

Condicions generals del contracte

1.- Objecte

Aquest contracte té per objecte el subministrament de gas i/o electricitat i la prestació dels serveis contractats, per part de NATURGY IBERIA, S.A (Naturgy), a les instal·lacions del domicili o local que consta a l'encapçalament del Contracte en els termes que es detallen tot seguit.

Els productes, si s'escau, contractats són:

- A) El subministrament de gas natural canalitzat;
- B) El subministrament d'electricitat;
- C) Els serveis de manteniment.

2.- Entrada en vigor i durada

Aquest contracte tindrà una durada d'un any, i es prorrogarà tàcitament per períodes anuals, llevat de denúncia d'alguna de les parts amb com a mínim 15 dies d'antelació a la data del seu venciment i excepte que a l'annex de Condicions Econòmiques adjunt indiqui una altra durada.

Amb anterioritat a l'entrada en vigor, Naturgy podrà consultar fitxers amb informació de solvència patrimonial i crèdit, així com la situació concursal del Client. Si el Client estigués en situació concursal o les seves dades apareguessin en fitxers amb informació de solvència patrimonial, Naturgy podrà optar per extingir qualsevol dret o obligació que es pogués derivar de la firma d'aquest Contracte, per no haver entrat en vigor. En aquest supòsit, Naturgy enviarà al Client una comunicació escrita al domicili indicat a l'encapçalament en el que s'informarà que (I) el contracte no ha entrat en vigor i (II) que s'entenen extingits qualsevol dret o obligació que es pogués derivar de la seva firma.

El contracte de subministrament de gas o electricitat entrarà en vigor quan s'activi l'accés a les xarxes de l'empresa distribuïdora. Passat el primer any de vigència del contracte, qualsevol de les parts el podrà denunciar amb un preavis de 15 dies, sense que calgui esperar a la data del seu venciment i sense que procedeixi cap càrrec en concepte de penalització o indemnització per rescissió de contracte.

Un cop acabat el contracte, el Client s'obliga a permetre l'entrada al domicili o local a la Companyia Distribuïdora si aquesta necessitat 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 a aquest moment.

Els serveis objecte d'aquest contracte entraran en vigor, com a màxim, a les 72h de la seva firma o contractació telefònica. No obstant, el servei de reparació amb intervenció urgent en menys de 3 hores, tindrà una carència de 15 dies des de la data de firma o contractació telefònica del contracte.

Cada un dels Serveis objecte d'aquest contracte es contracta de forma individual, de manera que la resolució d'un, no implica necessàriament la de l'altre.

El Client podrà consultar si s'ha produït l'activació del servei o subministrament d'energia trucant al Telèfon d'Atenció al Client (que s'indica a l'Apartat 13).

En cas de resolució unilateral anticipada del contracte de

subministrament de gas natural i/o dels contractes de serveis (en qualsevol de les seves modalitats) la part incomplidora haurà d'indemnitzar a l'altra els danys i perjudicis causats (inclosos l'abonament de les tarifes d'accés pel període que resti fins a l'acabament del Contracte, llevat que Naturgy quedi alliberada del seu abonament a la Distribuïdora), així com la restitució de les ofertes comercials i descomptes rebuts de Naturgy en atenció a la durada del Contracte i a l'oferta contractada.

Per als consumidors amb dret a TUR, que resolguin el contracte de forma unilateral abans d'iniciada la primera prorroga, la penalització no podrà excedir del 5% del preu del terme variable per l'energia estimada pendent de subministrament.

En cas de resolució unilateral anticipada del contracte de subministrament d'electricitat per part del Client, abans d'iniciada la primera prorroga, podrà ser-li aplicada una penalització de fins a un 5% del preu del contracte per l'energia estimada pendent de subministrament.

3.- Condicions econòmiques

a) Els preus del subministrament de gas natural i/o electricitat contractats són els que s'estableixen a les condicions econòmiques del Contracte.

Qualsevol variació que es produeixi a les Tarifes d'Accés vigents o a la resta de conceptes, activitats i valors regulats que es poguessin aprovar o crear per l'Administració per al període de vigència d'aquest contracte i que s'acreditin com a conseqüència del subministrament, podran ser traslladades automàticament als preus del subministrament establerts en la mesura que els resultin d'aplicació, sense que això tingui la consideració de modificació de les condicions contractuals (FNSEE, entre 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 estàndards assignades segons que marqui la normativa vigent.

Als preus del subministrament de gas i d'electricitat establerts a les condicions econòmiques se'ls afegirà el corresponent IVA/ IGIC i els Impostos Especials sobre el Gas i sobre l'Electricitat. Adicionalment, en el subministrament d'electricitat es facturaran els excessos d'energia reactiva i potència. Quan la potència màxima tècnicament admissible reconeguda per l'empresa distribuïdora sigui inferior a la potència contractada contemplada en aquest contracte, fins que no es regularitzi la situació, als efectes contractuals es considerarà com a potència contractada l'esmentada potència màxima tècnicament admissible.

El Client pot obtenir en tot moment informació actualitzada sobre les tarifes aplicables trucant al Telèfon d'Atenció al Client (que s'indica a l'Apartat 13).

Els preus es podran actualitzar cada 1 de gener d'acord amb la variació de l'IPC, essent aquest el valor acumulat real de l'Índex de Preus al Consum

General publicat per l'Institut Nacional d'Estadística del període de novembre a novembre de l'any anterior a l'aplicació de la variació.

b) Els preus dels serveis contractats són els que s'estableixen a les condicions econòmiques del Contracte: 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 podrà revisar de forma automàtica cada mes de gener, prenent com a base l'IPC general publicat per l'Institut Nacional d'Estadística el gener de cada any.

Naturgy podrà modificar les condicions econòmiques del subministrament de gas, d'electricitat o dels productes contractats coincidint amb l'acabament de cada període de vigència anual, havent-ho de notificar al Client amb un preavis d'un (1) mes.

El Client podrà optar per resoldre el contracte en qualsevol moment abans de l'inici de la nova vigència.

Qualsevol altra modificació del preu o de les condicions de subministrament o de prestació del servei que redueixin en el seu conjunt la seva cobertura, Naturgy ho haurà de comunicar al Client amb una antelació de dos mesos a la seva entrada en vigor, qui podrà optar per resoldre el contracte comunicant-ho així a Naturgy amb com a mínim 30 dies d'antelació a la data prevista d'aplicació de la modificació.

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 va atorgar i al temps de durada de l'esmentada promoció i/o descompte sense generar consolidació o dret algun en el manteniment de l'esmentat preu.

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

4.- Condicions de pagament

a) Subministrament de gas natural i/o electricitat: La factura serà electrònica i gratuïta. S'enviarà al Client a l'adreça de correu electrònic o de telèfon mòbil indicada un enllaç a la seva factura. El Client que tingui la consideració de consumidor i usuari podrà demanar l'enviament de la factura en paper, també de forma gratuïta. És responsabilitat del client comunicar a Naturgy qualsevol canvi o modificació de les dades de contacte en les que vulgui rebre la factura, així com de la seva veracitat, exactitud, vigència i autenticitat.

El pagament es farà dins dels deu dies naturals posteriors al dia d'emissió de la factura. El Client podrà triar i modificar en tot moment la modalitat del seu pagament. Naturgy podrà facturar prenent com a base les lectures reals i, si no n'hi hagués, les proporcionades pel client. En el supòsit de no disposar de cap de les anteriors lectures, podrà facturar en base a estimacions. Naturgy facturarà, si s'escau, el lloguer del comptador per compte del distribuïdor.

b) Serveis: El preu del contracte és anual i se abonarà mitjançant quotes mensuals a mitjançant la factura de

subministrament d'energia (gas o electricitat), sempre i quan aquest subministrament sigui prestat per Naturgy, i en un altre cas el pagament s'haurà de fer mitjançant domiciliació bancària.

c) Autoconsum elèctric. Modalitats amb excedents acollides a compensació: Naturgy determinarà el volum d'energia excedentària del Client amb base a les lectures proporcionades per la Companyia Distribuïdora com a encarregada de la lectura. Naturgy descomptarà el valor econòmic de l'energia excedentària del Client a les factures de subministrament elèctric emeses per Naturgy, par a la qual cosa serà condició indispensable que el Client tingui en vigor el contracte de subministrament elèctric amb aquesta companyia

d) L'import dels subministraments i serveis haurà de ser abonat pel Client en les dates de venciment.

e) Les quantitats pendents i no pagades per algun dels subministraments i serveis contractats acreditaran interès de demora (interès legal incrementat en tres punts), sense que calgui requeriment, des que acabi el termini de pagament. En caso de tenir pendents diferents conceptes a Naturgy, els pagaments parcials s'imputaran d'acord amb les indicacions del Client i si no hi fossin, en primer lloc, a saldar els càrrecs per altres béns, serveis o cobraments i en últim lloc al subministrament. Quan l'empresa 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 legislació que la desenvolupi o substitueixi, Naturgy procedirà a abonar aquesta quantitat en nom del Client, i la cobrarà a aquest darrer mitjançant un càrrec a la facturació pel subministrament d'energia. La devolució del dipòsit de garantia es farà per l'empresa distribuïdora, al Client, prèvia sol·licitud d'aquesta a la pròpia distribuïdora, en el moment que es resolgui formalment el contracte d'accés, en la forma establerta a l'art.79.7 de l'esmentat Reial Decret o legislació que el desenvolupi o substitueixi.

f) El Client autoritza expressament que s'inclogui a la factura de subministrament el cobrament d'altres béns i/o serveis que tingui contractats amb Naturgy, o amb alguna altra empresa que pertanyi al grup Naturgy, així com aquells conceptes que el Client hagués d'abonar a tercers, inclosos els pagaments que hagi de fer a l'empresa distribuïdora d'acord amb la legislació vigent.

5.- Destí i qualitat del subministrament i serveis

L'energia subministrada es destinarà únicament per al consum del punt de subministrament indicat en aquest contracte, i el Client declara que té just títol per a l'ús de l'esmentat habitatge o local durant la durada 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 distribuïdora les compensacions

i reemborsaments aplicables a 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 l'origen en sobretensió de la xarxa elèctrica o en talls o alteracions en el subministrament seran responsabilitat de la companyia distribuïdora.

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 l'empresa distribuïdora.

La modificació de la potència contractada queda supeditada a la seva concessió per part de l'empresa distribuïdora, tindrà efecte des de la data de l'esmentada concessió i comportarà la variació dels preus assenyalats a les condicions econòmiques del Contracte.

Serà per compte del Client el pagament dels drets de presa, entroncament, i qualsevol altres conceptes legalment determinats, així com la realització de les modificacions tècniques necessàries per tal que la instal·lació estigui d'acord amb la normativa vigent.

Sense perjudici d'això anterior, Naturgy podrà demanar el canvi de tarifa d'accés, sense prèvia sol·licitud del Client, en aquest cas serà Naturgy qui assumeixi el cost corresponent.

En relació amb 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, s'estarà a allò que disposa la Llei 24/2013, de 26 de desembre, i a la seva normativa de desenvolupament i en particular en allò que mostra el Reial Decret 1699/2011, de 18 de novembre, pel que 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 al Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre. Això es mostrarà expressament en el contracte d'accés que el Client, directament o a través de l'empresa comercialitzadora, subscriu amb l'empresa distribuïdora, o si és el cas l'empresa transportista. L'empresa distribuïdora, o l'empresa transportista si és el cas, no tindrà cap obligació legal relativa a la qualitat de servei per les incidències derivades de manques a les instal·lacions de connexió compartides pel productor i el Client.

6.- Suspensió del subministrament/ causes de resolució del contracte

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

a) falta de pagament; b) indisponibilitat de la xarxa de transport o distribució; c) força major, raons de seguretat o tasques de manteniment o ampliació de les instal·lacions; d) ús de l'energia subministrada en forma o per a usos diferents dels contractats; e) fer derivacions o entroncaments a instal·lacions no previstes al Contracte, o revendre o cedir a tercers l'energia subministrada; f) no permetre l'accés al personal autoritzat per l'empresa distribuïdora per inspeccionar les

instal·lacions o per fer la lectura del comptador; g) manipular les instal·lacions i/o equips de mesura o control; h) deficient conservació de les instal·lacions i/o equips correctors; i) 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 falta de pagament o per qualsevol altre incompliment greu d'aquest contracte, Naturgy demanarà la suspensió a la companyia Distribuïdora quan hagin passat com a mínim 15 dies des del requeriment fefaent de pagament sense que aquest s'hagués fet efectiu. Igualment, qualsevol de les parts podrà resoldre el contracte per algun incompliment greu de l'altra i, en tot cas, el contracte quedarà resolt passats els terminis establerts a 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, indicant la data i causa de la suspensió del subministrament.

Quan la suspensió sigui imputable al Client, aquest abonarà les despeses de desconnexió, reconexió i la resta derivades de la suspensió, incloses les judicials.

En cas d'instal·lacions amb autoconsum, quan per incompliment de requisits tècnics hi hagi instal·lacions perilloses o quan s'hagi manipulat l'equip de mesura o el mecanisme antivessament, l'empresa distribuïdora, o si s'escau l'empresa transportista, podrà procedir a la interrupció del subministrament, d'acord amb allò que preu l'article 87 del Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre.

B) Els contractes de serveis es podran resoldre en cas de:

(a) Impagament per part del Client d'alguna de les factures emeses per Naturgy; (b) 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 correcte funcionament de la instal·lació o equip; c) Modificació de les cobertures o de les condicions econòmiques del Contracte per part de Naturgy d'acord amb allò indicat a la Condició 10 d'aquest el contracte; Modificacions a les condicions tècniques de les instal·lacions cobertes per aquest contracte, que les situi com excloses del servei; d) Mal ús de les instal·lacions o equips per part del Client (manipulacions, intervencions per personal no qualificat, cops, etc.) o contrari a les normes tècniques de seguretat vigents; e) Incompliment per alguna de les Parts d'alguna altra obligació provinent del Contracte. (f) Addicionalment el contracte de Servigas Complet GC es podrà resoldre per impossibilitat de fer la Revisió Preventiva Anual durant dos anys consecutius, per causes no imputables a Naturgy.

Per resoldre el Contracte el Client es podrà adreçar a Naturgy per alguna de les vies que s'indiquen a la Condició 13.

7.- Dret de desistiment

En el termini de catorze dies naturals, a comptar des de la celebració d'aquest contracte, el Client el podrà deixar sense efecte mitjançant l'enviament a Naturgy del document de desistiment que s'adjunta per algun dels mitjans indicats en aquest formulari.

D'acord amb allò estableix la legislació vigent, podran exercir el dret de desistiment les persones físiques que actuïn amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió, així com les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica que actuïn sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat comercial o empresarial.

8.- Cessió i subrogació del contracte

Naturgy podrà cedir aquest contracte a alguna altra societat comercialitzadora de gas o electricitat, comunicant-ho prèviament al Client per escrit. El Client, sempre i quan estigui al corrent de pagament del subministrament, podrà traspasar el seu contracte a un altre consumidor que el vagi a utilitzar en el mateix emplaçament i per al mateix ús, subrogant-se el nou usuari del subministrament en tots els drets i obligacions estipulats en aquest contracte.

9.- Subcontractació

Naturgy podrà subcontractar totalment o parcial amb tercers, que tinguin totes les autoritzacions preceptives, l'execució dels serveis corresponents dels Serveis contractats.

10.- Modificació de les condicions

Naturgy podrà revisar i/o modificar les Condicions d'aquest Contracte i ho haurà de comunicar al client amb una antelació d'un mes a la seva entrada en vigor, qui podrà optar per resoldre el contracte.

11.- Protecció de dades de caràcter personal

D'acord amb allò que estableix la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal, l'informem que Naturgy Iberia, S.A., amb domicili Avda. de América, 38 28028 Madrid, és el responsable del tractament de les dades de contacte professional de la persona que subscriu el Contracte (l'Interessat), i que aquestes dades seran utilitzades amb la finalitat de mantenir una relació professional amb l'esmentada persona, en la seva condició d'empresari individual o professional liberal, o amb la persona jurídica en la qual presti els seus serveis.

Informem al Client que, durant el procés de contractació, Naturgy podrà consultar informació sobre la seva solvència patrimonial i d'incompliment d'obligacions dineràries, financeres o de crèdit, cosa que originarà la presa d'una decisió automatitzada sobre l'aprovació o denegació de la seva sol·licitud de contractació.

L'Interessat té dret a accedir, rectificar i suprimir les seves dades, limitar i oposar-se al tractament, a la portabilitat de les seves dades, així com a no ser objecte de decisions individuals automatitzades. Podrà exercir els seus drets adreçant-se per escrit a Att. Drets LOPD Client, Plaça del Gas núm. 1, 08003, Barcelona, o a l'adreça de correu electrònic

clientesarco@naturgy.com, adjuntant una còpia del document que acrediti la seva identitat (DNI/NIE).

En cas que es produís algun impagament per part del Client d'acord amb allò que preveu el Contracte, i si s'acompleixen tots els requisits establerts a la normativa aplicable, les dades relatives a l'incompliment de les seves obligacions dineràries, financeres o de crèdit podran ser comunicades al sistema d'informació creditícia ASNEF, gestionat per la mercantil EQUIFAX IBERICA, S.L., o a qualsevol altre que sigui informat al seu moment al Client.

En qualsevol cas, l'Interessat pot trobar la informació detallada sobre protecció de dades personals a la nostra Política de Privacitat, que està a la seva disposició a https://www.naturgy.es/legal/es/politica_privacidad_negocio

12.- Comunicacions / Adreça legal

S'entendran vàlidament fetes totes les notificacions al Client, incloses les relacionades amb la gestió del cobrament fetes a través de la factura del gas o de la llum mitjançant el seu enviament a l'adreça donada pel Client per correu ordinari o algun altre mitjà que garanteixi la comunicació, així com mitjançant el correu electrònic o el telèfon mòbil, bé per missatges de veu, SMS o Whatsapp, que hagin estat proporcionats pel Client a Naturgy.

L'adreça legal (domicili social) de Naturgy és: Avda. de América, 38 28028 Madrid.

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

Per a qualsevol tipus de queixa, reclamació i incidència en relació al servei contractat o ofert, així com qualsevol sol·licitud de baixa o d'informació sobre aspectes relatius a la contractació o subministrament, o sobre comunicacions rebudes, es pot adreçar per escrit al Departament d'Atenció al Client de Naturgy de la Plaça del Gas núm. 1, 08003 Barcelona, personalment als centres d'Atenció al Client indicats a la pàgina web www.naturgy.es, trucar al servei d'atenció telefònica 900 100 251, enviar un fax al 900 105 050, o escriure a l'adreça de correu electrònic servicioatencioncliente@naturgy.com.

Les reclamacions o discrepàncies que se susciten en relació al seu Contracte de subministrament o amb les facturacions que se'n deriven, 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 que Naturgy està adherida i la web de la qual és: <https://www.msccs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/organos/juntasArbitrales/nacional.htm>

14.- Fur

Ambdues parts contractants se sotmeten a la jurisdicció i competència dels Jutjats i Tribunals del lloc on es faci el subministrament.

A. SERVEIS RELATIUS A LES INSTAL·LACIONS DE GAS

SERVIGAS COMPLET GC. Inclou:

· Revisió preventiva anual: inclou la revisió de la instal·lació receptora individual de gas, sistema de calefacció (circuit hidràulic, caldera i radiadors), de la caldera o escalfador i productors d'aigua calenta sanitària sempre que tinguin una potència útil individual per aparell no superior als 50 kW.

· Revisió de la resta d'aparells que funcionen amb gas i la potència útil individual dels quals per aparell no sigui superior als 50kW, d'acord amb el programa de visites que tingui establert Naturgy. En aquest servei queden incloses les labors de manteniment de les seves instal·lacions contemplades al RITE (RD 1027/2007 de 20 de juliol)

· 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 tingui establert Naturgy i dins dels terminis legalment establerts per a això.

· 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 productors d'aigua calenta sanitària la potència útil individual dels quals per aparell no sigui superior als 50 kW, quan per a la seva reparació calgui l'assistència a domicili. Queda exclosa la reparació d'avaries l'origen de les quals no provinguin de la caldera, circuit hidràulic o radiadors o tingui origen en un incorrecte disseny o planificació de la instal·lació.

Condicions de la intervenció urgent:

Es farà en el termini de temps més breu possible, i en qualsevol 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 l'acompliment. En aquest cas Naturgy quedarà eximit de complir el termini i informará al Client de les referides circumstàncies.

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

· Servei d'Assistència: inclou l'assessorament sobre la utilització, millora o ampliació de les instal·lacions cobertes per aquest Contracte, per tal d'aconseguir la màxima seguretat i eficiència i, si calgués, el desplaçament al domicili del Client. Les peces, mà d'obra i materials seran facturats per l'instal·lador al Client, prèvia acceptació del pressupost corresponent que s'emetrà sense cap cost per al Client.

Serveis o aparells exclosos

· Aparells que no funcionin amb gas i, en particular, termos elèctrics per a la producció d'aigua calenta sanitària, instal·lacions tèrmiques amb generadors de fred/bombes de calor i instal·lacions d'energia solar tèrmica.

· Aparells de gas en instal·lacions de pública concurrència, instal·lacions comunitàries, instal·lacions en hotels, restaurants i cafeteries (HORECA) i instal·lacions amb aparells de potència útil per aparell superior als 50kW.

· 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.

· Comprovacions de l'ànode de sacrifici en aquelles calderes que en tinguin (el Client ha de demanar a l'instal·lador, d'acord amb les recomanacions del fabricant, la seva substitució prèvia acceptació del pressupost corresponent)

· Correcció dels defectes que es poguessin detectar a la instal·lació individual de gas amb motiu de les revisions que es deriven d'aquest servei o de les inspeccions periòdiques obligatòries fetes 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 per aquest Contracte excepte aprovació expressa del Client del corresponent pressupost per fer aquests treballs.

Revisió d'elements i/o parts de la instal·lació no visible i/o no accessible al tècnic de manteniment, per interposició de mobiliari, estructura de l'habitatge a altres objectes.

· Moviment d'elements units a parts de l'immoble d'una manera fixa de forma que no se'n puguin separar 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.

B. SERVEIS RELATIUS A LES INSTAL·LACIONS ELÈCTRIQUES amb potència no superior als 70 kW

SERVIELÈCTRIC GC XPRESS. Inclou:

Serveis de reparació elèctrica amb intervenció urgent:

· Nevera / congelador de gamma blanca (amb potència individual per aparell no superior als 1400W) quan aquests no funcionin, o ho facin a baix rendiment.

· Rentadora, rentaplats, assecadora i forn de gamma blanca (amb potència individual per aparell no superior als 3000W) quan aquests no funcionin.

· Instal·lació elèctrica, quan no hi hagi llum al local o oficina, o a la fase on hi hagi la nevera.

· No disponibilitat d'aigua calenta (en referència a reparacions de termos/escalfadors elèctrics).

· Aire Condicionat / bomba de calor quan no funcioni, o ho faci a baix rendiment (amb potència individual per aparell no superior als 3800W).

Condicions de la intervenció urgent:

Es farà la visita en menys de tres (3) hores excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin l'acompliment. En

aquest cas Naturgy quedarà eximit de complir el termini i informará al client d'aquestes circumstàncies.

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

Serveis de reparació amb intervenció convencional:

Les actuacions no contemplades com a urgents a l'apartat anterior seran 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 a la instal·lació elèctrica de l'habitatge.

Condicions de la intervenció convencional:

Es farà el contacte amb el reparador en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avís i la seva visita es produirà en menys de vint-i-quatre (24) hores laborals (de dilluns a divendres de 8 a 20h) excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin l'acompliment. En aquest cas Naturgy quedarà eximit de complir el termini i informará al client d'aquestes circumstàncies.

Inclou les despeses de desplaçament. Queden excloses les peces, 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.

Un servei de "manetes elèctric" per cada any de vigència del contracte per fer les tasques relacionades amb la instal·lació elèctrica detallades tot seguit:

· Instal·lació de llum quan no es requereixi un nou punt de connexió.

· Col·locació o canvi d'endolls i interruptors, quan no calgui manipulació de fils elèctrics.

· Col·locació o canvi de bombetes, tubs de neó, fluorescents i timbres.

· Instal·lació d'aplics o plafons, sempre i quan no s'hagi de modificar fils.

· Instal·lació d'equipament tecnològic com ara televisors, DVD, "home cinema" i equips informàtics.

Inclou el desplaçament i dues (2) hores de mà d'obra gratuïtes.

Visita al domicili de 8 a 20h de dilluns a divendres (amb visita prèviament acordada).

Quedaran excloses les peces i la mà d'obra que excedeixin les dues primeres hores.

Servei de reparació d'altres serveis amb intervenció urgent amb les cobertures següents:

· Fontaneria: a) trencament de tubs

que estiguin a l'interior de murs, parets, sostres, baixos sòls, jardins i els que quedin ocults a la vista però que produeixin fuites d'aigua i causin danys; b) trencament de tubs vistos, radiadors, claus de pas que produeixin fuites d'aigua i causin danys; c) embossaments.

· Serralleria: a) obertura de porta, sempre que el Client no pugui accedir al local/oficina/habitatge.

· Vidrieria: Quan es tracti de trencament de vidres i/o finestres que donin a l'exterior quedant el local/oficina/habitatge desprotegit de cara a l'accés de tercers des de l'exterior (baixos edificis), hi hagi perill físic o d'incllemències meteorològiques..

Es farà la visita en menys de tres (3) hores excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin l'acompliment. En aquest cas Naturgy quedarà eximit de complir el termini i informará al client d'aquestes circumstàncies.

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

Servei de reparació amb intervenció convencional d'altres serveis mitjançant el qual es posarà a disposició del Client un professional qualificat per prestar a l'habitatge o local els Serveis següents:

· Fontaneria, serralleria, persianes, fusters, paletes, tancaments metàl·lics, antenes, pintura, vidrieria, contractistes, reparació de teulades, parquet, desembossaments, alarmes, equips informàtics, envernissador, esmaltador, guixaire, neteges (després d'obres al domicili), emmoquetador, marbrista i tapisser.

Es farà el contacte amb el reparador en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avís i la seva visita es produirà en menys de vint-i-quatre (24) hores laborals (de dilluns a divendres de 8 a 20h) excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin l'acompliment. En aquest cas Naturgy quedarà eximit de complir el termini i informará al client d'aquestes circumstàncies.

Inclou les despeses de desplaçament. Queden excloses les peces, 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.

Servei a l'any "manetes multiservei" inclou dues (2) hores de mà d'obra d'un especialista per fer les tasques detallades tot seguit:

· Penjar quadres, prestatgeries, cortines, estors, suports de TV i miralls, col·locació de estiradors de portes.

· Muntatge i/o ajustament de mobles (Tipus

"Ikea" de dormitori, cuina o altres estances de l'habitatge o local.

· Segellats de banyera i vidrieria.

- Serveis de fuster consistents en col·locacions de rodes en armaris, adaptació de calaixos, regulació de portes i marcs de portes.
- Col·locació de flexos de dutxa.

Servei d'assistència informàtica: el Client disposarà d'un tècnic informàtic per solucionar telefònicament els possibles problemes que tingui amb l'ordinador personal, amb un màxim de 12 consultes a l'any. Si el problema persistís i no es resolgués amb els mitjans disponibles, el Client podrà demanar 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, farà la reparació prèvia acceptació del pressupost per part del Client.

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 incloent-hi el 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 la 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 exclouen les sancions recaigudes en procediments penals i les derivades d'infraaccions comeses a l'estranger. El Client podrà obtenir assessorament i gestió de multes de trànsit, prèvia acceptació d'un pressupost.

- Consulta mèdica: Atenció telefònica d'un equip mèdic especialitzat en l'atenció i assessoria. En cas que calgui, transferència telefònica als serveis públics d'atenció sanitària 24 hores.

Exclusions dels serveis relatius a la instal·lació elèctrica Servielèctric GC Xpress:

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

- Les instal·lacions amb una potència contractada superior als 70 kW o les connectades a xarxes de mitjana o alta tensió.
- Les instal·lacions de climatització que tinguin una potència o suma de potències superior als 70kW, les instal·lacions de climatització comunitàries, les que disposin de més de 6 unitats interiors i exteriors o de més de 10 difusors i reixetes. Així mateix, queden exclosos aparells d'aire condicionat portàtil, així com qualsevol altre equipament, aparells i instal·lacions que tinguin un ús industrial.
- Les instal·lacions de climatització o els aparells elèctrics amb una antiguitat superior als 10 anys.
- Instal·lacions i aparells en hotels, restaurants, cafeteries o establiments de begudes, excepte els que indiquem tot seguit:

- Nevera / congelador de gamma blanca (amb una potència individual per aparell no superior als 1400W) quan aquests no funcionin, o ho facin a baix rendiment.

- Rentadora, rentaplats, assecadora i forn de gamma blanca (amb una potència individual per aparell no superior als 3000W) quan aquests no funcionin.

- Instal·lació elèctrica, quan no hi hagi llum al local o oficina, o a la fase on sigui la nevera.

- No disponibilitat d'aigua calenta (en referència a reparacions de termos/escalfadors elèctrics).

- Aire Condicionat / bomba de calor quan no funcioni, o ho faci a baix rendiment (amb una potència individual per aparell no superior als 3800 W).

- 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.

- Substitució o millora dels elements coberts en aquest 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 per aquest Contracte excepte aprovació expressa del Client del corresponent pressupost per fer els esmentats treballs.

- La neteja tècnica de l'interior de conductes i la revisió d'equips d'aire condicionat amb una potència individual per aparell no superior als 3800 W que no funcionin amb el gas refrigerant indicat pel Protocol de Kyoto i la normativa que trasposa aquesta norma.

C. SERVEIS RELATIUS A INSTAL·LACIONS FOTOVOLTAIQUES (Potència no superior als 10kWp en plaques solars).

Inclou:

SERVIELÈCTRIC GC SOLAR. Inclou:

Revisió preventiva anual sobre els equips de la instal·lació Fotovoltaiques

- Comprovació visual de les plaques solars i del seu màxim valor de tensió.
- Verificació de l'estat de les connexions elèctriques.

- Comprovació visual de l'inversor verificant sorolls i/o vibracions.

- Inspecció visual de les bateries (si se'n disposen).

- Verificació general de funcionament i de la gràfica de càrrega/descàrrega de la bateria.

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

Un cop feta la revisió, es proporcionarà al Client un Informe/Acta de la revisió feta que serà el resultat d'una actuació

puntual i correspondrà a la situació de la instal·lació observada el dia de la visita.

Servei de Reparacions Urgents quan no funcioni la instal·lació Fotovoltaica. Quan no funcioni la instal·lació fotovoltaica i es requereixi la presència del tècnic a la instal·lació.

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

Adicionalment, aquells Clients que hagin adquirit equipament per a una instal·lació fotovoltaica a través de Naturgy sota el paraigua Solar tindran suport en la gestió de garanties quan l'equip estigui en aquesta situació "garantia de fabricant".

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 el cas que calgués una intervenció presencial i després de l'atenció telefònica, el tècnic assignat en menys de tres (3) hores d'ençà de la recepció de l'avís, es posarà en contacte amb el client en horari laboral (de dilluns a divendres de vuit (8) a vint (20) hores) i tancarà la visita presencial.

- Aquesta visita es produirà en menys de quaranta-vuit (48) hores laborals, si calgués, es farà 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 l'acompliment. En aquest cas, Naturgy quedarà eximit de complir el termini i n'informarà al Client.

- Les intervencions presencials es faran en 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 l'acceptació del pressupost. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i materials que seran facturats per l'instal·lador al Client, prèvia acceptació del pressupost corresponent que s'enviarà sense cap cost per al Client. Garantia de sis (6) mesos de les reparacions realitzades.

Exclusions dels serveis relatius a la instal·lació elèctrica Servielèctric GC Solar:

- Les despeses de desplaçaments i assistències a conseqüència d'un mal ús i conservació de les instal·lacions, la manca d'execució de les reparacions que ja hagin estat diagnosticades per Naturgy o relatives a instal·lacions l'antiguitat de les quals superi els 12 anys.

- La substitució o millora dels elements coberts en el present contracte o la seva modificació per variació de la normativa aplicable.

- Naturgy no serà responsable dels danys personals o materials resultants d'un ús o conservació indeguts dels elements coberts pel servei, llevat que aquests danys siguin a causa de les actuacions de Naturgy.

- Naturgy tampoc no serà responsable dels danys causats a tercers pels elements coberts pel servei ni dels danys ocasionats als esmentats

elements per gelades, pedregades, incendis, explosions, inundacions o altres catàstrofes.

- No es pujarà al terrat, no es farà cap treball d'altura.

BATERIA VIRTUAL

Requisits per a l'activació del servei de Bateria Virtual

Per a poder activar el servei de Bateria Virtual (el "Servei") el client ha de tenir un contracte d'electricitat actiu en Naturgy Ibèria, amb la modalitat d'autoconsum amb compensació simplificada d'excedents també activada.

El client pot associar al Servei a tots els subministraments de gas i electricitat amb contracte en Naturgy Ibèria dels quals sigui titular una vegada el Servei estigui activat.

Cada client només pot tenir actiu un Servei simultàniament. No obstant això, si un mateix client té més d'un punt de subministrament en règim d'autoconsum elèctric amb compensació simplificada d'excedents, també aquests altres punts de subministrament 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 en la factura del mes en què s'han generat els excedents s'emmagatzemarà en la bateria virtual per a la seva utilització en pròximes factures de gas i electricitat del punt de subministrament que ha contractat el Servei i/o factures d'altres punts de subministrament associats al Servei.

En la manera automàtica, manera per defecte, el saldo disponible s'utilitzarà per a compensar l'import d'aquestes factures per ordre cronològic d'emissió i fins a aconseguir que l'import a pagar pel client sigui zero (incloent també l'import d'altres serveis contractats amb Naturgy així com qualsevol altre concepte inclòs en la factura). El client no podrà triar sobre quines factures o productes s'utilitza el saldo de la bateria virtual.

El client podrà triar la manera manual per a la utilització del saldo. En aquesta manera el client haurà d'indicar l'import a aplicar i el punt de subministrament sobre el que aplicar aquest import, cada vegada que vulgui utilitzar el saldo disponible. El client pot tornar a la manera automàtica quan vulgui.

En el cas excepcional que el saldo de la bateria virtual anés negatiu (a causa d'una refacturació), el saldo positiu que es generi en futures factures s'utilitzarà en primer lloc per a cancel·lar el saldo negatiu fins a deixar-lo a zero i, a continuació, per a compensar les factures d'energia dels subministraments associats al Servei.

En cap cas el saldo podrà ser utilitzat per a la compensació de factures impagades ni per a pagar altres béns.

El client podrà consultar el seu saldo, els últims moviments de la bateria virtual, gestionar la manera

d'aplicació del saldo, així com tots els subministraments associats al Servei en la seva Àrea Clients.

Quota per la prestació del Servei

Naturgy Ibèria facturarà al client una quota diària per la prestació del Servei en les factures d'electricitat del subministrament que ha contractat el Servei, no facturant cap import per aquest concepte en les factures dels subministraments associats. El preu de la quota s'actualitzarà amb l'IPC real (últim índex de Preus al Consum interanual general publicat oficialment en el moment de l'actualització) l'1 de gener de cada any.

Procediment per a desassociar punts de subministrament al Servei

En el moment d'activació del Servei, quedaran automàticament associats a aquest tots aquells punts de subministrament que siguin titularitat del client que ha contractat el Servei. Cada punt de subministrament en

el qual el client subscriu un nou contracte de gas o electricitat amb Naturgy quedarà automàticament associat al Servei. El client podrà desassociar, en qualsevol moment i sense cost, qualsevol dels punts de subministrament associats al Servei a través de la seva Àrea Clients. Les factures d'energia dels punts de subministrament desassociats del Servei que s'emetin amb posterioritat a la desassociació 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 associat al Servei implicarà la desassociació 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 aplicarà des de la data de

l'últim consum d'electricitat que hagi facturat Naturgy Ibèria al client en el punt de subministrament que ha contractat el Servei. A partir d'aquesta data, els excedents no compensats no s'acumularan i Naturgy tampoc 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 en les Condicions Generals. Es produirà la baixa automàtica del Servei en cas que el contracte de subministrament elèctric que ha contractat el Servei sigui baixa en Naturgy Ibèria, canviï de modalitat d'autoconsum a modalitat sense compensació simplificada o canviï de titular.

La baixa del Servei implicarà que Naturgy Ibèria deixarà de facturar la quota del Servei i cancel·larà tot el saldo acumulat en la bateria perdent-se els imports

acumulats pel client en els següents termes:

- Si el saldo acumulat en 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 després de la finalització del Servei: Naturgy Ibèria compensarà el saldo de la bateria del client en les factures que s'emetin fins a 45 dies després de la finalització del Servei.

Caducitat del saldo emmagatzemat en la bateria virtual durant la vigència del Servei

Durant la vigència del Servei, el saldo emmagatzemat en la bateria virtual i no utilitzat tindrà una vigència de 5 anys des de la data de la seva generació. Transcorregut aquest termini, caducarà i no podrà utilitzar-se.

Només si vol anul·lar el contracte

Enviar a: NATURGY IBERIA, S.A Plaça del Gas núm. 1, 08003 Barcelona.

Enviar tan sols si vol anul·lar aquest contracte.

Si Vostè el que vol és exercir el dret de desistiment i **anul·lar aquest contracte**, d'acord amb allò que estableix el Reial Decret 1/2007 de 16 de novembre i **dins del termini legal de 14 dies naturals des de la data de la seva firma o des de la seva contractació telefònica**, ens pot enviar la informació següent confirmant la seva voluntat d'anul·lació del contracte al domicili indicat a l'encapçalament o adreçar-se al telèfon gratuït 900 850 880 o email spofesionales@naturgy.es

Sí, vull anul·lar aquest contracte:

Gas natural

Servielèctric GC Xpress

Bateria Virtual

Electricitat

Servigas GC Complet

D'acord amb allò que estableix la legislació vigent, podran exercir el dret de desistiment les persones físiques que actuïn amb un propòsit aliè a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió, així com a les persones jurídiques i les entitats sense personalitat jurídica que actuïn sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat comercial o empresarial.

A, el de de 20.....

Firma:

Nom i cognoms: D.N.I.

Domicili del subministrament del Contracte que vol anul·lar: