

Condicions Particulars del Contracte

Llum

Tarifa Per Ús: paga pel que consumeixes

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.

Autoconsum elèctric: Preus de les modalitats amb excedents acollides a compensació

Naturgy Clientes calcularà l'import resultant de multiplicar els kWh d'excedents (energia generada i no autoconsumida) pel preu (0,110 €/kWh) sense impostos, 0,1331 €/kWh amb IVA del 21 %. El preu es podrà revisar mensualment.

El resultat es restarà del valor econòmic de l'energia consumida de 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.

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.cnmec.es).

Autoconsum elèctric: Preus de les modalitats amb excedents acollides a compensació

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 0,07 €/kWh sense impostos, 0,0847 €/kWh amb IVA del 21% fins al 01/03/2026 (inclosos). A partir del 02/03/2026 (inclosos), el preu serà de 0,06 €/kWh sense impostos, 0,0726 €/kWh amb IVA del 21%.

El resultat es restarà del valor econòmic de l'energia consumida de 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.

Tarifa Plana: paga el mateix cada mes

La Tarifa Plana consisteix 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.

Gas

Tarifa Per Ús: paga pel que consumeixes

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/RLPS.1, RL.2/RLPS.2 y RL.3/RLPS.3

Tarifa Plana: paga el mateix cada mes

La Tarifa Plana consisteix a facturar una quota fixa durant 12 mensualitats en funció del consum de gas 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 en un 50 % en el cas del gas. La quota mensual es calcula tenint en compte el consum anual del contracte en els 12 mesos anteriors i les característiques del subministrament (lloguer de comptador, impostos). L'import de la Quota mensual inclou el Terme fix i el Terme variable, l'import del cànon IRC i l'import de l'impost d'hidrocarburs. 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 RL.1/RLPS.1, RL.2/RLPS.2, RL.3/RLPS.3.

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.

Servigás 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.

Servigás 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'avis, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará 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.

Servigás 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'avis, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará 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.

Servigás 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'avis, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará 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 provinquin 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, vitroceràmica, 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'avis, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará 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) Serveis de reparació amb intervenció convencional:

Les actuacions no contemplades com a urgents en l'apartat anterior seran ateses com a serveis de reparació amb intervenció convencional quan afectin els electrodomèstics/instal·lacions següents:

- Electrodomèstics de gamma blanca (frigorífic/congelador, rentadora, assecadora, rentaplats, forn, vitroceràmica i campana extractora)
- Equips d'aire condicionat/bomba de calor
- Escalfadors/Termos elèctrics
- Interruptors, endolls i punts de llum, així com avaries en la instal·lació elèctrica de l'habitatge.

Condicions de la intervenció convencional:

Es realitzarà el contacte amb el reparador en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avis, 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 informará 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) 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, vitroceràmica, 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'avis, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará 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) Serveis de reparació amb intervenció convencional:

Les actuacions no contemplades com a urgents en l'apartat anterior seran ateses com a Serveis de reparació amb intervenció convencional quan afectin els electrodomèstics/instal·lacions següents:

- Electrodomèstics de gamma blanca (frigorífic/congelador, rentadora, assecadora, rentaplats, forn, vitroceràmica i campana extractora)
- Equips d'aire condicionat/bomba de calor
- Escalfadors/Termos elèctrics
- Interruptors, endolls i punts de llum, així com avaries en la instal·lació elèctrica de l'habitatge

Condicions de la intervenció convencional:

La visita es farà abans de 24 hores laborals. Inclou les despeses de desplaçament i el pressupost gratuït. Garantia de 6 mesos.

c) 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 d'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.
- Danys o substitució de les gomes d'admissió i desguàs, bombetes i similars, així com els danys purament estètics.
- 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, vitroceràmica, 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'avis, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará 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) Serveis de reparació elèctrica amb intervenció convencional:

Totes les actuacions no contemplades com a urgents en el paràgraf anterior seran ateses com a Serveis de reparació amb intervenció convencional; es facilitarà al Client un professional qualificat per atendre al seu habitatge les reparacions dels aparells/instal·lacions següents:

- Electrodomèstics de gamma blanca (frigorífic/congelador, rentadora, assecadora, rentaplats, forn, vitroceràmica i campana extractora)
- Equips d'aire condicionat/bomba de calor
- Escalfadors/Termos elèctrics
- Interruptors, endolls i punts de llum, així com avaries en la instal·lació elèctrica de l'habitatge

Condicions de la intervenció convencional:

Es realitzarà el contacte amb el reparador en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avis, 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 informará 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.

Per als clients que hagin comprat un equip d'aire condicionat o escalfador elèctric 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 passarà a ser Servei elèctric Complet (aire condicionat) o Xpress (escalfador) (sense incloure-hi recanvis/peces).

d) 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 incidència
- 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.
- La neteja tècnica de l'interior de conductes i la revisió d'equips d'aire condicionat domèstics que no funcionin amb el gas refrigerant assenyalat pel Protocol de Kioto i la normativa que transposa aquesta norma.



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 (baixos de l'edifici) o quan hi hagi perill físic o d'inclèmències 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'avis, excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará 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: lampisteria, serralleria, persianes, fusteria, feines de paleta, tancaments metàl·lics, antenes, pintura, vidrieria, contractistes, reparació de teulades, parquet, desembossaments, alarmes, equips informàtics, envernissador-esmaltador, guixaire, neteja (després d'obres al domicili), emmoquetador, marbrista i tapisser.

Condicions de la intervenció convencional:

Es realitzarà el contacte amb el reparador en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avis, 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.
- d) Servei d'assistència informàtica: el Client disposarà d'un tècnic informàtic per resoldre telefònicament els possibles problemes que tingui amb el seu ordinador personal, amb un màxim de 12 consultes cada any. Si el problema persisteix i no es resol amb els mitjans disponibles, el Client podrà sol·licitar que li envii un tècnic al seu domicili. En aquest cas, el Client haurà d'abonar el preu del desplaçament, i el tècnic, un cop al domicili, efectuarà la reparació prèvia acceptació del pressupost per part del Client.
- e) Servei d'assistència personal, que consisteix en:
- Assistència jurídica: el Client tindrà a la seva disposició un assessor jurídic que li aclarirà telefònicament qualsevol dubte relacionat amb algun dels àmbits del Dret, inclosos Mercantil, Civil, Laboral i Seguretat Social, Dret dels Consumidors, Mediambiental i assessorament legal Fiscal. Addicionalment, es proporcionarà al Client l'opció de concertar, previ pressupost, una cita en un despatx d'advocats en tot el territori d'Espanya.
 - Servei de gestoria: assessoria telefònica en Serveis de gestoria, de forma personalitzada, i possibilitat de concertar els Serveis que necessiti a qualsevol província d'Espanya.
 - Gestió de multes de trànsit: recurs en via administrativa d'una (1) multa gratis per any. Se n'exclouen les sancions derivades de procediments penals i les derivades d'infraccions comeses a l'estranger. El Client podrà accedir a assessorament i gestió de multes de trànsit, prèvia acceptació del pressupost.
 - Consulta mèdica: atenció telefònica d'un equip mèdic especialitzat en l'atenció i l'assessorament. Si escau, transferència telefònica als serveis públics d'atenció sanitària les 24 hores.

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 inviablès o no recomanables.
- Els treballs en alçada requeriran una acceptació prèvia per part del client d'un pressupost que inclourà el cost dels mitjans a utilitzar
- Els atrancs o embogiments que requereixin un camió cuba requeriran una acceptació prèvia per part del client d'un pressupost que inclourà el cost dels mitjans a utilitzar.



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'averies 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'avis, 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 adicional 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 Iberia 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.

El preu de la quota s'actualitzarà segons l'IPC real (últim Índex de Preus al Consum interanual general publicat pels òrgans oficials en el moment de l'actualització) l'1 de gener de cada any.

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 subscriu 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.

Condicions Generals del Contracte

Quin és l'objecte del Contracte signat?

1.- Objecte

Aquest Contracte (el «Contracte») té per objecte el subministrament de gas i/o d'electricitat i la prestació dels Serveis contractats per part de Naturgy Clientes, S.A.U. («Naturgy») en les instal·lacions situades al domicili o local que consta a l'encapçalament del Contracte en els termes que s'especifiquen a continuació. Els productes, si s'escau, contractats són:

- El subministrament de gas natural canalitzat.
- El subministrament d'electricitat.
- Els serveis de manteniment i/o reparació.

En quin moment s'activa el Contracte i com es renova?

2.- Entrada en vigor i durada

Aquest Contracte tindrà una durada d'un any i es prorrogarà tàcitament per períodes anuals, excepte denúncia de qualsevol de les parts amb almenys 15 dies d'antelació a la data del venciment.

El Contracte de subministrament de gas o electricitat entra en vigor quan s'activa l'accés de la Companyia Distribuïdora a les xarxes.

Un cop finalitzat el Contracte, el Client s'obliga a permetre l'entrada al domicili a la Companyia Distribuïdora si aquesta ha de suspendre el subministrament i/o retirar el comptador i s'obliga a abonar els imports en concepte de subministrament o en qualsevol altre que es pugui derivar fins aquell moment.

Els Contractes de Serveis entren en vigor, com a màxim, a les 72 hores de la signatura o de la contractació telefònica.

El servei de reparació amb intervenció urgent en menys de tres (3) hores tindrà una carència de 15 dies des de la data de la signatura o de la contractació telefònica. Cadascun dels Serveis objecte d'aquest Contracte es contracta de forma individual, de manera que la rescissió d'un no implica necessàriament la d'un altre, llevat del que preveu l'article 5 del RD 1435/2002, de 27 de desembre.

El Client podrà consultar si s'ha produït l'activació del servei o el subministrament d'energia trucant al telèfon d'Atenció al Client. Les causes de rescissió són les previstes a la Condició 5 d'aquest Contracte.

Què cal saber dels preus contractats?

3.- Condicions econòmiques

- a) Els preus del subministrament de gas natural i/o d'electricitat contractat són els que s'estableixen a les Condicions Econòmiques del Contracte. Qualsevol variació que es produeixi en les Tarifes d'Accés vigents o en els altres conceptes, taxes o impostos, activitats i valors regulats (incloses les variacions del valor del Fons Nacional d'Eficiència Energètica), així com de qualsevol altre que els substitueixi o que pugui aprovar l'Administració per al període de vigència d'aquest Contracte i que es pagui com a conseqüència del subministrament, podrà traslladar-se automàticament als preus del subministrament establerts en la mesura que els sigui aplicable, sense que això tingui la consideració de modificació de les condicions contractuals. Igualment, per al subministrament d'electricitat, Naturgy repercutirà al Client les modificacions de preu que es produeixin per les diferències entre les pèrdues mesurades en transport i distribució i les pèrdues estàndard assignades segons el que marqui la normativa vigent. En cas de supressió de qualsevol de les tarifes de referència, Naturgy comunicarà al Client la nova fórmula de preus a aplicar amb una antelació de dos mesos a l'entrada en vigor. Això no obstant, si la supressió de les tarifes de referència ha estat publicada amb una antelació inferior a dos mesos a la data efectiva de la supressió, Naturgy comunicarà al Client la nova fórmula de preus a aplicar amb una antelació mínima d'un mes a l'entrada en vigor. Fins que sigui aplicable la nova fórmula de preus comunicada, Naturgy podrà continuar aplicant el preu vigent fins a la supressió de la tarifa de referència. El Client podrà optar per rescindir el Contracte en qualsevol moment abans de l'entrada en vigor de la nova fórmula de preu aplicable. Els preus del subministrament de gas i/o d'electricitat incorporaran els impostos que corresponguin (IVA/IGIC, l'Impost Especial sobre l'Electricitat (IEE) i/o l'Impost Especial sobre els Hidrocarburs (IEH)). Adicionalment, en el subministrament d'electricitat es facturaran els excessos d'energia reactiva i de potència. Quan la potència màxima tècnicament admissible reconeguda per la Companyia Distribuïdora sigui inferior a la potència contractada contemplada en aquest Contracte, fins que no es regularitzi la situació, a efectes contractuals es considerarà com a potència contractada aquesta potència màxima tècnicament admissible.
- b) Serveis: Per a la primera anualitat, el preu serà el que consta a les Condicions Econòmiques, més l'IVA o qualsevol altre tribut que gravi aquest servei. A partir del primer any de vigència, el preu es revisarà de manera automàtica cada mes de febrer prenent com a base l'IPC general interanual publicat per l'Institut Nacional d'Estadística al gener de cada any. Qualsevol promoció i/o descompte sobre el preu ofert al Client per part de Naturgy es limita a les circumstàncies específiques per a les quals es van atorgar i al temps de durada de la promoció i/o el descompte esmentats sense generar cap consolidació o dret en el manteniment de l'esmentat preu. El Client pot obtenir en qualsevol moment informació actualitzada sobre les tarifes aplicables trucant al telèfon d'Atenció al Client que s'indica a la Condició 13 o accedint a la pàgina web www.naturgy.es.
- c) Compensació d'excedents: Els preus aplicables per a les modalitats de compensació amb excedents seran els que es detallen a les Condicions Econòmiques del Contracte (preu de l'energia excedentària de l'autoconsum).

Quines condicions del Contracte es poden modificar?

4.- Modificació de les condicions

Naturgy podrà modificar les Condicions Econòmiques d'aquest Contracte coincidint amb la finalització de cada període de vigència anual, i les haurà de comunicar al Client amb una antelació d'un mes a l'entrada en vigor. El Client podrà optar per rescindir el Contracte en qualsevol moment abans de l'inici de la nova vigència. Adicionalment, excepte per als supòsits de contractació del subministrament d'electricitat amb un preu fix de l'energia (kWh) durant un any, Naturgy podrà modificar les Condicions Econòmiques del Contracte comunicant-ho al Client amb una antelació d'un mes a l'entrada en vigor. El Client podrà optar per rescindir el Contracte en qualsevol moment abans de l'entrada en vigor de la modificació.

Per a la prestació del servei de subministrament elèctric, Naturgy tramitarà, a sol·licitud del Client, qualsevol modificació de la potència contractada i/o de la tarifa d'accés contractada davant la Companyia Distribuïdora.

La modificació de la potència contractada queda supeditada a la seva concessió per part de la Companyia Distribuïdora, té efecte des de la data de l'esmentada concessió i comportarà la variació dels preus fixats en les condicions econòmiques del Contracte.

El pagament dels drets de connexió, enganxament i qualsevol altre concepte legalment determinat, així com la realització de les modificacions tècniques necessàries perquè la instal·lació sigui conforme amb la normativa vigent, aniran a càrrec del Client.

Naturgy podrà modificar la resta de les condicions d'aquest Contracte, amb l'obligació de comunicar-ho al Client amb una antelació d'un mes a l'entrada en vigor. El Client podrà optar per rescindir el Contracte en qualsevol moment abans de l'inici de l'entrada en vigor de la modificació.

En quins casos es pot rescindir el Contracte?

5.- Suspensió del subministrament/causes de rescissió del Contracte

- a) El subministrament de gas natural i/o d'energia elèctrica es pot suspendre per les causes següents:
- 1) Manca de pagament. 2) Indisponibilitat de la xarxa de transport o distribució. 3) Força major, motius de seguretat o tasques de manteniment o ampliació de les instal·lacions. 4) Ús de l'energia subministrada en forma o per a usos diferents dels contractats. 5) Realitzar derivacions o enganxaments a instal·lacions no previstes al Contracte, o revendre o cedir a tercers l'energia subministrada. 6) No permetre l'accés al personal autoritzat per la Companyia Distribuïdora per inspeccionar les instal·lacions o per efectuar la lectura del comptador. 7) Manipular les instal·lacions i/o equips de mesurament o control. 8) Conservació deficient de les instal·lacions i/o d'equips correctors. 9) Qualsevol altre incompliment greu d'aquest Contracte o qualsevol altra causa legalment prevista.

En cas que s'hagi de procedir a la suspensió del subministrament per manca de pagament o per qualsevol altre incompliment greu d'aquest Contracte, Naturgy en sol·licitarà la suspensió a la Companyia Distribuïdora quan hagin transcorregut almenys dos mesos des del requeriment fefaent de pagament sense que aquest s'hagi fet efectiu. De la mateixa manera, qualsevol de les parts podrà rescindir el Contracte per qualsevol incompliment greu de l'altra i, en tot cas, el Contracte quedarà rescindit un cop transcorreguts els terminis establerts en la legislació vigent des que s'hagi suspès el subministrament.

Sempre que sigui possible, Naturgy notificarà la interrupció del subministrament de gas natural i/o d'electricitat amb un preavís de 48 hores, tot indicant la data i la causa de la suspensió del subministrament.

Quan la suspensió sigui imputable al Client, aquest abonarà les despeses de desconnexió, reconexió i totes les altres derivades de la suspensió, incloses les judicials. En cas d'instal·lacions amb autoconsum, quan per incompliment de requisits tècnics existeixin instal·lacions perilloses o quan s'hagi manipulat l'equip de mesurament o el mecanisme antiabocament, l'empresa distribuïdora, o, si s'escau, l'empresa transportista, podrà procedir a interrompre el subministrament d'acord amb el que preveu l'article 87 del Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre.

- b) Els contractes de Serveis es podran rescindir en cas de:
- 1) Impagament per part del Client de qualsevol de les factures emeses per Naturgy. 2) No correcció per part del Client, en un termini inferior a 3 mesos, dels defectes o anomalies detectats durant alguna de les visites de verificació de les instal·lacions previstes en aquest Contracte o en cas que el Client no substitueixi les peces que el tècnic de Naturgy consideri necessàries per al funcionament correcte de la instal·lació o de l'equip. 3) Modificació de les cobertures o de les condicions econòmiques del Contracte per part de Naturgy d'acord amb allò que indica la Condició 3 d'aquest Contracte. 4) Mal ús de les instal·lacions o dels equips per part del Client (manipulacions, intervencions de personal no qualificat, cops, etc.) o ús contrari a les normes tècniques de seguretat vigents. 5) Impossibilitat de prestació del servei per part de Naturgy per falta de cobertura en la zona geogràfica del client, amb preavís mínim d'un mes. 6) Incompliment per alguna de les Parts de qualsevol altra obligació derivada del Contracte.

Adicionalment, els contractes Servigas Bàsic, Servigas Complet i Servielectric Complet es podran rescindir per impossibilitat de realitzar la Revisió Preventiva Anual durant dos anys consecutius per causa imputable al Client.

Per rescindir el Contracte, el Client podrà dirigir-se a Naturgy per qualsevol de les vies que s'indiquen a la Condició 13.

En quins supòsits es pot cedir o subrogar el Contracte?

6.- Cessió i subrogació del Contracte

El Client, sempre que estigui al corrent de pagament del subministrament, podrà traspassar el seu Contracte a un altre consumidor que l'hagi d'utilitzar en el mateix emplaçament i per al mateix ús, subrogant el nou usuari del subministrament en tots els drets i obligacions estipulats en aquest Contracte.

Naturgy pot cedir aquest Contracte a qualsevol altra societat comercialitzadora de gas o d'electricitat del Grup Naturgy comunicant-ho prèviament al Client per escrit.

Com es paga la factura?

7.- Condicions de pagament

- a) Subministrament de gas natural i/o d'electricitat: La factura es remetrà pels mitjans i a l'adreça indicats pel Client. És responsabilitat del Client la comunicació a Naturgy de qualsevol canvi o modificació de les dades de contacte en què vulgui rebre la factura, així com la veracitat, l'exactitud, la vigència i l'autenticitat d'aquestes. El pagament s'efectuarà dins dels deu dies naturals posteriors al dia d'emissió de la factura. El Client podrà modificar en qualsevol moment la modalitat de pagament de la factura. Naturgy podrà facturar prenent com a base les lectures reals i, en el seu defecte, les proporcionades pel Client. En el supòsit de no disposar de cap de les anteriors lectures, podrà facturar a partir d'estimacions. Naturgy facturarà, si s'escau, el lloguer de comptador per compte de la Companyia Distribuïdora. Quan la Companyia Distribuïdora exigeixi a Naturgy, en virtut del contracte d'accés a la xarxa, el lliurament del dipòsit de garantia previst a l'art. 79.7 del Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, o a la legislació que la desenvolupi o substitueixi, Naturgy procedirà a abonar aquesta quantitat en nom del Client, i la cobrarà a aquest últim carregant-la a la facturació pel subministrament d'energia. La devolució del dipòsit de garantia l'efectuarà la Companyia Distribuïdora al Client, prèvia sol·licitud d'aquest a la mateixa Companyia Distribuïdora, en el moment en què es rescindeixi formalment el contracte d'accés, en la forma establerta a l'art. 79.7 de l'esmentat Reial decret o en la legislació que el desenvolupi o el substitueixi.
- b) Serveis: El preu del Contracte serà anual i es cobrarà mitjançant quotes mensuals, que s'abonaran a través de la factura de subministrament d'energia (gas o electricitat), sempre que sigui Naturgy qui presti aquest subministrament; en un altre cas, el pagament s'ha de fer mitjançant domiciliació bancària.
- c) Autoconsum elèctric. Modalitats amb excedents acollides a compensació: segons el que s'especifica a les Condicions Particulars. L'import dels subministraments i serveis haurà de ser abonat pel Client en les dates de venciment. Les quantitats degudes i no pagades per qualsevol dels subministraments i serveis contractats generaran un interès de demora (interès legal incrementat en tres punts), sense necessitat de requeriment, des que finalitzi el termini de pagament.

En cas de deure diversos conceptes a Naturgy, els pagaments parcials s'imputaran d'acord amb les indicacions del Client i, en el seu defecte, en primer lloc, a saldar els càrrecs per altres béns, serveis o cobraments i, en últim lloc, al subministrament.

El Client autoritza expressament que s'inclougi a la factura de subministrament el cobrament d'altres béns i/o Serveis que tingui contractats amb Naturgy o amb qualsevol altra empresa pertanyent al Grup Naturgy, així com aquells conceptes que el Client hagi d'abonar a tercers, inclosos els pagaments que hagi de fer a la Companyia Distribuïdora de conformitat amb la legislació vigent.

Qui és el responsable de la qualitat del subministrament?

8.- Destinació i nivell de qualitat del subministrament i dels Serveis

L'energia subministrada es destinarà únicament al consum del punt de subministrament indicat en aquest Contracte, i el Client haurà de declarar que compleix els requisits necessaris per a l'ús d'aquest habitatge o local durant la vigència del Contracte.

La qualitat del subministrament és responsabilitat de la Companyia Distribuïdora. En conseqüència, si el Client o Naturgy constaten que la qualitat del servei subministrat és inferior a l'exigible, gestionaran amb la Companyia Distribuïdora les compensacions i els reemborsaments aplicables en la seva facturació d'acord amb els procediments reglamentaris existents. De la mateixa manera, els danys ocasionats a qualsevol aparell, equip o instal·lació del Client que tinguin el seu origen en la sobretensió de la xarxa elèctrica o en talls o alteracions en el subministrament són responsabilitat de la Companyia Distribuïdora.

Pel que fa a les incidències provocades a la xarxa de transport o distribució per les instal·lacions acollides a alguna de les modalitats d'autoconsum definides al Reial decret 244/2019, prevaldrà el que disposen la Llei 24/2013, de 26 de desembre, i la seva normativa de desenvolupament i, en particular, allò que recullen el Reial decret 1699/2011, de 18 de novembre, pel qual es regula la connexió a la xarxa d'instal·lacions de producció d'energia elèctrica de petita potència per a instal·lacions incloses en el seu àmbit d'aplicació, i el Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre.

Això es recollirà expressament en el contracte d'accés que el Client, directament o a través de l'empresa comercialitzadora, subscriu amb l'empresa distribuïdora, o, si s'escau, l'empresa transportista.

L'empresa distribuïdora, o, si s'escau, l'empresa transportista, no tindrà cap obligació legal relativa a la qualitat de servei per les incidències derivades de fallades en les instal·lacions de connexió compartides pel productor i el Client.

I si canvies d'opinió, què pots fer?

9.- Dret de desistiment

En el termini de catorze dies naturals, a comptar des de la formalització d'aquest Contracte, el Client podrà deixar-lo sense efecte mitjançant la tramesa del formulari de desistiment que s'adjunta per qualsevol dels mitjans indicats en l'esmentat formulari o trucant al telèfon d'Atenció al Client.

Els millors professionals a la teva disposició. Quin servei necessites?

10.- Subcontractació

Naturgy podrà subcontractar totalment o parcialment, amb tercers que disposin de totes les autoritzacions preceptives, l'execució de qualsevol dels Serveis objecte d'aquest Contracte.

Què cal saber sobre les dades que ens facilites?

11.- Protecció de dades de caràcter personal

De conformitat amb el que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, s'informa al Client del tractament de les seves dades personals per part del responsable del tractament, Naturgy Clientes, S.A.U., amb domicili a Avenida de América, 38, 28028 Madrid, per al manteniment, el desenvolupament i la gestió de la relació contractual.

S'informa el Client que, durant el procés de contractació, Naturgy podrà consultar informació sobre la seva solvència patrimonial i sobre l'incompliment d'obligacions dineràries, financeres o de crèdit, la qual cosa donarà lloc a l'adopció d'una decisió automatitzada sobre l'aprovació o la denegació de la seva sol·licitud de contractació.

Adicionalment, Naturgy informa el Client que, sobre la base de la relació contractual existent, Naturgy durà a terme un accés a l'aplicació de monitorització de la instal·lació fotovoltaica en nom seu, per poder prestar el servei de manteniment de manera efectiva. Per això, el Client haurà de facilitar a Naturgy l'usuari i la contrasenya d'aquest accés per gestionar-ho correctament. Si no es facilita o no és possible l'accés a l'aplicació de monitorització, la prestació del servei per part de Naturgy es pot veure limitada.

Així mateix, Naturgy tractarà les seves dades per fer-li consultes sobre el seu grau de satisfacció amb el servei rebut o el producte contractat, remetre-li comunicacions informatives relacionades amb aquest producte o servei, realitzar estudis de mercat, gestionar els impagaments, elaborar un perfil bàsic comercial sobre el Client i enviar-li comunicacions comercials sobre productes de Naturgy similars als ja contractats.

Si es produeix algun impagament per part del Client i si es compleixen tots els requisits establerts en la normativa aplicable, les dades relatives a l'incompliment de les seves obligacions dineràries, financeres o de crèdit podran comunicar-se al sistema d'informació creditícia ASNEF, gestionat per la mercantil EQUIFAX IBÉRICA, S.L., o a qualsevol altre que se li comunicarà oportunament.

Adicionalment, sol·licitem el seu consentiment, que podrà revocar lliurement i de manera gratuïta en qualsevol moment, per a les finalitats següents (trobarà informació detallada sobre cadascuna a la nostra Política de Privacitat):

- Desitjo que les meves dades siguin comunicades només a empreses del Grup Naturgy i a les seves entitats col·laboradores perquè em puguin oferir els seus productes i serveis.
- Desitjo que Naturgy m'envii, incloent-hi per mitjans electrònics, comunicacions comercials de productes i serveis, propis o de tercers col·laboradors de Naturgy, encara que siguin diferents dels que ja tinc contractats i fins i tot un cop finalitzada la meva relació contractual amb Naturgy.
- Desitjo que Naturgy realitzi un perfil complex sobre la meva persona amb finalitats comercials, utilitzant tant les dades derivades de la meva relació contractual com d'altres obtingudes de terceres fonts, públiques o privades, per tal que pugui predir productes o serveis que em puguin interessar.

El Client té dret a accedir, rectificar i suprimir les seves dades personals, a limitar i oposar-se al tractament i a la portabilitat de les seves dades i a revocar el seu consentiment en qualsevol moment, tal com s'explica més detalladament en la nostra Política de Privacitat. Podrà exercir els seus drets dirigint-se per escrit a Plaça del Gas núm. 2, 08003 Barcelona, a l'atenció de Drets LOPD Client, o bé a l'adreça de correu electrònic arconaturgyclientes@naturgy.com, adjuntant-hi una còpia del document que acrediti la seva identitat (DNI/NIE).

En qualsevol cas, el Client pot trobar la informació detallada sobre protecció de dades personals a la nostra Política de Privacitat, que està a la seva disposició a www.naturgy.es/legal/nc_politica_privacidad_naturgy_clientes.

Com contactarem amb tu i com pots contactar amb nosaltres?

12.- Comunicacions/adreça legal

S'entendran vàlidament fetes totes les notificacions al Client (incloses les relacionades amb la gestió del cobrament) realitzades a través de la factura del gas o de la llum, per correu ordinari o electrònic, a l'adreça facilitada pel Client, així com mitjançant missatges de veu SMS o WhatsApp al telèfon mòbil que hagi facilitat el Client. L'adreça legal (domicili social) de Naturgy és: Avenida de América, 38, 28028 Madrid.

Com t'atendrem quan ens necessitis o no estiguis satisfet amb el que et proposem?

13.- Servei d'Atenció al Client/vies de solució de conflictes

Per a qualsevol tipus de queixa, reclamació i incidència en relació amb el servei contractat o ofert, així com per a qualsevol sol·licitud de baixa o d'informació sobre aspectes relatius a la contractació o al subministrament, o sobre comunicacions rebudes, pot dirigir-se per escrit al Departament d'Atenció al Client de Naturgy, situat a Plaça del Gas núm. 2, 08003 Barcelona, acudir en persona als centres d'Atenció al Client indicats a la pàgina web www.naturgy.es, trucar al servei d'atenció telefònica 912 100 100 / 900 385 425, enviar un fax al 900 100 360 o dirigir-se a l'adreça de correu electrònic naturgyclientes@naturgy.com.

Les reclamacions o les discrepàncies que se suscitin en relació amb el seu Contracte de subministrament o amb les facturacions derivades d'aquest podran ser resoltes administrativament per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor o per l'òrgan competent en matèria de consum o d'energia. Així mateix, en cas de no estar d'acord amb la resolució aportada, o de no haver rebut resposta passats 30 dies, els consumidors i usuaris poden acudir a les Juntes Arbitrals de Consum que formen el Sistema Arbitral de Consum al qual està adherit Naturgy. Consulta aquí <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/resoluci-n-alternativa-de-conflictos/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana> el llistat d'entitats de resolució alternativa de litigis de consum acreditades incorporades al sistema nacional i notificades a la Comissió Europea

En cas de tenir opinions diferents, on podrem resoldre-les?

14.- Fur

Ambdues parts contractants se sotmeten a la jurisdicció i la competència dels Jutjats i Tribunals del lloc en què s'efectuï el subministrament.

Què queda fora de la responsabilitat de Naturgy?

15.- Exclusió de responsabilitat de Naturgy

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

Naturgy tampoc no serà responsable dels danys causats a tercers pels elements coberts per aquest Contracte ni dels danys ocasionats a aquests elements per glaçades, incendis, explosions, inundacions o altres catàstrofes.

El Client declara conèixer que les intervencions de Naturgy sobre aparells o instal·lacions que es trobin en període de garantia són susceptibles d'interrompre'n la validesa, per la qual cosa assumeix aquesta conseqüència derivada de la intervenció de Naturgy, a qui manté indemne en aquest sentit.

Hauries de saber alguna cosa més?

16.- Altres qüestions d'interès

Si desitja informació sobre mesures d'eficiència energètica, perfils comparatius del seu consum d'energia i les especificacions tècniques dels electrodomèstics que puguin servir per reduir-ne el consum, pot consultar:

a) IDAE Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia: www.idae.es, C/ Madera, 8, 28004 Madrid. Tel. 913 14 66 73

b) CNMC: www.cnmc.es, seu Alcalá: Alcalá, 47, 28014 Madrid. Tel. 91 432 96 00