Condicions Particulars del Contracte

Tarifa Per Ús: paga pel que consumeixes (per a llum i gas)

A Llums: Manté el preu del kWh de l'energia contractada estable durant 12 mesos, compatible amb altres ofertes i promocions. Vàlida per a tarifa 2.0TD sense Bo Social.

A Gas: Manté el preu del kWh de l'energia contractada estable durant 12 mesos, compatible amb altres ofertes i promocions. Vàlida per a tarifes RL.1, RL.2 i RL.3

Tarifa Nit: paga d'acord amb el teu horari de consum

Té un preu diferent del kWh d'energia segons el període horari de consum estable durant 12 mesos. Vàlida per a tarifa 2.0TD sense Bo Social. Els períodes horaris es correspondran en tot moment amb els establerts per a la seva tarifa d'accés.

Naturgy Clientes garanteix que adquirirà un volum d'energia renovable que equival al consum de les tarifes anteriorment esmentades. Disposarà d'uns certificats de Garantia d'Origen de l'energia (GdO) i el Client podrà consultar-ne l'aplicació al CUPS a través del web de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (www.cnmc.es).

Tarifa Plana: paga el mateix cada mes

La Tarifa Plana llum y Tarifa Plana gasconsisteix a facturar una quota fixa durant 12 mensualitats en funció del consum de llum anual estimat. No hi haurà cap regularització en finalitzar la vigència. La seva aplicació està condicionada a una durada del contracte de 12 mesos.

Per a cada contracte i vigència, s'estableixen un consum màxim anual pactat i una quota mensual personalitzada.

El consum màxim anual pactat es calcula a partir del consum dels 12 mesos anteriors, incrementat un 30 % en el cas de la llum.
La quota mensual es calcula tenint en compte el consum anual del contracte en els 12 mesos anteriors i les característiques del subministrament (potència contractada, lloguer de comptador, impostos). L'import de la Quota mensual inclou el Terme de Potència i d'Energia, així com l'import de l'impost elèctric i el finançament del Bo Social. Inclou també l'import del lloguer de comptador i de l'impost (IVA, IGIC o IPSI). La resta de conceptes que s'hagin de repercutir al client segons la normativa vigent es facturaran a part i s'afegiran a la quota de la Tarifa Plana (a títol enunciatiu però no limitatiu: drets d'extensió, drets de connexió, fiança, abonament per qualitat de servei, inspecció periòdica, etc.).

Tarifa únicament disponible per a contractes amb tarifa 2.0TD sense Bo Social.
Baixa de la Tarifa Plana: En cas que el Client es doni de baixa de la Tarifa Plana abans de finalitzar la vigència del Contracte, Naturgy Clientes li facturarà la part proporcional de la quota mensual del mes en curs corresponent als dies transcorreguts des de l'emissió de la darrera factura fins a la data de baixa, considerant mesos de 30 dies. Un cop s'hagi donat de baixa, el Client no podrà tornar a contractar el producte fins que hagin transcorregut 12 mesos des de la baixa.
Superació del consum màxim anual: En el cas de superar el consum màxim anual pactat durant la vigència, Naturgy Clientes es reserva el dret a passar el contracte a la tarifa de referència corresponent indicada a les Condicions Econòmiques adjuntes.

Tarifa Dinàmica: tarifa indexada al mercat majorista d'energia (llum)

Preu del kWh de l'energia contractada, variable segons el mercat, actualitzat cada hora, dia i mes en què realitzes el teu consum.Tarifa compatible amb altres ofertes i promocions. Vàlida per a tarifa 2.0TD sense Bo Social i sense autoconsum

Autoconsum elèctric: Preus de les modalitats amb excedents acollides a compensació (només per a llum)

Naturgy calcularà l'import resultant de multiplicar els kWh d'excedents (energia generada i no autoconsumida) pel preu vigent en cada moment. El preu podrà ser revisable mensualment.
El preu serà de 0,06 €/kWh sense impostos, 0,0726 €/kWh amb l'IVA del 21%.
El resultat es restarà del valor econòmic de l'energia consumida a la xarxa en el període de facturació. En cap cas, el valor econòmic de l'energia excedentària podrà ser superior al valor econòmic de l'energia consumida de la xarxa en el període de facturació.
Modalitat no compatible amb Tarifa Plana.

Servigas

Servigas Bàsic. Inclou:

a) Revisió preventiva anual: revisió de la instal·lació receptora individual de gas, caldera o escalfador i sistema de calefacció (circuit hidràulic i radiadors),. Revisió de la resta d' aparells d' ús domèstic, que funcionin amb gas, d' acord amb el programa de visites que tingui establert Naturgy. En aquest servei queden incloses les tasques de manteniment de les instal·lacions objecte del mateix contemplades en el RITE (R.D. 178/2021 de 23 de Març.

En cas d'impossibilitat de contactar amb el Client per concertar la visita durant un any, Naturgy quedarà exempta de l'obligació de realitzar la revisió corresponent a aquest període de vigència anual. Després de la revisió, se facilitarà al Client un certificat de la revisió realitzada que serà el resultat d'una actuació puntual i correspondrà a la situació de la instal·lació observada el dia de la visita.

b) Cost de la inspecció periòdica obligatòria: Inspecció de la instal·lació receptora individual regulada al RD 984/2015, de 30 d'octubre, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert, dins dels terminis legalment previstos per fer-ho i quan al punt de subministrament tingui un contracte de gas natural actiu amb Naturgy.

Servigas Xpress. Inclou:

a) Servei de reparació amb intervenció urgent dels defectes de funcionament de la instal·lació individual de gas, de la caldera o escalfador, sistema de calefacció (circuit hidràulic i radiadors, i de la resta d'aparells que funcionin amb gas, quan per a la seva reparació es precisi l'assistència a domicili. Queda exclosa la reparació d' avaries l' origen de les quals sigui un incorrecte disseny o planificació de la instal.lació.

Condicions de la intervenció urgent:

Es realitzarà en el termini de temps més breu possible i, en tot cas, en un termini inferior a tres (3) hores des de la recepció de l'avís, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

Inclou les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i els materials, que seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client.

Servigas Complet Aigua Calenta. Inclou:

a) Revisió preventiva anual: revisió de la instal·lació receptora individual de gas, de l'escalfador. Revisió de la resta d'aparells d'ús domèstic que funcionin amb gas, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert. En aquest servei queden incloses les tasques de manteniment de les instal·lacions objecte del servei contemplades al RITE (RD 178/2021, de 23 de març).
En cas d'impossibilitat de contactar amb el Client per concertar la visita durant un any, Naturgy quedarà exempta de l'obligació de realitzar la revisió corresponent a aquest període de vigència anual. Després de la revisió, se facilitarà al Client un certificat de la revisió realitzada que serà el resultat d'una actuació puntual i correspondrà a la situació de la instal·lació observada el dia de la visita

b) Cost de la inspecció periòdica obligatòria: Inspecció de la instal·lació receptora individual regulada al RD 984/2015, de 30 d'octubre, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert, dins dels terminis legalment previstos per fer-ho i quan al punt de subministrament tingui un contracte de gas natural actiu amb Naturgy.

c) Servei de reparació amb intervenció urgent dels defectes de funcionament de la instal.lació individual de gas, escalfador, i resta d' aparells d' ús domèstic que funcionin amb gas, quan per a la seva reparació es precisi l' assistència a domicili. Queda exclosa la reparació d' avaries l' origen de les quals sigui un incorrecte disseny o planificació de la instal.lació.
Condicions de la intervenció urgent:
Es realitzarà en el termini de temps més breu possible i, en tot cas, en un termini inferior a tres (3) hores des de la recepció de l'avís, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.
Inclou les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i els materials, que seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client.

d) Servei d'Assistència: assessorament sobre la utilització, la millora o l'ampliació de les instal·lacions cobertes per aquest Contracte, a fi d'aconseguir la màxima seguretat i la màxima eficiència i, si escau, el desplaçament al domicili del Client. Les peces, la mà d'obra i els materials seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client.
En queden exclosos la revisió, l'assessorament i l'assistència per a la reparació de la instal·lació de calefacció individual (que comprèn el termòstat i el circuit hidràulic de calefacció, que és aquell que, partint d'una caldera de gas, transporta l'aigua de forma exclusiva per al Client per aquest circuit a fi de produir escalfor, incloent-hi els radiadors).
Per als clients que hagin comprat un escalfador de gas a través de Naturgy, s'hi inclouran els recanvis/peces necessaris per reparar o esmenar aquells defectes de l'equip que tinguin l'origen en el procés de fabricació, durant 6 anys des de la instal·lació realitzada per Naturgy. Un cop finalitzat el sisè any des de l'inici del Contracte, el producte contractat deixarà d'incloure els recanvis i/o peces.

Servigas Complet. Inclou:

a) Revisió preventiva anual: inclou la revisió de la instal·lació receptora individual de gas, caldera i sistema de calefacció (circuit hidràulic i radiadors).
Revisió de la resta d'aparells d'ús domèstic que funcionin amb gas, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert. En aquest servei queden incloses les tasques de manteniment de les instal·lacions objecte del servei contemplades al RITE (RD 178/2021, de 23 de març).
En cas d'impossibilitat de contactar amb el Client per concertar la visita durant un any, Naturgy quedarà exempta de l'obligació de realitzar la revisió corresponent a aquest període de vigència anual. Després de la revisió, se facilitarà al Client un certificat de la revisió realitzada que serà el resultat d'una actuació puntual i correspondrà a la situació de la instal·lació observada el dia de la visita

b) Cost de la inspecció periòdica obligatòria: Inspecció de la instal·lació receptora individual regulada al RD 984/2015, de 30 d'octubre, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert, dins dels terminis legalment previstos per fer-ho i quan al punt de subministrament tingui un contracte de gas natural actiu amb Naturgy.

c) Servei de reparació amb intervenció urgent dels defectes de funcionament de la instal·lació individual de gas, caldera i sistema de calefacció (circuit hidràulic i radiadors), , i la resta d'aparells d'ús domèstic que funcionin amb gas quan per a la seva reparació es precisi l'assistència a domicili. Queda exclosa la reparació d' avaries l' origen de les quals sigui un incorrecte disseny o planificació de la instal.lació.
Condicions de la intervenció urgent:
Es realitzarà en el termini de temps més breu possible i, en tot cas, en un termini inferior a tres (3) hores des de la recepció de l'avís, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.
Inclou les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i els materials, que seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client.

d) Servei d'Assistència: inclou l'assessorament sobre la utilització, la millora o l'ampliació de les instal·lacions cobertes per aquest Contracte, a fi d'aconseguir la màxima seguretat i la màxima eficiència i, si escau, el desplaçament al domicili del Client. Les peces, la mà d'obra i els materials seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client.
Per als clients que hagin adquirit una caldera a través de Naturgy, s'hi inclouran els recanvis/peces necessaris per reparar o esmenar aquells defectes de l'equip que tinguin l'origen en el procés de fabricació, durant 6 anys des de la instal·lació realitzada per Naturgy. Un cop finalitzat el sisè any des de l'inici del Contracte, el producte contractat deixarà d'incloure els recanvis i/o peces.

Exclusions de la prestació del servei

Queden exclosos els Serveis i instal·lacions no esmentats expressament i, en particular:

- Actuacions sobre comptadors i elements propietat de la distribuïdora o comunitaris.
- Les instal·lacions de gas comunitàries que donen servei a més d'una llar, les instal·lacions que siguin de pública concurrència, o les que es destinin a usos no domèstics, instal·lacions amb aparells de potència útil per aparell superior als 50 KW o 43.000 Kcal o instal·lacions amb més d'una caldera o un escalfador.
- Les instal·lacions de GLP alimentades des de dipòsits individuals.
- Instal·lacions complementàries al sistema de gas per produir aigua calenta o calefacció (instal·lacions de fred/bomba de calor, aerotèrmia, solar tèrmic, biomassa, etc)
- Els termos i altres equips elèctrics per a producció d'ACS o calefacció
- Equips generadors d'aire calent
- Comprovacions de l'ànode de sacrifici en aquelles calderes proveïdes del mateix (el client ha de sol·licitar a l'instal·lador segons les recomanacions del fabricant la seva substitució previ pagament).
- Els desplaçaments requerits pel client que siguin innecessaris per resoldre una incidència.
- Substitució, modificació o millora dels elements coberts en el present contracte per variació de la normativa aplicable.
- Correcció dels defectes que es poguessin detectar en la instal·lació individual de gas amb motiu de les revisions que es deriven del present servei, assistències o de les inspeccions periòdiques obligatòries efectuades per la companyia distribuïdora, sempre que aquests defectes provinguin d'una instal·lació inicial defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial o manipulació realitzada pel client o per un tercer aliè a NATURGY
- Les assistències reiterades com a conseqüència, bé d'una mala conservació de la instal·lació o dels aparells gasodomèstics o bé, de la manca d'execució de reparacions que ja hagin estat diagnosticades en visites anteriors.
- Les assistències reiterades per un mal funcionament de la caldera, escalfador o de qualsevol altre gasodomèstic, quan la seva antiguitat superi els 10 anys.
- Les assistències quan els aparells gasodomèstics i caldera o escalfador es trobin en període de garantia inicial del fabricant o proveïdor o en període de garantia d'una reparació anterior, els supòsits de la qual es cobriran per les referides garanties, llevat que el client sol·liciti expressament que NATURGY atengui aquesta assistència
- Revisió d'elements i/o parts de la instal·lació no visible i/o no accessible al tècnic de manteniment, per alçada, interposició de mobiliari, estructura de l'habitatge o altres objectes.
- Moviment d'elements units a parts de l'immoble d'una manera fixa de manera que no puguin separar-se'n sense trencament de la matèria o deteriorament de l'objecte i/o treballs d'obra civil per accedir als elements coberts pel present contracte llevat que s'indiqui expressament en un pressupost addicional i el client expressi la seva conformitat. S' entendrà com a tals falsos sostres, falsos sòls, elements d' ornamentació, etc

Servielectric

Servielectric Xpress. Inclou:

a) Serveis de reparació elèctrica amb intervenció urgent:

- Frigorífic/congelador quan aquests no funcionin o quan ho facin a baix rendiment.
- Rentadora, rentaplats, assecadora, vitrocerâmica, forn i campana extractora quan aquests no funcionin.
- Instal·lació elèctrica quan no hi hagi llum a l'habitatge o en la fase on es trobi el frigorífic/congelador.
- No disponibilitat d'aigua calenta (en referència a reparacions d'escalfadors/termos elèctrics).
- Aire condicionat/bomba de calor quan no funcioni o quan ho faci a baix rendiment.

Condicions de la intervenció urgent:

Es realitzarà en el termini de temps més breu possible i, en tot cas, en un termini inferior a tres (3) hores des de la recepció de l'avís, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

Inclou les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i els materials, que seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client.

b) Un servei a l'any de «manetes elèctric» per realitzar les tasques relacionades amb la instal·lació elèctrica detallades a continuació:

- Instal·lació de llum o ventilador de sostre quan no es requereixi un nou punt de llum.
- Col·locació o canvi d'endolls i d'interruptors quan no es requereixi manipulació del cablatge elèctric.
- Col·locació o canvi de bombetes, tubs de neó, fluorescents i timbres.
- Instal·lació d'aplics o plafons, sempre que no calgui modificar el cablatge.
- Instal·lació d'equipament tecnològic, com ara televisors, DVD, «home cinema» i equips informàtics.

Condicions del servei «manetes elèctric»:

Sol·licitud d'un servei de manetes per cada any de vigència del Contracte, amb el desplaçament i dues (2) hores de mà d'obra gratuïtes. Visita a domicili de 8 a 20 h de dilluns a divendres (amb visita prèviament acordada). Quedaran fora de cobertura les peces i la mà d'obra que excedeixi les dues hores incloses en el servei.

Servielectric Xpress Peces. Inclou:

a) Serveis de reparació elèctrica amb intervenció urgent:

- Frigorífic/congelador quan aquests no funcionin o quan ho facin a baix rendiment.
- Rentadora, rentaplats, assecadora, vitrocerâmica, forn i campana extractora quan aquests no funcionin.
- Instal·lació elèctrica quan no hi hagi llum a l'habitatge o en la fase on es trobi el frigorífic/congelador.
- No disponibilitat d'aigua calenta (en referència a reparacions d'escalfadors/termos elèctrics).
- Aire condicionat/bomba de calor quan no funcioni o quan ho faci a baix rendiment.

Les peces en intervenció urgent quedaran incloses en cas d'Avaria interna per a rentadora, rentaplats, assecadora, forn, vitroceràmica, campana extractora i frigorífic/congelador amb menys de 10 anys d'antiguitat i fora de garantia.
S'entén per avaria interna la incapacitat d'una peça garantida per funcionar d'acord amb les especificacions del fabricant com a resultat d'una fallada mecànica, elèctrica o electrònica. Es considera que ha fallat quan ja no pot complir la funció per a la qual va ser dissenyada. L'antiguitat dels electrodomèstics coberts es determinarà segons la data de compra, que el client justificarà mitjançant tiquet o factura de compra.
S'entén per avaria de reparació antieconòmica aquella avaria que superi el valor dels 300 € amb IVA inclòs, per la qual cosa, en aquest cas, quedaria fora de les cobertures de les peces.

Condicions de la intervenció urgent:
Es realitzarà en el termini de temps més breu possible i, en tot cas, en un termini inferior a tres (3) hores des de la recepció de l'avís, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.
Inclou les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client. Garantia de 6 mesos.

b) Servei de «manetes elèctric» per realitzar les tasques relacionades amb la instal·lació elèctrica detallades a continuació:

- Instal·lació de llum o ventilador de sostre quan no es requereixi un nou punt de llum.
- Col·locació o canvi d'endolls i d'interruptors quan no es requereixi manipulació del cablatge elèctric.
- Col·locació o canvi de bombetes, tubs de neó, fluorescents i timbres.
- Instal·lació d'aplics o plafons, sempre que no calgui modificar el cablatge.
- Instal·lació d'equipament tecnològic, com ara televisors, DVD, «home cinema» i equips informàtics.

Condicions del servei «manetes elèctric»:
Sol·licitud d'un servei de manetes per cada any de vigència del Contracte, amb el desplaçament i dues (2) hores de mà d'obra gratuïtes. Visita a domicili de 8 a 20 h de dilluns a divendres (amb visita prèviament acordada). Quedaran fora de cobertura les peces i la mà d'obra que excedeixi les dues hores incloses en el servei. Garantia de 6 mesos.

Exclusions en peces:

- Avaries d'aparells l'antiguitat dels quals sigui superior a 10 anys en el moment de produir-se el sinistre, o avaries d'aparells que es trobin en període de garantia del fabricant.
- Despeses de manteniment i conservació de l'aparell, com ara greixatge, neteja, ajust, erosió, corrosió, oxidacions, cavitació, rovell i incrustacions, així com el desgast gradual com a conseqüència de l'ús o del funcionament normal de l'aparell.
- Avaries ja existents en el moment de contractar el servei o danys causats per reparacions dels aparells realitzades pel mateix usuari o per serveis tècnics no autoritzats per Naturgy.
- Mantenir en servei l'aparell després d'una avaria, abans que se n'hagi acabat la reparació definitiva, i/o danys ocasionats de manera intencionada.
- Qualsevol avaria de què sigui responsable el fabricant o el proveïdor de l'aparell, així com sinistres en cadena o en sèrie com a conseqüència de fallades, errors o defectes en la construcció o muntatge, o errors de disseny o deguts a una instal·lació deficient.
- Avaries produïdes com a conseqüència d'un ús anormal, negligent o inadequat de l'aparell o per qualsevol tipus d'acció d'origen extern.
- Danys causats intencionalment en l'aparell, accidentals, cops causats per una cosa externa o produïdes per fenòmens atmosfèrics o sobretensions.
- Reclamacions per pèrdua d'utilitat de l'aparell com a conseqüència de la inexistència de peces de recanvi per qualsevol causa.
- Electrodomèstics amb número de sèrie il·legible o quan no hi hagi una factura que en pugui justificar la data de compra.
- Reparacions antieconòmiques, avaria/servei les peces del qual superin el valor de 300 € amb IVA inclòs

Servielectric Complet. Inclou:

a) Revisió Preventiva Anual dels equips d'aire condicionat domèstic/bomba de calor individual: equips unitaris autònoms de només fred o de fred/calor condensats per aire, tant si són d'unitat compacta de finestra com d'unitat partida (split, multisplit, casset), així com conductes, reixetes i difusors en el cas que hi hagi ventilació forçada. La revisió s'efectuarà dins el període de vigència anual del Contracte, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert i segons la Normativa vigent.

En cas d'impossibilitat de contactar amb el Client per concertar la visita durant un any, Naturgy quedarà eximida de l'obligació de realitzar la revisió corresponent a aquest període de vigència anual. Després de la revisió, es facilitarà al Client un certificat de la revisió realitzada, que serà el resultat d'una actuació puntual i correspondrà a la situació de la instal·lació observada el dia de la visita.

b) Serveis de reparació elèctrica amb intervenció urgent:

- Frigorífic/congelador quan aquests no funcionin o quan ho facin a baix rendiment.
- Rentadora, rentaplats, assecadora, vitrocerâmica, forn i campana extractora quan aquests no funcionin.
- Instal·lació elèctrica quan no hi hagi llum a l'habitatge o en la fase on es trobi el frigorífic/congelador.
- No disponibilitat d'aigua calenta (en referència a reparacions d'escalfadors elèctrics).
- Aire condicionat/bomba de calor quan no funcioni o quan ho faci a baix rendiment.

Condicions de la intervenció urgent:
Es realitzarà en el termini de temps més breu possible i, en tot cas, en un termini inferior a tres (3) hores des de la recepció de l'avís, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.
Inclou les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i els materials, que seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client.

c) Un servei a l'any de «manetes elèctric» per realitzar les tasques relacionades amb la instal·lació elèctrica detallades a continuació:

- Instal·lació de llum o ventilador de sostre quan no es requereixi un nou punt de llum.
- Col·locació o canvi d'endolls i d'interruptors quan no es requereixi manipulació del cablatge elèctric.
- Col·locació o canvi de bombetes, tubs de neó, fluorescents i timbres.
- Instal·lació d'aplics o plafons, sempre que no calgui modificar el cablatge.
- Instal·lació d'equipament tecnològic, com ara televisors, DVD, «home cinema» i equips informàtics.

Condicions del servei «manetes elèctric»:
Sol·licitud d'un servei de manetes per cada any de vigència del Contracte, amb el desplaçament i dues (2) hores de mà d'obra gratuïtes.
Visita a domicili de 8 a 20 h de dilluns a divendres (amb visita prèviament acordada). Quedaran fora de cobertura les peces i la mà d'obra que excedeixi les dues hores incloses en el servei.

Exclusions dels serveis relatius a instal·lacions elèctriques:

En queden exclosos els Serveis i instal·lacions no esmentats expressament i, en particular:

- Instal·lacions amb potència contractada superior a 15 KW o les connectades a xarxes de mitjana o alta tensió.
- Actuacions sobre comptadors i elements propietat de la distribuïdora o comunitaris.
- Les instal·lacions de climatització comunitàries, les de locals de pública concurrència, les d'aerotèrmia, les d'ús no domèstic i les domèstiques que tinguin una instal·lació amb potència contractada superior a 15kW o que disposin de més de 6 unitats interiors o exteriors, i de més de 10 difusors i reixetes. Així mateix, queden exclosos els aparells d' aire condicionat portàtil
- Les instal·lacions de climatització o els aparells elèctrics en període de garantia del fabricant, proveïdor o una reparació anterior, els supòsits de la qual es cobriran per les referides garanties, llevat que el client sol·liciti expressament que Naturgy atengui aquesta petició.
- Els forns microones quan són equips independents
- Els electrodomèstics i perifèrics diferents als expressament inclosos en l'abast.
- Els desplaçaments requerits pel client que siguin innecessaris per resoldre una incidencia
- Les assistències reiterades com a conseqüència, bé d'una mala conservació de la instal·lació o dels aparells o bé, de la manca d'execució de reparacions que ja hagin estat diagnosticades en visites anteriors.
- Les assistències reiterades per un mal funcionament dels electrodomèstics, quan la seva antiguitat superi els 10 anys
- Moviment d'elements units a parts de l'immoble d'una manera fixa de manera que no puguin separar-se'n sense trencament de la matèria o deteriorament de l'objecte i/o treballs d'obra civil per accedir als elements coberts pel present contracte llevat que s'indiqui expressament en un pressupost addicional i el client expressi la seva conformitat. S' entendrà com a tals falsos sostres, falsos sòls, elements d' ornamentació, etc.
- Substitució o millora dels elements coberts en el present Contracte o la seva modificació per variació de la normativa aplicable
- Revisió dels elements i/o parts de la instal·lació no visibles i/o no accessibles per l'instal·lador i treballs d'obra civil per accedir als elements coberts pel present Contracte llevat d'aprovació expressa del Client del corresponent pressupost per efectuar aquests treballs.
- Queda exclosa d'aquest contracte la reparació o manteniment d'equips d'aire condicionat domèstics que impliquin accedir als circuits que continguin gasos fluorats segons el Reglament (UE) 2024/573 i la normativa aplicable vigent

Servillar

Servillar. Inclou:

a) Servei de reparació amb intervenció urgent amb les cobertures següents:

- Lampisteria: a) trencament de canonades que es trobin a l'interior de murs, de parets o de sostres que quedin ocultes a la vista però que produeixin fuites d'aigua i causin danys; b) trencament de canonades vistes, radiadors o claus de pas que produeixin fuites d'aigua i causin danys; c) encallaments o embussaments.
- Serralleria: a) apertura de porta, sempre que el Client no pugui accedir a l'habitatge (o la de l'aparcament si es tracta d'un habitatge unifamiliar) o no en pugui sortir; b) reparació o substitució de bombí, pom i maneta, quan impedeixi l'accés a l'habitatge; c) reparació o substitució de tancament/pany de la llar, en els casos en què quedi desprotegit o impedeixi sortir-ne o entrar-hi.
- Vidrieria: quan es tracti de trencament de vidres i/o finestres que donin a l'exterior o que deixin l'habitatge desprotegit davant l'accés de tercers des de l'exterior o quan hi hagi perill físic o d'inclemències meteorològiques.

Condicions de la intervenció urgent:

Es realitzarà en el termini de temps més breu possible i, en tot cas, en un termini inferior a tres (3) hores des de la recepció de l'avís, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

Inclou les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i els materials, que seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client.

b) Servei de reparació amb intervenció convencional a través del qual es posarà a disposició del Client un professional qualificat per prestar al seu habitatge els Serveis següents: paleta, fusteria, fusteria metàl·lica, serralleria, cristalleria, desembossaments, fontaneria i persianes.
Condicions de la intervenció convencional:
Es realitzarà el contacte amb el reparador en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avís, i la visita del reparador es produirà en menys de vint-i-quatre (24) hores laborals (de dilluns a divendres de 8 a 20 h), excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.
Inclou les despeses de desplaçament. En queden exclosos les peces, la mà d'obra i els materials, que seran facturats pel reparador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client. Per a informació de tarifes en vigor, el Client haurà de trucar al Telèfon d'Assistència.

c) Servei a l'any «manetes llar»: inclou tres (3) hores de mà d'obra d'un especialista per realitzar les tasques relacionades amb la llar detallades a continuació:

- Penjar quadres, prestatgeries, cortines, estors, suports de TV i miralls; col·locar tiradors de portes.
- Muntatge i/o ajustament de mobles (tipus «Ikea») de dormitori, cuina o altres estances de la llar que un tècnic pugui manipular..
- Segellats en cuina, bany, cristalleria i rodapeus de fusta.
- Serveis de fusteria consistents en col·locacions de rodes en armaris, adaptació de calaixos, regulació de portes i de marcs de portes.
- Col·locació de flexos de dutxa.
- Engreixament de frontisses/cilindres i col·locació de burletes a les portes.
- Canvi o reparació d'aixetes, claus de pas i mecanismes de cisterna.
- Instal·lació de estenedors a l'interior de l'habitatge.
- Pintat d'una paret/superfície sempre que sigui compatible amb les 3 hores (materials a càrrec del client).

d) Serveis addicionals d'assessorament: consisteix en un assessor fiscal per a la presentació de la declaració de la renda. El client disposarà d'un professional fiscal qualificat per a la gestió integral de la declaració de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques corresponent a l'exercici fiscal en curs. La prestació s'articula a través de canal telefònic i, si escau, telemàtic.

Exclusions de la prestació del servei

• Treballs en habitatges que no siguin d'ús residencial

• Treballs que puguin incomplir les normatives aplicables de cada sector o que siguin tècnicament inviables o no recomanables.

• Queda fora de l'abast del Servei tota aquella actuació que requereixi l'execució de feines en altura, d'acord amb la normativa de prevenció de riscs laborals aplicable.

• Les intervencions que requereixin l'ús de mitjans extraordinaris no inclosos a la dotació habitual del professional, com a camió cuba, requeriran una acceptació prèvia del pressupost per part del client

Servisolar

Servisolar. Inclou:

a) Revisió Preventiva Anual sobre els equips de la instal·lació fotovoltaica:

- Comprovació visual dels panells solars i del seu valor de tensió màxim.
- Verificació de l'estat de les connexions elèctriques.
- Comprovació visual de l'inversor per verificar sorolls i/o vibracions.
- Inspecció visual de les bateries (si n'hi ha).
- Verificació general del funcionament i del gràfic de càrrega/descàrrega de la bateria.

Condicions de la visita preventiva:

La revisió preventiva anual s'efectuarà dins el període de vigència anual del Contracte i d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert en cada moment. En cas d'impossibilitat de contactar amb el Client per concertar la visita durant un any, Naturgy quedarà eximida de l'obligació de realitzar la revisió corresponent a aquest període de vigència anual.

Després de la revisió, es facilitarà al Client un Informe/Acta de la revisió realitzada, que serà el resultat d'una actuació puntual i correspondrà a la situació de la instal·lació observada el dia de la visita.

a) Assistències tècniques: Atenció d'avaries o desconfiguracions dels inversors i/o connexió wifi, així com fallades en el funcionament correcte de la instal·lació fotovoltaica.

b) Servei de reparació: quan la instal·lació fotovoltaica no funciona i es requereix la presència del tècnic a la instal·lació.

Condicions de les assistències tècniques i servei de reparació:

Atenció telefònica les vint-i-quatre (24) hores i els tres-cents seixanta-cinc (365) dies de l'any. En cas que fos necessària una intervenció presencial i després de l'atenció telefònica, en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avís, el tècnic assignat es posarà en contacte amb el Client en horari laboral (de dilluns a divendres de vuit (8) a vint (20) hores) i concertarà la visita presencial.

Aquesta es produirà en menys de quaranta vuit (48) hores laborals, si escau, i es realitzarà dins de l'horari laboral (de dilluns a divendres de vuit (8) a vint (20) hores), excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informarà el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

De les intervencions presencials, se'n realitzarà un màxim de dues (2) per vigència de contracte, i aquestes inclouen les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra en treballs de reparació, prèvia acceptació del pressupost. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i els materials, que seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client. Garantia de sis (6) mesos de les reparacions realitzades.

Addicionalment, aquells Clients que hagin adquirit equipament per a una instal·lació fotovoltaica a través de Naturgy sota el paraigua de Solar tindran suport per a la gestió de garanties quan l'equip es trobi en la situació de «garantia de fabricant».

Per a les instal·lacions fotovoltaiques no realitzades per Naturgy sota el paraigua de Solar, el Client confirma que la seva instal·lació fotovoltaica compleix amb la normativa vigent aplicada a la comunitat autònoma on es troba i que la instal·lació està legalitzada tant pel que fa a la construcció com a la posada en marxa. Aquesta documentació la pot sol·licitar l'instal·lador, i el Client l'ha de posar a la seva disposició.

Exclusions de les cobertures per a les instal·lacions fotovoltaiques:

a) Les despeses de desplaçaments i assistències a conseqüència del mal ús o de la mala conservació de les instal·lacions, manca d'execució de reparacions que ja hagi diagnosticat Naturgy o relatives a instal·lacions l'antiguitat de les quals superi els 12 anys.

b) La substitució o la millora dels elements coberts en aquest Contracte o la seva modificació per variació de la normativa aplicable.

c) Naturgy no serà responsable dels danys personals o materials resultants d'un ús o d'una conservació inadequats dels elements coberts pel servei, llevat que aquests danys siguin deguts a les actuacions de Naturgy.

d) Naturgy tampoc no serà responsable dels danys causats a tercers pels elements coberts pel servei ni dels danys ocasionats a aquests elements per glaçades, calamarsades, incendis, explosions, inundacions o altres catàstrofes.

e) No s'accedirà a teulades inclinades o no transitables per realitzar les tasques de manteniment. En cas que per a alguna reparació sigui necessari accedir i utilitzar algun mitjà addicional per treballar amb seguretat, com ara una plataforma elevadora, una línia de vida o mitjans humans addicionals, el cost de l'operació serà assumit íntegrament pel client prèvia acceptació del pressupost a l'instal·lador.

f) Queden exclosos per a qualsevol tipus d'intervenció, la neteja de plaques o panells solars i qualsevol actuació que requereixi treballs en altura. La revisió preventiva es realitza sense accés a teulades o cobertes, mitjançant comprovacions visuals des del terra.

Bateria Virtual

Requisits per activar el servei de Bateria Virtual
Per poder activar el servei de Bateria Virtual (el «Servei»), el client ha de tenir un contracte d'electricitat actiu amb Naturgy Iberia, en la modalitat d'autoconsum amb compensació simplificada d'excedents també activada.
El client pot vincular al Servei tots els subministraments de gas i d'electricitat contractats amb Naturgy Iberia dels quals sigui titular un cop el Servei estigui activat.
Cada client només pot tenir actiu un Servei al mateix temps. Tanmateix, quan un client tingui més d'un punt de subministrament en règim d'autoconsum elèctric amb compensació simplificada d'excedents, aquests altres punts de subministrament també contribuiran a incrementar el saldo de la Bateria Virtual.

Funcionament del Servei
L'import de compensació d'excedents abans d'impostos que, per motius reguladors, no es pugui compensar a la factura del mes en què s'hagin generat els excedents s'emmagatzemarà a la Bateria Virtual per utilitzar-los en properes factures de gas i d'electricitat del punt de subministrament que hagi contractat el Servei i/o les factures d'altres punts de subministrament vinculats al Servei.
El saldo disponible s'utilitzarà per compensar l'import de les factures esmentades per ordre cronològic d'emissió i fins aconseguir que l'import que hagi de pagar el client sigui zero (incloent-hi també l'import d'altres serveis contractats amb Naturgy, així com qualsevol altre concepte inclòs a la factura). El client no podrà triar en quines factures o en quins productes es fa servir el saldo de la Bateria Virtual, ni tampoc podrà utilitzar-lo per pagar altres béns.
En el cas excepcional que el saldo de la Bateria Virtual sigui negatiu (a causa d'una refacturació), el saldo positiu que es generi en futures factures s'utilitzarà en primer lloc per cancel·lar el saldo negatiu fins deixar-lo a zero i, a continuació, per compensar les factures d'energia dels subministraments vinculats al Servei.
A la seva Àrea Client, el client podrà consultar el saldo i els darrers moviments de la Bateria Virtual, així com tots els subministraments vinculats al Servei.

Quota per la prestació del Servei
Naturgy facturarà al client una quota diària per la prestació del Servei a les factures d'electricitat del subministrament que hagi contractat el Servei, mentre que no facturarà cap import per aquest concepte a les factures dels subministraments vinculats. El preu podrà ser revisable mensualment.

Procediment per desvincular punts de subministrament del Servei
En el moment d'activar el Servei, hi quedaran automàticament vinculats tots aquells punts de subministrament que siguin titularitat del client que hagi contractat el Servei.
Tots els punts de subministrament per als quals el client subscrigui un nou contracte de gas o d'electricitat amb Naturgy quedaran automàticament vinculats al Servei. El client podrà desvincular, en qualsevol moment i sense cost, qualsevol dels punts de subministrament vinculats al Servei a través de la seva Àrea Client.
Les factures d'energia dels punts de subministrament desvinculats del Servei que s'emetin amb posterioritat a la desvinculació no es beneficiaran del saldo de la bateria virtual.
El canvi de titular o la baixa de tots els contractes d'energia d'un punt de subministrament vinculat al Servei implicaran la desvinculació automàtica d'aquest punt de subministrament del Servei.

Baixa del Servei

El client podrà sol·licitar la baixa del Servei en qualsevol moment, sense cap mena de penalització. La baixa tindrà efecte a partir de la data del darrer consum d'electricitat que Naturgy Iberia hagi facturat al client en el punt de subministrament que hagi contractat el Servei. A partir de la data esmentada, els excedents no compensats no s'acumularan, i Naturgy tampoc no facturarà al client cap quota pel Servei.

El client podrà sol·licitar la baixa del Servei a través dels canals d'Atenció al Client de Naturgy descrits a les Condicions Generals.

Es produirà la baixa automàtica del Servei en cas que el contracte de subministrament elèctric que hagi contractat el Servei es doni de baixa de Naturgy Iberia, canviï de modalitat d'autoconsum a modalitat sense compensació simplificada o canviï de titular.

La baixa del Servei implicarà que Naturgy Iberia deixarà de facturar la quota del Servei i cancel·larà tot el saldo acumulat a la Bateria Virtual, de manera que els imports acumulats pel client es perdran en els termes següents:

- Si el saldo acumulat a la bateria és negatiu en el moment de la baixa del Servei (per refacturacions), es cobrarà al client l'import equivalent a aquest saldo negatiu pel mètode de pagament establert.
- Vigència del saldo de la Bateria Virtual després de la finalització del Servei: Naturgy Iberia compensarà el saldo de la bateria del client a les factures que s'emetin fins a 45 dies després de la finalització del Servei.

Caducitat del saldo emmagatzemat a la Bateria Virtual durant la vigència del Servei

Durant la vigència del Servei, el saldo emmagatzemat a la Bateria Virtual i no utilitzat tindrà una vigència de 5 anys des de la data de la seva generació. Un cop transcorregut aquest termini, caducarà i no es podrà utilitzar.