

1. DATOS GENERALES

Nº contrato		Nº documento		Nombre cliente/Razón social	
Domicilio					
Titular del servicio	HomeServe Iberia, S.L.U., (en adelante "HomeServe") inscrita en el Registro Mercantil de Madrid. NIF: B-63778518. Domicilio Social: Parque Empresarial La Finca, P.º Club Deportivo, 1 - Edificio 12 - 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).				

2. DATOS DEL PRODUCTO

Servicio contratado					
Duración del contrato	Un año	Fecha de contratación		Fecha de vencimiento	
	El presente Contrato tiene el plazo de duración de un año desde la activación del Servicio. Finalizado el expresado plazo, el Contrato se entenderá tácitamente prorrogado por periodos anuales, salvo preaviso de cualquiera de las partes llamando por teléfono, a través de la Zona Cliente, estando previamente registrado, mediante una notificación escrita a la otra parte, con 30 días de antelación a la fecha de terminación del periodo inicial o de cualquiera de las prórrogas. No obstante, la validez del presente Contrato queda sujeta y condicionada a la previa verificación por HomeServe de los datos aportados por el CLIENTE , pudiendo rechazar el mismo en caso de discrepancia o incorrección.				
Responsabilidad y periodo de suspensión de efectos (días)	Sin perjuicio de la duración del Contrato, para poder hacer uso del Servicio contratado, el Cliente deberá esperar el plazo para el inicio del uso antes indicado, a contar desde la fecha de contratación, con el fin de que el Contrato se active correctamente en el sistema de gestión de HomeServe correspondiente y el Cliente pueda ser atendido debidamente. Durante este plazo no existirá obligación por parte de HomeServe de realizar prestación alguna con arreglo a este Contrato, ni derecho del Cliente a pedir la realización de prestación o intervención alguna. Este plazo de inicio de uso se aplica solo durante el primer año de Contrato.				
Precio del servicio	Precio del servicio		IVA / IGIC / IPSI		Precio Total
	Periodicidad del pago		Forma de pago		Precio 1er año con descuento

A partir del primer año de vigencia, el precio se actualizará (salvo que el índice indicado más adelante sea negativo) anualmente de forma automática en la fecha en que corresponda renovar el Contrato, tomando como base para la actualización, el IPC general nacional publicado por el Instituto Nacional de Estadística en el mes de noviembre de cada año. El fraccionamiento en el pago del precio no modifica la duración del periodo de servicio a efectos de la garantía que presta HomeServe y de la obligación por parte del **CLIENTE** de pagar la totalidad del precio.

3. OBJETO DEL CONTRATO

Por medio del presente Contrato, HomeServe. ofrece al **CLIENTE** este Servicio y, por tanto, el derecho de disfrutar tanto de los servicios básicos, como del valor añadido que HomeServe pone a su disposición y que se describen a continuación. De ahora en adelante, entendemos **CLIENTE** como la persona física o jurídica y titular del medio de pago acordado y que contrata este Servicio para la prestación de los servicios vinculados al domicilio que figura en estas Condiciones, a excepción del Servicio de Reparaciones.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Prestación del Servicio en las siguientes condiciones:

Definiciones:

- **Red eléctrica doméstica:** Instalación eléctrica de la **Vivienda** que incluye todos los cables que, de forma permanente, integran la red eléctrica de la **Vivienda**, así como los demás elementos de la instalación eléctrica tales como: enchufes, interruptores, fusibles, timbres, transformadores, líneas de luz, diferenciales y caja de fusibles, situados todos ellos dentro del límite de su **Vivienda** y a partir del contador privado.

Servicios incluidos:

- **Avería o urgencia en la red eléctrica doméstica:** Ocurrencia de una avería o fallo en la red eléctrica doméstica de forma imprevista, repentina y ajena a la intencionalidad del **CLIENTE**, con independencia de si da lugar o no a daños materiales o personales. La avería se considerará urgente en caso de ausencia total de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación propia, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la **Vivienda**. El coste de la reparación incluye desplazamiento y las 2 primeras horas de mano de obra en cada servicio sin límite de usos (para el resto de las horas se aplicará el mismo coste del servicio no urgente). El servicio de urgencia se gestionará en menos de 3 horas desde su notificación, y debe ser aprobado por HomeServe.
- **Servicio de reparación de electrodomésticos:** Desplazamiento del profesional y hasta 2 horas gratis de mano de obra en cada servicio sin límite de usos (para el resto de horas se aplicará el mismo coste del servicio no urgente), y únicamente para los siguientes supuestos específicos y electrodomésticos: avería o reparación necesaria en caso de que el frigorífico, el arcón congelador, la lavadora, la secadora, el lavavajillas, el horno, la placa vitrocerámica o la campana extractora no funcionen correctamente.
- **Servicio Mi Electricista:** Un servicio con desplazamiento y hasta 2 horas de mano de obra gratis. El Servicio Mi Electricista incluye pequeñas tareas de electricidad susceptibles de ser realizadas por un profesional o particular y que no se realizan por falta de maquinaria, habilidad o tiempo. El Servicio Mi Electricista incluye, entre otros: fijar cables, sacar un punto de luz, sustituir interruptores, cambio de enchufes, fusibles, resintonización de canales de TV/TDT y pequeñas tareas eléctricas.

Servicios excluidos:

- No quedan incluidos los daños de orden estético, como las rayaduras, los rasguños o los agrietamientos o daños que no impidan la utilización normal del electrodoméstico.
- No quedan incluidas las reparaciones en los electrodomésticos indicados que tengan una antigüedad inferior a 6 meses o superior a 15 años para frigoríficos, arcones congeladores y hornos y a 12 años para lavadoras, secadoras, lavavajillas, placas vitrocerámicas y campanas extractoras.
- No se incluye la instalación de ningún electrodoméstico, ni tampoco las tomas ni puntos de conexión.
- En ningún caso, el Servicio Mi Electricista sustituirá a los profesionales en la reparación de grandes averías ni tampoco en las reparaciones consideradas como servicios urgentes.
- El Servicio Mi Electricista no incluye los trabajos realizados por los siguientes gremios: fontanero, persianista, carpintero, albañil, cristalero, carpintero de aluminio, cerrajero, etc. Este listado de gremios es meramente ejemplificativo, no siendo un número cerrado de servicios.

EN TODOS LOS SERVICIOS DESCRITOS, LAS PIEZAS NO ESTÁN INCLUIDAS Y SERÁN POR CUENTA DEL CLIENTE.

Servicio de Reparaciones: Puesta a disposición con condiciones preferentes de la red de asistencia al hogar para reparaciones de HomeServe, con una red de más de 30 gremios y 4.000 profesionales que prestan servicio en cualquier parte de España, y con la garantía de 1 año en cualquier reparación efectuada. El Servicio de Reparaciones incluye el desplazamiento del profesional necesario al domicilio en cualquier supuesto distinto a los servicios descritos anteriormente, según el gremio solicitado por el **CLIENTE** (sujetos a disponibilidad geográfica). El **CLIENTE** deberá aceptar el coste de los servicios contratados, así como el de la mano de obra, materiales y maquinaria necesarias para llevar a cabo el servicio. Algunos de los productos y servicios serán facilitados o suministrados por empresas proveedoras distintas a HomeServe, a la que el **CLIENTE** manifiesta su

expresa conformidad y debiendo formalizarse en este caso el correspondiente acuerdo contractual de prestación de servicio entre el **CLIENTE** y las citadas empresas suministradoras. En el supuesto de servicios o productos suministrados por empresa proveedora distinta de HomeServe, la descripción que se realice de los mismos en la documentación de la citada empresa será la jurídicamente válida y vinculante a todos los efectos, siendo cualquier otra descripción meramente orientativa y no vinculante. Igualmente, y para el supuesto citado con anterioridad, y dado que HomeServe es únicamente la empresa comercializadora de los productos y servicios suministrados, las garantías de estos serán las fijadas por la empresa suministradora. Este Servicio de Reparaciones se prestará al **CLIENTE** con independencia del inmueble en el que se realice la actividad contratada.

5. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Además de por las causas previstas legalmente, este Contrato podrá ser resuelto en los siguientes supuestos:

- Si el **CLIENTE** no cumple sus compromisos de pago adquiridos en las fechas que puedan fijarse para determinados servicios. La falta de cualquier pago en los términos pactados, así como la existencia de cualquier situación de insolvencia provisional o definitiva del **CLIENTE**, faculta a HomeServe a suspender los servicios prestados y/o a resolver el Servicio, sin perjuicio del derecho que le asiste de reclamar judicialmente los importes pendientes.
- Por expiración del plazo de la Promoción, en su caso.
- Por modificación de las Condiciones Generales, de acuerdo con lo establecido en la condición n.º 7 del presente documento.
- Por las causas establecidas en los Servicios específicos suscritos por el **CLIENTE** con las empresas suministradoras de los productos y servicios.
- Por el ejercicio del derecho de desistimiento recogido en la condición n.º 10 del presente documento.

6. CESIÓN A TERCEROS

Ninguna de las partes podrá ceder los derechos y obligaciones objeto del presente Contrato sin comunicación por escrito a la otra parte. Lo señalado anteriormente se entiende sin perjuicio de que HomeServe, pueda ceder los derechos y obligaciones dimanantes del presente Contrato a otra empresa que forme parte del grupo empresarial del que forma parte HomeServe.

7. MODIFICACIONES A LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones podrán ser modificadas por HomeServe cuando una prestación más eficaz de los servicios y exigencias organizativas lo requieran y previa comunicación llamando por teléfono, a través de la Zona Cliente estando previamente registrado o mediante una notificación escrita a la otra parte. Las modificaciones serán efectivas y, por tanto, aplicables si, una vez transcurridos 30 días desde la recepción de la comunicación escrita, el **CLIENTE** no hubiera manifestado por escrito a HomeServe su decisión de revocar el presente Servicio. Dicha revocación no generará derecho indemnizatorio o compensatorio alguno para el **CLIENTE**, salvo que se hubiera ocasionado un perjuicio notorio y así se acredite fehacientemente.

8. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Para la resolución de las discrepancias que el Contrato suscite, ambas partes se someten a la competencia de los Juzgados y Tribunales del domicilio del **CLIENTE**.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales del **CLIENTE**, su representante legal y/o titular de la cuenta bancaria, que se recogen en este Contrato son necesarios para su ejecución y se asume que los mismos han sido facilitados por su titular o con su autorización y que, son exactos y están actualizados.

El responsable del tratamiento de los datos personales es HomeServe domiciliada en Parque Empresarial La Finca, P.º Club Deportivo, 1 - Edificio 12 - 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Los fines de dicho tratamiento son: (i) gestionar todo lo relativo al Contrato y a la relación con el **CLIENTE**, incluido el cobro y domiciliación bancaria, por ser necesario para la ejecución del Contrato, así como para el cumplimiento de obligaciones legales; (ii) basándose en su consentimiento, enviarle comunicaciones comerciales, por cualquier medio, incluida la vía electrónica (ej: e-mail, SMS), de otros Servicios y de Seguros que HomeServe intermedia sobre asistencia en el hogar, (iii) basándose en su consentimiento, enviarle comunicaciones comerciales incluida la vía electrónica, de las empresas de su Grupo, de sus empresas participadas y de terceros colaboradores sobre productos de los sectores: financiero, telecomunicaciones, energía y climatización. En nuestra web podrá encontrar el detalle de las terceras empresas con las que colaboramos para la realización de ofertas comerciales (iv) basándose en el interés legítimo, realizar encuestas de calidad para mejorar productos y servicios, analizar sus datos para adecuar las ofertas comerciales a su perfil, atraer a potenciales clientes similares y optimizar las campañas publicitarias, así como, para remitirle comunicaciones comerciales de Servicios similares. Todo ello en función de lo que usted nos haya autorizado.

La no prestación de consentimiento, o su oposición al interés legítimo, cuando sea necesario para el envío de comunicaciones comerciales, no impide la ejecución del Contrato.

Los datos personales se comunicarán a las siguientes categorías de destinatarios previa adopción de las garantías necesarias y suficientes, en cuanto resulte procedente por su involucración en la consecución de los fines del tratamiento: (a) prestadores de servicios; (b) aseguradoras, entidades financieras, profesionales y otras entidades colaboradoras; (c) entidades del grupo HomeServe y empresas participadas; (d) autoridades públicas o terceros (con base legal en una obligación legal).

Los datos personales se conservarán durante toda la relación contractual y hasta que hayan prescrito cualesquiera relaciones obligacionales y/o posibles acciones y sin perjuicio de su bloqueo para la exigencia de responsabilidades derivadas del tratamiento durante su plazo de prescripción. Los datos personales podrán ser transferidos a Estados Unidos o a un tercer país u organización internacional, aun cuando no tenga un nivel adecuado de protección, solamente cuando HomeServe haya adoptado previamente las garantías necesarias para asegurar a los interesados el mismo nivel de protección que el legalmente exigible.

Los datos personales podrán ser objeto de elaboración de perfiles con el fin de analizar preferencias, personalizar la publicidad, seleccionar audiencias de destinatarios a efectos publicitarios, realizar acciones de marketing directo, mejorar la calidad de los servicios y la relación con el **CLIENTE**, pero no se tomarán decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de los mismos que produzcan efectos jurídicos u otros efectos significativos similares para el **CLIENTE**.

Los titulares de los datos personales podrán ejercer sus derechos de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, entre otros), así como, revocar su consentimiento, en cualquier momento, identificándose debidamente y dirigiéndose por escrito al apartado de correos 57276, 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid o a protecciondatos@homeserve.es. Asimismo, pueden contactar con el Delegado de Protección de Datos en dpospain@homeserve.es e, interponer una reclamación ante el mismo o, ante la Agencia Española de Protección de Datos o autoridad de control competente.

HomeServe mantendrá actualizada la información sobre el tratamiento de los datos personales en www.homeserve.es/politica.

10. DESISTIMIENTO E INFORMACIÓN ADICIONAL

En cumplimiento de la normativa vigente, a continuación, le informamos sobre las siguientes cuestiones adicionales en relación a su Contrato:

- Usted dispone de un plazo de 35 días naturales a contar desde la contratación, para desistir del Contrato puede hacerlo llamando al teléfono 910501248 o por escrito a la dirección de HomeServe, Parque Empresarial La Finca, P.º Club Deportivo, 1 - Edificio 12 - 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), o al email: atencion.cliente@homeserve.es. Usted puede usar el siguiente modelo para ejercer su derecho de desistimiento: Por la presente comunico que desisto del presente Contrato.

N.º Contrato: _____ Nombre Cliente / Razón social: _____ NIF _____

Con domicilio en _____

Fecha de contrato _____

- El precio del Servicio (impuestos incluidos) figura especificada en las presentes condiciones de contratación. Dicho pago se realizará a través del medio de pago acordado con Usted.
- La información facilitada a través del presente documento será válida durante todo el período de duración del Servicio.

11. COMUNICACIONES

Las partes acuerdan que, si el **CLIENTE** deseara contactar con HomeServe, lo podrá realizar a través del teléfono 911774635 o por escrito a la dirección HomeServe, Parque Empresarial La Finca, P.º Club Deportivo, 1 - Edificio 12 - 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Si lo prefiere, puede contactar vía email en la dirección de atencion.cliente@homeserve.es o registrándose en la Zona Cliente con su número de contrato incluido en este documento en el apartado N.º 1.