



Quin és l'objecte del Contracte signat?

1.- Objecte

El present Contracte (el "**Contracte**") té per objecte el subministrament de gas i/o electricitat i la prestació dels Serveis contractats per part de Naturgy Iberia, SA ("**Naturgy**") en les instal·lacions situades en el domicili o local que consta en l'encapçalament del Contracte en els termes que es detallen 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

El present 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, sense perjudici d'allò previst

La durada inicial del Contracte de **Servis Confort serà de dos anys 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'activi l'accés** a les xarxes de la Companyia Distribuïdora.

Un cop finalitzat el Contracte, el Client s'obliga a permetre l'entrada al domicili a la Companyia Distribuïdora si aquesta hagués 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 en aquell moment.

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

En cas de contractació conjunta d'un Servei elèctric amb subministrament d'electricitat, l'activació del primer quedarà supeditat a l'activació del segon. De la mateixa manera, l'activació d'un Contracte de Servis quedarà supeditat a l'activació del subministrament de gas en el cas de contractació conjunta.

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 contractació telefònica. Cadascun dels Serveis objecte d'aquest Contracte es contracta de forma individual, de manera que la resolució de l'un no implica necessàriament la d'un altre, llevat del que preveu l'article 5 del RD 1435/2002, de 27 de desembre. La contractació d'un Servei en el mateix punt de subministrament en què ja existeixi un Contracte vigent de la mateixa família (Servis o Servei elèctric) implicarà la resolució del Contracte anterior.

El Client podrà consultar si s'ha produït l'activació del servei o subministrament d'energia trucant al telèfon d'Atenció al Client. Només per als contractes Servis Confort: si abans d'haver-se complert quatre anys des de la data de signatura del Contracte el Client decideix no prorrogar-lo, el Client podrà adquirir la propietat del Termòstat Intel·ligent mitjançant el pagament a Naturgy de vuitanta euros (80 €), IVA inclòs. Si no desitja adquirir-ne la propietat, el Client haurà d'enviar al càrrec seu el Termòstat Intel·ligent i els seus accessoris a l'adreça que indiqui Naturgy, en el termini de 10 dies des de la finalització del Contracte. Si transcorregut aquest termini Naturgy no ha rebut el Termòstat Intel·ligent, Naturgy entendrà que el Client ha decidit adquirir-ne la propietat.

A sol·licitud del Client, Naturgy podrà desinstal·lar i retirar el Termòstat Intel·ligent i els seus accessoris i cobrar al Client el cost en què incorri (import aproximat: 75 €, IVA inclòs).

Les causes de resolució són les previstes en la Condició 5 del present Contracte.



Què cal saber dels preus contractats?

3.- Condicions econòmiques

- a) **Els preus del subministrament de gas natural i/o electricitat contractat són els que s'estableixen en 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 que siguin aprovats per l'Administració per al període de vigència d'aquest Contracte i que es meritin com a conseqüència del subministrament **podrà traslladar-se automàticament als preus del subministrament** establerts en la mesura que els siguin aplicables, sense que això tingui la consideració de modificació de les condicions contractuals (FNSEE, entre d'altres). Així mateix, per al subministrament d'electricitat Naturgy repercutirà al Client les modificacions de preu que es produeixen per les diferències entre les pèrdues mesurades en transport i distribució, i les pèrdues estàndard assignades segons 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 hagués 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 seguir aplicant el preu vigent fins a la supressió de la tarifa de referència. El Client podrà optar per resoldre 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 electricitat incorporaran els impostos que corresponguin (l'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 el present 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**. A partir del primer any de vigència, **el preu es revisarà de forma automàtica cada mes de febrer prenent com a base l'IPC general 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 l'esmentada promoció i/o descompte, sense generar consolidació o dret al 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 Particulars del Contracte** (preu de l'energia excedentària de l'autoconsum).



Quines parts del Contracte es poden modificar?

4.- Modificació de les condicions

Naturgy podrà modificar les Condicions Econòmiques del present 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 resoldre 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 de dos mesos a l'entrada en vigor**. El Client podrà optar per resoldre el Contracte en qualsevol moment abans de l'entrada en vigor de la modificació.

Per a la prestació de 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 la concessió i comportarà la variació dels preus fixats en les condicions econòmiques del Contracte.

El pagament dels drets d'escomesa, 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 del present 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 resoldre el Contracte en qualsevol moment abans de l'inici de l'entrada en vigor de la modificació.



En quins casos es pot resoldre el Contracte?

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

a) El subministrament de gas natural i/o d'energia elèctrica es pot suspendre per les causes següents:

1) Falta de pagament; 2) Indisponibilitat de la xarxa de transport o distribució; 3) Força major, raons 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 previstos en el Contracte, o revendre o cedir a tercers l'energia subministrada; 6) No permetre l'accés al personal autoritzat per la Companyia Distribuïdora per inspeccionar es instal·lacions o per efectuar la lectura del comptador; 7) Manipular les instal·lacions i/o equips de mesura o control; 8) Conservació deficient de les instal·lacions i/o equips correctors; 9) Qualsevol altre incompliment greu del present 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 del present Contracte, Naturgy 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 resoldre el Contracte per qualsevol incompliment greu de l'altra i, en tot cas, el Contracte quedarà resolt 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 electricitat amb un preavis 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 mesura o el mecanisme antibocament, 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 resoldre 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 el present Contracte o en cas que el Client no substitueixi les peces que el tècnic de Naturgy consideri necessàries per al correcte funcionament de la instal·lació o l'equip; 3) Modificació de les cobertures o de les condicions econòmiques del Contracte per part de Naturgy d'acord amb el que indica la Condició 3 d'aquest Contracte; 4) Mal ús de les instal·lacions o dels equips per part del Client (manipulacions, intervencions per personal no qualificat, cops, etc.) o ús contrari a les normes tècniques de seguretat vigents; 5) Incompliment per alguna de les parts de qualsevol altra obligació derivada del Contracte.

Adicionalment, els contractes Servigas Bàsic, Servigas Complet, Servigas Confort, Servigas Complet +, Servigas GC Complet i Servielèctric Complet es podran resoldre per impossibilitat de realitzar la Revisió Preventiva Anual durant dos anys consecutius per causa imputable al Client.

Per resoldre 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 traspasar 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 el present 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 electricitat: la factura es remetrà pels mitjans i a la direcció indicats pel Client. És responsabilitat del Client comunicar a Naturgy qualsevol canvi o modificació de les dades de contacte on desitgi rebre la factura, així com de la veracitat, l'exactitud, la vigència i l'autenticitat d'aquestes dades. El pagament s'efectuarà dins dels deu dies naturals posteriors al dia d'emissió de la factura. El Client podrà triar i 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 del comptador per compte de la Companyia Distribuïdora.

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 aquest subministrament sigui prestat per Naturgy, i 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 Condiions 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. 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 Companyia Distribuïdora, en el moment en què es resolgui 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 substitueixi.

El Client autoritza expressament que s'inclouï 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 hagués 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 el present Contracte** i el Client declara 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 disposa la Llei 24/2013, de 26 de desembre, i la seva normativa de desenvolupament i en particular el que recull 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 en 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 celebració del present 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.

Per al Servigas Confort, el Client haurà de posar a disposició de Naturgy el Termòstat Intel·ligent en un termini màxim de 5 dies des de l'exercici del dret de desistiment, i Naturgy podrà cobrar-ne el cost de recollida, així com els costos de gestió i instal·lació dels dispositius, que siguin raonables i en els quals hagi incorregut com a conseqüència de la seva petició de contractació (import aproximat: 75 €, IVA inclòs).

El Client és responsable de retornar l'equip i tots els seus components en condicions adequades. En cas contrari o en cas de no devolució per causa imputable al Client, aquest estarà obligat a abonar a Naturgy l'import de 160 €.

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 la normativa vigent estableix en matèria de protecció de dades de caràcter personal, l'informem del tractament de les seves dades per part del responsable d'aquest, Naturgy Iberia, SA, amb domicili a Avenida de América, 38 28028 Madrid, per al manteniment, el desenvolupament i la gestió de la relació contractual.

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

Així mateix, Naturgy tractarà les vostres dades per consultar-vos sobre el vostre grau de satisfacció amb el servei rebut o 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 comunicacions comercials sobre productes de Naturgy similars als ja contractats.

En cas de produir-se algun impagament per part del Client, i de complir-se tots els requisits establerts a la normativa aplicable, les dades relatives al incompliment de les obligacions dineràries, financeres o de crèdit podran ser comunicats al sistema d'informació creditícia ASNEF, gestionat per la mercantil EQUIFAX IBERICA, S.L., o a qualsevol altre que us serà informat oportunament.

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

Vull que les meves dades siguin comunicades només a empreses del Grup Naturgy i les seves entitats col·laboradores perquè em puguin oferir les seves dades productes i serveis.

Vull que Naturgy em remeti, fins i tot per mitjans electrònics, comunicacions comercials de productes i serveis, propis o de tercers col·laboradors de Naturgy, encara que siguin diferents dels que ja tingui contractats, i fins i tot després de finalitzada la meva relació contractual amb Naturgy.

Vull que Naturgy realitzi un perfil complex sobre la meva persona amb finalitats comercials, utilitzant tant les dades derivades de la meva relació contractual com altres obtinguts de terceres fonts, públiques o privades, per així predir productes o serveis que em puguin interessar.

El Client té dret a accedir, rectificar i suprimir les dades personals, limitar i oposar-se al tractament, a la portabilitat de les seves dades, i a revocar el seu consentiment en qualsevol moment, tal com s'explica més detalladament a la nostra Política de Privadesa. Podreu exercir els vostres drets dirigint-vos per escrit a la Plaça del Gas núm. 1, 08003 de Barcelona, Atn. Drets LOPD Client, o bé a l'adreça de correu electrònic clientesarco@naturgy.com, adjuntant una còpia del document que acrediti la vostra identitat (DNI/NIE).

En qualsevol cas, el Client pot trobar la informació detallada sobre protecció de dades personals a la nostra Política de Privadesa, que està a la seva disposició a https://www.naturgy.es/legal/es/nota_legal i Annexa al present Contracte.

Com ens posarem en contacte amb tu i com pots posar-te en contacte amb nosaltres?

12.- Comunicacions/Direcció 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 estat facilitat pel 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 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. 1, 08003 Barcelona, o acudir en persona **als centres d'Atenció al Client indicats a la pàgina web** www.naturgy.es trucar al **servei d'atenció telefònica 900 100 251** (o **626 888 222**), enviar un **fax al 900 105 050**, o dirigir-se a l'adreça de correu electrònic **servicioatencioncliente@naturgy.com**.

Les reclamacions o les discrepàncies que se susciten 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, els consumidors i usuaris, com a mecanisme per a la resolució alternativa de litigis, podran acudir a la Junta Arbitral Nacional de Consum, a la qual Naturgy està adherida, la web de la qual és www.mscbs.gas.Arbitralesob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/organos/junt/nacional.htm

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

14.- Fur

Ambdues parts contractants es sotmeten a la jurisdicció i la competència dels Jutjats i Tribunals del lloc en què s'efectui 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 una conservació inadequats dels elements coberts pel present Contracte, llevat que aquests danys siguin deguts a les actuacions de Naturgy.

Naturgy tampoc serà responsable dels danys causats a tercers pels elements coberts pel present 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, que manté indemne en aquest sentit.



Hauries de saber alguna cosa més?

16.- Altres qüestions d'interès

Si desea información sobre medidas de eficiencia energética, perfiles comparativos de su consumo de energía y las especificaciones técnicas de los electrodomésticos que puedan servir para reducir el consumo de los mismos, puede consultar:

- a) IDAE Institut per a la Diversificació i l'Estalvi de l'Energia: www.idae.es / 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



Servigas

Servigas Bàsic. Inclou:

- a) **Revisió preventiva anual:** revisió de la instal·lació receptora individual de gas, del sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària. Revisió de la resta d'aparells 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 1027/2007, de 20 de juliol).
- 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 i dins dels terminis legalment establerts per fer-ho.

Servigas Xpress. Inclou:

- a) **Servei de reparació amb intervenció urgent** dels defectes de funcionament de la instal·lació individual de gas, del sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària quan per reparar-los calgui l'assistència a domicili. En queda exclosa la reparació d'averies l'origen de les quals no provingui de la caldera, el circuit hidràulic o el radiadors, o que tinguin l'origen en un disseny o una planificació incorrectes 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

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 amb calefacció. Inclou:

- a) **Revisió preventiva anual:** inclou la revisió de la instal·lació receptora individual de gas, del sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària.
- b) **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 1027/2007, de 20 de juliol).
- c) **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 i dins dels terminis legalment establerts per fer-ho.
- d) **Servei de reparació amb intervenció urgent** dels defectes de funcionament de la instal·lació individual de gas, sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària quan per reparar-los calgui l'assistència a domicili. En queda exclosa la reparació d'averies l'origen de les quals no provingui de la caldera, el circuit hidràulic o el radiadors, o que tinguin l'origen en un disseny o una planificació incorrectes 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

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.

- e) **Servei d'Assistència:** inclou l'assessorament sobre la utilització, la millora o l'ampliació de les instal·lacions cobertes pel present Contracte, a fi d'aconseguir una seguretat i una eficiència màximes i, si cal, 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.

Servigas Complet sense calefacció. Inclou:

- a) **Revisió preventiva anual:** revisió de la instal·lació receptora individual de gas, de l'escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària. 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 1027/2007, de 20 de juliol).
- 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 i dins dels terminis legalment establerts per fer-ho.
- c) **Servei de reparació amb intervenció urgent** dels defectes de funcionament de la instal·lació individual de gas, de l'escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària quan per reparar-los calgui l'assistència a domicili. En queda exclosa la reparació d'averies l'origen de les quals no provingui de la caldera, el circuit hidràulic o el radiadors, o que tinguin l'origen en un disseny o una planificació incorrectes 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

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 pel present Contracte, a fi d'aconseguir una seguretat i una eficiència màximes i, si cal, 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 escalfador, incoent-hi els radiadors).

Servigas Confort. Inclou:

- a) **Revisió preventiva anual:** revisió de la instal·lació receptora individual de gas, del sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària. 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 1027/2007, de 20 de juliol).
- 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 i dins dels terminis legalment establerts per fer-ho.
- c) **Servei de reparació amb intervenció urgent** dels defectes de funcionament de la instal·lació individual de gas, sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària quan per reparar-los calgui l'assistència a domicili. En queda exclosa la reparació d'averies l'origen de les quals no provingui de la caldera, el circuit hidràulic o el radiadors, o que tinguin l'origen en un disseny o una planificació incorrectes 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

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 pel present Contracte, a fi d'aconseguir una seguretat i una eficiència màximes i, si cal, 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.
- e) **Servei d'autogestió climàtica de calefacció a través d'una aplicació** a través d'una aplicació mitjançant la qual el Client pot programar les consignes de temperatura desitjades segons trams horaris i dies, i monitoritzar la caldera per conèixer-ne l'estat en tot moment.

- f) **Instal·lació** dels dispositius necessaris connectats a la caldera i a la xarxa d'Internet, així com la **configuració del Termòstat Intel·ligent i el registre a l'Aplicació.**
- g) **Revisió anual del funcionament del Termòstat Intel·ligent i la substitució de les piles d'aquest cada dos anys;** en queda exclòs qualsevol treball d'adequació o modificació de la instal·lació del Client que calgui per instal·lar el Termòstat Intel·ligent. Si el Client contracta el kit sense fil, pot moure el Termòstat Intel·ligent dins de la seva llar.

Els equips instal·lats a casa del Client (Termòstat Intel·ligent i/o kit sense fil) tindran una garantia de **quatre anys**. En cas que calgués substituir els equips un cop finalitzat el període de garantia, Naturgy no estarà obligada a reposar els equips, si bé podrà oferir al Client la subscripció d'un nou Contracte de manteniment que inclogui la instal·lació d'un nou equip actualitzat i amb millors funcionalitats.

Característiques dels dispositius intel·ligents (Termòstat Intel·ligent i Climatització Intel·ligent)

El Termòstat Intel·ligent pot ser sense fil o amb cables, en funció del que el Client hagi contractat. La instal·lació del Termòstat Intel·ligent requereix connexió ADSL mitjançant cable Ethernet. Per accedir a la funcionalitat del servei i al control del termòstat, cal disposar d'un telèfon intel·ligent (IOS o Android).

Naturgy respon de les manques de conformitat atribuïbles al producte que es manifestin en un termini de dos anys des de la data d'instal·lació de l'aparell.

Naturgy respon dels defectes atribuïbles a la instal·lació que es manifestin en un termini de sis mesos des de la data d'instal·lació de l'aparell.

Aquesta garantia inclou:

- **Despeses de desplaçament**
- El cost de **mà d'obra** emprada en la reparació
- **Reparació** de les avaries provocades en el producte **a causa d'una instal·lació deficient.**

En el cas que l'avaria sigui provocada per un problema aliè al fabricant o a l'instal·lador, el Client haurà d'abonar el cost del desplaçament i la mà d'obra al servei tècnic oficial. Quedaran fora de garantia els equips que hagin estat manipulats de forma que se n'hagin alterat les característiques.

Es considera la data d'activació del Contracte de Servigis Confort com a data d'inici de la garantia.

Servigis Complet + (plus). Inclou:

- a) **Revisió preventiva anual:** revisió de la instal·lació receptora individual de gas, del sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària. 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 1027/2007, de 20 de juliol).
- 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 i dins dels terminis legalment establerts per fer-ho.
- c) **Servei de reparació amb intervenció urgent** dels defectes de funcionament de la instal·lació individual de gas, sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària quan per reparar-los calgui l'assistència a domicili. En queda exclosa la reparació d'avaries l'origen de les quals no provingui de la caldera, el circuit hidràulic o el radiadors, o que tinguin l'origen en un disseny o una planificació incorrectes 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

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** que inclou l'assessorament sobre la utilització, la millora o l'ampliació de les instal·lacions cobertes pel present Contracte, a fi d'aconseguir una seguretat i una eficiència màximes i, si cal, 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.**
- e) **Servei de posada en marxa** de la caldera/escalfador.
- f) **Recanvis/peces** necessaris per a la reparació o l'esmena d'aquells defectes de la caldera/escalfador que tinguin l'origen en el procés de fabricació, durant **5 anys** des de la posada en marxa realitzada per Naturgy.

Producte únicament disponible per a Clients que hagin adquirit una caldera o un escalfador nou a través de Naturgy. Es renovarà automàticament fins al cinquè any des de la seva contractació. **Finalitzat el cinquè any des de l'inici del Contracte, el producte contractat passarà a ser el Servigis Complet (modalitat que no inclou recanvis/peces).** Perquè siguin aplicables totes les cobertures del servei, el Contracte de manteniment Servigis Complet + haurà d'haver estat en vigor, de manera ininterrompuda, des de la data de posada en marxa de la caldera/ escalfador i el Client haurà d'haver permès la realització de la revisió preventiva anual de la seva instal·lació durant cada any de vigència del contracte.

Els costos totals agregats de reparacions produïts durant la vigència del Contracte no

podran superar el cost de substitució de la caldera per una de nova de les mateixes o similars característiques. En queda exclòs el cost de la substitució de trams de canonada de la instal·lació de gas superior a 1 metre de longitud, de la substitució de radiadors, trams de canonada de la instal·lació de calefacció superior a 1 metre de longitud i termòstats, i de la substitució de gasodomèstics.

Exclusions dels serveis relatius a les instal·lacions de gas

- a) **Aparells que no funcionin amb gas** i, en particular, termòstats elèctrics per a producció d'aigua calenta sanitària, instal·lacions tèrmiques amb generadors de fred/bombes de calor i instal·lacions d'energia solar tèrmica.
- b) Aparells de gas en instal·lacions de pública concurrència destinats a usos no domèstics, instal·lacions **comunitàries**, instal·lacions a **hotels, restaurants i cafeteries (HORECA)**, instal·lacions amb aparells de **potència útil per aparell superior als 50 kW, amb més d'una caldera i generadors de calor d'aire.**
- c) Les despeses **de desplaçaments i assistències** conseqüència d'un ús indegut per part del Client o d'una **conservació defectuosa** de les instal·lacions o de la **manca d'execució de reparacions** que ja hagin estat diagnosticades per Naturgy.
- d) **Comprovacions de l'ànode de sacrifici** en aquelles calderes que en tinguin (el Client n'ha de sol·licitar la substitució a l'instal·lador, segons les recomanacions del fabricant, prèvia acceptació del pressupost corresponent).
- e) **Correcció dels defectes** que es puguin detectar en la **instal·lació individual** de gas amb motiu de les revisions que es deriven del present servei o de les inspeccions periòdiques obligatòries efectuades per la Companyia Distribuïdora, i 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, excepte aprovació expressa del Client del pressupost** corresponent per efectuar aquests treballs



Servielèctric (Instal·lacions Elèctriques amb potència no superior a 15 kW)

Servielèctric Xpress. Inclou:

a) Serveis de reparació elèctrica amb **intervenció urgent:**

- **Nevera / congelador** quan aquests no funcionin, o ho facin a baix rendiment.
- **Rentadora, rentaplats, assecadora i forn** quan aquests no funcionin.
- **Instal·lació elèctrica**, quan no hi hagi llum a l'habitatge o en la fase on es trobi la nevera.
- **No disponibilitat d'aigua calenta** (en referència a reparacions de termòstats/escalfadors elèctrics).
- **Aire condicionat / bomba de calor** quan no funcioni, o 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

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 han de ser ateses com a Serveis de reparació amb intervenció convencional quan es refereixin als electrodomèstics/ instal·lacions següents:

- **Electrodomèstics de gamma blanca** (nevera, rentadora, assecadora, rentaplats, forn, vitroceràmica i campana extractora).
- **Equips d'aire condicionat/bomba de calor.**
- **Escalfadors 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 d'aquest 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

Inclou les despeses de desplaçament. En queden excloses les peces, la mà d'obra i els materials, que seran facturats pel reparador al Client prèvia acceptació del pressupost, 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 detallada a continuació:

- Instal·lació de llum 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.

Servielèctric Complet. Inclou:

- a) **La Revisió Preventiva Anual dels equips d'aire condicionat domèstic/bomba de calor individual:** equips unitaris autònoms de només fred o fred/calor condensats per aire, que poden ser unitat compacta de finestra, 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:**

- **Nevera/congelador quan aquests no funcionin, o ho facin a baix rendiment.**
- **Rentadora, rentaplats, assecadora i forn quan aquests no funcionin.**
- **Instal·lació elèctrica quan no hi hagi llum a l'habitatge o en la fase on es trobi la nevera.**
- **No disponibilitat d'aigua calenta (en referència a reparacions de termòstats/escalfadors elèctrics).**
- **Aire condicionat/bomba de calor quan no funcioni, o 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

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 s'atendran com a Serveis de reparació amb intervenció convencional; es facilitarà al Client un professional qualificat perquè realitzi en el seu habitatge les reparacions dels aparells/instal·lacions següents:

- **Electrodomèstics de gamma blanca** (nevera, rentadora, assecadora, rentaplats, forn, vitroceràmica i campana extractora).
- **Equips d'aire condicionat/bomba de calor.**
- **Escalfadors 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 d'aquest 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

Inclou les despeses de desplaçament. En queden excloses les peces, la mà d'obra i els materials, que seran facturats pel reparador al Client prèvia acceptació del pressupost, 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.

En el cas que el Client hagi comprat l'equip d'aire condicionat o termòstat elèctric a través de Naturgy, s'inclouran els recanvis/ peces necessaris per a la reparació o l'esmena d'aquells defectes de l'equip que tinguin l'origen en el procés de fabricació, durant **5 anys** des de la instal·lació realitzada per Naturgy.

d) Particularitat Solar:

Adicionalment, aquells clients que hagin adquirit equipament per a una instal·lació fotovoltaica a través de Naturgy sota el paraigua Solar, disposaran dels serveis següents:

- Verificació d'absència d'avisos i/o avaries.
- 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, el monitoratge i el gràfic de càrrega/descàrrega de la bateria
- Anàlisi, a través del monitoratge, el comportament de la instal·lació fotovoltaica i la comprovació amb el Client, de la producció del sistema, el funcionament i la ràtio d'autoconsum

La revisió s'efectuarà dins el període de vigència anual del Contracte, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert i amb les condicions establertes per a la revisió preventiva en aquest apartat.

En cas d'impossibilitat de contactar amb el Client per concertar la visita durant un

any per causes no imputables a Naturgy, 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.

e) **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 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:

- Les instal·lacions de **climatització comunitàries**, les **d'ús no domèstic** i les domèstiques que tinguin una **potència contractada superior a 15 kW** o que disposin de **més de 6 unitats interiors o exteriors** i de més de **10 difusors i reixetes**. Així mateix, en queden exclosos els aparells **d'aire condicionat portàtil**.
- Les **despeses de desplaçaments i assistències** a conseqüència d'un **ús indegut** per part del Client o d'una **conservació defectuosa** de les instal·lacions o de la **manca d'execució de reparacions** que ja hagin estat diagnosticades per Naturgy.
- Substitució o millora dels elements coberts en el present Contracte o 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, excepte aprovació expressa del Client del pressupost corresponent 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 Kyoto i la normativa que transposa aquesta norma**.



Servillar

Servillar. Inclou:

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

- **Fontaneria:** a) trencament de canonades que es troben a l'interior de murs, parets, sostres, terres i jardins, i les que quedin ocultes a la vista però que produeixin fuites d'aigua i causin danys; b) trencament de canonades vistes, radiadors, claus de pas que produeixin fuites d'aigua i causin danys; c) encallaments o embossos.
- **Serralleria:** a) obertura de porta, sempre que el Client no pugui accedir a l'habitatge (o la del seu aparcament si és 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.
- **Cristalleria:** quan es tracti de trencament de vidres i/o finestres que donin a l'exterior i que deixin l'habitatge desprotegit davant de l'accés de tercers des de l'exterior (baixos de l'edifici), 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies

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 en el seu habitatge els Serveis següents: fontaneria, serralleria, persianes, fusteria, obra de paleta, tancaments metàl·lics, antenes, pintura, cristalleria, contractistes, reparació de teulades, parquet, desembossaments, alarmes, equips informàtics, envernissador-esmaltador, guixaire, neteges (després d'obres en 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 d'aquest 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, sempre que informi el Client de les circumstàncies.

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, 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 dues (2) 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.
- Segellaments de banyera i de cristalleria.
- 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 solucionar telefònicament els problemes que pugui tenir amb el seu ordinador personal, amb un màxim de 12 consultes a l'any. Si el problema persisteix i no es resol amb els mitjans disponibles, el Client podrà sol·licitar l'enviament d'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 jurídic-legal:** 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:** assessorament telefònic en Serveis de gestoria, de forma personalitzada, i la possibilitat de concertar els Serveis que necessiti en 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 obtenir 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 calgués, transferència telefònica als serveis públics d'atenció sanitària les 24 hores.

ESCRIT DE DESISTIMENT

Només s'ha d'enviar si desitges anul·lar el present Contracte.

Si el que vols és exercir el dret de desistiment i anul·lar el present Contracte, segons estableix el Reial Decret 1/2007, de 16 de novembre, i dins del termini legal de 14 dies naturals des de la data de signatura o des de la contractació telefònica, pots remetre'ns la informació següent confirmant la teva voluntat d'anul·lació d'aquest Contracte a:

Naturgy Iberia, SA, Plaça del Gas núm. 1, 08003 Barcelona

o dirigir-te al telèfon gratuït **900 333 555**, fax **900 105 050** o correu electrònic **servicioatencioncliente@naturgy.com**

Sí, vull anul·lar el present Contracte de subministrament de gas natural

Sí, vull anul·lar el present Contracte de subministrament d'electricitat.

Sí, vull anul·lar el present Contracte de Servei de manteniment de gas.

Sí, vull anul·lar el present Contracte de Servei de manteniment elèctric.

Sí, vull anul·lar el present Contracte Servillar.

Sí, vull anul·lar el present Contracte de Servei de Protecció de Factures.

A, a de de 20....

Nom i cognoms:

D.N.I.

Domicili de subministrament del Contracte que es desitja anul·lar:

Signatura: