

**Aparato**

Reparación de lavadora

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación de lavavajillas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación de nevera

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación de fuga del circuito hidráulico visto o descubierto. No entra si estuviera detrás de pared o se necesitara picar pared, no entra albañilería. El circuito hidráulico es el circuito de agua que sale de la caldera a los radiadores

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la Instalación del circuito hidráulico de calefacción

Aparato

Chimenea

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Ampliación de tubería de gas (máximo 1 metro) y siempre que no haya que cambiar el trazado

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación gas

Aparato

Reparación de frigorífico

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación de vitrocerámica

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación de cocina de gas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de gasodoméstico

Aparato

Reparación de horno eléctrico (no entra en coberturas el horno de sobremesa)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación de secadora

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación caldera eléctrica

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación termo-acumulador de Agua Caliente Sanitaria (ACS). Puede ser acumulador de agua, termo eléctrico o termo acumulador. La diferencia está en la resistencia, pero son todos unos bombos donde acumulan agua. Todos están incluidos en las coberturas, tanto por termo como por acumulador. Hay que diferenciarlos de caldera eléctrica instantánea o calentador eléctrico.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación de calentador eléctrico

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Reparación de caldera de gas, con potencia menor de 70 kW. Si tuviera varias calderas tendrían que sumar menos de 70 kW.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Si la caldera está obsoleta y no hay piezas en el mercado para reparar no entraría en cobertura. Tampoco entra en la cobertura el transporte de esta al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) para su reparación

Dual plus, Dual normal, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de gasodoméstico

Aparato

Plancha

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Microondas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Cafetera

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Telefonillo de la vivienda

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Batidora

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Campana extractora

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de electrodoméstico

Aparato

Televisión

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Certificado de instalación gas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Certificado de instalación luz (CIE, OCA, Certificado de seguridad, CS...)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Reparación de calentador de gas.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Si el calentador estuviera obsoleto y no hay piezas en el mercado para reparar no entraría en cobertura. Tampoco entra en la cobertura el transporte de esta al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) para su reparación.

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de gasodoméstico

Aparato

Subir o bajar la caldera de gas a la pared.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Está incluido solo si es para repararla

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de gasodoméstico

Aparato

Horno de gas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de gasodoméstico

Aparato

Limpieza de caldera o calentador (se hace en la revisión de la caldera)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual Negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Si no la tiene hecha, debe pedir que un técnico se ponga en contacto para concertar cita.

Aparato

Regularización y limpieza de quemadores de cocina gas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de gasodoméstico

Aparato

Instalación de caldera / calentador de gas comprado por el cliente

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Evacuación de humos, salida de humos, tubo de salida de humos, chimenea, codo de caldera, tubo salida humos, tubo condensación salida, deflector

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Fallo o limpieza del tiro de caldera

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Reparación de regulador o NL20 (no entra regulador compartido por más de una vivienda ni los de edificios en armario de regulación)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación gas

Aparato

Reparación de la instalación Individual de Gas del Cliente. Se considera a partir de la llave de usuario contador (llave no incluida) hasta los aparatos.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra albañilería como picar paredes para llegar a tuberías. No entra ninguna reparación fuera de la instalación receptora individual (IRI)

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación gas

Aparato

Conmutador (colocar siempre que sea sin hacer albañilería)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación gas

Aparato

Sustitución de tubería de gas (siempre que no se tenga que picar paredes)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación gas

Aparato

Taponar tubería de gas para cambio de cocina de gas a vitrocerámica (tapón ciego)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación gas

Aparato

Sustituir tubo flexible o espirometálico, se utiliza como goma desde la instalación a una cocina móvil de gas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación gas

Aparato

Sustitución de rejilla de ventilación (solo sustituir una por otra, sin realizar obra)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación gas

Aparato

Salida de gases de caldera

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente**Aparato**

Radiador, radiadores gas (purgar, reparar goteo, cambio de llave radiador) Purgar radiadores solo se hará si no calientan, si hay uno que no calienta, pero no porque quiera hacerlo todo los años

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la Instalación del circuito hidráulico de calefacción

Aparato

Radiadores de gas, inundación

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia del circuito hidráulico de calefacción

Aparato

Cambio de radiador.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

La reparación de radiadores está incluida solo si están estropeados, no entra si es para cambiarlos por unos mejores, más estéticos o por nuevos si no estuvieran estropeados

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la Instalación del circuito hidráulico de calefacción

Aparato

Llenado del circuito hidráulico de calefacción

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la Instalación del circuito hidráulico de calefacción

Aparato

Vaciado del circuito hidráulico de calefacción

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la Instalación del circuito hidráulico de calefacción

Aparato

Avería en el Interruptor de control de potencia o ICP.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Pertenece a la distribuidora por lo cual no entraría en cobertura, pero al tener contadores telegestionados, si el cliente pide anularlo se podría hacer una reparación de instalación eléctrica

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente**Aparato**

Sustitución / reparación Pia, interruptores, diferenciales, pías, plomos, palanca, automáticos.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

En Facilita luz y en Luz negocios estas piezas son gratuitas hasta 40 AM. Mas de 40AM tendrían coste adicional.

En los Facilitas duales siempre hay que pagar las piezas. Las piezas gratuitas son: El diferencial, el interruptor general y los pías, el cliente tendría que abonar cualquier otra pieza que estuviese dentro del cuadro, como: Relojes, Contactores

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Diferencial.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Gratuito hasta 40 amperios para Facilita Luz y Luz Negocios

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Interruptor general automático (IGA).

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Es gratuito hasta 40 amperios para Facilita Luz y Luz Negocios

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Cortocircuito.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Excepto daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Reparación de líneas generales defectuosas desde el Interruptor de control de potencia (ICP) a dentro de casa o local.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Excepto daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Reparación de luces exteriores que dependan del Cuadro General de Protección (CGP)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Reparación de la Instalación eléctrica (ITE) (desde el ICP a la instalación dentro de casa) si el ICP está en contador desde este

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Sin luz en toda la casa y salta diferencial. Sin luz parte de la casa (sin luz parcial) si no puede cocinar o encender la caldera

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia eléctrica

Aparato

Sin luz parcial en negocio

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia eléctrica

Aparato

Avería eléctrica que comprometa la seguridad

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia eléctrica

Aparato

Sin luz parte de la casa (sin luz parcial)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Reparaciones de toma tierra.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No incluyen la instalación (siempre dentro del hogar o negocio)

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Adaptación, modificación de la instalación eléctrica para poner vitrocerámica siempre que no implique un Certificado de Instalación Eléctrica (CIE).

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Solo cable visto, no se pica paredes

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Adaptación, modificación de instalación eléctrica siempre que no exija boletín y sea inferior al 50% de potencia instalada, solo cable visto, no se pica paredes

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Reparación de caldera de gas que esté precintada por fuga

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia de gas

Aparato

Limpieza de filtros de condensado de calderas (piedras)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de instalación de gas

Aparato

Sin gas (los demás vecinos tienen)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia de gas

Aparato

Sin luz toda la casa, no salta diferencial

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Lámparas. Sustitución de lámpara, lámparas, bombillas.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Lámpara de pared, apliques no entran en cobertura

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz Negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Sustitución de óculos.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No incluye cuando el nuevo óculo no coincide en tamaño y el agujero tiene que ser modificado. La instalación de un óculo si no había uno anterior no entra en cobertura

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz Negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Colocar interruptores de casa, enchufe, pulsador, interruptor. En este caso, se incluye también si es por motivos estéticos si es un trabajo sencillo y que no conlleve rozas ni trabajos de albañilería.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Antena, antenas, cable o cables de antena

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Timbres

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Rozas, albañilería, tirar pared. Meter cables dentro de pared

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Sustitución de Termostato. (tanto para caldera como aire acondicionado).

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No cubre la reparación ni la instalación si no hubiera habido uno antes. Solo entra la instalación para cambiar uno por otro y solo se sustituye si estuviera estropeado

Cambiar termostato fijo por inalámbrico también entra en cobertura. Programación de termostatos aportados por el cliente. Únicamente se programarán los termostatos adquiridos a la empresa colaboradora e instalados por ésta Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Radiador eléctrico.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Sustitución del cuadro automático

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Portón eléctrico, portones eléctricos, puerta eléctrica

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Caja de distribución

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Grifos.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Entra la sustitución siempre que no haya que quitar el aparato: lavabo, bidet, etc, pero no se reparan

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Cisterna, sustitución del mecanismo.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra cuando son cisternas empotradas que se necesitara hacer agujero en pared o no exista registro, ya que tendrían que tener un registro para meter las manos y cambiar los elementos necesarios. Trabajos de albañilería no entran en coberturas

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Juntas. Echar silicona para aislar en bañera, ducha etc.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra rejuntar con cemento, eso es albañilería

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Sustitución de desagües de bañeras, duchas, fregadero...

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Sustitución de tapadera o tapa de inodoro, wáter, bidé, bidet

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Sustitución de flexos, latiguillos, latiguillo, alcachofas, alcachofa de ducha, manguera de ducha, duchas de mano donde exista toma de agua

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Eliminación de atascos en fregaderos, duchas, bañeras, inodoros, arquetas privativas (cuando se pueda solucionar con herramienta habitual).

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra cobertura si se necesita camión cuba o cualquier tipo de maquinaria

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Descalcificación, lavavajillas, lavadora y grupos de osmosis que no requieran trabajos distintos a un fontanero

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Conexión de elementos de fontanería en muebles de baños, baño y fregadero, fregaderos (siempre que el aparato esté colocado)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Sellado de wáter, inodoro, inodoros, bañeras, bañera (con silicona).

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra si hubiera que hacer albañilería o se necesitara cemento

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Sustituir termo, termos eléctricos donde existe toma

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Dual negocios, Luz negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

Mamparas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Piscina, elementos de piscina

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Contador

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Hidromasaje

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Sustituir o colocar bañera nueva, wáter, plato de ducha lavabo, bidé

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Nuevo punto de luz (para hacer un nuevo punto hay que picar)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Ducha, duchas empotradas (necesita albañilería)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Domótica

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Radiador toallero (sólo está incluido en coberturas si pertenece al circuito hidráulico de calefacción)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Llave de paso agua (entra en coberturas solo si está ubicada del contador hacia dentro de casa)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de fontanería

Aparato

co2 elevado (si es por mal tiro o chimenea)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Si hay CO2 elevado por llama sucia o mala combustión está incluido en la revisión de la caldera.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Si la caldera está precintada por CO2 elevado, hay que solicitar una reparación de la caldera.

Dual plus

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reclamar la revisión de la caldera

Aparato

Olor a gas, fuga de gas

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual normal, Dual plus

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Además de abrir la reparación de emergencia de la instalación de gas, recomendamos avisar cuanto antes a la distribuidora

Aparato

Sin luz todo el edificio

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Debe avisar a su distribuidora

Aparato

Carpintería

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Wifi

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Sustituir lavabo, colocar lavabo nuevo

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Extintores.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No se considera una reparación, es una revisión incluida en los facilita negocios. Incluye recargas, retimbrados y sustitución de extintores nuevos

Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Revisión anual de extintores

Aparato

Reparación de alumbrado, alumbrados de emergencia

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Revisión del alumbrado de emergencias

Aparato

Reparación de aparato de aire acondicionado, equipos de climatización.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No está incluido en coberturas el defecto de paso de aire, tanto de condensación como de evaporación. La empresa colaboradora informará al cliente de los motivos, indicándole que se ponga en contacto con un instalador que subsane dicha anomalía. No está incluida la reparación del aparato donde esté implicado el crono/termostato ambiente, centralita climática o domótica. La empresa colaboradora solo lo repara si es de su marca. Si no es de su marca, dejará el aparato en servicio anulando la domótica. No está incluida la sustitución de anclajes

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Facilita Clima: es un añadido con un coste a cualquiera de los Facilitas existentes

Aparato

Instalación de aparatos comprados por el cliente (excepto termo eléctrico que se puede instalar si hubo otro anteriormente por fontanería)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Pequeños electrodomésticos

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Cambio de caldera. Si cliente quiere una caldera nueva, tiene la posibilidad de contratar el plan Renove, no es una reparación

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Clientes con o sin facilitita No es reparación de Facilita, es servicio que se ofrece dentro del Plan Renove.

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Debe pedir presupuesto.

Aparato

Persiana eléctrica

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Sustituir bombillas led compradas por el cliente

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Asesoramiento de iluminación para valorar cambiar bombillas tradicionales por led

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Revisión de asesoría led. Para solicitar esta revisión de asesoría led, el cliente debe contactar con TotalEnergies por teléfono 900 000 007

Aparato

Le fueron a hacer revisión de iluminación led y el cliente quiere que le vayan a sustituir sus bombillas por led

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aviso de sustitución led. Para solicitar este aviso de sustitución led, el cliente debe contactar con TotalEnergies por teléfono 900 000 007

Aparato

Reparación de Puntos de Recarga (PDR) instalados por TotalEnergies. Para reparaciones de puntos de recarga no instalados por TotalEnergies que estén legalizados y dispongan de la documentación pertinente para su

configuración y puesta en marcha, el cliente deberá proporcionar copia del CIE de instalación diligenciado por Industria

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Solo luz

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de la instalación eléctrica

Aparato

Todo problema que impida al cliente disponer de agua en un servicio esencial (fregadero, lavabo, ducha, bañera), ser susceptible de provocar una fuga de agua con daños, o cualquier otro así considerado por el cliente.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Si la emergencia se resuelve el cliente deberá abonar un coste de 70€ + IVA

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia de fontanería

Aparato

Reparación de caldera por emergencia.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Le podemos ofrecer al cliente repararle la caldera el mismo día como un servicio adicional

Dual plus, Dual normal, Dual Negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia Caldera, si se resuelve tiene un coste de 45€ + IVA

Aparato

Desagüe de Condesados.

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Si le impide disponer de agua caliente o calefacción se puede solicitar como emergencia de fontanería, pero si se resuelve tiene un coste de 70 € + IVA

Dual plus, Dual normal, Solo luz, Luz negocios, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Emergencia de fontanería

Aparato

Colocar la toma de muestras en el conducto de evacuación de humos (toma PDC) está incluido en las coberturas y tiene un coste aproximado de 15 €

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

Dual plus, Dual normal, Dual negocios

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Reparación de instalación de gas

Aparato

Arcón congelador, cámara frigorífica

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Toldo eléctrico

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Acumuladores solares

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

videoportero

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Ventilador techo

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Humedad, humedades, fuga interna de agua, llave empotrada (es albañilería)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Albañilería

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Aparato de riego

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Vinoteca, cava frigorífica, cava de vinos

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Sustituir wáter, colocar wáter inodoro, sanitarios

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Sustitución, reparación de cartuchos de grifos

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

La colocación o sustitución de accesorios o complementos de baño (jaboneras, toalleros, espejos, etc.)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Montaje de lámparas aportadas por el cliente (por ejemplo, armar lámparas que vienen desmontadas, como las de IKEA)

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Aparato

Revisión y reparación de los rótulos luminosos en negocios

¿Está incluido en las coberturas del servicio Facilita?

No entra en cobertura

Tipo de reparación / cómo tiene que registrarse a través del área de cliente

Tiempos de atención

Para las reparaciones, un técnico se pone en contacto con el cliente en el plazo de 24 horas laborables, de lunes a viernes, excepto festivos. El plazo es de 36 horas en el caso de reparaciones de fontanería. El técnico atenderá la avería en un plazo medio de 2-3 días.

Está incluido en el coste el desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra.

Para las reparaciones de emergencia, el técnico contacta con el cliente en 3 horas, en horario de 8 a 1 horas. Si se repara la avería, tiene un coste de 45€ + IVA, más piezas (el coste en caso de ser emergencia de fontanería es de 70€ + IVA).