

# Anexo a Contrato de suministro

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

## ENÉRGYA-VM

### SERVICIO ON ENÉRGYA-VM 900 813 850

#### INFORMACIÓN DE LA COMERCIALIZADORA

- Comercializadora: Enérgya-VM Gestión de Energía, S.L.U.
- Dirección social y a efecto de notificaciones:

C/ Federico Mompou 5, Edificio 1, 4ª planta. 28050 Madrid

- Sitio Web: <https://www.energymvm.es>
- Oficina Online: <https://suministro.energymvm.es>

#### Atención al cliente

Teléfono: 900306130  
Fax: 917223901  
Email: [atcliente@energymvm.es](mailto:atcliente@energymvm.es)  
Email DPO: [dpo@energymvm.es](mailto:dpo@energymvm.es)  
Email reclamaciones: [reclamaciones@energymvm.es](mailto:reclamaciones@energymvm.es)

#### 1. OBJETO DEL SERVICIO

Enérgya-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 (Acierta 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 reparación urgente de luz.
  - Servicio de reparación convencional de aparatos de gama blanca.
  - Servicio de manitas eléctrico.
  - Póliza de protección de pagos sólo aplicable si es persona física (se adjunta a continuación de las condiciones generales de los servicios adicionales).
- Servicio On Gas Express que incluye:
  - Servicio de urgencia.
  - Servicio correctivo de reparación de averías detectadas por el Cliente.
  - Póliza de protección de pago solo aplicable si es persona física (se adjunta a continuación de las condiciones generales de los servicios adicionales).
- Servicio On Gas Premium que incluye:
  - Servicio de urgencia.
  - Servicio correctivo de reparación de averías detectadas por el Cliente.
  - Servicio Preventivo proactivo anual
  - Servicio de Manitas
  - Póliza de protección de pago solo aplicable si es persona física (se adjunta a continuación de las condiciones generales de los servicios adicionales)
- Servicio On Gas Express Plus que incluye:
  - Servicio On Gas Express
  - Servicio On Asistencia Hogar y Pymes.

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.

Enérgya-VM queda facultada para modificar unilateralmente las coberturas incluidas así como el Proveedor final de las mismas. En dicho caso Enérgya-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 Enérgya-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 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 Enérgya-VM.

**Vivienda:** domicilio del Cliente, cuya dirección consta en el contrato de suministro con Enérgya-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, autoscooters, 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, será aquella 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 (Interruptor de Control de Potencia), o de un sistema de limitación electrónica, adecuado a la potencia contratada.

**Urgencia eléctrica (UJEE):** 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 Express y On Gas Premium: No tiene periodo de Carencia.
- Servicio On Gas Express Plus: No tiene periodo de Carencia.
- Servicio ON Luz: No tiene periodo de Carencia.
- Para Pólizas de protección de pagos: 60 días naturales desde la fecha de alta en casos de desempleo y 30 días naturales en caso de incapacidad temporal.

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

##### FONTANERÍA

Cuando 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

Cuando 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

Cuando 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

Cuando 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 las 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 siguiente:

Albañilería, Enmoquetadores, Pladur, Carpintería metálica, Limpia cristales, Antenistas, Escayolistas, Pequeños transportes, Jardineros, Porteros automáticos, Barnizadores, Aire Acondicionado, Persianas Yeseros, Contratistas, Carpintería, Fontanera, 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 Enérgya-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, Millennium, Xp Home, Xp Profesional, 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,

# Anexo a Contrato de suministro

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

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.

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
- DVD
- BLU – RAY
- CÁMARA DIGITAL
- VIDEO DIGITAL
- 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 zapatás 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 € (tornería, 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 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 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.

## ENÉRGYA-VM SERVICIO ON ENÉRGYA-VM 900 813 850

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 € (tornería, 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

# Anexo a Contrato de suministro

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

realizar una Limpieza de Fachada por Graffities 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 laborales (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 laborales (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).
- 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 periodo 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 laborales.
- Presupuesto y desplazamiento gratuitos.
- Contacto del profesional con el cliente en menos de (tres) 3 horas laborales.
- En caso de urgencia (\*), visita del profesional en menos de (tres) 3 horas laborales.
- (\*) *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 facturable relacionado 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 concurran 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

Además de los servicios que se detallan a continuación, este servicio incluye dentro de su cobertura una póliza de protección de pagos que se adjunta a continuación de las condiciones generales de servicios adicionales.

#### Servicio de reparación urgente de luz

El cliente podrá solicitar este servicio las 24 horas/365 días, en los siguientes casos.

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.

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.

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 la instalación eléctrica 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 dé 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 reparación convencional de aparatos de gama blanca

El beneficiario 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 beneficiario 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.

El beneficiario 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 laborales.
- Presupuesto y desplazamiento gratuitos.
- Contacto del profesional con el cliente en menos de (tres) 3 horas laborales.
- En caso de urgencia (\*), visita del profesional en menos de (tres) 3 horas laborales.

(\*) *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 beneficiario.
- El presupuesto no incluirá ningún concepto facturable relacionado 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 concurran 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.

#### Servicio de Manitas Eléctricas

El beneficiario podrá disponer de este servicio 1 uso al año y 3 horas de mano de obra

Los trabajos consistirán en alguna de las siguientes tareas:

- Colocación de lámparas en techos y paredes
- Colocación de enchufes, interruptores, timbres o similares

#### Solicitud del servicio

El servicio se solicitará por vía telefónica.

En la solicitud se informará al cliente si la tarea a realizar está incluida en el Servicio de Manitas.

La solicitud implica el envío de un profesional apropiado para la tarea a realizar, por lo que no será posible en la misma petición atender otras tareas de distinta naturaleza a la solicitada.

#### Condiciones del servicio

No forman parte del servicio los materiales necesarios para realizar los trabajos, que correrán por cuenta del cliente.

El cliente, para la correcta prestación del servicio, antes de comenzar el trabajo, debe tener a disposición del profesional todos los materiales y elementos necesarios para poder realizarlo. En caso contrario el servicio no podrá prestarse, contando como solicitud realizada a efectos del cómputo anual.

#### Ampliación del servicio

Si se estimara en el momento de la solicitud, que la tarea a realizar supera las tres horas de duración contempladas en la cobertura, el cliente tiene la posibilidad de ampliar el servicio a prestar, siendo el coste de la mano de obra de esta ampliación a su cargo.

Se informará previamente al cliente del coste de la ampliación con el fin de que dé su conformidad.

#### Horario del servicio

De lunes a viernes no festivo de 08:00 am a 08:00 pm.

#### Costes adicionales

Coste de desplazamiento a partir de la segunda visita: 12,00€+ IVA.

Coste de mano de obra a partir de la tercera hora: 27,00€ + IVA.

### 7. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON GAS EXPRESS

Además de los servicios que se detallan a continuación, este servicio incluye dentro de su cobertura una póliza de protección de pagos que se adjunta a continuación de las condiciones generales de servicios

## ENÉRGYA-VM SERVICIO ON ENÉRGYA-VM 900 813 850

adicionales.

Dentro de las coberturas de este servicio, se incluyen las siguientes prestaciones:

- Servicio de urgencia:** 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.

- Servicio Correctivo de Reparación de averías detectadas por el Cliente:** Dentro del servicio Correctivo y en caso de avería en la instalación individual de gas, caldera, calentador o circuito de calefacción que impida su correcto funcionamiento, habiendo sido detectada por el Cliente, este servicio 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 laborales.
- Visita del técnico en menos de veinticuatro (24) horas laborales.
- Presupuesto y desplazamiento gratuitos.
- Hasta 3 horas de Mano de obra empleada para la reparación de la avería
- Los gastos correspondientes al material necesario para la reparación correrán siempre a cargo del Cliente.

### 8. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON GAS PREMIUM

Además de los servicios que se detallan a continuación, este servicio incluye dentro de su cobertura una póliza de protección de pagos que se adjunta a continuación de las condiciones generales de servicios adicionales. Dentro de las coberturas del servicio se incluyen las siguientes prestaciones:

- Servicio de urgencia:** 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.

- Servicio Preventivo proactivo anual.** Revisión preventiva: El Cliente tendrá acceso a un servicio de revisión anual previa petición, y un servicio correctivo, de la instalación individual de la vivienda para la realización de la inspección anual de su caldera. El Cliente tendrá la obligación de acompañar al agente cualificado para la realización de los trabajos previstos en el alcance de este Contrato, así como a facilitarle la información y documentación necesaria para su correcta ejecución. Este servicio es para calderas eléctricas o de gas de hasta 35 kW. Las coberturas del servicio de calderas son las siguientes: De acuerdo con la normativa RITE R.D. 1027/2007 y sus disposiciones adicionales, esta revisión obligatoria debe realizarse con una periodicidad mínima de dos años por el titular y usuario de la instalación, independiente a la revisión quinquenal obligatoria que debe realizar la compañía distribuidora de gas o empresa debidamente autorizada (establecida en el Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 1 a 11). Este servicio cumple con las condiciones técnicas y el contenido mínimo que fija el RITE R.D. 1027/2007 y sus disposiciones adicionales, 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 que se establecen, se comprobará el correcto funcionamiento de los siguientes elementos:

- Correcta estanqueidad de la instalación receptora.
- Válvulas de cierre.
- Elementos de seguridad instalados.

Se incluye, además:

- Desplazamiento del profesional hasta el domicilio del Cliente.
- Mano de obra empleada para la reparación revisión preventiva.
- Presupuesto gratuito en caso de ser necesario.

#### Exclusiones:

- Los daños provocados por un uso o conservación negligente de la instalación receptora y/o sus aparatos.
- Los daños debidos a la antigüedad o la inexistencia de repuestos en el mercado de los aparatos conectados a la instalación, cuando éstos resultasen técnicamente irreparables.
- 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.
- Adaptaciones y/o modificaciones de la instalación de gas que requieran la emisión de certificados oficiales.
- Reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales.
- Los materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías.
- 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.

- Servicio Correctivo de Reparación de averías detectadas por el Cliente:** Dentro del servicio Correctivo y en caso de avería en la caldera o calentador que impida su correcto funcionamiento, habiendo sido detectada por el Cliente, este servicio incluirá las siguientes prestaciones:

- Atención telefónica 24 horas 365 días.
- Visita del técnico en menos de veinticuatro (24) horas laborales.
- Presupuesto y desplazamiento gratuitos.
- Hasta 3 horas de Mano de obra para la reparación de la avería.
- Hasta 50 € en piezas anuales incluidas.

# Anexo a Contrato de suministro

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

## ENÉRGYA-VM SERVICIO ON ENÉRGYA-VM 900 813 850

### Garantía

Acierta Asistencia, S.A. otorga una garantía de UN AÑO (1) por las reparaciones realizadas al amparo del presente Contrato, salvo que legalmente se dispusiera, con posterioridad a la contratación del servicio, de un plazo superior. La garantía comienza a partir de la finalización de los trabajos y firma del Parte de Servicio por el Cliente, y se entiende total sobre la reparación realizada incluyendo gastos de desplazamiento, piezas y mano de obra. Las actuaciones sobre las instalaciones realizadas por el Cliente o por personas ajenas a Acierta Asistencia, S.A., o sus profesionales asignados, anulan la garantía de reparación, así como cualquier responsabilidad de Acierta Asistencia, S.A.

Tampoco serán objeto de responsabilidad de Acierta Asistencia, S.A.:

- Daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación inadecuados.
- Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que sea Acierta Asistencia, S.A. o sus Profesionales asignados los causantes.
- Los fallos preexistentes en la instalación.
- Los fallos consecuencia del manejo incorrecto de la instalación.
- Las averías o daños producidos por fuerza mayor o caso fortuito.
- Los daños producidos por elementos ocultos y por su mantenimiento inadecuado.
- El desgaste normal de la instalación.
- La imposibilidad de cumplimiento de sus obligaciones por causa ajena a Acierta Asistencia, S.A. o a sus Profesionales asignados.

Si la instalación se encontrase en período de garantía legal del fabricante o distribuidor, cualquier actuación de Acierta Asistencia, S.A. o del Profesional asignado puede cancelar la validez de dicha garantía. El Cliente, al formalizar el Parte de Servicios, quedará enterado de la citada cuestión, no pudiendo exigir responsabilidades por ello a Acierta Asistencia, S.A.

### Servicio de Manitas:

Incluye pequeños trabajos de mantenimiento y bricolaje en la vivienda del Cliente. Los trabajos consistirán en alguna de las siguientes tareas:

- Colocación de enchufes, interruptores, timbres o similares.
- Solicitud del servicio.

El servicio se solicitará por vía telefónica.

- En la solicitud se informará al Cliente si la tarea a realizar está incluida en el Servicio de Manitas.
- La solicitud implica el envío de un profesional apropiado para la tarea a realizar, por lo que no será posible en la misma petición atender otras tareas de distinta naturaleza a la solicitada.

### Condiciones del servicio

- No forman parte del servicio los materiales necesarios para realizar los trabajos, que correrán por cuenta del Cliente.
- El Cliente, para la correcta prestación del servicio, antes de comenzar el trabajo, debe tener a disposición del profesional todos los materiales y elementos necesarios para poder realizarlo. En caso contrario el servicio no podrá prestarse, contando como solicitud realizada a efectos del cómputo anual.
- Uso 1 al año

### Ampliación del servicio

Si se estimara en el momento de la solicitud, que la tarea a realizar supera las tres horas de duración contempladas en la cobertura, el Cliente tiene la posibilidad de ampliar el servicio a prestar, siendo el coste de la mano de obra de esta ampliación a su cargo. Se informará previamente al Cliente del coste de la ampliación con el fin de que dé su conformidad.

### Horario del servicio

Lunes a viernes no festivos de 8am a 20 am.

### 9. COBERTURAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN ON GAS EXPRESS PLUS

La contratación de este servicio incluye los siguientes servicios de forma independiente:

- On Gas Express
- On Asistencia Hogar y Pyme.

### 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 Enérgya-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.

Enérgya-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 período 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 Enérgya-VM se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron y durante el período 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 el 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:

- Abonar el 100% del importe acordado en el presupuesto una vez finalizada la reparación.
- Abonar 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. Enérgya-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 seis (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.

Enérgya-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 Enérgya-VM (900 30 61 30) quien le facilitará los datos del Servicio de Atención al Cliente del Proveedor.

### 17. PROTECCIÓN DE DATOS

**Responsable y licitud 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 Enérgya-VM con domicilio en C/ Federico Mompou 5, Edificio 1, 4ª planta. 28050 Madrid. Adicionalmente, la licitud 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, Enérgya-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@energayvm.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 suscribirá 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 Enérgya-VM.

Al mismo tiempo, Enérgya-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 Enérgya-VM para la salvaguarda 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 Enérgya-VM a la dirección dpo@energayvm.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 Enérgya-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.

\*\*\*





- Copia de la carta de comunicación por parte de la Empresa reconociendo la improcedencia del despido e incluyendo el reconocimiento de la indemnización.
- 2) Si hay conciliación ante el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación u otro organismo con idénticas competencias:
  - Copia de la Papeleta de Conciliación.
  - Copia de la Certificación del Acta de Conciliación.
- 3) Si hay conciliación ante la Autoridad Judicial:
  - Fotocopia de la Demanda ante el Juzgado.
  - Copia del Acta de la Conciliación Judicial.
- 4) Si no hay conciliación:
  - Copia de la Sentencia del Juzgado declarando el Despido Improcedente.
  - Copia de la Providencia del Juzgado notificando al Asegurado de la opción del empresario en la que ejercita su opción a favor de la indemnización y renunciando -el Empresario- a la reincorporación del trabajador a su anterior puesto de trabajo.
- iv) Despido o extinción por causas objetivas:
  - 1) Si el trabajador acepta el despido:
    - Carta del empresario comunicando despido por causas objetivas.
  - 2) Si el trabajador recurre el despido:
    - Idéntica documentación que en el punto iii) Despido Improcedente.
- v) Resolución Voluntaria por parte del Trabajador por aplicación de los Artículos 40º, 41º y 50º del Estatuto de los Trabajadores (R.D.L. 2/2015 de 23 de octubre):
  - 1) Copia de la Comunicación de la Empresa indicando la modificación sustancial de las condiciones de trabajo.
  - 2) Si es Colectivo, Resolución de la Autoridad Laboral al respecto.
  - 3) Carta del Trabajador a la Empresa indicándole que ha optado por la Resolución Voluntaria del trabajo. Si la Empresa recurriera la sentencia de Resolución Voluntaria del contrato de trabajo, se exigirá la misma documentación que la indicada en el punto iii) Despido Improcedente.
- vi) Reducción del Contrato de Trabajo en más del 50% de la jornada laboral:
  - 1) Fotocopia de la resolución, emitida por la Autoridad Laboral, por la que se autoriza a la Empresa para proceder a un Expediente de Regulación de Empleo
  - 2) Fotocopia de la Comunicación de la Empresa en la que le comunica que hace uso de la Autorización antes mencionada.
- vii) Suspensión del Contrato de Trabajo:
  - 1) Cualquier otro tipo de documentación necesaria que CASER pueda solicitar para la correcta tramitación de la prestación.
  - 2) La copia del Informe de Vida laboral a la fecha legal de desempleo.

CASER se reserva el derecho de verificación de la documentación anterior, de acuerdo con la Ley.

#### 2. Para Incapacidad Temporal

- a) Parte de Siniestro, facilitado por el Asegurador, debidamente cumplimentado en todos sus apartados.
- b) Copia del parte de baja inicial emitido por la Seguridad Social, o certificado de baja en caso de pertenecer a una Mutua.
- c) Partes de confirmación de la baja.
- d) Informes médicos relacionados con el origen y desarrollo de su Incapacidad Temporal.
- e) Copia del D.N.I.
- f) Copia del último contrato de trabajo que tuviera en el momento de ocurrir el siniestro. En caso de ser autónomo, copia del último recibo de pago de autónomos inmediatamente anterior al siniestro.
- g) Vida Laboral a fecha de la Incapacidad Temporal. Los documentos de las letras c y g deberán ser remitidos mensualmente mientras dure la Incapacidad.

#### 3. Para Hospitalización

- a) Parte de siniestro, facilitado por el Asegurador, debidamente cumplimentado en todos sus apartados.
- b) Copia del D.N.I.
- c) Copia del informe de asistencia en urgencias, atestado policial o diligencias judiciales, con resultado de estudios toxicológicos en caso de haberse practicado.
- d) Informe médico completo de Alta Hospitalaria, conteniendo datos relativos a la fecha de ingreso y alta hospitalaria, así como el origen, naturaleza, diagnóstico, tratamiento y evolución de las secuelas o lesiones resultantes del accidente, y determinantes del ingreso hospitalario.

#### 4. Para Fallecimiento o Incapacidad Permanente Absoluta por accidente

##### PARA AMBAS GARANTÍAS

- a) Certificado del médico que ha atendido al Asegurado expresando las causas, circunstancias y consecuencias del acaecimiento del siniestro.
- b) Documentación emitida por el Sistema de Seguridad Social.
- 4.1 PARA FALLECIMIENTO
  - a) Certificado del médico que haya asistido al Asegurado, indicando el accidente que le causó la muerte o, en su caso, testimonio de las diligencias judiciales o documentos que acrediten el fallecimiento por accidente.
  - b) Certificado de defunción del Asegurado.
  - c) Documentos que acrediten la personalidad y en su caso, la condición de Beneficiario.
  - d) Carta de exención del Impuesto sobre Sucesiones o de la liquidación, si procede, debidamente cumplimentada por la Delegación de Hacienda.
  - e) Certificado del Registro General de Actos de Últimas Voluntades y, si existiera testamento, copia simple del último testamento válido y certificación del Albacea, respecto si en el mismo se designan Beneficiarios del seguro. Si no existiese testamento, deberá presentarse el Auto de declaración de Herederos ab intestato dictado por el Juzgado competente.
- 4.2 PARA LA INVALIDEZ PERMANENTE ABSOLUTA.
  - a) Dictamen médico de la Seguridad Social u organismo competente donde se especifique el grado de invalidez y las lesiones que han sido objeto de valoración.
  - b) Informes médicos que reflejen el origen accidental de las lesiones objeto de valoración.

La comprobación, y en su caso aceptación del siniestro, se efectuará por CASER después de la presentación de la documentación prevista en la Póliza y de la realización de las pruebas, si fueran necesarias. El pago de cualquier tipo de prestación sólo se llevará a cabo una vez que CASER haya recibido las pruebas requeridas que dependan del Asegurado. No obstante, en cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. El asegurador estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado.

CASER estará obligado al pago de la indemnización con independencia que el contrato de suministro y/o la póliza ya no se encuentren en vigor, siempre y cuando el siniestro indemnizable se haya producido durante su vigencia.

Si no hubiese acuerdo entre CASER y el Asegurado sobre la existencia de la Incapacidad Temporal o la Invalidez Permanente Absoluta por accidente, se someterán a la decisión de Peritos Médicos, nombrados uno por cada parte, con la aceptación escrita de éstos. Si una de las partes no hubiera hecho la designación, estará obligada a realizarla en los ocho días siguientes a la fecha en que sea requerida por la parte que hubiera designado el suyo y de no hacerlo en este último plazo, se entenderá que acepta el dictamen que emita el Perito de la otra parte, quedando vinculado por el mismo.

En el caso de que los Peritos Médicos lleguen a un acuerdo, lo harán constar en acta conjunta, en la que se especificarán las causas del siniestro y si existe o existió la Incapacidad Temporal o Invalidez Permanente Absoluta por accidente.

Si no hay acuerdo, ambas partes designarán un tercer Perito de conformidad y, de no acreditar ésta, la designación se hará por el Juez de Primera Instancia del domicilio del Asegurado, en acto de jurisdicción voluntaria y por los trámites previstos para la insaculación de Peritos en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

El dictamen de los peritos, por unanimidad o por mayoría se notificará a las partes de manera inmediata y en forma indubitada, siendo vinculante para éstas, salvo que se impugne por algunas de las partes, dentro del plazo de treinta días en el caso de CASER y ciento ochenta en el del Asegurado, computados ambos desde la fecha de su notificación. Si no se interpusiere en dichos plazos la correspondiente acción, el dictamen pericial devendrá inatacable.

Cada parte satisfará los honorarios de su Perito Médico. Los honorarios del tercero y los demás gastos que se ocasionen por la intervención pericial serán de cuenta y cargo, por mitades del Asegurado y CASER.

#### EXCLUSIONES

**Desempleo** No se consideran desempleo cualquiera de las situaciones siguientes,

- a) Cuando cesen voluntariamente en el trabajo, salvo por las causas previstas en los artículos 40º, 41º y 50º del Estatuto de los Trabajadores (R.D.L. 2/2015 de 23 de octubre).
- b) Cuando reconocida por el empresario la improcedencia del despido y abonada la indemnización correspondiente, el Asegurado no aporte carta de la empresa en la que se indique causa y reconocimiento de la improcedencia y no acredite haber recibido el abono de la cuantía de indemnización.
- c) Cuando, declarado improcedente o nulo el despido por sentencia firme y comunicada por el empleador la fecha de reincorporación al trabajo, no se ejerza tal derecho por parte del Asegurado o no se haga uso, en su caso, de las acciones previstas en la legislación vigente.
- d) Cuando no hayan solicitado el reintegro al puesto de trabajo en el caso en que la opción entre indemnización o readmisión correspondiera al trabajador, cuando fuera delegado sindical o representante legal de los trabajadores, o se estuviera en excedencia y venciera el periodo fijado para la misma.
- e) Cuando el contrato se extinga por jubilación del empresario empleador individual del Asegurado.
- f) Cuando su contrato se extinga por despido declarado legalmente procedente.
- g) Los trabajadores fijos de carácter discontinuo en los periodos en que carezcan de ocupación efectiva.
- h) Los trabajadores pertenecientes al Sistema Especial de trabajadores por cuenta ajena agrarios.
- i) Si la situación de Desempleo del Asegurado deriva directa o indirectamente de conflictos armados, desórdenes públicos, tumultos, insurrecciones, golpes de estado, guerras o cualquier tipo de incidente que pudiera dar lugar a un estado de guerra (declarada o no).
- j) Si la situación de Desempleo del Asegurado deriva directa o indirectamente de radiaciones por iones o contaminación por radioactividad debido a residuos nucleares originados a partir de combustibles nucleares; o por la radioactividad, toxicidad, explosividad, o demás propiedades peligrosas que se deriven de cualquier fusión o componente nuclear.
- k) Si la situación de Desempleo del Asegurado deriva directa o indirectamente de terremotos, inundaciones, erupciones volcánicas, huracanes y todas aquellas que deriven de situaciones calificadas por el Gobierno de la Nación como de "catástrofe" o "calamidad nacional".
- l) Si se produce cualquier situación de Desempleo dentro del Periodo de Carenza.
- m) Si inmediatamente antes de la fecha de inicio del Desempleo el Asegurado:
  - No ha tenido Relación Laboral durante un periodo continuado de, al menos, 6 meses.
  - Si en el periodo de 12 MESES anteriores a la fecha de contratación, su empresa esté, haya iniciado o haya estado incurso en un ERE, o haya sido declarada en concurso de acreedores o tenga retrasos en el abono de nómina.
- n) Si su Relación Laboral lo fuera con una empresa propiedad de su ámbito familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.  
En los casos en que el Asegurado o un familiar suyo hasta el TERCER grado de consanguinidad o de afinidad, fueran el administrador de la empresa y en el supuesto que el Asegurado fuera socio o accionista con presencia o representación directa en los órganos de administración de la Sociedad.
- o) Si el Asegurado rechaza un puesto de trabajo alternativo ofrecido por el mismo u otro empresario, que en base a su categoría profesional, formación, previa experiencia y

ubicación de dicho puesto de trabajo, pudiera haber sido aceptado por el Asegurado. Tal circunstancia debe ser debidamente probada por el Asegurador.

- p) Asimismo cuando el Asegurado dejare durante un mes de participar en procesos de selección de personal y/o no sellará su tarjeta de demandante de empleo en las fechas establecidas. Tales circunstancias deben ser debidamente probadas por el Asegurador.
- q) Si el Desempleo se produce después de que el Asegurado haya alcanzado la edad legal de jubilación con respecto a la actividad que llevaba a cabo, y reúne todos los requisitos legales necesarios para acceder a la pensión de jubilación.
- r) Si el Desempleo se produce cuando el trabajador haya sido prejubilado, esto es, cuando habiendo cesado en su actividad laboral no ha cumplido la edad legal establecida para la jubilación y por ley no tiene derecho a acogerse a la jubilación anticipada o normal. Por consiguiente, no tiene derecho a percibir pensión por este concepto o subsidio por desempleo.
- s) Si el Asegurado tiene derecho a percibir un salario por parte del empleador. Se exceptúan de este supuesto los complementos salariales pactados colectivamente en el expediente de suspensión de contrato.
- t) Por todas las situaciones de paro o inactividad del Asegurado que no constituyan Desempleo, según se encuentra definido en estas Condiciones Generales.

#### Incapacidad Temporal

No tienen la consideración de Incapacidad Temporal y, consecuentemente, no se pagará indemnización alguna por aquellos siniestros que resulten o sean consecuencia de las siguientes situaciones:

- a) Lesiones o enfermedades, auto infligidas o causadas voluntariamente por el Asegurado, ya sea en estado de cordura o demencia.
- b) Periodos de observación y sus asimilados o equivalentes en casos de enfermedad cuando no se esté impedido para el trabajo en los términos descritos en Póliza.
- c) Embarazo, parto o aborto o complicaciones derivadas de estos conceptos y los periodos de descanso voluntario y obligatorio que procedan en caso de maternidad.
- d) Las producidas cuando el Asegurado se encuentre bajo la influencia de alcohol en la sangre, drogas tóxicas o estupefacientes; los que ocurran en estado de perturbación mental, sonambulismo o en desafío, lucha o riña, excepto caso probado de legítima defensa; así como los derivados de una actuación delictiva del Asegurado, declarada judicialmente.
- e) Los producidos como consecuencia de guerras, declaradas o no, y operaciones de carácter similar o derivadas de hechos de carácter político o social, o participación activa en actos terroristas.
- f) Cualquier enfermedad, dolencia, estado o lesión por la que el Asegurado haya recibido diagnóstico y/o tratamiento de un médico durante los 12 meses anteriores a la entrada en vigor de la cobertura, siempre que traiga causa, sea consecuencia o guarde relación con la situación de incapacidad temporal por la que se otorga la cobertura.
- g) Dolor de espalda y cualesquiera otros dolores, enfermedades o lesiones de la espalda, salvo que existan evidencias objetivadas por estudios médicos complementarios (radiologías, gammografías, scanners, T.A.C., etc.) y que sean causantes de la Incapacidad Temporal.
- h) Las que sean consecuencia directa o indirecta de una radiación nuclear o contaminación radiactiva, así como las producidas por rayos láser o ultravioletas, generados artificialmente.
- i) Enfermedades psiquiátricas, mentales o nerviosas, incluyendo el estrés y afecciones similares, aún cuando dichas enfermedades y afecciones hayan sido diagnosticadas y tratadas por un médico especialista (psiquiatra).
- j) Las derivadas o que sean consecuencia directa o indirecta del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) y/o del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), si éstas se hubieran diagnosticado con anterioridad a la Fecha de Efecto de la Cobertura de este Seguro.
- k) Las intervenciones quirúrgicas y tratamientos médicos y/u odontológicos que no sean esenciales por razones médicas y sean demandados por el Asegurado por razones psicológicas, personales y/o estéticas, siempre que no se deban a secuelas de accidentes producidos con posterioridad a la fecha de efecto de la cobertura del seguro.
- l) Las causadas por terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones y otros fenómenos de naturaleza sísmica o meteorológica de carácter extraordinario.
- m) Las consecuencias o secuelas psíquicas de un accidente.
- n) Las derivadas o relacionadas de forma directa o indirecta con epidemias oficialmente declaradas.
- ñ) Cualquiera de los riesgos cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, según la legislación vigente en el momento del siniestro.

#### Hospitalización

Son de aplicación las mismas exclusiones que las indicadas para la cobertura de Incapacidad Temporal.

#### Fallecimiento e Incapacidad Permanente Absoluta

No son asegurables por estas coberturas las personas aquejadas de ceguera o fuerte miopía (más 12 dioptrías), sordera completa, síndrome de inmunodeficiencia adquirida, parálisis, epilepsia, enajenación mental, alcoholismo y los que hayan sufrido ataques de apoplejía o de "delirium tremens". La cobertura de fallecimiento se establece para personas de edad comprendida entre 18 y 99 años y de la Invalidez Permanente Absoluta para personas de edad entre 18 y 70 años.

Las exclusiones establecidas son:  
a) Los accidentes, lesiones o enfermedades ni sus consecuencias, acaecidos antes de la fecha de efecto de la cobertura, aun cuando se manifestaran durante su vigencia, ni las manifestadas después de transcurridos 365 días desde la fecha de siniestro.

b) Los que correspondan al Consorcio de Compensación de Seguros, de acuerdo con las condiciones que tiene establecidas dicho Organismo.

c) La provocación intencionada del Accidente por parte del Tomador/Asegurado.



- d) Imprudencia temeraria, negligencia grave y/o participación del Asegurado en apuestas, desafíos, riñas o actos delictivos, salvo los ocurridos en legítima defensa.
- e) Enajenación mental, uso de estupefacientes no prescritos medicamente o embriaguez, cuando el grado de alcohol en sangre sea superior al establecido en la legislación vigente en el momento de producirse el siniestro, o el Asegurado sea sancionado o condenado por esta causa
- f) La conducción de vehículos a motor si el Asegurado no está en posesión de la Autorización administrativa correspondiente.
- g) Intoxicaciones alimenticias o medicamentosas.
- h) Lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos que no hayan sido motivados por un accidente cubierto.
- i) Reacción o radiación nuclear y contaminación radiactiva, excepto las consecuencias de tratamientos aplicados al Asegurado por un accidente cubierto.
- j) La práctica profesional de cualquier deporte.
- k) El ejercicio como aficionado de los siguientes deportes: motociclismo, automovilismo, paracaidismo, parapente, o cualquier otro deporte o actividad aérea, boxeo, esquí con saltos, equitación con saltos, submarinismo a más de 60 metros de profundidad, así como cualquier otro deporte o actividad cuyo riesgo pueda considerarse similar a los citados.
- l) Toreo y encierro de reses bravas.
- m) La utilización de aeronaves de propiedad particular no destinadas al servicio público; o de helicópteros o avionetas para fumigación, lucha contra incendios o servicios salvamento.
- n) Caza mayor fuera de España.
- ñ) Escalada, alpinismo de alta montaña y espeleología.
- o) Hockey sobre hielo.
- p) Lucha y artes marciales.
- q) La Invalidez Permanente Absoluta provocada por el infarto sobrevenido, derivado de isquemia coronaria y que produce necrosis miocárdica.

En ningún caso serán objeto de cobertura, aunque deriven de un accidente cubierto, las hernias de cualquier clase, las consecuencias de esfuerzos musculares o lumbago, ni las varices.

### SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO

1. CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (CASER) pone a disposición de sus clientes su Servicio de Defensa del Asegurado (Quejas y Reclamaciones) en

Avenida de Burgos, nº 109, 28050 Madrid, y en la dirección de correo electrónico [defensa-asegurado@caser.es](mailto:defensa-asegurado@caser.es).

2. Dicho Servicio atenderá y resolverá, conforme a la normativa vigente, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, las quejas y reclamaciones planteadas, directamente o mediante representación acreditada, por todas las personas físicas o jurídicas, usuarios de seguros y partícipes o beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados de CASER, cuando las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de pensiones, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad. La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse, personalmente o mediante representación acreditada, en cualquier oficina de la Entidad abierta al público o en la oficina del Servicio de Defensa del Asegurado, en la Avenida de Burgos 109, 28050 – Madrid, por correo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan su lectura, impresión y conservación, en cuyo caso, deberá ajustarse a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
3. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación ante el Servicio de Defensa del Asegurado, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), organismo que actuará como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, de acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la ley 7/2017, de 2 de noviembre. Para ello se facilita la dirección de la página web de la Dirección General de Seguros, [www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/), donde el reclamante podrá informarse sobre el procedimiento, los requisitos y medios para presentar la reclamación o queja. Igualmente, podrá someterla a los juzgados y tribunales competentes.
4. En todas las oficinas de CASER abiertas al público, y en la página web [www.caser.es](http://www.caser.es), nuestros clientes, usuarios o perjudicados, encontrarán a su disposición un modelo de impreso de reclamación, así como el Reglamento del Servicio de Defensa al Asegurado de la Entidad, que regula la actividad y el funcionamiento de este Servicio, y las características y requisitos de presentación

y resolución de quejas y reclamaciones. Igualmente, desde esta página web, se podrá presentar la queja o reclamación.

5. En las resoluciones se tendrán en cuenta las obligaciones y derechos establecidos en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de los contratos, la normativa reguladora de la actividad aseguradora y la normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros (Ley de Contrato de Seguro, Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y su Reglamento de desarrollo, texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, Ley de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo, Orden ECC/2502/2012, que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones entre otros, Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

### PROTECCIÓN DE DATOS

#### Información Básica

De conformidad con la vigente normativa de protección de datos, le comunicamos que los datos que Vd. nos proporciona serán tratados por CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. - CASER - responsable del tratamiento, con la finalidad de formalizar y cumplir con el contrato de seguros o plan de pensiones, prevenir el fraude, así como elaborar perfiles y comunicaciones comerciales. La legitimación para el tratamiento de sus datos personales se encuentra en la celebración de un contrato o precontrato, en el cumplimiento de obligaciones legales y en el interés legítimo del responsable del tratamiento. Asimismo, le informamos que los destinatarios de sus datos personales serán, en su caso, las entidades reaseguradoras o coaseguradoras, sociedades del Grupo Caser, entidades para la prevención del fraude y las administraciones públicas. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y oposición al tratamiento, mediante correo postal o electrónico, acreditando su identidad. Por otra parte, le informamos de los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos. Dirección Postal: Avda. de Burgos, 109 28050 – MADRID Correo Electrónico: [dpogrupocaser@caser.es](mailto:dpogrupocaser@caser.es). Puede consultar la información adicional y detallada en nuestra página web: [www.caser.es/protección-de-datos](http://www.caser.es/protección-de-datos)