

CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS ADDICIONALS

Els apartats que es detallen tot seguit estableixen les Condicions Específiques aplicables als Serveis que s'assenyalen següidament, llevat per als contractats i prestats per tercers i amb la menció prèvia expressa de les Condicions que els siguin aplicables. Per al que no disposen aquestes Condicions, s'aplica el que assenyalen les Condicions Generals.

A) CONDICIONS DELS SERVEIS OKGAS I OKGAS MINI.

1. DEFINICIÓ DELS SERVEIS OKGas i OKGAS MINI

Els serveis OKGas i OKGas MINI ("el Servei") tenen per objecte el manteniment i la reparació de la instal·lació que defineix el Punt A).2. següent, de la qual el Client és propietari, situada a l'adreça que apareix en les Condicions Particulars. El Servei el duu a terme Endesa Energia, SA Unipersonal ("Endesa") en qualitat de Gestor, per a la qual cosa contracta els serveis objecte d'aquest Contracte a terceres empreses habilitades amb la qualificació tècnica i les acreditacions necessàries per prestar els Serveis ("Prestador").

Més endavant s'estableixen les cobertures i exclusions diferenciades de cada Servei.

Els Serveis OKGas i OKGas MINI s'adrecen a clients particulars amb consideració d'usuaris finals i a instal·lacions d'ús domèstic (llars, habitatges).

2. DEFINICIÓ D'INSTAL·LACIÓ

A l'efecte d'aquest Contracte, s'entén que la instal·lació coberta (en endavant la "instal·lació") és d'ús domèstic del Client i comprèn la instal·lació individual de gas, el sistema de calefacció (inclosos la caldera, el circuit hidràulic i els radiadors) i la caldera i/o l'escalfador d'aigua calenta sanitària. No s'hi inclouen instal·lacions comunitàries que donin servei a més d'una llar ni gasodomèstics. A aquests efectes, la caldera i/o l'escalfador han d'estar connectats a una connexió de servei individual de gas natural canalitzat.

El Client facultat i autoritza expressament el Gestor i/o Prestador a accedir al lloc en el qual estigui situada la Instal·lació. La prestació del Servei objecte d'aquest contracte requereix a més que la Instal·lació sigui accessible. Es consideren com a no accessibles i per tant no coberts, els elements, aparells i/o les parts de la instal·lació no visibles i/o no accessibles en el moment de l'actuació per interposició de mobiliari, estructura del local o altres objectes, inclosos els equips instal·lats a l'exterior de l'habitatge o local que per la seva ubicació, són inaccessibles en el moment de la revisió, o que no disposen de preses adequades per fer les proves requerides per executar el Servei.

3. COBERTURA DELS SERVEIS OKGas i OKGAS MINI

a) Assistència telefònica 24 hores i 365 dies a l'any.
b) Revisió de la Instal·lació. Un Prestador qualificat i acreditat degudament realitza una visita anual durant la qual duu a terme:

La revisió obligatòria d'acord amb el RITE (RD 1027/2007, instruccions tècniques complementàries i normes que les despleguin o complementin) de la Instal·lació.

La revisió dels elements de la Instal·lació, així com els ajustos necessaris d'aquesta per optimitzar els consums i reduir les avaries o fallades futures dels equips.

L'operativa particular que cal fer en la revisió és la que estableixen Endesa o el Prestador en el moment de realitzar la revisió.

La data de prestació del Servei es fixa d'acord amb la programació del Prestador. El dia i l'hora s'acorden entre el Client i el Prestador.

c) Reparació de defectes de funcionament de la Instal·lació. Inclou:

Assistència del Prestador qualificat i acreditat degudament: 1) Servei **OKGas**: termini màxim d'assistència de 3 hores des de la trucada; i 2) Servei **OKGas Mini**: assistència en un termini màxim de 48 hores laborables (de dilluns a divendres no festius de 8.00 a 20.00 hores).

El desplaçament i la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores.

Per a reparacions que necessiten peces i/o més de 3 hores de mà d'obra, es fa un pressupost previ sense compromís per corregir l'avaria. Aquest pressupost preveu el cost de peces i l'excés de mà d'obra que, en cas d'acceptar-lo, el Client ha d'abonar directament al Prestador quan acabi la reparació.

d) De manera exclusiva per al Servei **OKGas**, inclou el cost de la inspecció periòdica obligatòria,

sempre que el subministrament de gas de la instal·lació estigui en vigor i estigui contractat amb Endesa Energia.

L'assistència del Prestador a la Instal·lació queda condicionada a la disponibilitat de recanvis i peces a Espanya.

4. EXCLUSIONS

Queden excloses totes les actuacions no esmentades expressament com a cobertes i, en particular: a) La posada en marxa de la Instal·lació, que ha d'estar realitzada amb anterioritat a la visita; b) La revisió d'elements ocults de la Instal·lació; s'entenen com a tals els elements propis de la instal·lació no accessibles; c) El cost de les peces; d) El cost de la mà d'obra a partir de la tercera hora com a conseqüència de la reparació o manteniment; e) La revisió i reparació dels gasodomèstics, la cuina i el forn; f) Les reparacions d'avaries repetitives que no es puguin solucionar excepte amb la substitució de l'equip de gas corresponent; g) La substitució de la caldera o l'escalfador; h) La correcció dels defectes que es puguin detectar a la Instal·lació amb motiu de les revisions que estableixen aquestes Condicions Generals o inspeccions de l'Administració, quan aquests defectes provinquin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial que el Client hi hagi fet; i) Les adequacions que s'hagin de fer a la Instal·lació per un canvi de la legislació vigent en la data de signatura d'aquest Contracte; j) Les inspeccions, assistències o reparacions fetes per persones alienes al Prestador o no autoritzades per aquest i els danys causats per aquestes persones. A aquests efectes, s'entén per persones alienes al Prestador les empreses que presten servei de manteniment, assistència o reparació de la Instal·lació sense estar autoritzades pel Prestador i sense l'ordre de servei corresponent. A aquest efecte, s'entén per ordre de servei la sol·licitud que Endesa fa a un dels seus Prestadors per dur a terme un servei de revisió, assistència o reparació a la Instal·lació; k) Les instal·lacions de calefacció i aigua calenta sanitària d'energia solar tèrmica, tant les comunitàries com les d'habitatges unifamiliars. l) Tots els serveis que no s'indiquen expressament en la Condició Específica 2a i 3a.

B) CONDICIONS DELS SERVEIS OKLLUM, OKLLUM AIRE, OKLLUM NEGOCIS I OKLLUM NEGOCIS AIRE

1. DEFINICIÓ DELS SERVEIS OKLLUM, OKLLUM AIRE, OKLLUM NEGOCIS I OKLLUM NEGOCIS AIRE

Els Serveis OKLLUM, OKLLUM AIRE, OKLLUM NEGOCIS I OKLLUM NEGOCIS AIRE ("el Servei") tenen per objecte el manteniment i, si s'escau, la reparació de la/les instal·lació/instal·lacions que defineix el Punt B).2. següent de la qual/de les quals el Client és propietari i que està/estan situada/situada a l'adreça que apareix en les Condicions Particulars. El Servei el duu a terme Endesa Energia, SA Unipersonal ("Endesa") en qualitat de Gestor, per a la qual cosa contracta els serveis objecte d'aquest Contracte a terceres empreses habilitades amb la qualificació tècnica i les acreditacions necessàries per prestar els serveis ("Prestador"). Més endavant s'estableixen les cobertures i exclusions diferenciades de cada Servei.

Els Serveis **OKLLum i OKLLum AIRE** s'adrecen a clients particulars amb consideració d'usuaris finals i a instal·lacions d'ús domèstic (llars, habitatges). Així mateix, els Serveis **OKLLum Negocis i OKLLum Negocis AIRE** s'adrecen a negocis o autònoms la instal·lació dels quals es duu a terme en locals de negoci o oficines.

2. DEFINICIÓ D'INSTAL·LACIÓ / INSTAL·LACIONS

A l'efecte d'aquest Contracte, la instal·lació coberta és la instal·lació elèctrica ("Instal·lació elèctrica") situada a l'adreça que defineixen les Condicions Particulars. En el cas de contractació del Servei **OKLLum Aire o OKLLum Negocis Aire**, s'entén coberta addicionalment la instal·lació de climatització ("Instal·lació de climatització"). Tot això, de conformitat amb les definicions següents:

1. **Instal·lació elèctrica**: instal·lació individual d'electricitat que dona servei a una sola llar o local i que funciona amb una potència elèctrica contractada (a) inferior o igual a 25 kW, en cas dels Serveis **OKLLum i OKLLum AIRE**; o (b) igual o inferior a 50 kW, en cas de Serveis **OKLLum Negocis i OKLLum Negocis AIRE**. La instal·lació ha d'estar connectada a la xarxa de distribució

elèctrica i dotada d'un comptador/equip de mesura individual i d'un interruptor de control de potència (ICP) adequat a la potència contractada.

2. **Instal·lació de climatització**: instal·lació d'aire condicionat que dona servei a l'habitatge o local del client objecte d'aquest Contracte amb les especificacions següents per a cada Servei: a) **OKLLum AIRE**: unitats interiors dels sistemes de climatització individual d'expansió directa; b) **OKLLum Negocis AIRE**: la instal·lació individual (que dona servei a un sol local) de climatització per sistemes d'aire d'expansió directa o tot aire, tant partits com compactes i amb una potència inferior a 25 kW tèrmics.

El Client facultat i autoritza expressament el Gestor i/o Prestador a accedir al lloc en el qual estiguin situades la/les Instal·lació/Instal·lacions. La prestació del Servei objecte d'aquest contracte requereix a més que la/les Instal·lació/Instal·lacions sigui/siguin accessible/s. Es consideren com a no accessibles i, per tant, no coberts, els elements, aparells i/o les parts de la instal·lació no visibles i/o no accessibles en el moment de l'actuació per interposició de mobiliari, estructura del local o altres objectes, inclosos els equips instal·lats a l'exterior de l'habitatge o local que per la seva ubicació, són inaccessibles en el moment de la revisió, o que no disposen de preses adequades per fer les proves requerides per executar el Servei (unitats de climatització que penguin a la façana i no accessibles, sostre fals no desmuntable, màquina en un terrat no practicable, etc.)

3. COBERTURA DEL SERVEI

a) Assistència telefònica 24 hores i 365 dies a l'any.
b) Realització, per part d'un Prestador qualificat i acreditat degudament, d'una revisió anual de la Instal·lació elèctrica i, en el cas dels serveis **OKLLum Aire i OKLLum Negocis Aire**, de la Instal·lació de climatització, per dur a terme les operacions pertinents de revisió, verificació i control necessàries, amb les particularitats següents:

- Servei **OKLLum Aire**: la revisió anual de la Instal·lació de climatització consisteix a netejar els filtres de les unitats interiors de climatització i a verificar el funcionament de la Instal·lació. No es revisen les unitats exteriors dels equips de climatització.

- Servei **OKLLum Negocis Aire**: la revisió anual de la Instal·lació de climatització s'ha d'ajustar als requisits que estableix el RITE (RD 1027/2007, instruccions tècniques complementàries i normes que les despleguin o complementin).

- L'operativa particular que cal fer en la revisió és la que estableixen Endesa o el Prestador en el moment de realitzar la revisió.

- La data de prestació del Servei es fixa d'acord amb la programació del Prestador. El dia i l'hora s'acorden entre el Client i el Prestador.

c) Reparació de defectes de funcionament ("Avaries") de la/les Instal·lació/Instal·lacions. Inclou:

- Serveis **OKLLum i OKLLum Aire**: 1) Reparació urgent d'avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. Es consideren reparacions d'avaries urgents les que són necessàries per restablir el subministrament a l'habitatge o al local, sempre que l'origen de l'avaria estigui situat a les instal·lacions del Client, i també les que afecten les preses de corrent del frigorífic (nevera i/o congelador). 2) Reparació no urgent d'avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 48 hores laborables (de dilluns a divendres no festius de 8.00 a 20 hores), per a les avaries no considerades com a urgents en el punt anterior. 3) Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria. No obstant això, en cas d'una reparació cursada i tractada erròniament com a urgent perquè el Client no ha facilitat una informació veraç (visita fallida), aquest últim ha d'abonar directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament i de les 3 hores de mà d'obra gratuïtes.

- Serveis **OKLLum Negocis i OKLLum Negocis Aire**: 1) Atenció d'avaries de la Instal·lació elèctrica i, si s'escau, de climatització en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. 2) Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria. 3) La revisió obligatòria d'acord amb el RITE de la Instal·lació de climatització.

d) Per a reparacions que necessiten peces i/o més de 3 hores de mà d'obra, es fa un pressupost previ sense compromís per corregir l'avaria. Aquest pressupost preveu el cost de peces i l'excés de mà d'obra que, en cas d'acceptar-lo, el Client ha

CONDICIONS ESPECÍFIQUES DELS SERVEIS ADDICIONALS

d'abonar directament al Prestador quan acabi la reparació.

L'assistència del Prestador a la/les Instal·lació/ Instal·lacions queda condicionada a la disponibilitat de recanvis i peces a Espanya.

4. EXCLUSIONS

Queden excloses totes les actuacions no esmentades expressament com a cobertes i, en particular: a) La reparació d'avaries a la Instal·lació elèctrica, per restablir el subministrament elèctric per problemes en la distribució de la xarxa (Distribuidora); b) El cost de les peces i altre material necessari; c) La mà d'obra a partir de la tercera hora com a conseqüència d'una avaria o una reparació cobertes per aquest contracte; d) Les remodelacions, millores, els canvis d'ubicació d'elements de la/les Instal·lació/Instal·lacions o substitució d'elements de caràcter estètic; e) La revisió d'elements ocults de la Instal·lació, com ara els elements propis de la instal·lació no accessibles; f) Les reparacions i actuacions degudes a incendi, inundació, aigua, vandalisme, robatori, catàstrofes naturals i qualsevol altre tipus de catàstrofe; g) Qualsevol actuació referida a lluminàries, llums, bombetes, fluorescents, aparells i dispositius elèctrics del Client susceptibles de ser connectats a la instal·lació o qualsevol altre equipament necessari per a l'activitat pròpia del Client; h) La reposició de noves màquines i carcasses de màquines de climatització i de qualsevol element accessori (sondes, termostats, suports...); i) Les instal·lacions col·lectives, les especialitzades per a telefonia, radiocomunicacions, megafonia, microfonia, interfonia, informàtica centralitzada o distribuïda, equips d'enregistrament, taules de mesclades, antenes, timbres, alarmes, campanes, sirenes, instal·lacions electromecàniques de trànsit, sala del 092, equips de raigs X per a paqueteria, equips mèdics i electromedicina, així com xarxes de molt baixa tensió (MBT); j) Les instal·lacions generadores d'energia elèctrica destinada a l'autoabastament aïllat d'un Client i instal·lacions elèctriques de baixa tensió que, tot i que puguin estar realitzades d'acord amb les prescripcions del Reglament elèctric de baixa tensió, no estiguin connectades a les xarxes públiques de distribució d'energia elèctrica; k) La revisió i reparació destinades a qualsevol tipus d'equips connectats a les instal·lacions fixes del Client, mitjançant preses de corrent, clavilles, borns, bateries de condensadors, SAI, grups electrògens, instal·lacions fotovoltaïques, equips receptors, motors, electrodomèstics, resistències, transformadors, variadors de freqüència, reactàncies, inductàncies, estabilitzadors i reguladors de tensió...; l) Les instal·lacions de climatització col·lectives i qualsevol instal·lació (individual o col·lectiva) de climatització per sistemes d'aigua (partits tot aigua, ventiloconvectors d'aigua, etc.), sistemes aire/aigua, d'aire primari o alimentats per gas natural, així com qualsevol altre sistema de climatització no esmentat anteriorment; m) La correcció dels defectes que es puguin detectar a les instal·lacions amb motiu de les revisions que estableixen aquestes Condicions Generals o inspeccions de l'Administració, quan aquests defectes proveniguin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial que el Client hi hagi fet; n) Les adequacions que s'hagin de fer a les instal·lacions per un canvi de la legislació vigent en la data de signatura d'aquest Contracte; o) Les inspeccions, assistències o reparacions realitzades per persones alienes al Prestador o no autoritzades per aquest i els danys causats per aquestes persones. A aquests efectes, s'entén per persones alienes al Prestador les empreses que presten servei de manteniment, assistència o reparació de la/les Instal·lació/ Instal·lacions sense estar autoritzades pel Prestador i sense l'ordre de servei corresponent. A aquest efecte, s'entén per ordre de servei la sol·licitud que Endesa fa a un dels seus Prestadors per dur a terme un servei de revisió, assistència o reparació a les instal·lacions del Client; p) Tots els serveis que no s'indiquen expressament en la Condició Específica 2a i 3a. Expressament en el cas d'**OKLlum Aire** queden excloses: a) Les reparacions dels equips i de les instal·lacions d'aire condicionat; b) El manteniment

de les unitats exteriors dels equips d'aire condicionat.

C) APARTATS APLICABLES A TOTS ELS SERVEIS

1. PREU

El Servei es contracta per un període d'un any. El Client està obligat a pagar a Endesa els preus que integren cadascun dels serveis contractats i que apareixen en les Condicions Particulars i Annexos. En tot cas, el preu fixat és únic i correspon a una anualitat sense perjudici que el pagament es pugui fer en una única quota o de manera fraccionada. Els preus que reflecteixen les Condicions Particulars del Servei s'actualitzen cada any segons l'IPC de tancament anual a partir de la data en què aquest es publica.

Així mateix, són a càrrec del Client, i per tant incrementen el preu aplicable, totes les despeses, els costos, tributs i pagaments que són exigibles. Entre aquests, l'impost del valor afegit.

2. FACTURACIÓ I PAGAMENT

Endesa factura amb la periodicitat que assenyalen les Condicions Particulars la quantitat que ha d'abonar el Client derivada d'aquest Contracte i, en cas de tenir contractat el subministrament amb Endesa, de conformitat amb la forma i/o temporalitat de les lectures que han fet les entitats responsables.

Als efectes anteriors, s'autoritza expressament Endesa a: 1) Incloure en la factura, en el cas de tenir contractat el subministrament amb Endesa, imports corresponents als serveis addicionals que siguin contractats amb Endesa directament i/o per compte d'un tercer; 2) La domiciliació bancària del pagament en el compte designat en les Condicions Particulars a partir dels 7 dies de la tramesa de la factura.

En cas de resolució anticipada per part del Client d'algun dels serveis contractats per causa diferent al desistiment o de la que assenyalen la condició General 6a. (resolució per part del Client per modificació de condicions), el Client haurà d'abonar la resta de les quotes pendents del servei anual fins al final de període contractat.

3. GARANTIES I RESPONSABILITATS

Si la Instal·lació es troba en període de garantia, qualsevol actuació del Prestador sobre aquesta pot cancel·lar la validesa de la garantia original davant el Servei Tècnic Oficial. El Client, en signar el Comunicat de Serveis, queda assabentat de la qüestió esmentada sense que pugui exigir responsabilitat al Prestador per aquests aspectes. No obstant això, el Prestador ofereix una garantia de sis mesos per les reparacions que hagi realitzat ell, llevat que normativament es disposi un termini superior. La garantia comença a partir de l'acabament dels treballs realitzats i s'entén total sobre la reparació efectuada i inclou les despeses de desplaçament, les peces i la mà d'obra. Les actuacions a la Instal·lació realitzades per persones alienes al Prestador i els danys causats per aquestes persones anul·len la garantia de reparació, així com qualsevol responsabilitat del Prestador i/o Endesa. De la mateixa manera, no són causa de responsabilitat:

Les fallades preexistents a la Instal·lació.

Les fallades produïdes a la Instal·lació com a conseqüència del maneig incorrecte d'aquesta per part del client o d'un tercer.

Les avaries i els danys produïts per causa de força major o cas fortuït.

Els danys produïts pels elements ocults i, expressament, els produïts pel seu manteniment inadequat.

El desgast normal de la Instal·lació.

Si no és possible complir les obligacions per causes derivades de la Instal·lació mateixa i/o alienes en tot cas a Endesa i/o al Prestador.

4. RESOLUCIÓ

Es pot resoldre el Contracte adquirit si la Instal·lació no compleix els requisits mínims necessaris, així com per la falta d'adequació per part del Client de la Instal·lació esmentada en un termini de dos (2) mesos des de la notificació en el moment de la visita de revisió/ diagnòstic.

Davant la impossibilitat de contactar amb el Client

per concertar la visita en el període d'un any des de la data d'entrada en vigor del contracte o qualsevol de les seves renovacions, Endesa queda eximida de l'obligació de fer la revisió corresponent a aquest període de vigència anual. Si no és possible fer cap revisió per impossibilitat de contactar amb el Client per concertar la visita en un període consecutiu de dos anys de vigència del Contracte, Endesa es reserva el dret de resoldre el Contracte, fet que ha de comunicar prèviament al Client.

En el cas de resolució per qualsevol de les causes assenyalades anteriorment i tenint en compte el caràcter anual de la prestació, Endesa pot cobrar la resta de l'import total de l'anualitat corresponent.

D) REPARACIONS URGENTS 24 H

Per a reparacions urgents dels gremis de fontaneria, electricitat, vidrieria i manyeria. Desplaçament, urgència i dues hores de mà d'obra gratuïts. Peces no incloses. No inclou reparacions per motius estètics. Vegeu la resta de condicions a www.endesaclientes.com/sru-ca.

Data

Client

Endesa Energía, SAU