

Condiciones generales y específicas de Tu Asistente 24 horas

Condiciones generales de Tu Asistente 24 horas

1. Servicios de multiassistencia

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de multiassistencia a Clientes Repsol. Servicios que se prestarán a través de la Compañía que Repsol tenga contratada en cada momento.

La contratación de los servicios de multiassistencia 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. Ambito 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. Servicios excluidos

Se excluyen expresamente del alcance de este contrato los siguientes servicios:

- La revisión y/o reparación de todo tipo de aparatos eléctricos no incluidos expresamente en las presentes condiciones generales.
- La revisión y/o reparación de todo tipo de aparatos de gas no incluidos expresamente en las presentes condiciones generales.
- La revisión y/o reparación de la instalación eléctrica comprendida entre la red de distribución y el cuadro general de protección del Negocio o Vivienda.
- La reparación de la instalación eléctrica/de gas y de la caldera/calentador cuando vigente el presente contrato, hubiese sido intervenida o manipulada por persona ajena a Repsol, o sus servicios técnicos oficiales.
- La reparación, adecuación y/o limpieza de los conductos de los humos.
- Reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales.
- Los materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías.
- Los daños resultantes de un uso o conservación negligente de las instalaciones.
- Los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias.
- La reparación de la caldera/calentador cuando, debido a antigüedad o inexistencia de piezas de repuesto en el mercado por motivos de obsolescencia, éstos resultasen irreparables.
- Las reparaciones de roturas o desperfectos en piezas estéticas, cristales, obras de arte y/o cualquier tipo de mercancía expuesta o almacenada.
- El transporte de la caldera/calentador a las instalaciones del Servicio Técnico necesario para

proceder a su reparación.

- Adaptaciones y/o modificaciones de la instalación de gas y/o eléctrica que requieran la emisión de Certificados Oficiales.

- Cualquier trabajo de obra civil.

- La revisión y reparación del alumbrado de los rótulos luminosos del Negocio.

- Atención de averías en calentadores y/o calderas cuya potencia sea mayor a 70 kW.

8. 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.repsolluzvygas.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.

9. 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, todo 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.

10. Facturación, plazos y formas de pago

Repsol facturará al cliente, según la modalidad, la periodicidad y el precio establecido en la Oferta de Contrato Suministro y/o el Contrato de Suministro.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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 de Tu Asistente 24 horas

1. 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.

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 detallado en el punto 3 del presente condicionado.

2. Asistencia en caso de urgencia

El Beneficiario dispone de un servicio de reparaciones en caso de urgencia sin límite de asistencia 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.

2.1. 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, bañeras hidromasaje y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda habitual así como las averías que se deriven de humedades o filtraciones de agua del exterior del edificio.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Cristalería de urgencia

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

3. Acceso directo gremios de profesionales

El Beneficiario dispone de acceso a los gremios más comunes para solucionar todo tipo de reparaciones, reformas, urgencias y averías antes de 24 horas (conexión con profesionales del hogar y Servicio de Manitas).

Los presupuestos solicitados por el Beneficiario y realizados por el profesional no tendrán coste alguno para el Beneficiario, haciéndose cargo Repsol de los costes de desplazamiento del profesional en su primera visita siempre que sea inferior a 30 km.

El servicio de Asistencia tiene por objeto facilitar, en el domicilio del Beneficiario, el profesional cualificado para atender los servicios relacionados a continuación: acuchilladores, escayolistas, albañiles, limpiacristales, jardineros, limpieza general, antenistas, mudanzas, parquetistas, barnizadores, persianistas, carpinteros, carpintería metálica, enmoquetados, pintores, tapiceros, técnicos en TV/Vídeo porteros automáticos y electrodomésticos (1), guarda de seguridad, fontaneros*, cerrajeros*, cristaleros* y electricistas*. Los servicios urgentes de los profesionales señalados con asterisco están disponibles las 24 horas de los 365 días del año, y sujetos a las disponibilidades locales.

El resto de los servicios se recomienda ser solicitados entre las 9:00 y las 18:00 horas en días laborables. (1) No se incluyen los hornos, microondas, placas vitrocerámicas ni calderas o calentadores individuales.

4. Responsabilidad Civil profesional

Responsabilidad civil profesional para los trabajos realizados será de 5.000.000 euros.

5. Asistencia informática

5.1. Asistencia informática remota

Este servicio permite al Beneficiario ponerse en contacto con un técnico cualificado, mediante teléfono o chat en internet, con el fin de disponer de soporte en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), en el ámbito objeto de la presente póliza de seguro. Se prestará asistencia sobre hardware, software, internet y multimedia tanto para Microsoft como para Mac y Linux. Los servicios incluidos son: ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas, instalación y desinstalación de las mismas, actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el Beneficiario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita, configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, asesoramiento sobre requisitos hardware y software instalación y configuración de periféricos tales como impresoras o escáneres, configuración de puntos de restauración en caso de avería lógica del sistema e instalación, si el prestador del servicio lo estima conveniente, de software específico. En los casos en que sea necesario, si el Beneficiario no dispone del CD-ROM con el software original del dispositivo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el Beneficiario disponga de la licencia pertinente. El Beneficiario deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de

seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes. El número máximo de ordenadores a los que se prestará el servicio es de cuatro por cada póliza contratada. El Beneficiario podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los ordenadores.

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, así como servidores.

Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente con productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico (Ej.: Contaplus)

5.2. Asistencia informática a domicilio

El prestador del servicio facilitará a domicilio los servicios especificados en el apartado anterior a petición del Beneficiario. Todos los costes, incluyendo el desplazamiento, los materiales y/o la mano de obra, de este servicio serán a cargo exclusivo del Beneficiario.

Este servicio, de carácter nacional, está supeditado a la disponibilidad local de técnicos informáticos.

5.3. Asistencia tecnológica del hogar

Este servicio permite al Beneficiario ponerse en contacto con un técnico cualificado, mediante teléfono o chat en internet, 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 asistencia sobre los siguientes tipos de dispositivos: TDT, DVD, Blu-Ray, cámara digital, vídeo digital, marco de fotos digital, teléfono móvil, videoconsolas y discos multimedia. Para poderse prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo tecnológico sobre el que se solicita asistencia, se encuentre disponible en internet y en castellano. No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Beneficiario podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos objeto de la presente garantía.

Quedan excluidas las asistencias para equipos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, como los dispositivos tecnológicos de uso profesional.

5.4. Copia de seguridad on-line

Este servicio permite al Beneficiario ponerse en contacto con un técnico cualificado con el fin de disponer del servicio de copia de seguridad on-line.

Los servicios incluidos son: la instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota, configuración del programa para la realización automática de la copia, 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.

El tamaño máximo de la copia de seguridad online es de 4 Gb. El prestador del servicio, una vez programada la copia on-line, no tiene acceso a la información salvaguardada, ni a las claves de acceso.

Es responsabilidad del usuario conservar las claves de acceso para poder acceder al servicio.

El prestador del servicio declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad así como de la pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del Beneficiario y por causas ajenas al control del prestador del servicio. Sólo se podrá disponer de una copia de seguridad por póliza y año de seguro.

5.5. Descargas de software

El Beneficiario podrá solicitar la descarga e instalación de programas informáticos seleccionados por el prestador del servicio por su utilidad para un correcto funcionamiento de los ordenadores personales objeto del presente contrato de seguro.

El Beneficiario podrá descargar todos los programas que considere oportunos de un catálogo previamente definido por el prestador del servicio. Tanto la descarga como la licencia del programa serán gratuitas. Exclusiones comunes a todas las garantías de Asistencia informática. En ningún caso estarán cubiertos por este contrato los siguientes supuestos:

- Los eventos causados por mala fe del beneficiario.
- Los actos dolosos del Beneficiario.
- Hechos producidos antes de la entrada en vigor del contrato.

6. Orientación médica telefónica

Esta garantía consistirá en la resolución de dudas

de carácter médico que pudiera atener el Beneficiario acerca de enfermedades, interpretación de análisis clínicos, medicamentos, etc. El servicio médico de Repsol aconsejará, a la vista de los datos de la solicitud del servicio, lo que estime oportuno y orientará al Beneficiario hacia el medio sanitario que considere mejor, si fuera necesario. En ningún caso el servicio de orientación médica diagnosticará ni prescribirá tratamiento alguno.

Para los casos más graves y urgentes Repsol podrá activar los servicios de asistencia sanitaria necesarios, priorizando los servicios públicos de urgencia, siendo por cuenta del Beneficiario los gastos que se ocasionen como consecuencia de este servicio. Este servicio se prestará a petición del Beneficiario y en horario de 9:00 a 21:00 todos los días.

7. Activación de los servicios de emergencia

En caso de recibir una llamada de emergencia del Beneficiario, Repsol obtendrá información acerca de la situación de emergencia y el lugar donde se está produciendo tranquilizando en la medida de lo posible al interlocutor, pasando la llamada al teléfono de emergencias a la mayor brevedad posible. Una vez constatada la existencia real de una situación de emergencia, en línea con el Beneficiario, Repsol se pondrá en contacto con el teléfono de emergencias de cabecera de la Comunidad Autónoma correspondiente.

En los casos en los que no sea posible la comunicación se contactará con el 112.

8. Asesoramiento Jurídico Telefónico

Repsol dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el Beneficiario referente a su ámbito personal y circunscrito a la legislación española. El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

9. Ayuda Legal 24 horas

Repsol prestará de forma telefónica al Beneficiario ayuda legal que estará circunscrita a la existencia objetiva de una situación de urgencia como, por ejemplo, control de alcoholemia, accidente de tráfico, robo o privación de libertad.

Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

10. Acceso a la Red de Despachos de Abogados

El Beneficiario dispondrá, en caso de necesitar este tipo de servicios, de unas condiciones económicas especiales en la red nacional de gestorías administrativas colaboradoras de Repsol.

11. Asesoramiento en Gestoría Administrativa

Repsol ofrecerá asesoramiento telefónico, sobre gestoría administrativa en todas sus especialidades:

- Tráfico: matriculaciones (nuevos, rematriculaciones, placas verdes), transferencias, bajas (definitivas, temporales), permisos y licencias (renovaciones, canjes, duplicados, cambios de domicilio), informes.
- Transportes: nacional (nuevas autorizaciones, rehabilitaciones, suspensiones, sustituciones, visados autorizaciones), internacional (licencias comunitarias, ADR o TCP, libros de ruta).
- Escrituras, hipotecas, últimas voluntades, certificados y caza y pesca.

12. Acceso a la Red de Gestorías administrativas

El Beneficiario dispondrá, en caso de necesitar este tipo de servicios, de unas condiciones económicas especiales en la red nacional de gestorías administrativas colaboradoras de Repsol.

13. Gestión de Sanciones de Tráfico

Repsol elaborará y presentará cuantos escritos sean necesarios para la defensa frente a los procedimientos administrativos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial incoados contra el Beneficiario, en vía administrativa, incluyendo las identificaciones y las actuaciones ejecutivas. Se gestionarán única y exclusivamente las sanciones incoadas contra el Beneficiario, cometidas con vehículo de su propiedad, y con un límite máximo de 5 sanciones al año para los Beneficiarios en la modalidad Hogar (personas física) y un máximo de 10 sanciones al año para los Beneficiarios en la modalidad Empresas (persona jurídica).

Está expresamente excluida del presente servicio la vía contenciosoadministrativa y/o las acciones y/u omisiones sometidas a procedimiento penal, así como las cometidas fuera del territorio español.

Repsol no garantizará resultado alguno como consecuencia de estas gestiones.