

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

Los apartados relacionados a continuación establecen las Condiciones Específicas aplicables a los Servicios que se señalan seguidamente, salvo para aquellos contratados y prestados por terceros y previa mención expresa de las Condiciones que les sean de aplicación. Para lo no dispuesto en estas Condiciones será de aplicación lo señalado en las Condiciones Generales.

A) CONDICIONES DE LOS SERVICIOS OKGAS Y OKGAS MINI.

1. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS OKGas y OKGas MINI.

Los Servicios OKGas y OKGas MINI ("el Servicio") tienen por objeto el mantenimiento y reparación de la instalación definida en el Punto A).2. siguiente de la que el Cliente es propietario situada en la dirección que figura en las Condiciones Particulares. El Servicio se lleva a cabo por Endesa Energía SA Unipersonal ("Endesa") en calidad de Gestor para lo cual contratará los servicios objeto del presente Contrato a terceras empresas habilitadas con la cualificación técnica y acreditaciones necesarias para prestar los Servicios ("Prestador").

Más adelante se establecen las coberturas y exclusiones diferenciadas de cada Servicio.

Los Servicios OKGas y OKGas MINI se dirigen a clientes particulares con consideración de usuarios finales y a instalaciones de uso doméstico (hogares, viviendas).

2. DEFINICIÓN DE INSTALACIÓN .

A efectos del presente Contrato, se entiende que la instalación cubierta (en adelante la "Instalación") es de uso doméstico del Cliente y comprende la instalación individual de gas, el sistema de calefacción (incluida la caldera, el circuito hidráulico y los radiadores) y la caldera y/o calentador de agua caliente sanitaria. No se incluyen instalaciones comunitarias que den servicio a más de un hogar ni gasodomésticos. A estos efectos, la caldera y/o calentador deberán estar conectados a una acometida individual de gas natural canalizado.

El Cliente faculta y autoriza expresamente al Gestor y/o Prestador a acceder al lugar en el que esté situada la Instalación. La prestación del Servicio objeto del presente contrato requerirá además que la Instalación sea accesible. Se considerarán como no accesibles y por tanto no cubierta, los elementos, aparatos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles en el momento de la actuación por interposición de mobiliario, estructura del local u otros objetos, incluyendo aquellos equipos instalados en el exterior de la vivienda o local que por su ubicación, resultan inaccesibles en el momento de la revisión, o que no dispongan de tomas adecuadas para realizar las pruebas requeridas para la ejecución del Servicio.

3. COBERTURA DE LOS SERVICIOS OKGAS Y OKGAS MINI.

a) Asistencia telefónica 24 horas y 365 días al año.

b) Revisión de la Instalación. Un Prestador cualificado debidamente acreditado realizará una visita anual durante la cual llevará a cabo:

La revisión obligatoria por el RITE (RD 1027/2007, Instrucciones Técnicas Complementarias y normas que las desarrollen o complementen) de la Instalación.

La revisión de los elementos de la Instalación, así como los ajustes necesarios de la misma para optimizar los consumos y reducir las averías o fallos futuros de los equipos.

La operativa particular a realizar en la revisión será la establecida por Endesa o el Prestador en el momento de realizar la revisión.

La fecha de prestación del Servicio se fijará de acuerdo a la programación del Prestador. El día y hora se acordarán entre el Cliente y el Prestador.

c) Reparación de defectos de funcionamiento de la Instalación. Incluye:

Asistencia por el Prestador cualificado y debidamente acreditado: 1) Servicio OKGas: Plazo máximo de asistencia de 3 horas desde la llamada; y 2) Servicio OKGas MINI: Asistencia en un plazo máximo de 48 horas laborables (Lunes a Viernes no festivos de 8:00 a 20:00 horas).

El desplazamiento y la mano de obra hasta un máximo de 3 horas.

Para reparaciones que necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, realización de un presupuesto previo sin compromiso para la corrección de la avería. Dicho presupuesto contemplará coste de piezas y exceso de mano de obra que, en caso de aceptación, el Cliente tendrá que abonar directamente al Prestador al finalizar la reparación.

d) De forma exclusiva para el Servicio OKGas, incluye el coste de la Inspección Periódica Obligatoria, siempre y cuando el suministro de gas de la instalación esté contratado y en vigor con Endesa Energía.

La asistencia por el Prestador a la Instalación queda condicionada a la disponibilidad de repuestos y piezas en España.

4. EXCLUSIONES.

Quedan excluidas todas las actuaciones no mencionadas expresamente como cubiertas y, en particular: a) Puesta en marcha de la Instalación, que debe estar realizada con anterioridad a la visita; b) La revisión de elementos ocultos de la Instalación, entendiéndose como tales aquellos elementos propios de la instalación no accesibles; c) Coste de las piezas; d) Coste de la mano de obra a partir de la tercera hora como consecuencia de la reparación o mantenimiento; e) La revisión y reparación de los gasodomésticos, la cocina y el horno; f) Las reparaciones de averías repetitivas que no puedan solucionarse salvo con la sustitución del equipo de gas correspondiente; g) La sustitución de la caldera o calentador; h) La corrección de los defectos que se pudieran detectar en la Instalación con motivo de las revisiones establecidas en estas Condiciones Generales o inspecciones por la Administración, cuando dichos defectos provengan de una instalación defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial realizado en la misma por el Cliente; i) Las adecuaciones que hayan de realizarse en la Instalación por cambio de legislación vigente a la fecha de firma de este Contrato; j) Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas al Prestador o no autorizados por éste y los daños causados por estas personas. A estos efectos, se entenderá por personas ajenas al Prestador las empresas que presten servicio de mantenimiento, asistencia o reparación de la Instalación sin estar autorizadas por el Prestador y sin la correspondiente Orden de Servicio. A este efecto, se entenderá por Orden de Servicio la solicitud por parte de Endesa a uno de sus Prestadores para realizar un servicio de revisión, asistencia o reparación en la Instalación; k) Las instalaciones de calefacción y agua caliente sanitaria de energía solar térmica, tanto las comunitarias como las de viviendas unifamiliares. l) Todos aquellos servicios no expresamente indicados en la Condición Específica 2ª y 3ª.

B) CONDICIONES DE LOS SERVICIOS OKLUZ, OKLUZ AIRE, OKLUZ NEGOCIOS Y OKLUZ NEGOCIOS AIRE

1. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS OKLUZ, OKLUZ AIRE, OKLUZ NEGOCIOS Y OKLUZ NEGOCIOS AIRE

Los Servicios OKLUZ, OKLUZ AIRE, OKLUZ NEGOCIOS Y OKLUZ NEGOCIOS AIRE ("el Servicio") tienen por objeto el mantenimiento y, en su caso, reparación de la/s instalación/es definida/s en el Punto B).2. siguiente de la que el Cliente es propietario y que está/n situada/s en la dirección que figura en las Condiciones Particulares. El Servicio se lleva a cabo por Endesa Energía SA Unipersonal ("Endesa") en calidad de Gestor para lo cual contratará los servicios objeto del presente Contrato a terceras empresas habilitadas con la cualificación técnica y acreditaciones necesarias para prestar los servicios ("Prestador"). Más adelante se establecen las coberturas y exclusiones diferenciadas de cada Servicio.

Los Servicios OKLUZ y OKLUZ AIRE se dirigen a clientes particulares con consideración de usuarios finales y a instalaciones de uso doméstico (hogares, viviendas). Asimismo, los Servicios OKLUZ Negocios y OKLUZ Negocios AIRE se dirigen a negocios o autónomos cuya instalación se lleva a cabo en locales de negocio u oficinas.

2. DEFINICIÓN DE INSTALACIONES.

A efectos del presente Contrato, la instalación cubierta es la instalación eléctrica ("Instalación eléctrica") situada en la dirección definida en las Condiciones Particulares. En el caso de contratación del Servicio OKLUZ Aire o OKLUZ Negocios Aire, se entenderá cubierta adicionalmente la instalación de climatización ("Instalación de climatización"). Todo ello de conformidad con las siguientes definiciones:

1. **Instalación eléctrica:** instalación individual de electricidad que da servicio a un solo hogar o local y que funcione con una potencia eléctrica contratada (a) inferior o igual a 25 kW, en caso de los Servicios OKLUZ y OKLUZ AIRE; o (b) igual o inferior a 50 kW, en caso de Servicios OKLUZ Negocios y OKLUZ Negocios AIRE. La instalación tendrá que estar conectada a la Red de Distribución Eléctrica y dotada de un contador/equipo de medida individual y de Interruptor de Control de Potencia (ICP) en adecuación con la potencia contratada.

2. **Instalación de climatización:** Instalación de aire acondicionado que dé servicio a la vivienda o local del cliente objeto del presente Contrato con las especificaciones siguientes para cada Servicio: a) OKLUZ AIRE: unidades interiores de los sistemas de climatización individual de expansión directa; b) OKLUZ Negocios AIRE: la instalación individual (que da servicio a un solo local) de climatización por sistemas de aire de expansión directa o todo aire, tanto partidos como compactos y con una potencia inferior a 25 kW térmicos.

El Cliente faculta y autoriza expresamente al Gestor y/o Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas la/s instalación/es. La prestación del Servicio objeto del presente contrato requerirá además que la/s instalación/es sea/n accesible/s. Se considerarán como no accesibles y, por tanto, no cubiertos, los elementos, aparatos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles en el momento de la actuación por interposición de mobiliario, estructura del local u otros objetos, incluyendo aquellos equipos instalados en el exterior de la vivienda o local que por su ubicación, resultan inaccesibles en el momento de la revisión, o que no dispongan de tomas adecuadas para realizar las pruebas requeridas para la ejecución del Servicio(unidades de climatización colgadas en fachada y no accesibles, falso techo no desmontable, máquina en azotea no practicable, etc.).

3. COBERTURA DEL SERVICIO.

a) Asistencia telefónica 24 horas y 365 días al año.

b) Realización, por parte de un Prestador cualificado y debidamente acreditado, de una revisión anual de la Instalación eléctrica y, en el caso de los servicios OKLUZ Aire y OKLUZ Negocios Aire, de la Instalación de climatización, para la realización de las operaciones pertinentes de revisión, verificación y control necesarias, con las siguientes particularidades:

- Servicio OKLUZ Aire: la revisión anual de la Instalación de climatización consistirá en la limpieza de los filtros de las unidades interiores de climatización y en la verificación del funcionamiento de la Instalación. No se revisarán las unidades exteriores de los equipos de climatización;

- Servicio OKLUZ Negocios Aire: la revisión anual de la Instalación de climatización se ajustará a los requisitos establecidos por el RITE (RD 1027/2007, Instrucciones Técnicas Complementarias y normas que las desarrollen o complementen).

- La operativa particular a realizar en la revisión será la establecida por Endesa o el Prestador en el momento de realizar la revisión.

- La fecha de prestación del Servicio se fijará de acuerdo a la programación del Prestador. El día y hora se acordarán entre el Cliente y el Prestador.

c) Reparación de defectos de funcionamiento ("Averías") de la/s Instalación/es. Incluye:

- Servicios OKLUZ y OKLUZ Aire: 1) Reparación Urgente de Averías de la Instalación eléctrica en un plazo máximo de 3 horas desde la llamada. Se consideran reparaciones de averías urgentes aquellas que son necesarias para restablecer el suministro a la vivienda o del local, siempre que el origen de la avería esté situado en las instalaciones del Cliente así como aquellas que afectan a las tomas de corriente del frigorífico (nevera y/o congelador), 2) Reparación No Urgente de Averías de la Instalación eléctrica en un plazo máximo de 48 horas laborables (Lunes a Viernes no festivos de 8:00 a 20 horas), para las averías no consideradas como urgentes en el punto anterior. 3) Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería. No obstante, en caso de reparación cursada y tratada erróneamente como urgente por no haber sido facilitada una información veraz por parte del Cliente (Visita Fallida) éste último abonará directamente al Prestador el importe íntegro de la reparación, sin beneficiarse del desplazamiento y de las 3 horas de mano de obra gratuitas.

- Servicios OKLUZ Negocios y OKLUZ Negocios Aire: 1) Atención de Averías de la Instalación eléctrica y, en su caso, de climatización en un plazo máximo de 3 horas desde la llamada. 2) Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería. 3) La revisión obligatoria por el RITE de la Instalación de climatización.

d) Para reparaciones que necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, realización de un presupuesto previo sin compromiso para la corrección de la avería. Dicho presupuesto contemplará coste de piezas y exceso de mano de obra que, en caso de aceptación, el cliente tendrá que abonar directamente al Prestador al finalizar la reparación.

La asistencia por el Prestador a la/s Instalación/es queda condicionada a la disponibilidad de repuestos y piezas en España.

4. EXCLUSIONES.

Quedan excluidas todas las actuaciones no mencionadas expresamente como cubiertas y, en particular: a) La reparación de Averías en la Instalación eléctrica, para restablecer el suministro eléctrico por problemas en la distribución de la red (Distribuidora); b) El coste de las piezas y otro material necesario; c) La mano de obra a partir de la tercera hora como consecuencia de una avería o una reparación cubierta por el presente Contrato; d) Remodelaciones, mejoras, cambios de ubicación de elementos de la/s Instalación/es o sustitución de elementos de carácter estético;

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS ADICIONALES

e) La revisión de elementos ocultos de la Instalación, como aquellos elementos propios de la instalación no accesibles; f) Las reparaciones y actuaciones debidas a incendio, inundación, agua, vandalismo, robo, catástrofes naturales y cualquier otro tipo de catástrofe; g) Cualquier actuación referida a luminarias, lámparas, bombillas, fluorescentes, aparatos y dispositivos eléctricos del Cliente susceptibles de ser conectados a la instalación o cualquier otro equipamiento necesario para la actividad propia del Cliente; h) La reposición de nuevas máquinas y carcasas de máquinas de Climatización y de cualquier elemento accesorio (sondas, termostatos, soportes,...); i) Las instalaciones colectivas, las especializadas para telefonía, radiocomunicaciones, megafonía, microfonía, interfonía, informática centralizada o distribuida, equipos de grabación, mesas mezcladoras, antenas, timbres, alarmas, campanas, sirenas, instalaciones electromecánicas de tráfico, sala del 092, equipos de Rayos X para paquetería, equipos médicos y electromedicina, así como redes de muy baja tensión (MBT); j) Instalaciones generadoras de energía eléctrica destinada al autoabastecimiento aislado de un Cliente e instalaciones eléctricas de Baja Tensión que aún cuando puedan estar realizadas de acuerdo con las prescripciones del Reglamento Eléctrico de Baja Tensión, no estén conectadas a las Redes Públicas de Distribución de Energía Eléctrica; k) La revisión y reparación destinadas a cualquier tipo de equipos conectados a las instalaciones fijas del Cliente, mediante tomas de corriente, clavijas, bornas, baterías de condensadores, SALS, grupos electrógenos, instalaciones fotovoltaicas, equipos receptores, motores, electrodomésticos, resistencias, transformadores, variadores de frecuencia, reactancias, inductancias, estabilizadores y reguladores de tensión...; l) Las instalaciones de climatización colectivas y toda instalación (individual o colectiva) de climatización por sistemas de agua (partidos todo agua, fancoils de agua, etc.), sistemas aire/agua, de aire primario o alimentados por gas natural así como cualquier otro sistema de climatización no mencionados anteriormente; m) La corrección de los defectos que se pudieran detectar en las instalaciones con motivo de las revisiones establecidas en estas Condiciones Generales o inspecciones por la Administración, cuando dichos defectos provengan de una instalación defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial realizado en la misma por el Cliente; n) Las adecuaciones que hayan de realizarse en la/s Instalaciones por cambio de legislación vigente a la fecha de firma de este Contrato; o) Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas al Prestador o no autorizados por éste y los daños causados por estas personas. A estos efectos se entenderá por personas ajenas al Prestador las empresas que presten servicio de mantenimiento, asistencia o reparación de la/s Instalación/es sin estar

autorizadas por el Prestador y sin la correspondiente Orden de Servicio. A este efecto se entenderá por Orden de Servicio la solicitud por parte de Endesa a uno de sus Prestadores para realizar un servicio de revisión, asistencia o reparación en las instalaciones del Cliente; p) Todos aquellos servicios no expresamente indicados en la Condición Específica 2ª y 3ª.

Expresamente en el caso de **OKLuz Aire** quedan excluidas: a) Las reparaciones de los equipos y de las instalaciones de aire acondicionado; b) El mantenimiento de las unidades exteriores de los equipos de aire acondicionado.

C) APARTADOS APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS.

1. PRECIO.

El Servicio se contrata por un período de un año. El Cliente viene obligado al pago a Endesa de los precios que integran cada uno de los Servicios contratados y que figuran en las Condiciones Particulares y Anexos. En todo caso, el precio fijado es único y corresponde a una anualidad sin perjuicio de que su pago pueda realizarse en una única cuota o de forma fraccionada.

Los precios reflejados en las Condiciones Particulares del Servicio se actualizarán cada año según el IPC de cierre anual a partir de la fecha en que éste sea publicado.

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.

2. FACTURACIÓN Y PAGO.

Endesa facturará con la periodicidad señalada en las Condiciones Particulares la cantidad a abonar por el Cliente derivada del presente Contrato y, en caso de tener contratado el suministro con Endesa, conforme a la forma y/o temporalidad de las lecturas realizadas por las entidades responsables.

A los anteriores efectos, se autoriza expresamente a Endesa a: 1) Incluir en la factura, en el caso de tener contratado el suministro con Endesa, importes correspondientes a los servicios adicionales que sean contratados con Endesa directamente y/o por cuenta de tercero; 2) La domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares a partir de los 7 días de la remisión de la factura.

En caso de resolución anticipada por el Cliente de alguno de los servicios contratados, por causa distinta al desistimiento o a la señalada en la Condición General 6ª (resolución por el Cliente por modificación de condiciones), el Cliente deberá abonar el resto de las cuotas pendientes del servicio anual hasta el fin del periodo contratado.

3. GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES.

Si la Instalación se encuentra en periodo de garantía, cualquier actuación del Prestador sobre la misma puede cancelar la validez de dicha garantía original ante el Servicio Técnico Oficial. El Cliente, al firmar el Parte de Servicios, quedará enterado de la citada

cuestión sin que pueda exigir responsabilidad al Prestador por estos aspectos. No obstante, el Prestador ofrecerá una garantía de seis meses por las reparaciones realizadas por él, salvo que normativamente se disponga plazo superior. La garantía comienza a partir de la finalización de los trabajos realizados y se entiende total sobre la reparación efectuada e incluirá los gastos de desplazamiento, piezas y mano de obra. Las actuaciones en la Instalación realizada por personas ajenas al Prestador y los daños causados por dichas personas anulan la garantía de reparación así como cualquier responsabilidad del Prestador y/o Endesa. Del mismo modo, no serán causa de responsabilidad: Los fallos preexistentes en la Instalación.

Los fallos producidos en la Instalación como consecuencia del manejo incorrecto de la misma por el cliente o tercero.

Las averías y daños producidos por causa de fuerza mayor o caso fortuito.

Los daños producidos por los elementos ocultos y, expresamente, los producidos por su mantenimiento inadecuado.

El normal desgaste de la Instalación.

Si no resultara posible el cumplimiento de las obligaciones por causas derivadas de la propia Instalación y/o ajenas en todo caso a Endesa y/o al Prestador.

4. RESOLUCIÓN.

Se podrá resolver el Contrato adquirido si la Instalación no cumple con los requisitos mínimos necesarios así como por la falta de adecuación por el Cliente de la citada Instalación en un plazo de dos (2) meses desde la notificación en el momento de la visita de revisión/diagnóstico.

Ante la imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita en el período de un año desde la fecha de entrada en vigor del contrato o cualquiera de sus renovaciones, Endesa quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese período de vigencia anual. Si no es posible realizar ninguna revisión por imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita en un período consecutivo de dos años de vigencia del Contrato, Endesa se reserva el derecho de resolver el Contrato, comunicándolo previamente al Cliente.

En el caso de resolución por cualquiera de las causas señaladas anteriormente y habida cuenta el carácter anual de la prestación, Endesa podrá cobrar el resto del importe total de la anualidad correspondiente.

D) REPARACIONES URGENTES 24H.

Para reparaciones urgentes de los gremios de fontanería, electricidad, cristalería y cerrajería. Desplazamiento, urgencia y dos horas de mano de obra gratuitos. Piezas no incluidas. No incluye reparaciones por motivos estéticos. Ver resto de condiciones en www.endesaclientes.com/sru.

Fecha

Cliente

Endesa Energía, SAU

