Condiciones particulares del Contrato

Tarifa Por Uso: paga por lo que consumes (para luz y gas)

En Luz: Mantiene el precio del kWh de la energía contratada estable durante 12 meses, compatible con otras ofertas y promociones. Válida para tarifa 2.0TD sin Bono Social.
En Gas: Mantiene el precio del kWh de la energía contratada estable durante 12 meses, compatible con otras ofertas y promociones. Válida para tarifas RL.1, RL.2 y RL.3.

Tarifa Noche: paga de acuerdo a tu horario de consumo (sólo para luz)

Tiene un precio distinto del kWh de energía según el período horario de consumo estable durante 12 meses. Válida para tarifa 2.0TD sin Bono Social. Los períodos horarios corresponderán en todo momento con los establecidos para su tarifa de acceso.
Naturgy garantiza que adquirirá un volumen de energía renovable que equivaldrá al consumo de las tarifas anteriormente mencionadas. Dispondrá de unos certificados de Garantía de Origen de la energía (GdO) y el Cliente podrá consultar la aplicación de los mismos a su CUPS a través de la web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmc.es).

Tarifa Plana: paga lo mismo cada mes (para luz y gas)

La Tarifa Plana Luz y Tarifa Plana Gas consiste en la facturación de una cuota fija durante 12 mensualidades en función del consumo de luz y del consumo de gas anual estimado. No existirá ninguna regularización a la finalización de la vigencia. Su aplicación está condicionada a una duración del contrato de 12 meses.
Para cada contrato y vigencia se establece un consumo máximo anual pactado y una cuota mensual personalizada.
El consumo máximo anual pactado se calcula a partir del consumo de los 12 meses anteriores, incrementado en un 30% en el caso de la luz y un 50% en el caso del gas.
La cuota mensual se calcula teniendo en cuenta el consumo anual del contrato en los 12 meses anteriores y las características del suministro (potencia contratada en el contrato de luz, alquiler de contador, impuestos). En el caso de la Tarifa Plana Luz, el importe de la Cuota mensual incluye el Término de Potencia y de Energía, así como el importe del impuesto eléctrico y la financiación del Bono Social. En el caso de la Tarifa Plana Gas, el importe de la Cuota mensual incluye el Término Fijo y Variable, el importe del canon IRC y el importe del impuesto de hidrocarburos. En ambos casos, incluye el importe del alquiler del contador y del impuesto (IVA, IGIC o IPSI). El resto de conceptos que deban repercutirse al cliente normativamente serán facturados aparte y se adicionarán a cuota de la Tarifa Plana (a título enunciativo pero no limitativo: derechos de extensión, derechos de acometida, fianza, abono por calidad de servicio, inspección periódica, etc.).
Tarifas únicamente disponibles para contratos con tarifas 2.0TD en luz y RL.1. RL.2 y RL.3 en gas.
Baja de la Tarifa Plana: En caso de que el Cliente se dé de baja de la Tarifa Plana antes de finalizar la vigencia del Contrato, Naturgy le facturará la parte proporcional de la cuota mensual del mes en curso correspondiente a los días transcurridos desde la emisión de la última factura hasta la fecha de baja, considerando meses de 30 días. Una vez cause baja, el Cliente no podrá volver a contratar el producto hasta que hayan transcurrido 12 meses desde la baja.
Superación del consumo máximo anual: En el caso de superar el consumo máximo anual pactado durante la vigencia, Naturgy se reserva el derecho a pasar el contrato a la tarifa de referencia correspondiente indicada en las Condiciones Económicas adjuntas.

Tarifa Dinámica: tarifa indexada al mercado mayorista de energía (luz)

Precio del kWh de la energía contratada, variable según el mercado, actualizado cada hora, día y mes en los que realizas tu consumo.Tarifa compatible con otras ofertas y promociones. Válida para tarifa 2.0TD sin Bono Social y sin autoconsumo

Autoconsumo eléctrico: Precios de las modalidades con excedentes acogidas a compensación (sólo para luz)

Naturgy calculará el importe resultante de multiplicar los kWh de excedentes (energía generada y no autoconsumida) por el precio vigente en cada momento. El precio podrá ser revisable mensualmente.
El precio será de 0,06 €/kWh sin impuestos, 0,0726 €/kWh con IVA del 21%.
El resultado se restará del valor económico de la energía consumida en la red en el periodo de facturación. En ningún caso, el valor económico de la energía excedentaria podrá ser superior al valor económico de la energía consumida de la red en el periodo de facturación.
Modalidad no compatible con Tarifa Plana.

Servigas

Servigas Básico. Incluye:

a) Revisión preventiva anual: revisión de la instalación receptora individual de gas, caldera o calentador y sistema de calefacción (circuito hidráulico y radiadores). Revisión del resto de aparatos de uso doméstico, que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 178/2021 de 23 de Marzo.

   En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita durante un año, Naturgy quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese período de vigencia anual. Tras la revisión, se facilitará al Cliente un certificado de la revisión realizada que será el resultado de una actuación puntual y corresponderá a la situación de la instalación observada el día de la visita.

b) Coste de la inspección periódica obligatoria: Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy y dentro de los plazos legalmente establecidos para ello y cuando en el punto de suministro tenga un contrato de gas natural activo con Naturgy.

Servigas Xpress. Incluye:

a) Servicio de reparación con intervención urgente de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, de la caldera o calentador, sistema de calefacción (circuito hidráulico y radiadores), y del resto de aparatos que funcionen con gas, cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio. Queda excluida la reparación de averías cuyo origen sea un incorrecto diseño o planificación de la instalación.

   Condiciones de la intervención urgente:

   Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando

concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidas el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

Servigas Complet Agua Caliente. Incluye:

a) Revisión preventiva anual: revisión de la instalación receptora individual de gas y calentador. Revisión del resto de aparatos de uso doméstico que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 178/2021 de 23 de Marzo).

En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita durante un año, Naturgy quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese período de vigencia anual. Tras la revisión, se facilitará al Cliente un certificado de la revisión realizada que será el resultado de una actuación puntual y corresponderá a la situación de la instalación observada el día de la visita.

b) Coste de la inspección periódica obligatoria: Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy, dentro de los plazos legalmente establecidos para ello y cuando en el punto de suministro tenga un contrato de gas natural activo con Naturgy.

c) Servicio de reparación con intervención urgente de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, calentador, y resto de aparatos de uso doméstico que funcionen con gas, cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio. Queda excluida la reparación de averías cuyo origen sea un incorrecto diseño o planificación de la instalación. Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

d) Servicio de Asistencia: asesoramiento sobre la utilización, mejora o ampliación de las instalaciones cubiertas por el presente Contrato, con el fin de conseguir la máxima seguridad y eficiencia y, si fuera necesario, el desplazamiento al domicilio del Cliente. Las piezas, mano de obra y materiales serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

Quedan excluidos la revisión, el asesoramiento y la asistencia para la reparación de la instalación de calefacción individual (que comprende el termostato y el circuito hidráulico de calefacción que es aquél que, partiendo de una caldera a gas, transporta el agua de forma exclusiva para el Cliente por dicho circuito con el fin de producir calor, incluyendo los radiadores).

Para los clientes que hayan adquirido un calentador a gas a través de Naturgy, se incluirán los repuestos/piezas necesarias para la reparación o subsanación de aquellos defectos del equipo que tengan origen en el proceso de fabricación, durante 6 años desde la instalación realizada por Naturgy. Finalizado el sexto año desde el inicio del Contrato, el producto contratado dejará de incluir los repuestos y/o piezas.

Servigas Complet. Incluye:

a) Revisión preventiva anual: incluye la revisión de la instalación receptora individual de gas, caldera y sistema de calefacción (circuito hidráulico y radiadores). Revisión del resto de aparatos de uso doméstico que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 178/2021 de 23 de Marzo).

En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita durante un año, Naturgy quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese período de vigencia anual. Tras la revisión, se facilitará al Cliente un certificado de la revisión realizada que será el resultado de una actuación puntual y corresponderá a la situación de la instalación observada el día de la visita.

b) Coste de la inspección periódica obligatoria: Inspección de la instalación receptora individual regulada en el R.D. 984/2015, de 30 de octubre, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy, dentro de los plazos legalmente establecidos para ello y cuando en el punto de suministro tenga un contrato de gas natural activo con Naturgy.

c) Servicio de reparación con intervención urgente de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, caldera y sistema de calefacción (circuito hidráulico y radiadores) y resto de aparatos de uso doméstico que funcionen con gas cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio. Queda excluida la reparación de averías cuyo origen sea un incorrecto diseño o planificación de la instalación.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidas el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

d) Servicio de Asistencia: incluye el asesoramiento sobre la utilización, mejora o ampliación de las instalaciones cubiertas por el presente Contrato, con el fin de conseguir la máxima seguridad y eficiencia y, si fuera necesario, el desplazamiento al domicilio del Cliente. Las piezas, mano de obra y materiales serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

Para los clientes que hayan adquirido una caldera a través de Naturgy, se incluirán los repuestos/piezas necesarias para la reparación o subsanación de aquellos defectos del equipo que tengan origen en el proceso de fabricación, durante 6 años desde la instalación realizada por Naturgy. Finalizado el sexto año desde el inicio del Contrato, el producto contratado dejará de incluir los repuestos y/o piezas.

Exclusiones de la prestación del servicio

Quedan excluidos los Servicios e instalaciones no mencionados expresamente y, en particular:

- Actuaciones sobre contadores y elementos propiedad de la distribuidora o comunitarios.
- Las instalaciones de gas comunitarias que dan servicio a más de un hogar, las instalaciones que sean de pública concurrencia, o las que se destinen a usos no domésticos, instalaciones con aparatos de potencia útil por aparato superior a los 50 KW ó 43.000 Kcal o instalaciones con más de una caldera o un calentador.
- Las instalaciones de GLP alimentadas desde depósitos individuales.
- Instalaciones complementarias al sistema de gas para producir agua caliente o calefacción (instalaciones de frío/bomba de calor, aerotermia, solar

térmico, biomasa, etc)

- Los termos y otros equipos eléctricos para producción de ACS o calefacción
- Equipos generadores de aire caliente
- Comprobaciones del ánodo de sacrificio en aquellas calderas provistas del mismo (el cliente debe solicitar al instalador según las recomendaciones del fabricante su sustitución previo pago).
- Los desplazamientos requeridos por el cliente que sean innecesarios para resolver una incidencia.
- Sustitución, modificación o mejora de los elementos cubiertos en el presente contrato por variación de la normativa aplicable.
- Corrección de los defectos que se pudieran detectar en la instalación individual de gas con motivo de las revisiones que se derivan del presente servicio, asistencias o de las inspecciones periódicas obligatorias efectuadas por la compañía distribuidora, siempre y cuando dichos defectos provengan de una instalación inicial defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial o manipulación realizada por el cliente o por un tercero ajeno a NATURGY.
- Las asistencias reiteradas como consecuencia, bien de una mala conservación de la instalación o de los aparatos gasodomésticos o bien, de la falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas en visitas anteriores.
- Las asistencias reiteradas por un mal funcionamiento de la caldera, calentador o de cualquier otro gasodoméstico, cuando su antigüedad supere los 10 años.
- Las asistencias cuando los aparatos gasodomésticos y caldera o calentador se encuentren en periodo de garantía inicial del fabricante o proveedor o en período de garantía de una reparación anterior, cuyos supuestos se cubrirán por las referidas garantías, salvo que el cliente solicite expresamente que NATURGY atienda dicha asistencia.
- Revisión de elementos y/o partes de la instalación no visible y/o no accesible al técnico de mantenimiento, por altura, interposición de mobiliario, estructura de la vivienda u otros objetos.
- Movimiento de elementos unidos a partes del inmueble de una manera fija de forma que no puedan separarse de él sin quebrantamiento de la materia o deterioro del objeto y/o trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente contrato salvo que se indique expresamente en un presupuesto adicional y el cliente exprese su conformidad. Se entenderá como tales falsos techos, falsos suelos, elementos de ornamentación, etc

Servielectric

Servielectric Xpress. Incluye:

a) Servicios de reparación eléctrica con intervención urgente:

- Frigorífico / congelador cuando éstos no funcionen o lo hagan a bajo rendimiento.
- Lavadora, lavavajillas, secadora, vitrocerámica, horno y campana extractora cuando éstos no funcionen.
- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en la vivienda o en la fase donde se encuentre el frigorífico/congelador.
- No disponibilidad de agua caliente (en referencia a reparaciones de termos/ calentadores eléctricos).
- Aire acondicionado / bomba de calor cuando no funcione o lo haga a bajo rendimiento.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

b) Servicios de reparación con intervención convencional:

Las actuaciones no contempladas como urgentes en el apartado anterior serán atendidas como servicios de reparación con intervención convencional cuando se refieran a los siguientes electrodomésticos/instalaciones:

- Electrodomésticos de gama blanca (frigorífico/congelador, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica, y campana extractora).
- Equipos de aire acondicionado/ bomba de calor.
- Calentadores/Termos eléctricos.
- Interruptores, enchufes y puntos de luz, así como averías en la instalación eléctrica de la vivienda.

Condiciones de la intervención convencional:

Se realizará el contacto con el reparador en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso y la visita del mismo se producirá en menos de veinticuatro (24) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las mismas.

Incluye los gastos de desplazamiento. Quedan excluidas las piezas, mano de obra y los materiales que serán facturados por el reparador al Cliente, previa aceptación del presupuesto que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Para información de tarifas en vigor el Cliente deberá llamar al Teléfono de Asistencia.

c) Un servicio al año de “manitas eléctrico” para realizar las tareas relacionadas con la instalación eléctrica detalladas a continuación:

- Instalación de lámpara o ventilador de techo cuando no se requiera nuevo punto de luz.
- Colocación o cambio de enchufes e interruptores, cuando no se requiera manipulación de cableado eléctrico.
- Colocación o cambio de bombillas, tubos de neón, fluorescentes y timbres.
- Instalación de apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Instalación de equipamiento tecnológico como televisores, DVD, “home cinema” y equipos informáticos.

Condiciones del servicio “manitas eléctrico”:

Solicitud de un servicio de manitas por cada año de vigencia del Contrato, con el desplazamiento y dos (2) horas de mano de obra gratuitas. Visita en domicilio de 8 a 20h de lunes a viernes (con visita previamente acordada). Quedarán fuera de cobertura las piezas y la mano de obra que exceda de las dos horas incluidas en el servicio.

Servielectric Xpress Piezas. Incluye:

a) Servicios de reparación eléctrica con intervención urgente:

- Frigorífico / congelador cuando éstos no funcionen o lo hagan a bajo rendimiento.
- Lavadora, lavavajillas, secadora, vitrocerámica, horno y campana extractora cuando éstos no funcionen.

- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en la vivienda o en la fase donde se encuentre el frigorífico/congelador.
- No disponibilidad de agua caliente (en referencia a reparaciones de termos / calentadores eléctricos).
- Aire acondicionado / bomba de calor cuando no funcione o lo haga a bajo rendimiento.

Las piezas en intervención urgente quedarán incluidas en caso de Avería Interna para lavadora, lavavajillas, secadora, horno, vitrocerámica, campana extractora y frigorífico/congelador con antigüedad de menos de 10 años y fuera de garantía.

Se entiende por avería interna la incapacidad de una pieza garantizada para funcionar conforme a las especificaciones de su fabricante como resultado de un fallo mecánico, eléctrico o electrónico. Se considerará que ha fallado cuando ya no pueda desempeñar la función para la que fue diseñada. La antigüedad de los electrodomésticos cubiertos se determinará según su fecha de compra que será justificada por el cliente mediante ticket o factura de compra.

Se entiende por avería de reparación antieconómica aquella avería que supere el valor de los 300€ con IVA incluido, por lo que en este caso, quedaría fuera de las coberturas de las piezas.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Garantía de 6 meses.

b) Servicios de reparación con intervención convencional:

Las actuaciones no contempladas como urgentes en el apartado anterior serán atendidas como Servicios de reparación con intervención convencional cuando se refieran a los siguientes electrodomésticos/instalaciones:

- Electrodomésticos de gama blanca (frigorífico/congelador, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica, y campana extractora).
- Equipos de aire acondicionado/ bomba de calor.
- Calentadores/Termos eléctricos.
- Interruptores, enchufes y puntos de luz, así como averías en la instalación eléctrica de la vivienda.

Condiciones de la intervención convencional:

Se realizará la visita antes de las 24h laborables. Incluye los gastos de desplazamiento y el presupuesto gratuito. Garantía de 6 meses.

c) Servicio de “manitas eléctrico” para realizar las tareas relacionadas con la instalación eléctrica detalladas a continuación:

- Instalación de lámpara o ventilador de techo cuando no se requiera nuevo punto de luz.
- Colocación o cambio de enchufes e interruptores, cuando no se requiera manipulación de cableado eléctrico.
- Colocación o cambio de bombillas, tubos de neón, fluorescentes y timbres.
- Instalación de apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Instalación de equipamiento tecnológico como televisores, DVD, “home cinema” y equipos informáticos.

Condiciones del servicio “manitas eléctrico”:

Solicitud de un servicio de manitas por cada año de vigencia del Contrato, con el desplazamiento y dos (2) horas de mano de obra gratuitas. Visita en domicilio de 8 a 20h de lunes a viernes (con visita previamente acordada). Quedarán fuera de cobertura las piezas y la mano de obra que exceda de las dos horas incluidas en el servicio. Garantía de 6 meses.

Exclusiones en piezas aplicables al Servielectric Xpress Piezas:

- Las averías de aparatos cuya antigüedad sea superior a 10 años en el momento de producirse el siniestro o averías de aparatos que se encuentren en periodo de garantía del fabricante.
- Gastos de mantenimiento y conservación del aparato, tales como el engrase, limpieza, ajuste, erosión, corrosión, oxidaciones, cavitación, herrumbre, incrustaciones, así como el desgaste paulatino como consecuencia del uso o funcionamiento normal del aparato.
- Daños o sustitución de las gomas de admisión y desagüe, bombillas y similares, así como los daños puramente estéticos.
- Averías ya existentes al contratar el servicio o daños causados por reparaciones de los aparatos realizadas por el propio usuario o por servicios técnicos no autorizados por Naturgy.
- Mantener en servicio el aparato después de una avería, antes de que haya terminado la reparación definitiva, y/o daños ocasionados de forma intencionada.
- Cualquier avería de la que sea responsable el fabricante o proveedor del aparato, así como siniestros en cadena o en serie como consecuencia de fallos, errores o defectos en la construcción o montaje, o errores de diseño o debidos a una deficiente instalación.
- Averías producidas como consecuencia de un uso anormal, negligente o inadecuado del aparato o por cualquier tipo de acción de origen externo.
- Daños causados intencionalmente en el aparato, accidentales, golpes causados por algo externo o producidos por fenómenos atmosféricos o sobretensiones.
- Reclamaciones por pérdida de utilidad del aparato como consecuencia de la inexistencia de piezas de repuesto por cualquier causa.
- Electrodomésticos con número de serie ilegible o no exista una factura que pueda justificar la fecha de compra.
- Reparaciones antieconómicas, avería/servicio cuya pieza(s) supere(n) el valor de 300€ con IVA incluido (248€ sin IVA).

Servielectric Complet. Incluye:

a) La Revisión Preventiva Anual de los equipos de aire acondicionado doméstico/bomba de calor individual: equipos unitarios autónomos de solo frío o frío/ calor condensados por aire, pudiendo ser unidad compacta de ventana, unidad partida (split, multisplit, cassete), así como conductos, rejillas y difusores en el caso de que exista ventilación forzada. La revisión se efectuará dentro del periodo de vigencia anual del Contrato y de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Naturgy y según la Normativa vigente.

En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita durante un año, Naturgy quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese período de vigencia anual. Tras la revisión, se facilitará al Cliente un certificado de la revisión realizada que será el resultado de una actuación puntual y corresponderá a la situación de la instalación observada el día de la visita.

b) Servicios de reparación eléctrica con intervención urgente:

- Frigorífico / congelador cuando éstos no funcionen o lo hagan a bajo rendimiento.
- Lavadora, lavavajillas, secadora, vitrocerámica, horno y campana extractora cuando éstos no funcionen.

- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en la vivienda o en la fase donde se encuentre el frigorífico/congelador.
- No disponibilidad de agua caliente (en referencia a reparaciones de termos/ calentadores eléctricos).
- Aire Acondicionado / bomba de calor cuando no funcione, o lo haga a bajo rendimiento.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

c) Servicios de reparación eléctrica con intervención convencional:

Todas las actuaciones no contempladas como urgentes en el párrafo anterior serán atendidas como Servicios de reparación con intervención convencional se facilitará al Cliente un profesional cualificado para atender en su vivienda las reparaciones de los siguientes aparatos/instalaciones:

- Electrodomésticos de gama blanca (frigorífico/congelador, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica, y campana extractora).
- Equipos de aire acondicionado/ bomba de calor.
- Calentadores/Termos eléctricos.
- Interruptores, enchufes y puntos de luz, así como averías en la instalación eléctrica de la vivienda.

Condiciones de la intervención convencional:

Se realizará el contacto con el reparador en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso y la visita del mismo se producirá en menos de veinticuatro (24) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las mismas.

Incluye los gastos de desplazamiento. Quedan excluidas las piezas, mano de obra y los materiales que serán facturados por el reparador al Cliente, previa aceptación del presupuesto que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Para información de tarifas en vigor el Cliente deberá llamar al Teléfono de Asistencia.

Para los clientes que hayan adquirido un aire acondicionado o termo eléctrico a través de Naturgy, se incluirán los repuestos/piezas necesarias para la reparación o subsanación de aquellos defectos del equipo que tengan origen en el proceso de fabricación, durante 6 años desde la instalación realizada por Naturgy. Finalizado el sexto año desde el inicio del Contrato, el producto contratado pasará a ser el Servielectric Complet (aire acondicionado) o Xpress (termo) (sin incluir los repuestos/ piezas).

d) Un servicio al año de “manitas eléctrico” para realizar las tareas relacionadas con la instalación eléctrica detalladas a continuación:

- Instalación de lámpara o ventilador de techo cuando no se requiera nuevo punto de luz.
- Colocación o cambio de enchufes e interruptores, cuando no se requiera manipulación de cableado eléctrico.
- Colocación o cambio de bombillas, tubos de neón, fluorescentes y timbres.
- Instalación de apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.
- Instalación de equipamiento tecnológico como televisores, DVD, “home cinema” y equipos informáticos.

Condiciones del servicio “manitas eléctrico”:

Solicitud de un servicio de manitas por cada año de vigencia del Contrato, con el desplazamiento y dos (2) horas de mano de obra gratuitas.

Visita en domicilio de 8 a 20h de lunes a viernes (con visita previamente acordada). Quedarán fuera de cobertura las piezas y la mano de obra que exceda de las dos horas incluidas en el servicio.

Exclusiones de los servicios relativos a instalaciones eléctricas:

Quedan excluidos los Servicios e instalaciones no mencionados expresamente y, en particular:

- Instalaciones con potencia contratada superior a 15 KW o las conectadas a redes de media o alta tensión.
- Actuaciones sobre contadores y elementos propiedad de la distribuidora o comunitarios.
- Las instalaciones de climatización comunitarias, las de locales de pública concurrencia, las de aerotermia, las de uso no doméstico y las domésticas que tengan una instalación con potencia contratada superior a 15kW o que dispongan de más de 6 unidades interiores o exteriores, y de más de 10 difusores y rejillas. Asimismo, quedan excluidos los aparatos de aire acondicionado portátil.
- Las instalaciones de climatización o los aparatos eléctricos en periodo de garantía del fabricante, proveedor o una reparación anterior, cuyos supuestos se cubrirán por las referidas garantías, salvo que el cliente solicite expresamente que Naturgy atienda dicha petición.
- Los hornos microondas cuando son equipos independientes
- Los electrodomésticos y periféricos diferentes a los expresamente incluidos en el alcance.
- Los desplazamientos requeridos por el cliente que sean innecesarios para resolver una incidencia.
- Las asistencias reiteradas como consecuencia, bien de una mala conservación de la instalación o de los aparatos o bien, de la falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas en visitas anteriores.
- Las asistencias reiteradas por un mal funcionamiento de los electrodomésticos, cuando su antigüedad supere los 10 años.
- Movimiento de elementos unidos a partes del inmueble de una manera fija de forma que no puedan separarse de él sin quebrantamiento de la materia o deterioro del objeto y/o trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente contrato salvo que se indique expresamente en un presupuesto adicional y el cliente exprese su conformidad. Se entenderá como tales falsos techos, falsos suelos, elementos de ornamentación, etc.
- Sustitución o mejora de los elementos cubiertos en el presente Contrato o su modificación por variación de la normativa aplicable.
- Revisión de los elementos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por el instalador y trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente Contrato salvo aprobación expresa del Cliente del correspondiente presupuesto para efectuar dichos trabajos.
- La limpieza técnica del interior de conductos y la revisión de equipos de aire acondicionado domésticos que no funcionen con el gas refrigerante señalado por el Protocolo de Kioto y la normativa que traspone esa norma.

Servihogar

Servihogar. Incluye:

a) Servicio de reparación con intervención urgente con las siguientes coberturas:

- Fontanería: a) rotura de tuberías que se encuentren en el interior de muros, paredes, techos que queden ocultas a la vista pero que produzcan escapes de

agua y causen daños; b) rotura de tuberías vistas, radiadores, llaves de paso que produzcan escapes de agua y causen daños; c) atrancos o embozos.

- Cerrajería: a) apertura de puerta, siempre que el Cliente no pueda acceder a la vivienda (o la de su aparcamiento si es una vivienda unifamiliar) o no pueda salir; b) Reparación o sustitución de bombillo, pomo y manilla, cuando impida acceso a vivienda; c) Reparación o sustitución de cierre/ cerradura de hogar, en los casos que quede desprotegido o impida salir o entrar.
- Cristalería: Cuando se trate de rotura de cristales y/o ventanas que den al exterior quedando la vivienda desprotegida frente al acceso de terceros desde el exterior (bajos edificio), exista peligro físico o de inclemencias meteorológicas.

Condiciones de la intervención urgente:

Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

b) Servicio de reparación con intervención convencional a través del cual se pondrá a disposición del Cliente un profesional cualificado para prestar en su vivienda los siguientes Servicios: fontanería, cerrajería, persianas, carpintería, albañilería, carpintería metálica, antenas, pintura, cristalería, contratistas, reparación de tejados, parquet, desembozos, alarmas, equipos informáticos, barnizador esmaltador, yesero, limpiezas (tras obras en domicilio), enmoquetador, marmolista y tapicero.

Condiciones de la intervención convencional:

Se realizará el contacto con el reparador en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso y la visita del mismo se producirá en menos de veinticuatro (24) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las mismas.

Incluye los gastos de desplazamiento. Quedan excluidas las piezas, mano de obra y los materiales que serán facturados por el reparador al Cliente, previa aceptación del presupuesto que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Para información de tarifas en vigor el Cliente deberá llamar al Teléfono de Asistencia.

c) Servicio al año “manitas hogar” incluye tres (3) horas de mano de obra de un especialista para realizar las tareas relacionadas con el hogar detalladas a continuación:

- Colgar cuadros, estanterías, cortinas, estores, soportes de TV y espejos, colocar tiradores de puertas.
- Montaje y/o ajuste de muebles (Tipo “Ikea”) de dormitorio, cocina u otras estancias del hogar que un técnico pueda manipular.
- Sellados en cocina, baño, cristalería y rodapiés de madera.
- Servicios de carpintería consistentes en colocaciones de ruedas en armarios, adaptación de cajones, regulación de puertas y marcos de puertas.
- Colocación de flexos de ducha.

d) Servicio de asistencia informática: el Cliente dispondrá de un técnico informático para solventar telefónicamente los posibles problemas que tenga con su ordenador personal, con un máximo de 12 consultas al año. Si el problema persistiera y no se resolviera con los medios disponibles, el Cliente podrá solicitar el envío de un técnico a su domicilio. En este caso el Cliente deberá abonar el precio del desplazamiento y el técnico, una vez en el domicilio, efectuará la reparación previa aceptación de presupuesto por parte del Cliente.

e) Servicio de asistencia personal consistente en:

- Asistencia jurídico-legal: El Cliente tendrá a su disposición un asesor jurídico que e aclarará telefónicamente cualquier duda relacionada con alguno de los ámbitos del Derecho incluyéndose Mercantil, Civil, Laboral y Seguridad Social, Derecho de los Consumidores, Medioambiental y asesoramiento legal Fiscal. Adicionalmente se proporcionará al Cliente la opción de concertar, previo presupuesto, una cita en un despacho de abogados en todo el territorio de España.
- Servicio de gestoría: Asesoría telefónica en Servicios de gestoría, de forma personalizada y la posibilidad de concertar los Servicios que necesite en cualquier provincia de España.
- Gestión de multas de tráfico: recurso en vía administrativa de una (1) multa gratis por año Se excluyen las sanciones recaídas en procedimientos penales y las derivadas de infracciones cometidas en el extranjero. El Cliente podrá obtener asesoramiento y gestión multas de tráfico, previa aceptación de presupuesto.
- Consulta médica: Atención telefónica de un equipo médico especializado en la atención y asesoría. En caso de ser necesario, transferencia telefónica a los servicios públicos de atención sanitaria 24 horas.

Exclusiones de la prestación del servicio

- Trabajos en viviendas que no sean de uso residencial
- Trabajos que puedan incumplir las normativas aplicables de cada sector o que sean técnicamente inviables o no recomendables.
- Los trabajos en altura requerirán una aceptación previa por parte del cliente de un presupuesto que incluirá el coste de los medios a utilizar.
- Los atrancos o embozos que requieran un camión cuba requerirán una aceptación previa por parte del cliente de un presupuesto que incluirá el coste de los medios a utilizar.

Servisolar

Servisolar. Incluye:

a) La Revisión Preventiva Anual sobre los equipos de la instalación fotovoltaica:

- Comprobación visual de los paneles solares y de su máximo valor de tensión.
- Verificación del estado de las conexiones eléctricas.
- Comprobación visual del inversor verificando ruidos y/o vibraciones.
- Inspección visual de las baterías (si se disponen de ellas).
- Verificación general de funcionamiento y del gráfico de carga/descarga de la batería.

Condiciones de la visita preventiva:

La revisión preventiva anual se realizará dentro del periodo de vigencia anual del Contrato y de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido

Naturgy en cada momento. En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita durante un año, Naturgy quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese periodo de vigencia anual.

Tras la revisión, se facilitará al Cliente un Informe/Acta de la revisión realizada que será el resultado de una actuación puntual y corresponderá a la situación de la instalación observada el día de la visita.

b) Asistencias técnicas: Atención de averías o desconfiguraciones de los inversores y/o conexión wifi, así como fallos en el funcionamiento correcto de la instalación fotovoltaica.

c) Servicio de reparación: cuando no funciona la instalación fotovoltaica y se requiere la presencia del técnico en la instalación.

Condiciones de las asistencias técnicas y servicio de reparación:

Atención telefónica las veinticuatro (24) horas y los trecientos sesenta y cinco (365) días de año. En el caso que fuese necesario una intervención presencial y tras la atención telefónica, el técnico asignado en menos de tres (3) horas desde la recepción del aviso, se pondrá en contacto con el cliente en horario laboral (de lunes a viernes de ocho (8) a veinte (20) horas) y cerrará la visita presencial.

Esta se producirá en menos de cuarenta ocho (48) horas laborales, si fuera necesaria, se realizará dentro de horario laboral (de lunes a viernes de ocho (8) a veinte (20) horas), salvo cuando concurran circunstancias de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de la misma.

Las intervenciones presenciales se realizarán un máximo de dos (2) por vigencia de contrato y estas incluyen los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra en trabajos de reparación, previa aceptación del presupuesto. Quedan excluidos el resto de las horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales que serán facturados por el instalador al Cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente. Garantía de seis (6) meses de las reparaciones realizadas.

Adicionalmente, aquellos Clientes que hayan adquirido equipamiento para una instalación fotovoltaica a través de Naturgy bajo el paraguas Solar tendrán soporte para en la gestión de garantías cuando el equipo se encuentre en esta situación “garantía de fabricante”.

Para las instalaciones fotovoltaicas no realizadas por Naturgy bajo el paraguas de Solar, el cliente confirma que su instalación de fotovoltaica cumple con la normativa vigente aplicada en la comunidad autónoma donde se encuentra y que la instalación está legalizada en la construcción y en la puesta en marcha.

Esta documentación puede solicitarla el instalador y el cliente debe de ponerla a disposición de este.

Exclusiones de las coberturas para las instalaciones fotovoltaica:

- Los gastos de desplazamientos y asistencias consecuencia de un mal uso y conservación de las instalaciones, falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas por Naturgy o relativos a instalaciones cuya antigüedad supere los 12 años.
- La sustitución o mejora de los elementos cubiertos en el presente contrato o su modificación por variación de la normativa aplicable.
- Naturgy no será responsable de los daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos de los elementos cubiertos por el servicio, salvo que dichos daños sean debidos a las actuaciones de Naturgy.
- Naturgy tampoco será responsable de los daños causados a terceros por los elementos cubiertos por el servicio ni de los daños ocasionados a dichos elementos por heladas, granizo, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.
- No se accederá a tejados inclinados o no transitables para realizar las labores de mantenimiento. En el caso de que para alguna reparación sea necesario acceder y utilizar algún medio adicional para trabajar con seguridad, como, por ejemplo: una plataforma elevadora, una línea de vida o medios humanos adicionales, el coste de la operación será asumido íntegramente por el cliente previa aceptación del presupuesto al instalador.
- Quedan excluidos, para cualquier tipo de intervención, la limpieza de placas o paneles solares y cualquier actuación que requiera trabajos en altura. La revisión preventiva se realiza sin acceso a tejados o cubiertas, mediante comprobaciones visuales desde el suelo.

Batería Virtual

Requisitos para la activación del servicio de Batería Virtual

Para poder activar el servicio de Batería Virtual (el “Servicio”) el cliente debe tener un contrato de electricidad activo en Naturgy, con la modalidad de autoconsumo con compensación simplificada de excedentes también activada.

El cliente puede asociar al Servicio a todos los suministros de gas y electricidad con contrato en Naturgy de los cuales sea titular una vez el Servicio esté activado.

Cada cliente sólo puede tener activo un Servicio simultáneamente. Sin embargo, si un mismo cliente tiene más de un punto de suministro en régimen de autoconsumo eléctrico con compensación simplificada de excedentes, también esos otros puntos de suministro contribuirán a incrementar el saldo de la Batería Virtual.

Funcionamiento del Servicio

El importe de compensación de excedentes antes de impuestos que por motivos regulatorios no se pueda compensar en la factura del mes en que se han generado los excedentes se almacenará en la Batería Virtual para su utilización en próximas facturas de gas y electricidad del punto de suministro que ha contratado el Servicio y/o facturas de otros puntos de suministro asociados al Servicio.

El saldo disponible se utilizará para compensar el importe de dichas facturas por orden cronológico de emisión y hasta conseguir que el importe a pagar por el cliente sea cero (incluyendo también el importe de otros servicios contratados con Naturgy así como cualquier otro concepto incluido en la factura). El cliente no podrá elegir sobre qué facturas o productos se utiliza el saldo de la Batería Virtual ni podrá utilizarlo para pagar otros bienes.

En el caso excepcional de que el saldo de la Batería Virtual fuese negativo (debido a una refacturación), el saldo positivo que se genere en futuras facturas se utilizará en primer lugar para cancelar el saldo negativo hasta dejarlo a cero y, a continuación, para compensar las facturas de energía de los suministros asociados al Servicio.

El cliente podrá consultar su saldo, los últimos movimientos de la Batería Virtual, así como todos los suministros asociados al Servicio en su Área Clientes.

Cuota por la prestación del Servicio

Naturgy facturará al cliente una cuota diaria por la prestación del Servicio en las facturas de electricidad del suministro que ha contratado el Servicio, no facturando ningún importe por dicho concepto en las facturas de los suministros asociado. El precio puede ser revisable mensualmente.

Procedimiento para desasociar puntos de suministro al Servicio

En el momento de activación del Servicio, quedarán automáticamente asociados a éste todos aquellos puntos de suministro que sean titularidad del cliente que ha contratado el Servicio.

Cada punto de suministro en el que el cliente suscriba un nuevo contrato de gas o electricidad con Naturgy quedará automáticamente asociado al Servicio. El cliente podrá desasociar, en cualquier momento y sin coste, cualquiera de los puntos de suministro asociados al Servicio a través de su Área Clientes.

Las facturas de energía de los puntos de suministro desasociados del Servicio que se emitan con posterioridad a la desasociación no se beneficiarán del saldo de la Batería Virtual.

El cambio de titular o la baja de todos los contratos de energía de un punto de suministro asociado al Servicio implicará la desasociación automática de ese punto de suministro del Servicio.

Baja del Servicio

El cliente podrá solicitar la baja del Servicio en cualquier momento, sin ningún tipo de penalización. La baja aplicará desde la fecha del último consumo de electricidad que haya facturado Naturgy al cliente en el punto de suministro que ha contratado el Servicio. A partir de dicha fecha, los excedentes no compensados no se acumularán y Naturgy tampoco facturará al cliente ninguna cuota por el Servicio.

El cliente podrá solicitar la baja del Servicio a través de los canales de Atención al Cliente de Naturgy descritos en las Condiciones Generales.

Se producirá la baja automática del Servicio en caso de que el contrato de suministro eléctrico que ha contratado el Servicio cause baja en Naturgy, cambie de modalidad de autoconsumo a modalidad sin compensación simplificada o cambie de titular.

La baja del Servicio implicará que Naturgy dejará de facturar la cuota del Servicio (en caso de que la hubiera) y cancelará todo el saldo acumulado en la Batería Virtual perdiéndose los importes acumulados por el cliente en los siguientes términos:

- Si el saldo acumulado en la batería es negativo en el momento de la baja del Servicio (por refacturaciones), se cobrará al cliente el importe equivalente a ese saldo negativo por el método de pago establecido.
- Vigencia del saldo de la Batería Virtual tras la finalización del Servicio: Naturgy compensará el saldo de la batería del cliente en las facturas que se emitan hasta 45 días después de la finalización del Servicio.

Caducidad del saldo almacenado en la Batería Virtual durante la vigencia del Servicio

Durante la vigencia del Servicio, el saldo almacenado en la Batería Virtual y no utilizado tendrá una vigencia de 5 años desde la fecha de su generación. Transcurrido ese plazo, caducará y no podrá utilizarse.