



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

En Llum: Manté el preu del kWh de l'energia contractada estable durant 12 mesos, compatible amb altres ofertes i promocions. Vàlida per a tarifa 2.0TD sense bo social.
 En Gas: Manté el preu del kWh de l'energia contractada estable durant 12 mesos, compatible amb altres ofertes i promocions. Vàlida per a tarifes RL.1, RL.2, RL.3 i RLPS.1, RLPS.2, RLPS.3.



Tarifa Nit: paga d'acord amb el teu horari de consum (només per a llum)

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



Tarifa Plana: paga el mateix cada mes (per a llum i gas)

La Tarifa Plana Llum i la Tarifa Plana Gas consisteixen en la facturació d'una quota fixa durant 12 mensualitats en funció del consum de llum i del consum de gas anuals estimats. No hi haurà cap regularització a la finalització de la vigència. La seva aplicació està condicionada a una durada del contracte de 12 mesos.

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

El consum màxim anual pactat es calcula a partir del consum dels 12 mesos anteriors incrementat un 30 % en el cas de la llum i un 50 % en el cas del gas.

La quota mensual es calcula tenint en compte el consum anual del contracte en els 12 mesos anteriors i les característiques del subministrament (potència contractada al contracte de llum, lloguer de comptador, impostos). En el cas de la Tarifa Plana Llum, l'import de la quota mensual inclou el Terme de potència i el Terme d'energia, així com l'import de l'impost elèctric. En el cas de la Tarifa Plana Gas, l'import de la quota mensual inclou el Terme fix i el Terme variable, l'import del cànon IRC i l'import de l'impost d'hidrocarburs. En tots dos casos, inclou l'import del lloguer del comptador i de l'impost (IVA, IGIC o IPSI). La resta de conceptes que s'hagin de repercutir al client segons la normativa vigent seran facturats a part i s'afegiran a la quota de la Tarifa Plana (a títol enunciatiu però no limitatiu: drets d'extensió, drets d'escomesa, fiança, abonament per qualitat de servei, inspecció periòdica, etc.).

Tarifes únicament disponibles per a contractes amb tarifes 2.0TD en llum i RL.1, RL.2, RL.3 i RLPS.1, RLPS.2, RLPS.3 en gas.

Baixa de la Tarifa Plana: En cas que el Client es doni de baixa de la Tarifa Plana abans de finalitzar la vigència del Contracte, Naturgy Iberia li facturarà la part proporcional de la quota mensual del mes en curs corresponent als dies transcorreguts des de l'emissió de la darrera factura fins a la data de baixa, considerant mesos de 30 dies. Un cop s'hagi donat de baixa, el Client no podrà tornar a contractar el producte fins que hagin transcorregut 12 mesos des de la baixa.

Superació del consum màxim anual: En el cas de superar el consum màxim anual pactat durant la vigència, Naturgy Iberia es reserva el dret a passar el contracte a la tarifa de referència corresponent indicada en les Condicions econòmiques adjuntes.

L'alta a la Tarifa Plana implica la baixa del Pla de Pagaments Fixos, Pla Estalvi Online o altres campanyes o promocions.



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

Naturgy Iberia calcularà l'import resultant de multiplicar els kWh d'excedents (energia generada i no autoconsumida) pel preu (0,110 €/kWh). El preu es podrà revisar mensualment.

El resultat es restarà del valor econòmic de l'energia consumida de la xarxa en el període de facturació. En cap cas, el valor econòmic de l'energia excedentària podrà ser superior al valor econòmic de l'energia consumida de la xarxa en el període de facturació.

Modalitat no compatible amb Tarifa Plana, plans de quota fixa ni resta de plans de llum.



Servigis

Servigis Bàsic. Inclou:

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

Servigis Xpress. Inclou:

- 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 de l'escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària quan calgui l'assistència a domicili per reparar-los. En queda exclosa la reparació d'avaries l'origen de les quals no provingui de la caldera, del circuit hidràulic o dels 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 i informará el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

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

Servigis Complet amb calefacció. Inclou:

- 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 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).
- Cost de la inspecció periòdica obligatòria: Inspecció de la instal·lació receptora individual regulada al RD 984/2015, de 30 d'octubre, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert, dins dels terminis legalment previstos per fer-ho i quan al punt de subministrament de gas tingui un contracte actiu amb Naturgy.
- 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 de l'escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària quan calgui l'assistència a domicili per reparar-los. En queda exclosa la reparació d'avaries l'origen de les quals no provingui de la caldera, del circuit hidràulic o dels 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 i informará el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

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

- Servei d'assistència: inclou l'assessorament sobre la utilització, la millora o l'ampliació de les instal·lacions cobertes per aquest Contracte, a fi d'aconseguir la màxima seguretat i la màxima eficiència i, si 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:

- 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).
- Cost de la inspecció periòdica obligatòria: Inspecció de la instal·lació receptora individual regulada al RD 984/2015, de 30 d'octubre, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert, dins dels terminis legalment previstos per fer-ho i quan al punt de subministrament de gas tingui un contracte actiu amb Naturgy.
- 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 calgui l'assistència a domicili per reparar-los. En queda exclosa la reparació d'averies l'origen de les quals no provingui de la caldera, del circuit hidràulic o dels 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 i informará el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

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

- Servei d'assistència: assessorament sobre la utilització, la millora o l'ampliació de les instal·lacions cobertes per aquest Contracte, a fi d'aconseguir la màxima seguretat i la màxima eficiència i, si 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 escalfor, incloent-hi els radiadors).

Servigas Complet + (plus). Inclou:

- 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 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).
- Cost de la inspecció periòdica obligatòria: Inspecció de la instal·lació receptora individual regulada al RD 984/2015, de 30 d'octubre, d'acord amb el programa de visites que Naturgy hagi establert, dins dels terminis legalment previstos per fer-ho i quan al punt de subministrament de gas tingui un contracte actiu amb Naturgy.
- 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 de l'escalfador i dels productors d'aigua calenta sanitària quan calgui l'assistència a domicili per reparar-los. En queda exclosa la reparació d'averies l'origen de les quals no provingui de la caldera, del circuit hidràulic o dels 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 i informará el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

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

- Servei d'assistència, que inclou l'assessorament sobre la utilització, la millora o l'ampliació de les instal·lacions cobertes per aquest Contracte, a fi d'aconseguir la màxima seguretat i la màxima eficiència i, si 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.

- Servei de posada en marxa de la caldera/escalfador.

- Recanvis/peces necessaris per reparar o esmenar els 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 sisè any des de la contractació. Finalitzat el sisè any des de l'inici del Contracte, el producte contractat passarà a ser Servigas Complet (modalitat que no inclou recanvis/peces). Perquè siguin aplicables totes les cobertures del servei, el Contracte de manteniment Servigas 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

- Aparells que no funcionin amb gas i, en particular, escalfadors 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.
- Aparells de gas en instal·lacions de pública concurrència destinats a usos no domèstics, instal·lacions comunitàries, instal·lacions en 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.
- Les despeses de desplaçaments i assistències a conseqüència d'un ús indigent 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 les calderes que en tinguin (el Client ha de sol·licitar-ne la substitució a l'instal·lador, segons les recomanacions del fabricant i prèvia acceptació del pressupost corresponent).
- Correcció dels defectes que es puguin 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 efectuades per la Companyia Distribuïdora, i revisió dels elements i/o de parts de la instal·lació no visibles i/o no accessibles per l'instal·lador i els treballs d'obra civil per accedir als elements coberts per aquest Contracte, tret que el Client hagi aprovat expressament el pressupost corresponent per efectuar aquests treballs.



Servielectric (Instal·lacions elèctriques amb potència no superior a 15 kW)

Servielectric Xpress. Inclou:

- Serveis de reparació elèctrica amb intervenció urgent:
 - Frigorífic/congelador quan aquests no funcionin o quan 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 el frigorífic.
 - No disponibilitat d'aigua calenta (en referència a reparacions d'escalfadors elèctrics).
 - Aire condicionat/bomba de calor quan no funcioni o quan ho faci a baix rendiment.

Condicions de la intervenció urgent:

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

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

- Serveis de reparació amb intervenció convencional:

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

- Electrodomèstics de gamma blanca (frigorífic, 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'avís i la visita del reparador es produirà en menys de vint-i-quatre (24) hores laborals (de dilluns a divendres de 8 a 20 h), excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

Inclou les despeses de desplaçament. En queden exclosos les peces, la mà d'obra i els materials, que seran facturats pel reparador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client. Per a informació de tarifes en vigor, el Client haurà de trucar al Telèfon d'Assistència.

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

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

Condicions del servei «manetes elèctric»:

Sol·licitud d'un servei de manetes per cada any de vigència del Contracte, amb el desplaçament i dues (2) hores de mà d'obra gratuïtes.

Visita a domicili de 8 a 20 h de dilluns a divendres (amb visita prèviament acordada). Quedaran fora de cobertura les peces i la mà d'obra que excedeixi les dues hores incloses en el servei.

Servielectric Xpress Peces. Inclou:

a) Serveis de reparació elèctrica amb intervenció urgent:

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

Les peces en intervenció urgent quedaran incloses en cas d'Avaria interna per a rentadora, rentaplats, assecadora, forn, frigorífic/congelador amb menys de 10 anys d'antiguitat i fora de garantia.

S'entén per avaria interna la incapacitat d'una peça garantida per funcionar d'acord amb les especificacions del fabricant com a resultat d'una fallada mecànica, elèctrica o electrònica. Es considera que ha fallat quan ja no pugui complir la funció per a la qual va ser dissenyada. L'antiguitat dels electrodomèstics coberts es determinarà segons la data de compra, que el client justificarà mitjançant tiquet o factura de compra.

S'entén per avaria de reparació antieconòmica aquella avaria que superi el valor dels 300 € amb IVA inclòs, per la qual cosa, en aquest cas, quedaria fora de les cobertures de les peces.

Condicions de la intervenció urgent:

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

Inclou les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra. En queden exclosos la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client. Garantia de 6 mesos.

b) Serveis de reparació amb intervenció convencional:

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

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

Condicions de la intervenció convencional:

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

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

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

Condicions del servei «manetes elèctric»:

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

Exclusions en peces:

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

Servielectric Complet. Inclou:

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

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

b) Serveis de reparació elèctrica amb intervenció urgent:

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

Condicions de la intervenció urgent:

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

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

c) Serveis de reparació elèctrica amb intervenció convencional:

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

- Electrodomèstics de gamma blanca (frigorífic, 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'avís i la visita del reparador es produirà en menys de vint-i-quatre (24) hores laborals (de dilluns a divendres de 8 a 20 h), excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

Inclou les despeses de desplaçament. En queden exclosos les peces, la mà d'obra i els materials, que seran facturats pel reparador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client. Per a informació de tarifes en vigor, el Client haurà de trucar al Telèfon d'Assistència.

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

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

- Instal·lació de llum 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 aquest 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 per aquest Contracte, tret que el Client hagi aprovat expressament el 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 recull aquesta norma.

Servielectric Complet Solar. Inclou:

a) La Revisió preventiva anual sobre els equips de la instal·lació fotovoltaica:

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

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

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

Condicions de la preventiva:

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

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

Condicions de les assistències tècniques i servei de reparació:

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

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

De les intervencions presencials, se'n realitzarà un màxim de dues (2) per vigència de contracte, i aquestes inclouen les despeses de desplaçament i les tres (3) primeres hores de mà d'obra en treballs de reparació, prèvia acceptació del pressupost. En queden excloses la resta de les hores de mà d'obra utilitzades, així com les peces i els

materials, que seran facturats per l'instal·lador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client. Garantia de sis (6) mesos de les reparacions realitzades.

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

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

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

- Les despeses de desplaçaments i assistències a conseqüència del mal ús o de la mala conservació de les instal·lacions, manca d'execució de reparacions que ja hagin estat diagnosticades per Naturgy o relatives a instal·lacions l'antiguitat de les quals superi els 12 anys.
- La substitució o la millora dels elements coberts en aquest 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 d'una conservació inadequats dels elements coberts pel servei, llevat que aquests danys siguin deguts a les actuacions de Naturgy.
- Naturgy tampoc no serà responsable dels danys causats a tercers pels elements coberts pel servei ni dels danys ocasionats a aquests elements per glaçades, pedregades, incendis, explosions, inundacions o altres catàstrofes.
- No es pujarà a la teulada, per la qual cosa no cal fer cap treball en alçada.



Servillar

Servillar. Inclou:

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

- Fontaneria: a) trencament de canonades que es trobin a l'interior de murs, de parets o de sostres que quedin ocultes a la vista però que produeixin fuites d'aigua i causin danys; b) trencament de canonades vistes, radiadors o claus de pas que produeixin fuites d'aigua i causin danys; c) encallaments o embussaments.
- Serralleria: a) obertura de porta, sempre que el Client no pugui accedir a l'habitatge (o la del seu apartament 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 o que deixin l'habitatge desprotegit davant l'accés de tercers des de l'exterior (baixos de l'edifici) o quan hi hagi perill físic o d'inclemències meteorològiques.

Condicions de la intervenció urgent:

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

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

b) Servei de reparació amb intervenció convencional a través del qual es posarà a disposició del Client un professional qualificat per prestar al seu habitatge els Serveis següents: fontaneria, serralleria, persianes, fusteria, feines de paleta, tancaments metàl·lics, antenes, pintura, cristalleria, contractistes, reparació de teulades, parquet, desembussaments, alarmes, equips informàtics, envernissador-esmaltador, guixaire, neteja (després d'obres al domicili), emmoquetador, marbrista i tapisser.

Condicions de la intervenció convencional:

Es realitzarà el contacte amb el reparador en menys de tres (3) hores des de la recepció de l'avís i la visita del reparador es produirà en menys de vint-i-quatre (24) hores laborals (de dilluns a divendres de 8 a 20 h), excepte quan hi concorrin circumstàncies de força major que n'impedeixin el compliment; en aquest cas, Naturgy quedarà eximida de complir el termini i informará el Client de les circumstàncies que ho impedeixen.

c) Inclou les despeses de desplaçament. En queden exclosos les peces, la mà d'obra i els materials, que seran facturats pel reparador al Client prèvia acceptació del pressupost corresponent, que s'emetrà sense cap cost per al Client. Per a informació de tarifes en vigor, el Client haurà de trucar al Telèfon d'Assistència.

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

- Penjar quadres, prestatgeries, cortines, estors, suports de TV i miralls, col·locar tiradors de portes.
- Muntatge i/o ajust 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.

e) Servei d'assistència informàtica: el Client disposarà d'un tècnic informàtic per resoldre telefònicament els possibles problemes que tingui amb el seu ordinador personal, amb un màxim de 12 consultes cada any. Si el problema persisteix i no es resol amb els mitjans disponibles, el Client podrà sol·licitar que li enviïn 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.

f) Servei d'assistència personal, que consisteix en:

- Assistència jurídica: el Client tindrà a la seva disposició un assessor jurídic que li aclarirà telefònicament qualsevol dubte relacionat amb algun dels àmbits del Dret, inclosos Mercantil, Civil, Laboral i Seguretat Social, Dret dels Consumidors, Mediambiental i assessorament legal Fiscal. Adicionalment, es proporcionarà al Client l'opció de concertar, previ pressupost, una cita en un despatx d'advocats en tot el territori d'Espanya.
- Servei de gestoria: assessoria telefònica en Serveis de gestoria, de forma personalitzada, i possibilitat de concertar els Serveis que necessiti a qualsevol província d'Espanya.
- Gestió de multes de trànsit: recurs en via administrativa d'una (1) multa gratis per any. Se n'exclouen les sancions derivades de procediments penals i les derivades d'infraaccions comeses a l'estranger. El Client podrà accedir a assessorament i gestió de multes de trànsit, prèvia acceptació del pressupost.
- Consulta mèdica: Atenció telefònica d'un equip mèdic especialitzat en l'atenció i l'assessorament. Si calgués, transferència telefònica als serveis públics d'atenció sanitària les 24 hores.



Bateria virtual (només per a llum)

Requisits per activar el servei de Bateria virtual

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

El client pot associar al Servei tots els subministraments de gas i d'electricitat contractats amb Naturgy Iberia dels quals sigui titular un cop el Servei estigui activat. Cada client només pot tenir actiu un Servei al mateix temps. Tanmateix, quan un client tingui més d'un punt de subministrament en règim d'autoconsum elèctric amb compensació simplificada d'excedents, aquests altres punts de subministrament també contribuiran a incrementar el saldo de la Bateria virtual.

Funcionament del Servei

L'import de compensació d'excedents abans d'impostos que, per motius reguladors, no es pugui compensar a la factura del mes en què s'hagin generat els excedents s'emmagatzemarà a la Bateria virtual per utilitzar-los en properes factures de gas i d'electricitat del punt de subministrament que hagi contractat el Servei i/o les factures d'altres punts de subministrament vinculats al Servei.

En el mode automàtic, el mode per defecte, el saldo disponible s'utilitzarà per compensar l'import de les factures esmentades per ordre cronològic d'emissió i fins aconseguir que l'import que hagi de pagar el client sigui zero (incloent-hi també l'import d'altres serveis contractats amb Naturgy, així com qualsevol altre concepte inclòs a la factura). El client no podrà triar en quines factures o en quins productes es fa servir el saldo de la bateria virtual.

El client podrà triar el mode manual per utilitzar el saldo. En aquest mode, el client haurà d'indicar l'import aplicable i el punt de subministrament en què s'ha d'aplicar aquest import cada vegada que vulgui utilitzar el saldo disponible. El client podrà tornar al mode automàtic en el moment que ho desitgi.

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

En cap cas el saldo no podrà ser utilitzat per compensar factures impagades ni per pagar altres béns.

A la seva Àrea Client, el client podrà consultar el saldo i els darrers moviments de la bateria virtual i gestionar el mode d'aplicació del saldo, així com tots els subministraments associats al Servei.

Quota per la prestació del Servei

Naturgy Iberia facturarà al client una quota diària per la prestació del Servei a les factures d'electricitat del subministrament que hagi contractat el Servei, mentre que no facturarà cap import per aquest concepte a les factures dels subministraments associats.

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

Procediment per desvincular punts de subministrament del Servei

En el moment d'activar el Servei, hi quedaran automàticament vinculats tots aquells punts de subministrament que siguin titularitat del client que hagi contractat el Servei.

Tots els punts de subministrament per als quals el client subscriu un nou contracte de gas o d'electricitat amb Naturgy quedaran automàticament vinculats al Servei. El client podrà desvincular, en qualsevol moment i sense cost, qualsevol dels punts de subministrament vinculats al Servei a través de la seva Àrea Client.

Les factures d'energia dels punts de subministrament desvinculats del Servei que s'emetin amb posterioritat a la desvinculació no es beneficiaran del saldo de la bateria virtual.

El canvi de titular o la baixa de tots els contractes d'energia d'un punt de subministrament vinculat al Servei implicaran la desvinculació automàtica d'aquest punt de subministrament del Servei.

Baixa del Servei

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

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

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

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

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

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

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



Quin és l'objecte del Contracte signat?

1.- Objecte

El present Contracte (el «Contracte») té per objecte el subministrament de gas i/o d'electricitat i la prestació dels Serveis contractats per part de Naturgy Iberia, SA («Naturgy») en les instal·lacions situades al domicili o local que consta a l'encapçalament del Contracte en els termes que s'especifiquen a continuació.

Els productes, si s'escau, contractats són:

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



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

2.- Entrada en vigor i durada

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.

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

Un cop finalitzat el Contracte, el Client s'obliga a permetre l'entrada al domicili a la Companyia Distribuïdora si aquesta 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 entren en vigor, com a màxim, a les 72 hores de la signatura o de la contractació telefònica.

El servei de reparació amb intervenció urgent en menys de tres (3) hores tindrà una carència de 15 dies des de la data de la signatura o de la contractació telefònica.

Cadascun dels Serveis objecte d'aquest Contracte es contracta de forma individual, de manera que la rescissió 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. Contractar un Servei al mateix punt de subministrament on ja existeixi un Contracte vigent de la mateixa família (Servigas o Servielectric) implicarà la rescissió del Contracte anterior.

El Client podrà consultar si s'ha produït l'activació del servei o el subministrament d'energia trucant al telèfon d'Atenció al Client.

Les causes de rescissió són les previstes a la Condició 5 del present Contracte.



Què cal saber dels preus contractats?

3.- Condicions econòmiques

a) Els preus del subministrament de gas natural i/o d'electricitat contractat són els que s'estableixen a les **Condicions econòmiques del Contracte**. Qualsevol **variació que es produeixi en les Tarifes d'accés vigents o en els altres conceptes**, taxes o impostos, activitats i valors regulats que pugui aprovar l'Administració pel 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). Igualment, per al subministrament d'electricitat, Naturgy repercutirà al Client les modificacions de preu que es produeixin per les diferències entre les pèrdues mesurades en transport i distribució i les pèrdues estàndard assignades segons el que marqui la normativa vigent. En cas de supressió de qualsevol de les tarifes de referència, Naturgy comunicarà al Client la nova fórmula de preus a aplicar amb una antelació de dos mesos a l'entrada en vigor. Això no obstant, si la supressió de les tarifes de referència 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 continuar aplicant el preu vigent fins a la supressió de la tarifa de referència. El Client podrà optar per rescindir el Contracte en qualsevol moment abans de l'entrada en vigor de la nova fórmula de preu aplicable. Els preus del subministrament de gas i/o d'electricitat incorporaran els impostos que corresponguin (IVA/IGIC, l'Impost Especial sobre l'Electricitat (IEE) i/o l'Impost Especial sobre els Hidrocarburs (IEH)). Adicionalment, en el subministrament d'electricitat es facturaran els excessos d'energia reactiva i de potència. Quan la potència màxima tècnicament admissible reconeguda per la Companyia Distribuïdora sigui inferior a la potència contractada contemplada en 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 (no aplica a Bateria Virtual): Per a la primera anualitat, el preu serà el que consta a les condicions econòmiques, més l'IVA o qualsevol altre tribut que gravi aquest servei.** A partir del primer any de vigència, el preu es revisarà de manera automàtica cada mes de febrer prenent com a base l'IPC general publicat per l'Institut Nacional d'Estadística al gener de cada any. Qualsevol promoció i/o descompte sobre el preu ofert al Client per part de Naturgy es limita a les circumstàncies específiques per a les quals es van atorgar i al temps de durada de la promoció i/o el descompte esmentats sense generar cap consolidació o dret en el manteniment de l'esmentat preu. El Client pot obtenir en qualsevol moment informació actualitzada sobre les tarifes aplicables trucant al telèfon d'Atenció al Client que s'indica a la Condició 13 o accedint a la pàgina web www.naturgy.es.

c) **Compensació d'excedents: Els preus aplicables per a les modalitats de compensació amb excedents seran els que es detallen a les Condicions econòmiques del Contracte** (preu de l'energia excedentària de l'autoconsum).



Quines 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 rescindir el Contracte en qualsevol moment abans de l'inici de la nova vigència.

Adicionalment, excepte per als supòsits de contractació del subministrament d'electricitat amb un preu fix de l'energia (kWh) durant un any, Naturgy podrà modificar les Condicions econòmiques del Contracte comunicant-ho al Client amb una antelació de dos mesos a l'entrada en vigor. El Client podrà optar per rescindir el Contracte en qualsevol moment abans de l'entrada en vigor de la modificació.

Per a la prestació 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 l'esmentada concessió i comportarà la variació dels preus fixats en les Condicions econòmiques del Contracte.

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



En quins casos es pot rescindir el Contracte?

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

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

- 1) Falta de pagament; 2) Indisponibilitat de la xarxa de transport o distribució; 3) Força major, motius de seguretat o tasques de manteniment o ampliació de les instal·lacions; 4) Ús de l'energia subministrada en forma o per a usos diferents dels contractats; 5) Realitzar derivacions o connexions a instal·lacions no previstes al Contracte, o revendre o cedir a tercers l'energia subministrada; 6) No permetre l'accés al personal autoritzat per la Companyia Distribuïdora per inspeccionar les instal·lacions o per efectuar la lectura del comptador; 7) Manipular les instal·lacions i/o equips de mesura o control; 8) Conservació deficient de les instal·lacions i/o d'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 rescindir 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 d'electricitat amb un preavís de 48 hores, tot indicant la data i la causa de la suspensió del subministrament.

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

En cas d'instal·lacions amb autoconsum, quan per incompliment de requisits tècnics existeixin instal·lacions perilloses o quan s'hagi manipulat l'equip de mesura o el mecanisme antiabocament, l'empresa distribuïdora o, si s'escau, l'empresa transportista podrà procedir a interrompre el subministrament d'acord amb el que preveu l'article 87 del Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre.

b) Els contractes de Serveis es podran rescindir en cas de:

- 1) Impagament per part del Client de qualsevol de les factures emeses per Naturgy; 2) No correcció per part del Client, en un termini inferior a 3 mesos, dels defectes o anomalies detectats durant alguna de les visites de verificació de les instal·lacions previstes en el present Contracte o en cas que el Client no substitueixi les peces que el tècnic de Naturgy consideri necessàries per al funcionament correcte de la instal·lació o de l'equip; 3) Modificació de les cobertures o de les condicions econòmiques del Contracte per part de Naturgy d'acord amb allò que indica la Condició 3 d'aquest Contracte; 4) Mal ús de les instal·lacions o dels equips per part del Client

(manipulacions, intervencions de personal no qualificat, cops, etc.) o ús contrari a les normes tècniques de seguretat vigents; 5) Incompliment per alguna de les Parts de qualsevol altra obligació derivada del Contracte.

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

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



En quins supòsits es pot cedir o subrogar el Contracte?

6.- Cessió i subrogació del Contracte

El Client, sempre que estigui al corrent de pagament del subministrament, podrà traspassar el seu Contracte a un altre consumidor que l'hagi d'utilitzar en el mateix emplaçament i per al mateix ús subrogant el nou usuari del subministrament en tots els drets i obligacions estipulats en 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 d'electricitat: La factura es remetrà pels mitjans i a l'adreça indicats pel Client. És responsabilitat del Client la comunicació a Naturgy de qualsevol canvi o modificació de les dades de contacte en què vulgui rebre la factura, així com la veracitat, l'exactitud, la vigència i l'autenticitat d'aquestes. El pagament s'efectuarà dins dels deu dies naturals posteriors al dia d'emissió de la factura. El Client podrà 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. Quan la Companyia Distribuïdora exigeixi a Naturgy, en virtut del Contracte d'accés a la xarxa, el lliurament del dipòsit de garantia previst a l'art. 79.7 del Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, o a la legislació que la desenvolupi o substitueixi, Naturgy procedirà a abonar aquesta quantitat en nom del Client, i la cobrarà a aquest últim carregant-la a la facturació pel subministrament d'energia. La devolució del dipòsit de garantia l'efectuarà la Companyia Distribuïdora al Client, prèvia sol·licitud d'aquest a la mateixa Companyia Distribuïdora, en el moment en què es rescindeixi formalment el contracte d'accés, en la forma establerta a l'art. 79.7 de l'esmentat Reial decret o en la legislació que el desenvolupi o el substitueixi.

b) Serveis: El preu del Contracte serà anual i es cobrarà mitjançant quotes mensuals, que s'abonaran a través de la factura de subministrament d'energia (gas o electricitat), sempre que 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 Condicions particulars. L'import dels subministraments i serveis haurà de ser abonat pel Client en les dates de venciment. Les quantitats degudes i no pagades per qualsevol dels subministraments i serveis contractats generaran un interès de demora (interès legal incrementat en tres punts), sense necessitat de requeriment, des que finalitzi el termini de pagament.

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

El Client autoritza expressament que s'inclougi a la factura de subministrament el cobrament d'altres béns i/o Serveis que tinguin 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 aquest 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 tallis o alteracions en el subministrament són responsabilitat de la Companyia Distribuïdora.

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

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

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



I si canvia d'opinió, què pots fer?

9.- Dret de desistiment

En el termini de catorze dies naturals, a comptar des de la formalització 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.



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

10.- Subcontractació

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



Què cal saber sobre les dades que ens facilites?

11.- Protecció de dades de caràcter personal

De conformitat amb el que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, s'informa al Client del tractament de les seves dades personals per part del responsable del tractament, Naturgy 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 el Client que, durant el procés de contractació, Naturgy podrà consultar informació sobre la seva solvència patrimonial i sobre l'incompliment d'obligacions dineràries, financeres o de crèdit, la qual cosa donarà lloc a l'adopció d'una decisió automatitzada sobre l'aprovació o la denegació de la seva sol·licitud de contractació.

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

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

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

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

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

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



Com contactarem amb tu i com pots contactar amb nosaltres?

12.- Comunicacions/Adreça legal

S'entendran vàlidament fetes totes les notificacions al Client (incloses les relacionades amb la gestió del cobrament) realitzades a través de la factura del gas o de la llum, per correu ordinari o electrònic, a l'adreça facilitada pel Client, així com mitjançant missatges de veu SMS o WhatsApp al telèfon mòbil que hagi 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 d'Atenció al Client/Víes de solució de conflictes

Per a qualsevol tipus de queixa, reclamació i incidència en relació amb el servei contractat o ofert, així com per a qualsevol sol·licitud de baixa o d'informació sobre aspectes relatius a la contractació o al subministrament, o sobre comunicacions rebudes, pot dirigir-se per escrit al Departament d'Atenció al Client de Naturgy, situat a Plaça del Gas núm. 2, 08003 Barcelona, 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 suscitin en relació amb el seu Contracte de subministrament o amb les facturacions derivades d'aquest podran ser resoltes administrativament per l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor o per l'òrgan competent en matèria de consum o d'energia. Així mateix, 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. El seu web és www.consumo.gob.es/es/consumo/juntasArbitrales/nacional.



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 d'una conservació inadequats dels elements coberts per aquest Contracte, llevat que aquests danys siguin deguts a les actuacions de Naturgy.

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

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



Hauries de saber alguna cosa més?

16.- Altres qüestions d'interès

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

a) IDAE Institut per a la Diversificació i 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