

## Condiciones generales y específicas de Tu Asistente Segunda Residencia

### Condiciones generales

#### 1. Servicios de multiasistencia

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de multiasistencia a clientes de Repsol. Servicios que se prestarán a través de la Compañía que Repsol tenga contratada en cada momento. La contratación de los servicios de multiasistencia se encuentra vinculada a la existencia de un contrato de suministro de electricidad/gas suscrito por el Cliente, pudiéndose realizar simultáneamente o con posterioridad a éste.

#### 2. Personal

Los servicios objeto de este Contrato serán prestados por personal técnico cualificado y debidamente acreditado.

#### 3. Derecho de Desistimiento

El Cliente podrá desistir del presente contrato en un plazo de catorce días naturales desde su celebración, o desde la recepción de la documentación contractual si ésta fuese posterior, en caso de que el contrato hubiera sido formalizado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos del Comercializador, y el Cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo establecido en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, pero tendrá la obligación de compensar los servicios que hubiera recibido, valorados a precio de mercado. Sin perjuicio de poder utilizar cualquier otra forma admitida en derecho, el Cliente podrá llevar a cabo el desistimiento mediante la remisión al Comercializador del Documento de Desistimiento que se le remitirá, debidamente cumplimentado, a la siguiente dirección: Paseo Pereda, nº 30 - bajo, 39004, Santander - Cantabria.

Quedan excluidos del derecho de desistimiento los contratos celebrados en el marco de una actividad empresarial o profesional.

#### 4. Beneficiario

El Beneficiario (también denominado en este documento el Cliente) es la persona física o jurídica que ha contratado en el Negocio o la Vivienda el suministro de gas y/o electricidad con Repsol, quedando excluidas las Comunidades de Propietarios, garajes y parkings.

#### 5. Ámbito territorial

Los servicios serán de aplicación en España.

#### 6. Garantías

Repsol garantizará que todos los servicios de mantenimiento y reparación serán realizados con la mayor calidad de servicio y, en caso de ser utilizados, con los mejores materiales avalados. A la finalización de los mismos el profesional realizará una limpieza de la zona de Intervención. Estos servicios cuentan con una garantía en la ejecución de los trabajos de 6 meses a partir de la finalización de los mismos.

#### 7. Duración del contrato

El presente Contrato entrará en vigor a la fecha de su firma y tendrá una duración de doce meses, salvo que se indique otra

duración en las Condiciones Particulares, entendiéndose tácitamente renovado por iguales periodos salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes, manifestada por escrito con una antelación mínima de quince días a la finalización del plazo contractual o al de cualquiera de sus prórrogas y remitida por cualquier medio que permita acreditar su recepción.

La finalización por cualquier causa del contrato de suministro de electricidad conllevará la rescisión del presente Contrato, salvo que el Cliente indicara lo contrario a Repsol a través del número de Atención al Cliente el cual podrá encontrar en la siguiente dirección web: [www.repsolluzzygas.com/contacto](http://www.repsolluzzygas.com/contacto). El presente servicio tiene carácter anual y su pago se devenga también anualmente, no obstante, el pago de este servicio se fraccionará, para mayor comodidad del cliente, conforme a los periodos de facturación del suministro de electricidad/gas. Por ello, en caso de rescisión del presente Contrato, el Cliente deberá pagar la cantidad restante hasta completar el importe anual comprometido en una única factura que el Cliente deberá pagar íntegramente en la forma y plazos señalados en estas Condiciones. No obstante lo anterior, cuando el Cliente cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable y decida acogerse a la tarifa de último recurso para consumidores vulnerables, no deberá realizar el pago de la factura antes mentada. A estos efectos, el Cliente deberá comunicar al Comercializador su intención de acogerse a la tarifa de último recurso para consumidores vulnerables (bono social) por cumplir los requisitos para ser considerado como vulnerable; comunicación que no será necesaria cuando el Comercializador pueda tener acceso a dicha información a través de los procedimientos de cambio de comercializador y los formatos de intercambio de información que sean aprobados.

Por otro lado, la finalización por cualquier causa del contrato de suministro de gas no determinará la finalización del presente Contrato, manteniéndose en todo caso la obligación de pago del precio hasta completar el importe anual comprometido. En estos supuestos, la cantidad restante hasta completar el importe anual comprometido se recogerá en una única factura, que el Cliente deberá pagar íntegramente en la forma y plazos señalados en estas Condiciones.

#### 8. Precio

El Precio Inicial del servicio será el fijado en las Condiciones Particulares del presente Contrato o del Contrato de suministro. El pago del presente servicio se devengará anualmente, si bien, para mayor comodidad del Cliente su importe se fraccionará de conformidad con los periodos de facturación del suministro de electricidad/gas. Este Precio se modificará al alza o a la baja de acuerdo con la variación experimentada por el IPC en los doce meses anteriores a la fecha de actualización. La fecha de actualización será la misma que la de actualización del precio del contrato de suministro de electricidad/gas, con Independencia del tiempo transcurrido desde el inicio del servicio, y en su defecto el 1 de enero de cada año.

Serán asimismo, a cargo del cliente incrementando por tanto el precio aplicable, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten exigibles, entre ellos el Impuesto del Valor Añadido. Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento ofrecido al Cliente por parte de Repsol se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración del establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al cliente en el mantenimiento del citado precio. Sin perjuicio de lo anterior; los precios de los servicios y los costes repercutibles se podrán modificar 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 Beneficiario a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a Repsol, 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. Repsol no estará obligada a presentar los servicios objeto de este Contrato si el Beneficiario no estuviera al corriente en el pago del precio o de otros importes a su cargo.

#### 9. Facturación, plazos y formas de pago

Repsol facturará al cliente, según la periodicidad y el precio establecido en las Condiciones Particulares. El cliente autoriza el pago de cada factura mediante domiciliación bancaria en la cuenta (IBAN) designada por el cliente en las Condiciones Particulares y en el mismo día de emisión de la factura, o en su defecto en la fecha en que la entidad bancaria designada reciba la comunicación con el importe a cargar en la cuenta del cliente. Todas las cantidades debidas conforme a este contrato que no sean satisfechas en el plazo establecido al efecto, devengarán de forma automática, sin necesidad de previo requerimiento por parte de Repsol el interés legal del dinero.

#### 10. Acceso al local del negocio o vivienda

A fin de posibilitar la prestación de los servicios contratados, el Beneficiario facilitará el acceso al Negocio o Vivienda al personal debidamente acreditado por Repsol.

#### 11. Responsabilidad

El Beneficiario será el único responsable de subsanar cualquier anomalía detectada y, en general, de mantener en adecuadas condiciones sus instalaciones de electricidad y/o gas, de alumbrado de emergencia, caldera/calentador y equipos extintores de incendio. El Beneficiario y Repsol renuncian a exigirse responsabilidad por daños consecuenciales e Indirectos y pérdidas de beneficios, siempre que los mismos no se deriven de un incumplimiento doloso.

#### 12. Cesión del contrato

El presente contrato podrá ser transmitido por cualquiera de las partes siempre que esta circunstancia sea comunicada por escrito a la otra y que el cesionario se subrogue en todos los derechos y obligaciones derivados del presente contrato que correspondan a la parte transmitente. Así mismo, previamente a la cesión por parte del Beneficiario, éste habrá de encontrarse al corriente en sus obligaciones de pago y haber justificado que

el cesionario es el nuevo titular del/de los contrato/s de suministro de energía del Negocio o Vivienda.

### 13. Resolución del contrato

El contrato podrá resolverse anticipadamente cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento de las obligaciones de pago adquiridas en virtud de lo establecido en el presente contrato.
- Denegación de acceso al Negocio o Vivienda por su ocupante, para la prestación de los servicios contratados.
- Inexistencia, caducidad o anulación de las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para la puesta en servicio y funcionamiento de las instalaciones de gas/electricidad propias del Negocio o Vivienda.
- Inexistencia de contrato suscrito por el cliente para el suministro de gas o electricidad al Negocio o Vivienda.
- Asimismo, y dado que el presente contrato no incluye en su cobertura a Comunidades de Propietarios, garajes y parkings, Repsol podrá resolverlo anticipadamente en el momento en el que tenga conocimiento de que en el Cliente concurre tal circunstancia.

#### Condiciones específicas

##### 1. Asistencia en caso de urgencia

El Beneficiario dispone de un servicio de reparaciones en caso de urgencia sin límite de asistencias para cuatro gremios de profesionales: fontanería, electricidad, cerrajería y cristalería. Estos servicios estarán disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los 365 días del año. Repsol enviará en un plazo inferior a tres (3) horas un operario cualificado que realizará la reparación de emergencia para que la avería quede solucionada. El servicio de asistencia en caso de urgencia incluye las siguientes coberturas:

- Desplazamiento gratuito.
- Tres (3) horas de mano de obra gratuita.
- Coste de materiales, hasta un máximo de 50 €. El cliente deberá abonar únicamente el exceso de coste de materiales y mano de obra, en caso de que sea necesario. Estos costes no serán acumulables ni descontables en un presupuesto o servicio posterior, siendo únicamente aplicables en la intervención de la urgencia anteriormente descrita.

##### 1.1. Fontanería de Urgencia

Cuando se produzcan roturas de las conducciones o instalaciones fijas de agua y propias de la vivienda, que produzcan daños en los bienes propios o en los de terceras personas. Quedan excluidas las reparaciones de averías propias de grifos, cisternas, depósitos y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda así como de las averías que se deriven de humedades o filtraciones de agua del exterior del edificio.

##### 1.2. Electricidad de urgencia

Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la vivienda habitual del Beneficiario, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias. Quedan excluidas las averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, así como las propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

##### 1.3. Cerrajería de urgencia

Cuando a consecuencia de robo o intento de robo, sea necesario restablecer el cierre de la vivienda habitual del Beneficiario, mediante la reparación o sustitución de la correspondiente cerradura.

##### 1.4. Cristalería de urgencia

Cuando a consecuencia de incendio, explosión o robo, sea necesario reponer con carácter urgente un cristal situado en el elemento exterior de la vivienda objeto de este contrato, a fin de impedir el libre acceso a la misma por el lugar de la rotura.

##### 2. Limpieza residencial

El beneficiario del programa dispondrá del **desplazamiento y tres horas de mano de obra gratuitas** de un experto equipo de profesionales con una formación específica, maquinaria especializada y productos de primera calidad que le realizarán una limpieza en la residencia dónde figure contratado este producto y pueda así disfrutar de su estancia tranquilamente. Para poder acceder a este servicio durante el primer día de estancia, el beneficiario deberá estar presente en el domicilio y solicitarlo con al menos 48 horas laborables de antelación para la coordinación del personal necesario. El servicio incluye los **útiles, productos y otros elementos necesarios para la consecución de altos niveles de higienización hasta el límite de 50 euros** y la contratación laboral de los trabajadores, su Seguro de Responsabilidad Civil y la Mutua de Accidentes de Trabajo. El servicio se puede utilizar una vez por año de contrato y las 3 horas de mano de obra deben disfrutarse en un único servicio. El servicio no incluye la limpieza del interior de armarios y de textiles y el coste de las horas que excedan de 3 horas de mano de obra correrán a cargo del beneficiario.

##### 3. Servicio de Manitas

El beneficiario a través de este servicio dispondrá del **desplazamiento y tres horas de mano de obra gratuitas** de un profesional del gremio "Manitas", que se trata de un operario que hace pequeñas tareas de bricolaje en el hogar o local comercial. El servicio se puede utilizar una vez por año de contrato y las 3 horas de mano de obra deben disfrutarse en un único servicio. Los materiales de aporte corren a cargo del cliente, excepto los necesarios para realizar los trabajos de instalación, adecuación, fijación o sellado tales como silicona, colas, juntas, clavos o tornillería. Los arreglos que podrán realizarse a través de este servicio consisten en colgar cortinas, cuadros, tendedores, accesorios de cuarto de baño, espejos, percheros o barras de armarios,- colocación de soporte de ducha teléfono y conexión, baldas o estanterías,- colocación de termo fluidos sin necesidad de modificación eléctrica; embellecedores de suelo (tapa-juntas en la unión de 2 suelos diferentes); protectores de esquina de pared; aislar ventanas: únicamente poner burlete entre 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; encolar sillas, mesas y camas de madera; 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 zapatillas 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). Si para un determinado trabajo se requiere la intervención de un profesional con mayor cualificación técnica (Electricista, Fontanero, Carpintero, etc...), el beneficiario podrá acceder al servicio de gremios profesionales (Asistencia Hogar) con tarifas preferentes.

##### 4. Control de plagas

A través de este servicio el beneficiario tendrá **derecho a la intervención de un profesional experto en detección y eliminación de plagas**, perteneciente a una empresa certificada según la normativa vigente 14.001 de Calidad Medioambiental. En esta primera intervención se podrá llevar a cabo un programa de control y seguimiento personalizado. El beneficiario podrá solicitar este servicio cuando existan síntomas de infección o plaga en su residencia objeto del contrato e incluye la primera visita de tratamiento de desratización/desinsectación y **descuento de 50 euros en productos de tratamiento**. Quedan excluidos aquellos casos en los que se considere que hay indicios de abandono o falta de mantenimiento de la vivienda, así como acumulación de grandes cantidades de desperdicios domésticos en el local afectado. Esta primera visita se limitará al año del contrato. Resto de visitas y tratamientos a precios preferentes.

##### 5. Soluciones de seguridad

Tras un estudio personalizado y ajustado a las necesidades del beneficiario, se aplicará los más altos niveles de calidad y una tecnología de vanguardia aplicada a sus equipos de seguridad, para su tranquilidad con respecto a los bienes y personas que se encuentren en la residencia objeto de este contrato. El beneficiario accederá a una oferta comercial de diferentes soluciones de seguridad tanto activa como pasiva a un precio exclusivo para clientes de Repsol y aplicable en la residencia objeto del contrato.

##### 6. Mensajería vacacional

Servicio adaptado para el envío de sus maletas, tablas de surf\*, bicicletas, bolsas de golf, equipos de buceo, a cualquier destino indicado por el beneficiario, accediendo al mismo con unas tarifas exclusivas y diferenciales, para asegurar que su equipaje llega al destino y en buen estado. Además el beneficiario podrá controlar el estado del envío a través de internet en la página web del colaborador que presta el servicio. El beneficiario dispondrá además de un seguro incluido hasta 1.000€ por bulto aportando factura, posibilidad de envío a otros destinos nacionales e internacionales. \*Únicamente, tablas de surf de hasta 2 metros de longitud.

##### 7. Mudanzas

Los beneficiarios tendrán derecho al servicio de mudanzas con cobertura nacional, con tarifas exclusivas y preferentes, llamando al teléfono del programa y se enviará un profesional al domicilio para que le pueda presupuestar la mudanza de muebles y enseres a su residencia en la que tenga contratado el producto. Concretamente el beneficiario accede a un 8% de descuento y 1 mes gratuito de guardamuebles en el caso de contratar el servicio de mudanza. Es necesario que si la mudanza se va a realizar durante la temporada alta se avise con antelación mínima de 6 semanas. No se realizan mudanzas los fines de semana.

#### 8. Tratamiento anticorrosión

Servicio prestado por un profesional del gremio Pintor, para la aplicación de pintura o barniz de tipo anticorrosión, teniendo en cuenta que se trata de viviendas situadas en zonas de costa o montaña, con alto potencial de deterioro de los elementos exteriores de la vivienda. El beneficiario dispondrá de un **descuento de 3 horas de mano de obra y 50 euros en materiales** dentro del año natural de contrato y exclusivamente para la residencia donde tenga identificado el contrato de este servicio. El beneficiario tiene derecho al servicio siempre y cuando haya indicios de corrosión por efectos meteorológicos y los elementos exteriores de la vivienda tales como ventanas, rejas, barandillas o fachadas, no incluyendo muebles de terraza o exteriores y no pertenecientes a la propia estructura de la vivienda. Se excluyen de esta cobertura las viviendas con síntomas de abandono o deshabitadas, en cuyo caso el profesional le presentará un presupuesto de obra con precios de mano de obra preferentes. En el caso de que sea necesario acceder a grandes alturas para la reparación, los recargos por peligrosidad o uso de andamios o escaleras especiales, no se incluyen dentro de la cobertura y se facturan aparte. El exceso de las 3 horas de mano de obra y los 50 euros de materiales serán soportados por el beneficiario.

#### 9. Jardinería

El beneficiario podrá acceder a servicios especializados de jardinería que varían entre proyectos de jardinería y/o paisajísticos, implantación de sistemas de riego automático, mantenimiento de jardines, así como comercialización de productos vanguardistas de jardinería y complementos, entre otros. Los costes de mano de obra y los materiales necesarios corren a cargo del beneficiario y podrán disfrutar de tarifas exclusivas y ventajosas por ser beneficiarios del servicio.

#### 10. Profesores a domicilio

Servicio destinado al envío de un profesor particular durante los periodos vacacionales, ofreciendo apoyo escolar continuo, o de preparación específica para exámenes, repaso y consolidación de materias. El beneficiario y cualquiera de sus familiares, podrá recibir clases a domicilio en todas las asignaturas escolares y extraescolares y para todos los niveles: primaria, ESO, Bachillerato y Universidad. Para la correcta prestación del servicio se deberá de informar con 48 horas laborales de antelación para coordinar y seleccionar al personal docente adecuado. El beneficiario de forma exclusiva

accederá al servicio con matrícula y 2 primeras horas gratuitas por servicio contratado, siendo el resto de horas con tarifas diferenciales.

#### 11. Asesor veterinario y servicio de urgencias

El beneficiario dispondrá de un servicio exclusivo de información de contacto necesaria para que pueda acceder sin dificultad a los servicios de hoteles en España que admiten animales de compañía, clubes de mascotas, peluquerías, asistencia a concursos y otros eventos, tiendas especializadas, adopciones y centros de acogida, adiestramiento, cuidadores a domicilio, criadores o trámites para traslados de la mascota. Además tendrá a su disposición consejo y orientación de un experto para afrontar situaciones como qué hacer antes de convivir con un animal de compañía, antes de viajar al extranjero con información precisa sobre el país de destino. Cualquier coste que pudiera generar una gestión determinada, será a cargo del propietario del animal. Dentro de este servicio también se ofrece un completo aseso-ramiento telefónico veterinario, asesor jurídico en este ámbito y segunda opinión veterinaria. El servicio no comporta una diagnosis veterinaria y debe ser entendido como un consejo. Si la consulta jurídica derivase en actuaciones que generen honorarios profesionales de un abogado, estos serán a cargo del propietario del animal. Además dentro de este servicio se ofrece servicio de urgencias veterinarias 24h, reserva de hora para consulta en centros veterinarios colaboradores, hospitalización de la mascota por enfermedad o accidente. Los costes de hospitalización, pruebas veterinarias o el tratamiento prescrito, serán a cargo del dueño del animal, aunque se le aplicará un descuento en servicio de urgencias veterinarias y en hospitalización del animal en los establecimientos prescritos por el colaborador.

#### 12. Residencia de animales

El beneficiario podrá acceder a tarifas referentes y para estancias superiores a 2 semanas el colaborador le ofrecerá descuentos en días gratuitos según su periodo de estancia y necesidades del dueño del animal.

#### 13. Tele-Farmacia

El servicio será muy útil en aquellos momentos en los que al beneficiario le sea imposible desplazarse hasta una farmacia para adquirir un medicamento. En ese tipo de situaciones, un profesional se personará en el domicilio del beneficiario, en el mínimo espacio de tiempo posible, con el fin de recoger la receta médica, en el caso que sea necesario. Los costes del medicamento corren a cargo del beneficiario. Dentro de este servicio se incluyen 2 envíos gratuitos al año. El domicilio de recogida de la receta y entrega del medicamento ha de ser el mismo. Quedan excluidos los casos de abandono de la fabricación del medicamento y su no disponibilidad en los canales habituales de distribución en España. Además se excluyen los fármacos o medicamentos para cuya adquisición se

precise el DNI del enfermo y su nombre, así como los incluidos en el recetario especial de estupefacientes.

#### 14. Canguro

Dirigido a los más pequeños del hogar del beneficiario, los padres podrán encontrar el apoyo necesario para situaciones en las que requiera personal profesional para la atención de sus hijos. El beneficiario dispondrá de gastos de gestión y localización de personal cualificado gratuito y tarifas preferentes por horas. En el caso de fallecimiento de algún familiar, parto, embarazo, enfermedad (no crónica) o postoperatorio del beneficiario, dispondrá de un descuento de 6 horas gratuitas en cada servicio. El resto de casos u horas que excedan de la cobertura correrán a cargo del beneficiario.

#### 15. Cuidado de mayores

El beneficiario del programa contará con un servicio profesional de asistencia a domicilio y hospitales. Ofrecemos un servicio de atención de alta calidad a domicilio y/o hospitales, interdisciplinario, a todas aquellas personas que por razón de edad, condición física, psíquica y/o social, necesitan algún tipo de ayuda, bien de forma temporal o permanente. Dentro de la Asistencia Domiciliaria/Hospitalaria se engloban los siguientes servicios: Aseo personal, control de la salud y la administración de medicamentos, movilizaciones y transferencias (recogida de niños, ir al hospital...), ayuda a deambulación por el domicilio, ayuda en la adquisición y mejora de los hábitos cotidianos, organización y administración del hogar (tareas del hogar), cuidado de ancianos y enfermos (en domicilio u hospital). En casos de fallecimiento, parto, embarazo, enfermedad (no crónica) o postoperatorio de un familiar directo, el beneficiario dispondrá de 6 horas gratuitas al año por contrato. El tiempo mínimo por servicio será de 3 horas con lo que cada cliente podrá solicitar el servicio 2 veces como máximo para completar su cupo de 6 horas de Lunes a Domingo. Una vez que el cliente haya superado su cupo de horas, podrá acceder al servicio a precios ventajosos.

#### 16. Asistencia médica telefónica

A través de este servicio telefónico el beneficiario tendrá acceso directo las 24 horas, todos los días al año a un cuadro médico experimentado que le ofrecerá información, asesora-miento y orientación sobre cualquier consulta relacionado con su salud y la de su familia. El servicio no comporta un diagnóstico médico y debe ser entendido como un consejo realizado por un profesional cualificado.