamiento y control de desratización / desinsectación.

Para el acceso al servicio el Cliente deberá solicitar la asistencia a través del teléfono de atención del servicio, para que la empresa certificada colaboradora, acuda a la Comunidad de Propietarios afectada para que evalúe el origen y las acciones correctivas a realizar para el control y posterior eliminación de la plaga.

Quedan excluidos los casos de abandono o falta de mantenimiento de la vivienda, así como los casos de acumulación de gran volumen de desperdicios y/o enseres domésticos en el local afectado, que puedan originar problemas de salubridad en la Comunidad de Propietarios afectada.

Esta primera visita se limitará a una vez por año del contrato, siendo el resto de visitas y tratamientos a precios preferentes y bajo presupuesto.

Plazos de actuación: las prestaciones serán realizadas con la máxima inmediatez posible, los días laborables, de lunes a viernes y en horario diurno (08:00 h. a 19:00 hrs.) siendo el plazo de visita del profesional cualificado en menos de 48 horas desde la recepción del aviso.

ACCESO A PRESUPUESTOS GRATUITOS EN TRABAJOS EN ALTURA, LIMPIEZA DE FACHADAS Y CANALONES

El Cliente podrá solicitar este servicio de lunes a viernes de 09h a 19h, bajo las condiciones que se describen a continuación:

Siempre que la Comunidad de Propietarios tenga la necesidad de realizar una Limpieza de Fachada por Graffiti's y/o Canalones, así como otro tipo de Trabajos en Altura, el servicio le facilitará el acceso a una Red de Reparadores cualificados para atender los servicios requeridos.

El servicio garantizará:

- Elaboración de presupuesto en un plazo de 48h laborables (descontados los Festivos Nacionales) desde la visita de la Red de Reparadores al local, necesaria para la valoración de los trabajos a realizar. El presupuesto incluirá todos los costes en concepto de mano de obra y materiales, que el Cliente deberá abonar por la actuación, a la Red de Reparadores.
- Desplazamiento de la Red de Reparadores de lunes a viernes y en un plazo de 24 horas laborables (descontados los festivos nacionales), desde la recepción de la llamada de solicitud.
- Un descuento del 5% para trabajos hasta 150€ más impuestos y un descuento máximo de un 10%, para trabajos a partir de 150€ más impuestos).

Anexo a Contrato de suministro

- 6 meses de garantía sobre los trabajos realizados.
- Responsabilidad Civil por los trabajos realizados.
- La realización del presupuesto por los servicios solicitados y el desplazamiento de la Red de Reparadores al local serán gratuitos para el Cliente, a excepción de aquellas intervenciones que requieran de un servicio de diagnóstico necesario para la correcta elaboración del presupuesto.
- Correrán íntegramente por cuenta del Cliente, los importes presupuestados en concepto de mano de obra y materiales, así como los impuestos vigentes en el momento de la actuación.
- Los presupuestos realizados tendrán un período de validez de 30 días naturales.

5. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON GARANTÍA PLUS

Descripción general del servicio.

El Cliente dispondrá de un asistente técnico multimarca en caso de cualquier avería que le pueda surgir en sus electrodomésticos de gama blanca, considerándose como tales, lavadoras, secadoras, frigoríficos, congeladores, lavavajillas, campanas extractoras, vitrocerámicas eléctricas o de inducción, cocinas eléctricas y hornos.

El Cliente accederá de forma cómoda y a través del teléfono de atención del servicio, a un servicio técnico profesional de reparación de electrodomésticos a domicilio que cubre las averías mecánicas, eléctricas o de otro tipo que puedan sufrir los aparatos.

Coberturas del servicio.

El Cliente dispondrá sin límite de uso y sin coste de desplazamiento, de un servicio técnico multimarca de reparación de electrodomésticos de gama blanca con las siguientes coberturas:

- Teléfono de asistencia disponible (veinticuatro) 24 horas del día.
- Visita en menos de (veinticuatro) 24 horas laborables.
- Presupuesto y desplazamiento gratuitos.
- Contacto del profesional con el cliente en menos de (tres) 3 horas laborables.
En caso de urgencia (*), visita del profesional en menos de (tres) 3 horas laborables.
(* Se considerará servicio de urgencia la reparación de averías en frigoríficos y/o congeladores y vitrocerámicas eléctricas o de inducción (cuando sean el único medio para cocinar) y en ambos casos, dejen totalmente de funcionar y no lo hagan a bajo rendimiento.
- Dos (2) horas de mano de obra gratuitas y 50 euros en piezas, siempre que sea necesaria su sustitución.
- En caso de superar los límites de la cobertura anteriormente indicada, el coste de horas excedentes y de piezas será a cargo del Cliente.
- El presupuesto no incluirá ningún concepto facturables relacionados con el desplazamiento o cualquier otra situación especial como nocturnidad, urgencia, etc...

La prestación del servicio de reparación podrá omitir los plazos anteriormente indicados cuando concurren circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento. Del mismo modo no se podrá garantizar la presencia del profesional en los plazos indicados cuando la reparación deba ser efectuada por el servicio técnico oficial homologado por la marca.

Exclusiones específicas del servicio.

- No podrán ser reparados aparatos en los que esté vigente la garantía del fabricante, en cuyo caso se ofrecerá al cliente tramitar la solicitud a través del servicio técnico oficial que corresponda.
- No se garantiza la reparación de aparatos de más de 10 años de antigüedad ante posible falta de repuestos o piezas.

6. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON LUZ

SERVICIO DE URGENCIA ELÉCTRICAS

El Cliente podrá solicitar este servicio las 24 horas/365 días en el caso siguiente:

Cuando a consecuencia de avería en la instalación eléctrica, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, el servicio enviará, en un plazo máximo de 3 horas desde el momento de recibir la solicitud, a un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita, y/o ello no dependa de la actuación de la empresa distribuidora.

Los servicios de carácter urgente serán prestados, salvo en casos de fuerza mayor.

El servicio cubrirá los costes de desplazamiento y hasta un máximo de 3 horas de mano de obra, siendo por cuenta del Cliente el coste de los materiales empleados, de ser necesarios, así como el tiempo de mano de obra que exceda de las 3 horas de trabajo.

Servicios Excluidos:

Quedan excluidas todas aquellas actuaciones no mencionadas como cubiertas en el Servicio de Urgencias Eléctricas descrito anteriormente, y en particular:

- La reparación, remodelación, cambio de ubicación, mejoras de mecanismos tales como enchufes, conductores interruptores, etc.
- La reparación, remodelación, cambio de ubicación, mejoras de cualquier elemento de iluminación tales como lámparas, bombillas, fluorescentes, etc.
- La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione con suministro eléctrico.
- La reparación de instalaciones eléctricas que no cumplan con las normativas vigentes en el momento de su realización.
- La reparación de averías consecuencia de la interrupción del suministro de electricidad por parte de la empresa distribuidora.
- El coste de materiales o piezas necesarias para la resolución de la avería.
- El coste de mano de obra, a partir de la tercera hora cubierta por el servicio.
- La revisión de elementos de las instalaciones eléctricas no visibles y no accesibles por parte de la Red de Reparadores.
- La reparación de fallos eléctricos situados fuera de la Instalación eléctrica.
- Aquellos daños derivados/consecuenciales de la situación de ausencia total o parcial de suministro eléctrico.
- Los daños cuyo origen sea debido a la manipulación intencionada por parte del Cliente.
- Actuaciones que el Cliente haya llevado a cabo por su cuenta, o hayan sido realizadas por terceras personas ajenas a la Red de Reparadores.
- Aquellas situaciones en las que no se ha encontrado ninguna avería que de lugar a la prestación de la cobertura de urgencia eléctrica.
- Solicitudes urgentes erróneas debido a la falta de información veraz por parte del Cliente y que hayan cursado con desplazamiento por parte

de la Red de Reparadores al local. En estos casos, el Cliente deberá abonar directamente al profesional que se encuentra desplazado el importe íntegro de la actuación realizada, no pudiéndose beneficiar de la gratuidad del desplazamiento y de las 3h de mano de obra.

SERVICIO DE REFORMAS Y/O REPARACIONES DE MANTENIMIENTO

El Cliente podrá solicitar este servicio de lunes a viernes de 09h a 19h, bajo las condiciones que se describen a continuación:

Siempre que el Cliente tenga la necesidad de realizar reparaciones de mantenimiento o reformas en su local, el servicio le facilitará el acceso a una Red de Reparadores cualificados para atender los servicios requeridos, según lista de gremios adjunta:

- Albañilería
- Electricidad
- Antenistas
- Servicio Técnico
- Fontanería
- Parquet
- Carpintería de Aluminio
- Persianas
- Carpintería de Madera
- Pintura
- Cerrajería
- Antenas
- Cristalería

El servicio garantizará:

- Elaboración de presupuesto en un plazo de 48h laborables (descontados los festivos nacionales) desde la visita de la Red de Reparadores al local, necesaria para la valoración de los trabajos a realizar. El presupuesto incluirá todos los costes en concepto de mano de obra y materiales, que el cliente deberá abonar por la actuación, a la Red de Reparadores.
- Desplazamiento de la Red de Reparadores de lunes a viernes y en un plazo de 24 horas laborables (descontados los festivos nacionales), desde la recepción de la llamada de solicitud.
- 6 meses de garantía sobre los trabajos realizados.
- Responsabilidad Civil por los trabajos realizados.

La realización del presupuesto por los servicios solicitados y el desplazamiento de la Red de Reparadores al local serán gratuitos para el Cliente, a excepción de aquellas intervenciones que requieran de un servicio de diagnóstico necesario para la correcta elaboración del presupuesto.

Correrán íntegramente por cuenta del Cliente, los importes presupuestados en concepto de mano de obra y materiales, así como los impuestos vigentes en el momento de la actuación.

Los presupuestos realizados tendrán un período de validez de 30 días naturales.

SERVICIO DE DIAGNÓSTICO

Podrían existir situaciones en las que para ofrecer un servicio de calidad que garantice la solución de la avería y la correcta determinación del origen, sea necesario llevar a cabo labores de diagnóstico durante la visita que implicarán el siguiente coste para el Cliente:

- Diagnóstico de electrodomésticos (línea blanca, marrón y gris)
- Realizado en la vivienda: 45€ (impuestos no incluidos)
- Realizado en taller: 65€ (impuestos no incluidos)
- Diagnóstico resto de gremios: 36.50€ (impuestos no incluidos)

Estos importes son de obligado pago por parte del Cliente, frente a la Red de Reparadores y deberán ser abonados durante la visita de valoración en el local.

Si finalmente el Cliente acepta la ejecución de los trabajos de reparación, los importes anteriormente indicados les serán descontados de su factura de reparación.

Materiales

Sólo para esta cobertura, el Cliente podrá aportar los materiales, pero el servicio recomienda que sea la Red de Reparadores quien los facilite e incluya en el presupuesto. No será posible que el Cliente los aporte en los siguientes casos:

- Fontanería: el pequeño material como tuberías, conducciones, codos, tronques, material de unión, mecanismo de cisterna, etc.
- Albañilería: todo el material de agarre, boradas, etc.
- Pintura: Ningún material.
- Carpintería: todo el material de agarre, tableros, listones, junquillos, reguesos y el pequeño material.
- Parquet: pegamentos, barnices, pastas niveladoras, aislantes.
- Cristalería: En general ningún material (a excepción de aquellos casos donde el único trabajo consista en la colocación de un cristal, como espejos, que si podrán ser aportados por el Cliente, pero sin incluir el material de agarre).
- Cerrajería: En general ningún material por medidas de seguridad (a excepción de elementos de decoración, manetas de puertas, pomos, etc., que si podrán ser aportados por el Cliente).
- Electricidad: En general ningún material por medidas de seguridad (a excepción de plafones, lámparas, halógenos y similares, que si podrán ser aportados por el Cliente).
- Persianas: En general ningún material.
- Toldos: En general ningún material, (excepto si el trabajo solo consiste en la instalación del mismo si viene terminado de fábrica).
- En todos los casos, las herramientas necesarias para llevar a cabo los trabajos solicitados por el Cliente (escaleras, andamios, maquinaria, etc.) lo debe aportar la Red de Reparadores.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO

El Cliente tendrá derecho a una visita preventiva anual de mantenimiento eléctrico que contemple las operaciones de diagnosis y verificación a los siguientes elementos:

- Derivación individual.
- Canalizaciones.
- Cuadro/s de mando y protección.
- Circuitos interiores.
- Locales de pública concurrencia (verificaciones adicionales).

Serán objeto de dicha revisión los elementos o partes de la instalación que sean visibles y accesibles para los técnicos en el momento de la actuación.

En el caso de que se detecte una avería o necesidad de adecuación a normativa de la instalación eléctrica, ésta podrá ser realizada por los técnicos bajo presupuesto acordado con el Cliente y con el desglose de servicios a realizar.

El coste íntegro (desplazamiento, mano de obra y materiales e impuestos vigentes) de dicha reparación y/o adecuación de la instalación correrán a cargo del Cliente.

La coordinación de la cita para la visita anual se realizará según calendario de programación de la Red de Reparadores, estableciéndose una fecha de común acuerdo con el Cliente, y en todo caso, respetándose siempre el plazo de período de carencia establecido en el apartado 2 titulado "Definiciones".

Si transcurrido un año a partir de la fecha de entrada en vigor del Contrato de Suministro, la visita no ha podido realizarse por imposibilidad de contacto con el Cliente, el Proveedor, y por consiguiente, Energía-VM, quedarán eximidos de la obligación de realizar el presente servicio.

7. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON LUZ Y AIRE (se exponen a continuación los servicios ON AIRE, que son adicionales a los expuestos en el apartado sobre ON LUZ)

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CLIMATIZACIÓN

Este servicio de mantenimiento preventivo incluye la coordinación de una visita anual para el diagnóstico operacional de la instalación de climatización existente en el local, cumpliendo así con todos los trámites legales que se exigen en el Real Decreto 1027/2007 de 20 de julio y el Decreto 10/2014 de 6 de febrero, así como resto de normativa aplicable en las diferentes Comunidades Autónomas.

La coordinación de la cita para la visita anual se realizará según calendario de programación de la Red de Reparadores, estableciéndose una fecha de común acuerdo con el Cliente, y en todo caso, respetándose siempre el plazo de período de carencia establecido en el apartado 2 titulado "Definiciones".

Si transcurrido un año a partir de la fecha de entrada en vigor del Contrato, la visita no ha podido realizarse por imposibilidad de contacto con el Cliente, el Proveedor, y por consiguiente Energía-VM, quedarán eximidos de la obligación de realizar el presente servicio.

Según el reglamento de instalaciones térmicas de edificios RITE, en todos los casos se tendrán en cuenta las especificaciones de los fabricantes de los equipos.

Para instalaciones de potencia útil nominal menor o igual a 70 kW cuando no exista "Manual de uso y mantenimiento" las instalaciones se mantendrán de acuerdo con el criterio profesional de la Red de Reparadores, se detallan las siguientes operaciones:

- Limpieza de los evaporadores. Limpieza de los condensadores.
- Drenaje, limpieza y tratamiento del circuito de torres de refrigeración.
- Comprobación de la estanquidad y niveles de refrigerante y aceite en equipos frigoríficos.
- Revisión y limpieza de filtros de aire.
- Revisión de aparatos de humectación y enfriamiento evaporativo.
- Revisión y limpieza de aparatos de recuperación de calor.
- Revisión de unidades terminales agua-aire.
- Revisión de unidades terminales de distribución de aire.
- Revisión y limpieza de unidades de impulsión y retorno de aire.
- Revisión de equipos autónomos.
- Ajuste de elementos móviles, revisión de vibraciones y equilibrado de motores, ventiladores o bombas

Los tipos de aparatos de aire acondicionado sobre los cuales será realizado el mantenimiento serán de tipo Split o FCU (Fan Coil Unit) y las operaciones de mantenimiento incluidas en la visita cubren hasta máximo una unidad exterior.

Dentro de aparatos tipo FCU se incluyen las gamas de consola o suelo, de pared visto o de tipo cassette.

Para aparatos Multisplit o sistemas Fan Coil con más de una máquina exterior, podrán ser mantenidos bajo presupuesto previo presentado por la Red de Reparadores.

Los aparatos objeto del mantenimiento deberán ser visibles, estar correctamente instalados y perfectamente accesibles al técnico para que éste pueda realizar las labores de mantenimiento en condiciones óptimas y de no peligrosidad para el técnico.

En el caso de que el aparato presente avería y sea necesaria la reparación del equipo para su buen funcionamiento, ésta podrá ser realizada por los técnicos bajo presupuesto acordado con el Cliente y con el desglose de servicios a realizar.

El coste de dicha reparación (desplazamiento, mano de obra y materiales e impuestos vigentes) correrá a cargo del Cliente.

Exclusiones del servicio de mantenimiento eléctrico y mantenimiento de climatización:

Quedan excluidas todas aquellas actuaciones no mencionadas como cubiertas en los servicios de mantenimiento eléctrico y de climatización, descritos anteriormente, y en particular:

- Cualquier reparación necesaria para la correcta adecuación de la instalación eléctrica y del sistema de Climatización.
- La revisión y/o reparación de todo tipo de aparatos eléctricos y/o electrónicos, incluidos los equipamientos instalados, propios de la actividad realizada en el local del Cliente.
- La revisión de elementos no visibles y no accesibles.
- La revisión y/o reparación de la instalación eléctrica comprendida entre la red de distribución y el cuadro general de protección local.
- La reparación de la instalación eléctrica/sistema de climatización cuando vigente el presente Contrato de Suministro, hubiese sido intervenida o manipulada por persona ajena a la Red de Reparadores.
- Los materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías.
- Los daños resultantes de un uso o conservación negligente de las instalaciones.
- Los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas, robos, vandalismo, agua, o como consecuencia de cualquier otro tipo de catástrofe.
- Adaptaciones y/o modificaciones de la instalación eléctrica según normativa y legislación vigente.
- La emisión de Certificados/Boletines Oficiales.
- Cualquier trabajo de obra civil.
- La revisión y reparación del alumbrado de los rótulos luminosos del local.
- Todos aquellos sistemas de climatización que presenten avería previa a las labores de mantenimiento.
- Cualquier sistema de climatización que no sea por aire.
- La reposición de elementos eléctricos y/o de climatización.
- La revisión/reposición de elementos accesorios de los sistemas de climatización, tales como termostatos, soportes, receptores.
- La revisión/reparación de instalaciones generadoras de energía eléctrica, así como de equipos conectados a la instalación eléctrica, tales como: generadores, células fotovoltaicas, SAIS, transformadores, baterías, resistencias, reguladores de tensión, etc...

8. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON GAS PLUS

A través de este servicio el Cliente tendrá acceso a un servicio de revisión bienal y un servicio correctivo tanto de la instalación individual de gas natural del domicilio objeto del contrato, así como de los aparatos conectados a la propia instalación.

Condiciones de prestación del servicio: El Proveedor comunicará al Cliente, con antelación suficiente a la realización de la inspección bienal, la obligación

Anexo a Contrato de suministro

de este último de acompañar al agente cualificado para la realización de la inspección periódica de eficiencia energética, así como a facilitar la información y documentación necesaria para su correcta ejecución.

Dentro de las coberturas del Servicio ON Gas Plus se incluyen las siguientes prestaciones:

1. Revisión bienal obligatoria de la caldera e instalación de gas natural

De acuerdo con la normativa RITE R.D. 1027/2007 y su normativa de desarrollo, esta revisión obligatoria debe realizarse con una periodicidad mínima de dos años por el titular y usuario de la instalación de gas y sus aparatos. El servicio ON Gas Plus no alcanza la revisión quinquenal obligatoria.

Este servicio cumple con las condiciones técnicas y el contenido mínimo que fija el RITE R.D. 1027/2007 y su normativa de desarrollo, asumiendo el Proveedor las obligaciones que impone la normativa respecto al cumplimiento de la revisión obligatoria.

Se incluye también la reparación de las averías detectadas durante la visita de revisión de la instalación, siempre y cuando no afecten a los elementos contemplados en el apartado de exclusiones del presente condicionado.

Dentro de las operaciones de mantenimiento de la instalación doméstica de gas que se establecen, se comprobará el correcto funcionamiento de los siguientes elementos:

- Correcta estanqueidad de la instalación receptora de gas.
- Limpieza de Purgadores.
- Estado de las válvulas de cierre.
- Comprobación de los elementos de seguridad instalados.
- Verificación de la calidad de aire del local y su sistema de ventilación.
- Comprobación del tiro de los aparatos de gas.
- Verificación de la presión de agua de la caldera.
- Estado del circuito hidráulico de calefacción.

Se incluye además:

- Desplazamiento del profesional hasta el domicilio del Cliente.
- Mano de obra empleada para la reparación de la avería (sin límite de horas de mano de obra dentro del mismo servicio).
- Materiales necesarios para la reparación hasta el límite máximo de 300 euros. En caso de exceder los límites anteriormente establecidos, serán facturados al Cliente por la empresa proveedora del servicio bajo presupuesto y según precios de mercado recomendados por los fabricantes.

Exclusiones:

- Los daños provocados por un uso o conservación negligente de la instalación receptora y/o sus aparatos.
- Debido a la antigüedad o inexistencia de repuestos en el mercado de los aparatos conectados a la instalación, éstos resultasen técnicamente irreparables.
- La reparación de aparatos que hubiesen sido manipulados previamente y dentro de la vigencia del presente contrato, por personas ajenas al servicio técnico proporcionado por este servicio.
- La reparación, adecuación y/o limpieza de los conductos de humos.
- La adaptaciones y/o modificaciones de la instalación de gas que requieran la emisión de certificados oficiales.
- Las reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales.
- Los materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías, a partir del límite establecido en el presente condicionado.
- Los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias.
- El transporte de la caldera/calentador a las instalaciones del servicio técnico homologado de la marca, cuando sea necesario para proceder a su reparación.
- Cualquier trabajo de obra civil.

2. Servicio correctivo de reparación de averías detectadas por el Cliente.

El servicio correctivo para las averías detectadas por el Cliente en la instalación individual de gas, caldera, calentador o circuito de calefacción que impida su correcto funcionamiento incluirá las siguientes prestaciones:

- Teléfono de atención del servicio 24 horas los 365 días del año.
- Contacto del técnico con el Cliente para concertar la cita en menos de tres (3) horas laborables.
- Visita del técnico en menos de veinticuatro (24) horas laborables.
- Presupuesto y desplazamiento gratuitos.
- Mano de obra empleada para la reparación de la avería (sin límite de horas de mano de obra dentro del mismo servicio).
- Los gastos correspondientes al material necesario para la reparación correrán siempre a cargo del beneficiario.
- En caso de urgencia (*), visita del profesional en menos de tres (3) horas laborables.

(* Se considerará un servicio con carácter de urgencia cuando se detecte una fuga de gas o se produzca una interrupción total del funcionamiento del gas, agua caliente/calefacción.

La prestación del servicio de reparación podrá omitir los plazos anteriormente indicados cuando la reparación del aparato debiera ser efectuada por el servicio técnico oficial de la marca o concurran circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento.

9. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON GAS MINI

A través de este servicio el Cliente tendrá acceso a un servicio de revisión bienal y un servicio correctivo tanto de la instalación individual de gas natural del domicilio objeto del contrato, así como de los aparatos conectados a la propia instalación.

Condiciones de prestación del servicio: El Cliente comunicará al Proveedor, con antelación suficiente su solicitud para la realización de la inspección bienal de su caldera e instalación de gas. El Cliente tendrá la obligación de acompañar al agente cualificado para la realización de la inspección periódica prevista en el alcance de este Contrato, así como a facilitar la información y documentación necesaria para su correcta ejecución.

Las prestaciones de las coberturas del Servicio ON Gas Mini son las mismas que para el Servicio ON Gas Plus.

10. ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN, RENOVACIÓN Y BAJA

El servicio ON entrará en vigor una vez sea aceptado por el Cliente en las Condiciones Particulares de su Contrato de Suministro, y producirá efectos desde la fecha en que se inicia el suministro.

La duración del servicio ON será anual y se renovará automáticamente, salvo notificación en contrario de cualquiera de las Partes, con al menos quince (15) días de antelación a la terminación del Contrato.

Cualquiera de las Partes podrá darse de baja del servicio ON, sin perjuicio de lo que se establezca a este respecto en las Condiciones Generales del Contrato de Suministro.

La resolución del Contrato de Suministro implica la baja del servicio ON, salvo que el Cliente solicite expresamente lo contrario a la finalización del Contrato de Suministro.

11. PRECIO

El precio del servicio será el reflejado en el Anexo de Condiciones Económicas del Contrato de Suministro, que se actualizará cada año según el IPC del año entrante. Serán a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio aplicable, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten exigibles, entre ellos el I.V.A. (o impuesto que fiscalmente correspondiese en función del territorio geográfico).

Sin perjuicio de lo anterior, el precio del servicio ON y los costes repercutibles podrán ser modificados por el Proveedor, cuando se produzca una variación en el importe de alguno de los componentes que hayan sido tomados en consideración para el establecimiento de los mismos y que son ajenos a las Partes. Esta adecuación será comunicada por escrito al Cliente a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a Energía-VM, en el plazo de 15 días y por escrito, su voluntad de resolver el contrato. La falta de contestación por parte del Cliente en el referido plazo se entenderá como aceptación del nuevo precio.

Energía-VM facturará al Cliente el servicio ON en la factura de suministro diferenciando los conceptos. El Cliente abonará el precio según la forma y las condiciones de pago establecidas en Contrato, sin perjuicio de las condiciones de pago específicas a favor de la Red de Reparadores que se precisan en la cláusula siguiente.

En caso de retraso o incumplimiento total o parcial de la obligación de pago por parte del Cliente, éste deberá abonar intereses al tipo de interés de demora para operaciones comerciales que sea de aplicación en cada momento más un dos (2) por ciento, sobre cualquier suma vencida y no sujeta a controversia o disputa entre las Partes, y no abonada respecto al periodo que va desde el día siguiente a la fecha de la obligación de pago hasta la fecha del completo pago del importe debido. Dicho interés se devengará diariamente, sin necesidad de previo requerimiento y se cargarán en la siguiente factura emitida tras la factura impagada.

Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento ofrecido al Cliente por parte de Energía-VM se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron y durante el periodo que se estableciese, sin generar consolidación o derecho alguno a favor del Cliente en el mantenimiento del citado precio.

Cuando los servicios impliquen actuaciones adicionales a las previstas en estas condiciones o a las excluidas en ellas, el Proveedor y/o Red de Reparadores presentará al correspondiente presupuesto al Cliente.

12. FORMA DE PAGO A LA RED DE REPARADORES (en caso de actuaciones adicionales/excluidas de la cobertura)

En los supuestos que se precisen actuaciones adicionales, el Cliente abonará la totalidad del servicio o servicios (una vez presupuestados, aceptados y realizados de forma satisfactoria) de forma directa a la Red de Reparadores, conforme alguna de las opciones siguientes:

- Abonará el 100% del importe acordado en el presupuesto una vez finalizada la reparación.
- Abonará un 30% del importe al inicio de la reparación, un 40% a la mitad de la reparación y el 30% restante a su finalización,
- Según las condiciones y plazos acordados con la Red de Reparadores, encargados de la realización de los trabajos.

En todo caso, y siempre antes de iniciarse los trabajos el Cliente tiene derecho a conocer de antemano las condiciones de pago por la reparación presupuestada.

Las facturas por los servicios a cargo del Cliente, serán emitidas a su nombre por la Red de Reparadores.

Ante el retraso o incumplimiento total o parcial de la obligación de pago por parte del Cliente, el Proveedor se reserva el derecho de anular o suspender, sin otra formalidad, cualquier solicitud en curso. Energía-VM no responderá en ningún caso de incumplimientos de las Partes derivados de los trabajos de actuaciones adicionales/excluidas de la cobertura.

13. OBLIGACIONES DEL CLIENTE RESPECTO A LA RED DE REPARADORES

El Cliente está obligado al pago íntegro, en las condiciones y plazos acordados con la Red de Reparadores, en los siguientes casos:

- Cuando conste expresamente que la totalidad del servicio va a cargo del Cliente.
- Cuando la prestación del servicio que deba realizarse no quede amparada en los términos y condiciones descritos en este documento.
- Cuando la prestación del servicio que deba realizarse supere la cobertura del servicio (intervención superior a tres horas de mano de obra, reparación de avería detectada durante el proceso de diagnosis, etc.).

El Cliente facilitará un lugar adecuado para el almacenamiento de materiales y herramientas.

El Cliente deberá obtener los permisos de obra y demás autorizaciones o licencias necesarias para la ejecución del servicio solicitado.

El Cliente deberá firmar, otorgando su consentimiento y autorización, los siguientes documentos: parte de trabajo o solicitud de presupuesto, así como el acta del diagnóstico que la Red de Reparadores le entregará.

14. GARANTÍA SOBRE LOS SERVICIOS REALIZADOS POR LA RED DE REPARADORES

El servicio le ofrece una garantía de 6 meses sobre cualquier actuación realizada por la Red de Reparadores, a contar desde la fecha de la finalización de la misma y siempre y cuando ésta no se encuentre dentro de alguna de las condiciones de exclusión.

Asimismo, garantiza que los citados servicios serán de calidad profesional de acuerdo con los estándares y prácticas aceptadas generalmente por la industria, asegurando igualmente, en todo momento, la continuidad en la prestación de dicho servicio con la máxima calidad. Los materiales empleados como consecuencia de cualquier actuación, serán nuevos y responderán a las condiciones de calidad y normativa exigidas en España.

La nueva intervención realizada bajo el amparo de dicha garantía, será gratuita para el Cliente en todos sus conceptos (desplazamiento, mano de obra y material). La garantía cubrirá únicamente aquellos trabajos realizados con anterioridad por la Red de Reparadores.

Dicha garantía será de cumplimiento siempre y cuando se presente reclamación escrita al Proveedor la cual debe ser motivada y encontrarse bajo los términos de la garantía.

Correrá a cargo del Cliente, cualquier intervención realizada que no quede bajo el amparo de los términos de la garantía, aun habiéndose interpuesto reclamación por escrito al Proveedor.

Energía-VM quedará en cualquier caso exonerada de toda responsabilidad, directa o indirecta, derivada de cualquier incidencia objeto del servicio, así como de eventuales discrepancias relativas a la aplicación de la garantía sobre los trabajos realizados por la Red de Reparadores descrita en la presente cláusula.

15. EXCEPCIONES A LA GARANTÍA

La garantía descrita anteriormente no será de aplicación en los siguientes supuestos:

- Cuando los trabajos, reparaciones, mantenimientos, y/o manipulaciones, hayan sido realizados directa o indirectamente por el Cliente o terceras personas.
- El desgaste habitual por uso.
- La no utilización correcta según normativa del fabricante.
- La intervención de personal técnico no autorizado.
- Cualquier defecto de los materiales utilizados, siempre y cuando éstos hayan sido suministrados directamente por el Cliente.
- Cuando el Cliente no haya obtenido los permisos y licencias necesarios.
- Cuando el Cliente haya facilitado datos no veraces.
- En general, cualquier intervención no imputable directamente a la actuación de la Red de Reparadores.

16. RECLAMACIONES SOBRE LOS SERVICIOS REALIZADOS POR LA RED DE REPARADORES

Si el Cliente deseara presentar una queja o reclamación al Proveedor en relación con el servicio prestado, podrá realizarlo dirigiéndose a Energía-VM (900 30 61 30) quien le facilitará los datos del Servicio de Atención al Cliente del Proveedor.

17. PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable y lícitid del tratamiento: De conformidad al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la normativa vigente, la información facilitada por el Cliente y la firma del contrato es una acción positiva e inequívoca de que consiente que sus datos sean tratados e incorporados a un registro de tratamientos titularidad de Energía-VM con domicilio en C/ Federico Mompou 5, Edificio 1, 4ª planta. 28050 Madrid. Adicionalmente, la lícitid del tratamiento de sus datos personales se basa también en la necesidad de procesar sus datos para poder ejecutar el presente contrato. Indicar que para cualquier cuestión relativa a la política de tratamiento de datos personales, Energía-VM tiene nombrado un Delegado de Protección de Datos como punto de contacto directo sito en el domicilio anteriormente indicado. Puede contactar con él a través del e-mail: dpo@energavm.es.

Finalidad: La recogida y tratamiento de los datos del Cliente tiene como fin la ejecución, mantenimiento y control de la relación contractual, incluyendo las notificaciones telemáticas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales derivadas entre las partes, así como para la legítima gestión comercial propia del uso de nuestros servicios, como el envío de comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados. Los datos tratados incluyen aquellos facilitados por el Cliente como los que se generen durante la relación contractual, mediante cualquier soporte técnicamente válido a tal efecto, como son los niveles de consumo, o las comunicaciones e instrucciones telemáticas y telefónicas en que intervenga el Cliente.

Plazo de Conservación: de los datos serán conservados y tratados con la máxima confidencialidad hasta que el Cliente nos solicite su supresión o cancelación, y como mínimo, durante la vigencia de la relación contractual y el tiempo que venga impuesto por imperativos legales vigentes.

Comunicaciones de datos personales: para el cumplimiento y consecución del objeto del contrato algunos datos pueden ser comunicados a otros operadores del sector eléctrico, además de Proveedores y/o Promotores que tengan contrato de prestación de servicios vinculado a la ejecución del citado contrato.

Sus datos también serán comunicados en base a obligación legal a organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado, de las administraciones autonómicas y locales, incluidos los organismos jurisdiccionales.

Sus datos personales podrán ser accesibles o comunicados a otros encargados o subencargados de tratamiento en terceros países fuera de la Unión Europea. En estos casos, se ha suscrito un contrato de prestación de servicios con acceso a datos que incluye garantías suficientes mediante cláusulas tipo de protección de datos aprobadas por la Comisión Europea, en las que se establecen medidas de seguridad para las transferencias internacionales.

Asimismo, y de acuerdo con el artículo 20.1 b) de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de datos y garantías de los derechos digitales (en adelante LOPDGD), le informamos que sus datos podrán ser incluidos en sistemas de información crediticia ante situaciones de impago, extremo que el Cliente autoriza mediante la firma del presente Contrato. La razón social y dirección de estas entidades puede consultarse mediante comunicación escrita dirigida a Energía-VM.

Al mismo tiempo, Energía-VM le informa que recabará de terceros, referencias o informes comerciales y de solvencia financiera o crediticia si fueran necesarios; información que es estrictamente necesaria para la ejecución del contrato, o para la aplicación a petición suya, de medidas y estudios precontractuales necesarios para autorizar la contratación, lo que a su vez también significa una satisfacción de intereses legítimos de Energía-VM para la salvaguardia de la seguridad contractual. Todo ello, en base al artículo 20.1 e) de la LOPDGD.

La razón social y dirección de estas entidades puede consultarse mediante comunicación escrita dirigida a Energía-VM a la dirección dpo@energavm.es, estando legitimada esta finalidad, según las indicaciones del artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

18. LEGISLACIÓN Y FUERO APLICABLE

El presente Contrato se regirá e interpretará por la legislación española. Todas las controversias que puedan surgir en relación con este Contrato entre el Cliente y Energía-VM se someterán al fuero de resolución previsto en el Contrato de Suministro. En el caso de controversia entre el Cliente y el Proveedor así como con la Red de Reparadores se someterán a las reglas de la legislación española sobre el sistema arbitral de consumo.

...