

Condiciones generales de Tu Asistente 24 horas Pyme TA24H_PYME_02

1. Servicios de multiasistencia

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de multiasistencia en el negocio o local donde se presta el suministro de electricidad/gas suscrito con Repsol Comercializadora de Electricidad y Gas S.L.U., (en adelante "Local") 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 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 12 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.
- Reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales.
- Los daños resultantes de un uso o conservación negligente de las instalaciones.
- Los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias.
- Las reparaciones de roturas o desperfectos en piezas estéticas, cristales, obras de arte y/o cualquier tipo de mercancía expuesta o almacenada.
- 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 indicará lo contrario a Repsol a través del número de Atención al Cliente el cual podrá encontrar en la siguiente dirección web: www.repsolluzigas.com/contacto.

9. Precio

El Precio inicial del servicio será el fijado en las Condiciones Particulares del presente Contrato o del Contrato de suministro. El presente servicio tiene carácter anual y su pago se devenga también 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 podrá ser 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 30 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 Pyme

1. Asistencia en caso de reparación o avería 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 se elimine el riesgo asociado.

El servicio de asistencia en caso de urgencia incluye las siguientes coberturas:

- Desplazamiento gratuito.
- Mano de obra gratuita.
- Coste de materiales o piezas, hasta un máximo de 50 €.El cliente deberá abonar únicamente las demasías que excedan de las coberturas anteriormente descritas y serán abonadas por el cliente mediante pago contado al proveedor del Servicio Técnico.

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 del local, 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 del local habitual, así como 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 del Local del Beneficiario, se produzca falta de energía eléctrica en todo el Local o en alguna de sus dependencias principales. 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.

Se intervendrá en los casos en los que la potencia sea de 10kW como máximo.

1.3. Cerrajería de urgencia

Cuando a consecuencia de robo o intento de robo, sea necesario restablecer el cierre principal del Local del Beneficiario mediante la reparación o sustitución de la correspondiente cerradura. También apertura de puerta principal cuando las llaves se encuentren en el interior del local.

1.4. Cristalería de urgencia

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

2. Asistencia en caso de reparación o avería

El Beneficiario dispone de un servicio de reparaciones 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 veinticuatro (24) horas un operario cualificado que realizará la reparación para que la avería quede solucionada.

El servicio de asistencia en caso de urgencia incluye las siguientes coberturas:

- Desplazamiento gratuito.
 - 2 horas de Mano de obra gratuita.
 - Coste de materiales o piezas, hasta un máximo de 50 €. El cliente deberá abonar únicamente las demasías que excedan de las coberturas anteriormente descritas y serán abonadas por el cliente mediante pago contado al proveedor del Servicio Técnico.
- 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 no urgente

Cuando se produzcan roturas de tubería vista y tubería empotrada sin tener daños. Ejemplos: Filtraciones, pequeños atascos que no requieran máquina a presión o camión cuba, avería en mecanismos de cisterna, omisión de grifos.

2.2. Electricidad no urgente

Restablecimiento de luz en dependencias distintas a las principales del local. Avería en instalación eléctrica que no origina falta de energía eléctrica en todo el local. Ejemplos: No funcionan los enchufes, interruptor, caída de automático de manera puntual o aleatoria que no origina que el cliente esté sin electricidad. Se intervendrá en los casos en los que la potencia sea de 10kW como máximo.

2.3. Cerrajería no urgente

Reestablecer cierre por avería en cerradura.

2.4. Cristalería no urgente

La reposición de cristal que no afecte al correcto cierre del local.

3. Responsabilidad Civil profesional

Responsabilidad civil profesional para los trabajos realizados será de 1.000.000 euros.

4. Servicios de asesoramiento y asistencia

4.1. Asesoría informática telefónica

Ayuda para el manejo de aplicaciones y herramientas informáticas existentes, así como la instalación y desinstalación de las mismas. Actualización y configuración del sistema operativo y de cualquier aplicación de software, siempre que se disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita. 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. Configuración de cuentas de correo electrónico de dominio privado o de servidores de Internet. Limpieza de virus mediante herramientas específicas y optimización del sistema operativo. Configuración de redes y dispositivos de acceso a internet, tales como routers o modems. Copias de seguridad online. • El número máximo de dispositivos a los que se prestará el servicio es de cuatro por cliente. • No incluye: asistencias a servidores ni soporte a programas o software de gestión específicos.

4.2. Recuperación de datos

Para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del cliente, que sufran daños o una avería lógica o física y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado mediante el uso del Sistema Operativo. Es preciso que el cliente autorice su recogida mediante mensajería y acceder al contenido del soporte dañado. No es posible garantizar resultados.

4.3. Borrado y reciclado de discos duros

Servicio de la máxima utilidad diseñado para borrar, mediante un proceso de desmagnetización, toda la información contenida en un disco duro antes de su reciclado mediante empresas especializadas. Servicio de recogida incluido para Península.

4.4. Borrado digital

Servicio por el que el cliente puede solicitar que gestionemos su baja en páginas web donde no desea seguir apareciendo: redes sociales, blogs, comunidades, páginas privadas de entidades financieras, operadores de telefonía, etc.

4.5. Ciberseguridad: Servicio de prevención y mitigación del riesgo cibernético

Análisis externo e interno de las redes informáticas de la Pymes ejecutando los procesos de corrección apropiados en cada caso. Asistencia técnica remota frente a una intrusión de terceros en los sistemas informáticos del asegurado. Actuación en caso de transmisión de virus o malware a terceros.

4.6. Asistencia jurídica telefónica

Servicio de asistencia jurídica verbal y telefónico, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes. Se dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada referente al ámbito personal y circunscrito a la legislación española. El plazo máximo de respuesta es de 24 horas (exceptuando festivos de carácter nacional y fines de semana).