

## Condiciones generales y específicas de Tu Asistente Electrodomésticos

### Condiciones generales de Tu Asistente Electrodomésticos

#### 1. Servicios de multiasistencia

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de multiasistencia a clientes de Viesgo Energía. Servicios que se prestarán a través de la Compañía que Viesgo Energía 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 Viesgo Energía, quedando excluidas las Comunidades de Propietarios, garajes y parkings.

#### 5. Ámbito territorial

Los servicios serán de aplicación en España.

#### 6. Garantías

Viesgo Energía 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:

- Los daños resultantes de un uso o conservación negligente de las instalaciones.
- Los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias.

#### 8. Duración del contrato

El presente Contrato entrará en vigor a los treinta (30) días desde la fecha de 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 Viesgo Energía a través del número de Atención al Cliente el cual podrá encontrar en la siguiente dirección web: [www.viesgo.com/contacto](http://www.viesgo.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

## TAEL05

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 Viesgo Energía 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 Viesgo Energía, 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.

Viesgo Energía 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

Viesgo Energía 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 Viesgo Energía el interés legal del dinero.

#### 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 Viesgo Energía.

#### 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 Viesgo Energía renuncian a exigirse responsabilidad por daños consecuentes 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 concorra 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, Viesgo Energía podrá resolverlo anticipadamente en el momento en el que tenga conocimiento de que en el Cliente concurre tal circunstancia.

- Expresamente se pacta que si por cambios normativos o circunstancias no previsibles el cumplimiento del presente Contrato resultara imposible u oneroso para Viesgo Energía, el presente Contrato quedará automáticamente resuelto.

### Condiciones específicas de Tu Asistente Electrodomésticos

#### 1. Descripción general del servicio.

El beneficiario dispondrá de un Asistente Técnico multimarca en caso de cualquier avería que le pueda surgir en sus electrodomésticos de gama blanca y de uso doméstico, considerándose como tales, lavadoras, secadoras, frigoríficos, congeladores, lavavajillas, campanas extractoras, vitrocerámicas eléctricas o de inducción, cocinas eléctricas y hornos.

El beneficiario accederá de forma cómoda y a través de un teléfono gratuito, a un servicio técnico profesional de reparación de electrodomésticos a domicilio que cubre las averías mecánicas, eléctricas o de otro tipo que puedan sufrir los aparatos.

#### 2. Coberturas del servicio.

El beneficiario dispondrá sin límite de uso y sin coste de desplazamiento, de un servicio técnico multimarca de reparación de electrodomésticos de gama blanca con las siguientes coberturas:

- Teléfono de asistencia disponible (veinticuatro) 24 horas del día.
- Visita en menos de (veinticuatro) 24 horas laborables.
- Presupuesto y desplazamiento gratuitos.
- Contacto del profesional con el cliente en menos de (tres) 3 horas laborables.
- En caso de urgencia (\*), visita del profesional en menos de (tres) 3 horas laborables.

(\* Se considerará servicio de urgencia la reparación de averías en frigoríficos y/o congeladores y vitrocerámicas eléctricas o de inducción (cuando sean el único medio para cocinar) y en ambos casos, dejen totalmente de funcionar y no lo hagan a bajo rendimiento.

- Dos (2) horas de mano de obra gratuitas y 50 euros en piezas, siempre que sea necesaria su sustitución.
- En caso de superar los límites de la cobertura anteriormente indicada, el coste de horas excedentes y de piezas será a cargo del beneficiario.
- El presupuesto no incluirá ningún concepto facturable relacionado con el desplazamiento o cualquier otra situación especial como nocturnidad, urgencia, etc...

La prestación del servicio de reparación podrá omitir los plazos anteriormente indicados cuando concurren circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento. Del mismo modo no se podrá garantizar la presencia del profesional en los plazos indicados cuando la reparación deba ser efectuada por el servicio técnico oficial homologado por la marca.

#### 3. Exclusiones específicas del servicio.

- No podrán ser reparados aparatos en los que esté vigente la garantía del fabricante, en cuyo caso se ofrecerá al cliente tramitar la solicitud a través del servicio técnico oficial que corresponda.
- No se garantiza la reparación de aparatos de más de 10 años de antigüedad ante posible falta de repuestos o piezas.

