Condicións particulares do contrato

Tarifa Por Uso: paga polo que consomes (para luz e gas)

En Luz: Mantén o prezo do kWh da enerxía contratada estable durante 12 meses, compatible con outras ofertas e promocións. Válida para tarifa 2.0TD sen Bono Social.

En Gas: Mantén o prezo do kWh da enerxía contratada estable durante 12 meses, compatible con outras ofertas e promocións. Válida para tarifas RL.1, RL.2 e RL.3.

Tarifa Noite: paga segundo o teu horario de consumo

Ten un prezo diferente do kWh de enerxía segundo o período horario de consumo estable durante 12 meses. Válida para a tarifa 2.0TD sen bono social. Os períodos horarios corresponderán en todo momento aos establecidos para a súa tarifa de acceso.

Naturgy garante que adquirirá un volume de enerxía renovable que será equivalente ao consumo das tarifas anteriormente mencionadas. Disporá duns certificados de garantía de orixe da enerxía (GdO) e o cliente poderá consultar a súa aplicación no seu CUPS a través da web da Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia (www.cnmc.es).

Tarifa Plana: paga o mesmo cada mes (para luz e gas)

A Tarifa Plana Luz y Tarifa Plana gas consiste na facturación dunha cota fixa durante 12 mensualidades en función do consumo de luz anual estimado. Non haberá ningunha regularización ao final da vixencia. A súa aplicación está condicionada a unha duración do contrato de 12 meses.

Para cada contrato e vixencia, establécese un consumo anual máximo pactado e unha cota mensual personalizada.

O consumo máximo anual pactado calcúlase a partir do consumo dos 12 meses anteriores, incrementado nun 30 % no caso da luz e un 50 % no caso do gas

A cota mensual calcúlase tendo en conta o consumo anual do contrato nos 12 meses anteriores e as características do subministro (potencia contratada no contrato de luz, aluguer de contador, impostos). No caso da Tarifa Plana Luz, o importe da Cota mensual inclúe o Término de Potencia e de Enerxía, así como o importe do imposto eléctrico e a financiación do Bono Social. No caso da Tarifa Plana Gas, o importe da Cota mensual inclúe o Término Fixo e Variable, o importe do canon IRC e o importe do imposto de hidrocarburos. En ambos os casos, inclúe o importe do aluguer do contador e do imposto (IVE, IGIC ou IPSI). O resto de conceptos que deban repercutirse ao cliente normativamente facturarase aparte e engadirase á cota da Tarifa Plana (a título enunciativo pero non limitativo: dereitos de extensión, dereitos de acometida, fianza, abonamento por calidade de servizo, inspección periódica, etc.).

Tarifa só dispoñible para contratos con tarifa 2.0TD sen bono social e RL.1, RL.2 y RL.3 en gas

Baixa da Tarifa Plana: no caso de que o cliente dea de baixa a Tarifa Plana antes de finalizar a vixencia do Contrato, Naturgy facturaralle a parte proporcional da cota mensual do mes en curso correspondente aos días transcorridos dende a emisión da última factura ata a data de baixa, considerando meses de 30 días. Unha vez de baixa, o cliente non poderá contratar de novo o produto ata que transcorran 12 meses dende a tal baixa.

Superación do consumo máximo anual: no caso de superar o consumo máximo anual pactado durante a vixencia, Naturgy resérvase o dereito de pasar o contrato á tarifa de referencia correspondente indicada nas Condicións económicas anexas.

Tarifa Dinámica: tarifa indexada ao mercado maiorista de enerxía (luz)

Prezo do kWh da enerxía contratada, variable segundo o mercado, actualizado cada hora, día e mes nos que realizas o teu consumo.Tarifa compatible con outras ofertas e promocións. Válida para tarifa 2.0TD sen Bono Social e sen autoconsumo

Autoconsumo eléctrico: prezos das modalidades con excedentes acollidas a compensación

Naturgy calculará o importe resultante de multiplicar os kWh de excedentes (enerxía xerada e non autoconsumida) polo prezo vixente en cada momento. O prezo poderá revisarse mensualmente.
O prezo será de 0,06 €/kWh sen impostos, 0,0726 €/kWh con IVA do 21%.

O resultado restarase ao valor económico da enerxía consumida na rede no período de facturación. En ningún caso, o valor económico da enerxía excedentaria poderá ser superior ao valor económico da enerxía consumida da rede no período de facturación.

Modalidade non compatible coa Tarifa Plana.

Servigas

Servigas Básico. Inclúe:

a) Revisión preventiva anual: revisión da instalación receptora individual de gas, caldeira ou calentador e sistema de calefacción (circuíto hidráulico e radiadores),. Revisión do resto de aparellos de uso doméstico, que funcionen con gas, de acordo co programa de visitas que teña establecido Naturgy. Neste servizo quedan incluído os labores de mantemento das instalacións obxecto do mesmo recollidas no RITE (R.D. 178/2021 do 23 de Marzo. No caso de imposibilidade de contactar co Cliente para concertar a visita durante un ano, Naturgy quedará eximida da obrigación de realizar a revisión correspondente a ese período de vixencia anual. Tras a revisión, facilitarase ao Cliente un certificado da revisión realizada que será o resultado dunha actuación puntual e corresponderá á situación da instalación observada o día da visita.

b) Custo da inspección periódica obrigatoria: Inspección da instalación receptora individual regulada no Real decreto 984/2015, do 30 de outubro, de acordo co programa de visitas que Naturgy establecese, nos prazos legalmente fixados para tal e cando no punto de subministración exista un contrato de gas natural activo con Naturgy.

Servigas Xpress. Inclúe:

a) Servizo de reparación con intervención urxente dos defectos de funcionamento da instalación individual de gas, da caldeira ou que contador, sistema de calefacción (circuíto hidráulico radiadores, e do resto de aparellos que funcionen con gas, cando para a súa reparación se precise a asistencia a domicilio. Queda excluída a reparación de avarías cuxa orixe sexa un incorrecto deseño ou planificación da instalación.

Condicións de intervención urxente:

Realizarase no menor tempo posible e, en todo caso, nun prazo inferior a tres (3) horas dende a recepción do aviso, agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso, Naturgy quedará eximida de cumprir o prazo e informará o cliente das referidas circunstancias.

Inclúe os gastos de desprazamento e as primeiras tres (3) horas de man de obra. Quedan excluídas o resto das horas de man de obra utilizadas, así como as pezas e materiais, que serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente.

Servigas Complet Auga Quente. Inclúe:

a) Revisión preventiva anual: revisión da instalación receptora individual de gas e quentador. Revisión do resto dos aparellos de uso doméstico que funcionen con gas, segundo o programa de visitas establecido por Naturgy. Este servizo abrangue os traballos de mantemento das instalacións obxecto deste incluídos no RITE (Real decreto 178/2021, do 23 de marzo).
No caso de imposibilidade de contactar co Cliente para concertar a visita durante un ano, Naturgy quedará eximida da obrigación de realizar a revisión correspondente a ese período de vixencia anual. Tras a revisión, facilitarase ao Cliente un certificado da revisión realizada que será o resultado dunha actuación puntual e corresponderá á situación da instalación observada o día da visita

b) Custo da inspección periódica obrigatoria: Inspección da instalación receptora individual regulada no Real decreto 984/2015, do 30 de outubro, de acordo co programa de visitas que Naturgy establecese, nos prazos legalmente fixados para tal e cando no punto de subministración exista un contrato de gas natural activo con Naturgy.

c) Servizo de reparación con intervención urxente dos defectos de funcionamento da instalación individual de gas, quentador e resto de aparellos de uso doméstico que funcionen con gas, cando para a súa reparación se precise asistencia no domicilio. Queda excluída a reparación de avarías cuxa orixe sexa por un deseño ou planificación incorrectos da instalación.
Condicións de intervención urxente:
Realizarase no menor tempo posible e, en todo caso, nun prazo inferior a tres (3) horas dende a recepción do aviso, agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso, Naturgy quedará eximida de cumprir o prazo e informará o cliente das referidas circunstancias.
Inclúe os gastos de desprazamento e as primeiras tres (3) horas de man de obra. Quedan excluídas o resto das horas de man de obra utilizadas, así como as pezas e materiais, que serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente.

d) Servizo de asistencia: asesoramento no uso, mellora ou ampliación das instalacións que abrangue o presente Contrato, co fin de acadar a máxima seguridade e eficiencia e, se for preciso, o desprazamento ao domicilio do cliente. As pezas, a man de obra e os materiais serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente.
Quedan excluídas a revisión, o asesoramento e a asistencia para a reparación da instalación de calefacción individual (que comprende o termóstato e o circuíto hidráulico de calefacción, que é aquel que, partindo dunha caldeira de gas, transporta a auga exclusivamente para o cliente a través do devandito circuíto co fin de producir calor, incluídos os radiadores).
Para os clientes que adquirisen un quentador de gas a través de Naturgy, incluiranse os recambios/pezas necesarias para a reparación ou corrección daqueles defectos do equipo que teñan a súa orixe no proceso de fabricación, durante 6 anos dende a instalación realizada por Naturgy. Unha vez transcorrido o sexto ano dende o comezo do Contrato, o produto contratado deixará de incluír recambios e pezas.

Servigas Complet. Inclúe:

a) Revisión preventiva anual: inclúe a revisión da instalación receptora individual de gas, caldeira e sistema de calefacción (circuíto hidráulica e radiadores).
Revisión do resto dos aparellos de uso doméstico que funcionen con gas, segundo o programa de visitas establecido por Naturgy. Este servizo abrangue os traballos de mantemento das instalacións obxecto deste incluídos no RITE (Real decreto 178/2021, do 23 de marzo).
No caso de imposibilidade de contactar co Cliente para concertar a visita durante un ano, Naturgy quedará eximida da obrigación de realizar a revisión correspondente a ese período de vixencia anual. Tras a revisión, facilitarase ao Cliente un certificado da revisión realizada que será o resultado dunha actuación puntual e corresponderá á situación da instalación observada o día da visita.

b) Custo da inspección periódica obrigatoria: Inspección da instalación receptora individual regulada no Real decreto 984/2015, do 30 de outubro, de acordo co programa de visitas que Naturgy establecese, nos prazos legalmente fixados para tal e cando no punto de subministración exista un contrato de gas natural activo con Naturgy.

c) Servicio de reparación con intervención urxente dos defectos de funcionamento da instalación individual de gas, caldeira e sistema de calefacción (circuíto hidráulicoy radiadores) e resto de aparellos de uso doméstico que funcionen con gas cando para a súa reparación se precise a asistencia a domicilio. Queda excluída a reparación de avarías cuxa orixe sexa un incorrecto deseño ou planificación da instalación.
Condicións de intervención urxente:
Realizarase no menor tempo posible e, en todo caso, nun prazo inferior a tres (3) horas dende a recepción do aviso, agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso, Naturgy quedará eximida de cumprir o prazo e informará o cliente das referidas circunstancias.
Inclúe os gastos de desprazamento e as primeiras tres (3) horas de man de obra. Quedan excluídas o resto das horas de man de obra utilizadas, así como as pezas e materiais, que serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente.

d) Servizo de asistencia: inclúe o asesoramento no uso, mellora ou ampliación das instalacións que abrangue o presente Contrato, co fin de acadar a máxima seguridade e eficiencia e, se for preciso, o desprazamento ao domicilio do cliente. As pezas, a man de obra e os materiais serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente.
Para os clientes que adquirisen unha caldeira a través de Naturgy, incluiranse os recambios/pezas necesarios para a reparación ou corrección daqueles defectos do equipo que teñan a súa orixe no proceso de fabricación, durante 6 anos dende a instalación realizada por Naturgy. Unha vez transcorrido o sexto ano dende o comezo do Contrato, o produto contratado deixará de incluír recambios e pezas.

Exclusións da prestación do servizo

Quedan excluídos os servizos e instalacións non mencionados expresamente e, en particular:

- Actuacións sobre contadores e elementos propiedade da distribuidora ou comunitarios.
- As instalacións de gas comunitarias que dan servizo a máis dun fogar, as instalacións que sexan de pública concorrencia, ou as que se destinen a usos non domésticos, instalacións con aparellos de potencia útil por aparello superior aos 50 KW ou 43.000 Kcal ou instalacións con máis dunha caldeira ou un calentador.
- As instalacións de GLP alimentadas desde depósitos individuais.
- Instalacións complementarias ao sistema de gas para producir auga quente ou calefacción (instalacións de frío/bomba de calor, aerotermia, solar térmico, biomasa, etc
- Os termos e outros equipos eléctricos para produción de ACS ou calefacción
- Equipos generadores de aire caliente
- Comprobacións do ánodo de sacrificio naquelas caldeiras provistas del (o cliente debe solicitar ao instalador segundo as recomendacións do fabricante a súa substitución previo pagamento).
- Os desprazamentos requiridos polo cliente que sexan innecesarios para resolver unha incidencia.
- Substitución, modificación ou mellora dos elementos cubertos neste contrato por variación da normativa aplicable
- Corrección dos defectos que se puidesen detectar na instalación individual de gas con motivo das revisións que derivan deste servizo, asistencias ou das inspeccións periódicas obrigatorias efectuadas pola compañía distribuidora, sempre e cando os ditos defectos proveñan dunha instalación inicial defectuosa e/ou de calquera cambio substancial ou manipulación realizada polo cliente ou por un terceiro alleo a NATURGY
- As asistencias reiteradas como consecuencia, ben dunha mala conservación da instalación ou dos aparellos gasodomésticos ou ben, da falta de execución de reparacións que xa fosen diagnosticadas en visitas anteriores.
- As asistencias reiteradas por un mal funcionamento da caldeira, calentador ou de calquera outro gasodoméstico, cando a súa antigüidade supere os 10 anos.
- As asistencias cando os aparellos gasodomésticos e caldeira ou calentador se encontren en período de garantía inicial do fabricante ou provedor ou en período de garantía dunha reparación anterior, cuxos supostos se cubrirán polas referidas garantías, salvo que o cliente solicite expresamente que NATURGY atenda esta asistencia
- Revisión de elementos e/ou partes da instalación non visible e/ou non accesible ao técnico de mantemento, por altura, interposición de mobiliario, estrutura da vivenda ou outros obxectos.
- Movemento de elementos unidos a partes do inmoble dun xeito fixa de forma que non se poidan separar del sen quebrantamento da materia ou deterioración do obxecto e/ou traballos de obra civil para acceder aos elementos cubertos polo presente contrato salvo que se indique expresamente nun orzamento adicional e o cliente exprese a súa conformidade. Entenderase como tales falsos teitos, falsos solos, elementos de ornamentación, etc

Servielectric

Servielectric Xpress. Inclúe:

a) Servizos de reparación eléctrica con intervención urxente:

- Frigorífico/conxelador, cando non funcionen ou funcionen a baixo rendemento.
- Lavadora, lavalouza, secadora vitrocerámica, forno e campaña extractora cando non funcionen.
- Instalación eléctrica, cando non haxa luz na vivenda ou na fase onde se atope o frigorífico/conxelador.
- Non-dispoñibilidade de auga quente (en referencia a reparacións de termos/quentadores eléctricos).
- Aire acondicionado/bomba de calor, cando non funcionen ou funcionen a baixo rendemento.

Condicións de intervención urxente:

Realizarase no menor tempo posible e, en todo caso, nun prazo inferior a tres (3) horas dende a recepción do aviso, agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso, Naturgy quedará eximida de cumprir o prazo e informará o cliente das referidas circunstancias.

Inclúe os gastos de desprazamento e as primeiras tres (3) horas de man de obra. Quedan excluídas o resto das horas de man de obra utilizadas, así como as pezas e materiais, que serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente.

c) Un servizo ao ano de «mañoso eléctrico» para realizar as tarefas relacionadas coa instalación eléctrica que se detallan a seguir:

- Instalación da lámpada o ventilador de teito, cando non se precise ningún novo punto de luz.
- Colocación ou cambio de enchufes e interruptores, cando non se requira a manipulación dos cables eléctricos.
- Colocación ou cambio de bombillas, tubos de neon, fluorescentes e timbres.
- Instalación de apliques ou plafóns, sempre que non sexa necesario modificar o sistema de cables.
- Instalación de equipamento tecnolóxico como televisores, DVD, *home cinema* e equipos informáticos.

Condicións do servizo «mañoso eléctrico»:

Solicitude dun servizo de mañoso por cada ano de vixencia do Contrato, co desprazamento e dúas (2) horas de man de obra gratuítas. Visita ao domicilio de 8 a 20 horas de luns a venres (con cita previamente acordada). Quedarán fóra de cobertura as pezas e a man de obra que exceda as dúas horas incluídas no servizo.

Servielectric Xpress Pezas. Inclúe:

a) Servizos de reparación eléctrica con intervención urxente:

- Frigorífico/conxelador, cando non funcionen ou funcionen a baixo rendemento.
- Lavadora, lavalouza, secadora vitrocerámica, forno e campaña extractora cando non funcionen.
- Instalación eléctrica, cando non haxa luz na vivenda ou na fase onde se atope o frigorífico/conxelador.
- Non-dispoñibilidade de auga quente (en referencia a reparacións de termos/quentadores eléctricos).
- Aire acondicionado/bomba de calor, cando non funcionen ou funcionen a baixo rendemento.

As pezas en intervención urxente quedarán incluídas en caso de avaría interna para lavadora, lavalouza, secadora, forno, vitrocerámica campaña extractora e frigorífico/conxelador cunha antigüidade de menos de 10 anos e fóra de garantía.

Por avaría interna enténdese a incapacidade dunha peza garantida para funcionar conforme as especificacións do seu fabricante como resultado dun fallo mecánico, eléctrico ou electrónico. Considerarase que fallou cando xa non pode desempeñar a función para a que foi deseñada. A antigüidade dos electrodomésticos cubertos determinarase segundo a súa data de compra, que o cliente xustificará mediante tícket ou factura de compra.

Enténdese por avaría de reparación non-rendible aquela que supere o valor de 300 € con IVE incluído, polo que, neste caso, quedaría fóra da cobertura das pezas.

Condicións de intervención urxente:

Realizarase no menor tempo posible e, en todo caso, nun prazo inferior a tres (3) horas dende a recepción do aviso, agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso, Naturgy quedará eximida de cumprir o prazo e informará o cliente das referidas circunstancias.

Inclúe os gastos de desprazamento e as primeiras tres (3) horas de man de obra. Quedan excluídas o resto das horas de man de obra utilizadas, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen custo ningún para o cliente. Garantía de 6 meses.

b) Servizo de «mañoso eléctrico» para realizar as tarefas relacionadas coa instalación eléctrica que se detallan a seguir:

- Instalación da lámpada o ventilador de teito, cando non se precise ningún novo punto de luz.
- Colocación ou cambio de enchufes e interruptores, cando non se requira a manipulación dos cables eléctricos.
- Colocación ou cambio de bombillas, tubos de neon, fluorescentes e timbres.
- Instalación de apliques ou plafóns, sempre que non sexa necesario modificar o sistema de cables.
- Instalación de equipamento tecnolóxico como televisores, DVD, *home cinema* e equipos informáticos.

Condicións do servizo «mañoso eléctrico»:

Solicitude dun servizo de mañoso por cada ano de vixencia do Contrato, co desprazamento e dúas (2) horas de man de obra gratuítas. Visita ao domicilio de 8 a 20 horas de luns a venres (con cita previamente acordada). Quedarán fóra de cobertura as pezas e a man de obra que exceda as dúas horas incluídas no servizo. Garantía de 6 meses.

Exclusións en pezas:

- As avarías de aparellos cuxa antigüidade sexa superior a 10 anos no momento en que se produce o sinistro ou as avarías de aparellos que estean dentro do período de garantía do fabricante.
- Gastos de mantemento e conservación do aparello, tales como: engraxamento, limpeza, axuste, erosión, corrosión, oxidación, cavitación, ferruxe e incrustacións, así como o desgaste paulatino como consecuencia do uso ou funcionamento normal do aparello.
- Avarías xa existentes ao contratar o servizo ou danos causados por reparacións dos aparellos realizadas polo propio usuario ou por servizos técnicos non autorizados por Naturgy.
- Manter en servizo o aparello despois dunha avaría antes de que rematase a reparación definitiva ou danos ocasionados de forma intencionada.
- Calquera avaría da que sexa responsable o fabricante ou provedor do aparello, así como sinistros en cadea ou en serie como consecuencia de fallos, erros ou defectos na construción ou montaxe, ou erros de deseño ou debidos a unha instalación deficiente.
- Avarías producidas como consecuencia dun uso anormal, neglixente ou inadecuado do aparello ou por calquera tipo de acción de orixe externo.
- Danos causados intencionalmente no aparello, accidentais, golpes causados por algo externo ou producidos por fenómenos atmosféricos ou sobretensións.
- Reclamacións por perda de utilidade do aparello como consecuencia da inexistencia de pezas de reposto por calquera causa.
- Electrodomésticos con número de serie ilexible ou cando non exista unha factura que xustifique a data de compra.
- Reparacións non-rendibles, avarías e servizos cuxa/s peza/s supere/n o valor de 300 € con IVE incluído.

Servielectric Complet. Inclúe:

a) A revisión preventiva anual dos equipos de aire acondicionado doméstico/bomba de calor individual: equipos unitarios autónomos de só frío ou frío/calor condensados por aire, que poden ser unha unidade compacta de ventá, unidade partida (split, multisplit e casete), así como condutos, reixas e difusores no caso de que exista ventilación forzada. A revisión realizarase dentro do período de vixencia anual do Contrato e de acordo co programa de visitas establecido por Naturgy e segundo a normativa vixente.

No caso de que resulte imposible contactar co cliente para concertar a visita durante un ano, Naturgy quedará eximida da obriga de realizar a revisión correspondente a ese período de vixencia anual. Tras a revisión, facilitaráselle ao cliente un certificado da revisión realizada, que será o resultado dunha actuación puntual e se corresponderá coa situación da instalación observada o día da visita.

b) Servizos de reparación eléctrica con intervención urxente:

- Frigorífico/conxelador, cando non funcionen ou funcionen a baixo rendemento.
- Lavadora, lavalouza, secadora vitrocerámica, forno e campaña extractora cando non funcionen.
- Instalación eléctrica, cando non haxa luz na vivenda ou na fase onde se atope o frigorífico/conxelador.
- Non-dispoñibilidade de auga quente (en referencia a reparacións de termos/quentadores eléctricos).
- Aire acondicionado/bomba de calor, cando non funcionen ou funcionen a baixo rendemento.

Condicións de intervención urxente:

Realizarase no menor tempo posible e, en todo caso, nun prazo inferior a tres (3) horas dende a recepción do aviso, agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso, Naturgy quedará eximida de cumprir o prazo e informará o cliente das referidas circunstancias.

Inclúe os gastos de desprazamento e as primeiras tres (3) horas de man de obra. Quedan excluídas o resto das horas de man de obra utilizadas, así como as pezas e materiais, que serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente.

c) Un servizo ao ano de «mañoso eléctrico» para realizar as tarefas relacionadas coa instalación eléctrica que se detallan a seguir:

- Instalación da lámpada o ventilador de teito, cando non se precise ningún novo punto de luz.
- Colocación ou cambio de enchufes e interruptores, cando non se requira a manipulación dos cables eléctricos.
- Colocación ou cambio de bombillas, tubos de neon, fluorescentes e timbres.
- Instalación de apliques ou plafóns, sempre que non sexa necesario modificar o sistema de cables.
- Instalación de equipamento tecnolóxico como televisores, DVD, *home cinema* e equipos informáticos.

Condicións do servizo «mañoso eléctrico»:

Solicitude dun servizo de mañoso por cada ano de vixencia do Contrato, co desprazamento e dúas (2) horas de man de obra gratuítas.

Visita ao domicilio de 8 a 20 horas de luns a venres (con cita previamente acordada). Quedarán fóra de cobertura as pezas e a man de obra que exceda as dúas horas incluídas no servizo.

Exclusións dos servizos relativos a instalacións eléctricas:

Quedan excluídos os servizos e instalacións non mencionados expresamente e, en concreto:

- Instalacións con potencia contratada superior a 15 KW ou as conectadas a redes de media ou alta tensión.
- Actuacións sobre contadores e elementos propiedade da distribuidora ou comunitarios.
- As instalacións de climatización comunitarias, as de locais de pública concorrencia, as de aerotermia, as de uso non-doméstico e as domésticas que teñan unha instalación con potencia contratada superior a 15 kW ou que dispoñan de máis de seis (6) unidades interiores ou exteriores, e de máis de dez (10) difusores e reixas. Ademais, quedan excluídos os aparellos de aire acondicionado portátil.
- As instalacións de climatización ou os aparellos eléctricos en perigo de garantía do fabricante, provedor ou unha reparación anterior, cuxos supostos se cubrirán polas referidas garantías, salvo que o cliente solicite expresamente que Naturgy atenda a dita petición.
- Os fornos microondas cando son equipos independentes
- Os electrodomésticos e periféricos diferentes aos expresamente incluídos no alcance.
- Os desprazamentos requiridos polo cliente que sexan innecesarios para resolver unha incidencia.
- As asistencias reiteradas como consecuencia, ben dunha mala conservación da instalación ou dos aparellos ou ben, da falta de execución de reparacións que xa fosen diagnosticadas en visitas anteriores
- As asistencias reiteradas por un mal funcionamento dos electrodomésticos, cando a súa antigüidade supere os 10 anos.
- Movemento de elementos unidos a partes do inmoble dun xeito fixa de forma que non se poidan separar del sen quebrantamento da materia ou deterioración do obxecto e/ou traballos de obra civil para acceder aos elementos cubertos polo presente contrato salvo que se indique expresamente nun orzamento adicional e o cliente exprese a súa conformidade. Entenderase como tales falsos teitos, falsos solos, elementos de ornamentación, etc.
- Substitución ou mellora dos elementos cubertos por este Contrato ou a súa modificación por variación da normativa aplicable.
- Revisión dos elementos ou partes da instalación non-visibles ou non-accesibles para o instalador e traballos de obra civil para acceder aos elementos cubertos polo presente Contrato, agás aprobación expresa do cliente do correspondente orzamento para efectuar os devanditos traballos.
- Queda excluído deste contrato a reparación ou mantemento de equipos de aire acondicionado domésticos que supoña acceder aos circuítos que contenan gases flúorados conforme ao Regulamento (UE) 2024/573 e demais normativa aplicable vixente

Servifogar

Servifogar. Inclúe:

a) Servizo de reparación con intervención urxente coas seguintes coberturas:

- Fontanaría: a) rotura de canalizacións que se encontren no interior de muros, paredes e teitos que queden ocultas á vista pero produzan fugas de auga e causen danos; b) rotura de canalizacións visibles, radiadores e chaves de paso que provoquen fugas de auga e causen danos; c) atrancos ou obstrucións.
- Cerrallaría: a) apertura de portas, sempre que o cliente non poida acceder á vivenda (ou ao seu aparcadoiro se é unha vivenda unifamiliar) ou non poida saír; b) reparación ou substitución de tambor, pomo e tirador cando impida o acceso á vivenda; c) reparación ou substitución do fecho/pechadura do fogar nos casos en que quede desprotexida ou impida saír ou entrar.
- Cristalaría: cando se trate de rotura de cristais ou fiestras que dan ao exterior e deixen a vivenda desprotexida fronte ao acceso de terceiros dende o exterior, exista perigo físico ou de inclemencias meteorolóxicas.

Condicións de intervención urxente:

Realizarase no menor tempo posible e, en todo caso, nun prazo inferior a tres (3) horas dende a recepción do aviso, agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso, Naturgy quedará eximida de cumprir o prazo e informará o cliente das referidas circunstancias.

Inclúe os gastos de desprazamento e as primeiras tres (3) horas de man de obra. Quedan excluídas o resto das horas de man de obra utilizadas, así como as pezas e materiais, que serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente.

b) Servizo de reparación con intervención convencional mediante o cal se porá á disposición do cliente un profesional cualificado para prestar na súa vivenda os seguintes servizos: Albañilería, carpintaría, traballos de metal, cerraxeiría, cristalería, desatasco de desaugadoiros, fontanaría e persianas

Condicións da intervención convencional:

O contacto co reparador realizarase en menos de tres (3) horas dende a recepción do aviso e a súa visita realizarase en menos de vinte e catro (24) horas laborables (de luns a venres, de 8:00 a 20:00 horas), agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso Naturgy quedará exenta de cumprir o prazo e informará destas o cliente.

Inclúe os gastos de desprazamento. Quedan excluídas as pezas, a man de obra e os materiais, que serán facturados polo reparador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente. Para obter información sobre as tarifas vixentes, o cliente deberá chamar ao teléfono de asistencia.

c) Servizo anual de «mañoso fogar», que inclúe tres (3) horas de man de obra dun especialista para realizar as tarefas relacionadas co fogar que se detallan a continuación:

- Colocación de cadros, estantes, cortinas, persianas, soportes de TV, espellos e tiradores de portas que un técnico poida manipular.
- Montaxe ou axuste de mobles (tipo «Ikea») de dormitorio, cociña ou outras estancias do fogar.
- Sellados en cociña, baño, cristalería e rodapés de madeira.
- Servizos de carpintaría consistentes en colocar rodas en armarios, adaptar caixóns e regular portas e marcos de portas.
- Colocación de mangueiras de ducha.
- Engrasado de bisagras/bombíns e colocación de burletes nas portas.
- Cambio ou reparación de bicas, chaves de paso e mecanismos de cisterna.
- Colocación de estendedeiros no interior da vivenda.
- Pintura dunha parede/superficie sempre que sexa compatible coas 3 horas (materiais a cargo do cliente).

d) Servizos adicionais de asesoramento: consiste nun asesor fiscal para a presentación da declaración da renda. O cliente contará cun profesional fiscal cualificado para a xestión integral da declaración do Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas correspondente ao exercicio fiscal en curso. O servizo realiza a través de canle telefónica e, se é o caso, telemática.

Exclusións dos servizos relativos a instalacións eléctricas:

• Traballos en vivendas que non sexan de uso residencial
• Traballos que poidan incumprir as normativas aplicables de cada sector ou que sexan tecnicamente inviables ou non recomendables.
• Calquera actividade que requira traballos en altura queda fóra do ámbito do Servizo, de conformidade coa normativa vixente en materia de prevención de riscos laborais.
• As intervencións que requiran o uso de equipamento extraordinario non incluído no inventario habitual do profesional —como un camión de succión — precisarán a aceptación previa do orzamento por parte do cliente

Servisolar

Servisolar. Inclúe:

a) A Revisión preventiva anual dos equipamentos da instalación fotovoltaica:
- Comprobación visual dos paneis solares e do seu valor máximo de tensión.
- Verificación do estado das conexións eléctricas.
- Comprobación visual do inversor, incluída a comprobación de ruídos ou vibracións.
- Inspección visual das baterías (se se dispón delas).
- Verificación xeral do funcionamento e do gráfico de carga/descarga da batería.

Condicións da visita preventiva:

A revisión preventiva anual realizarase dentro do período de vixencia anual do Contrato e de acordo co programa de visitas establecido por Naturgy en cada momento. No caso de que resulte imposible contactar co cliente para concertar a visita durante un ano, Naturgy quedará eximida da obriga de realizar a revisión correspondente a ese período de vixencia anual.

Tras a revisión, facilitaráselle ao cliente un informe/acta da revisión realizada, que será o resultado dunha actuación puntual e se corresponderá coa situación da instalación observada o día da visita.

b) Asistencias técnicas: atención de avarías ou desconfiguracións dos inversores ou da conexión wifi, así como fallos no correcto funcionamento da instalación fotovoltaica.

c) Servizo de reparación: cando a instalación fotovoltaica non funciona e é necesaria a presenza do técnico na instalación.

Condicións das asistencias técnicas e do servizo de reparación:

Atención telefónica as vinte e catro (24) horas e os trescentos sesenta e cinco (365) días do ano. Se for necesaria unha intervención presencial e tras a atención telefónica, o técnico asignado en menos de tres (3) horas dende a recepción do aviso porase en contacto co cliente en horario laboral [de luns a venres, das oito (8) ás vinte (20) horas] e pechará a visita presencial.

Esta producirase en menos de corenta e oito (48) horas laborables, se for necesaria, realizarase dentro do horario laboral [de luns a venres, das oito (8) ás vinte (20) horas], agás que concorran circunstancias de forza maior que impidan o seu cumprimento, en cuxo caso Naturgy quedará exenta de cumprir o prazo e a informará o cliente a este respecto.

Realizaranse un máximo de dúas (2) intervencións presenciais por vixencia de contrato e abranguen os gastos de desprazamento e as tres (3) primeiras horas de man de obra en traballos de reparación, previa aceptación do orzamento. Quedan excluídas o resto das horas de man de obra utilizadas, así como as pezas e materiais, que serán facturados polo instalador ao cliente, coa aceptación previa do correspondente orzamento, que se emitirá sen ningún custo para o cliente. Garantía de seis (6) meses nas reparacións realizadas.

Adicionalmente, aqueles clientes que adquirisen equipos para unha instalación fotovoltaica a través de Naturgy baixo o paraugas Solar terán asistencia para a xestión de garantías cando o equipo estea nesta situación de «garantía do fabricante».

Para as instalacións fotovoltaicas non realizadas por Naturgy baixo o paraugas Solar, o cliente confirma que a súa instalación fotovoltaica cumpre a normativa vixente aplicada na comunidade autónoma onde estea situada e que a instalación está legalizada na construción e na posta en marcha. Esta documentación pode solicitala o instalador e o cliente deberá facilitarlla.

Exclusións das coberturas para as instalacións fotovoltaicas:

a) Os gastos de desprazamentos e asistencias derivados do mal uso e conservación das instalacións, falta de execución de reparacións que xa fosen diagnosticadas por Naturgy ou relacionadas con instalacións cuxa antigüidade supere os 12 anos.

b) A substitución ou mellora dos elementos cubertos por este Contrato ou a súa modificación por variación da normativa aplicable.

c) Naturgy non será responsable dos danos persoais ou materiais derivados dun uso ou conservación indebidos dos elementos cubertos polo Servizo, agás que os devanditos danos sexan debidos ás actuacións de Naturgy.

d) Naturgy tampouco será responsable dos danos causados a terceiros polos elementos cubertos no Servizo nin dos danos ocasionados aos devanditos elementos por xeadas, sarabia, incendios, explosións, inundacións ou outras catástrofes.

e) Non se accederá a tellados inclinados ou non-transitables para realizar labores de mantemento. No caso de que para calquera reparación sexa necesario acceder e utilizar algún medio adicional para traballar con seguridade, como, por exemplo, unha plataforma elevadora, unha liña de vida ou medios humanos adicionais, o custo da operación será asumido integramente polo cliente previa aceptación do orzamento do instalador.

f) Quedan excluídos para calquera tipo de intervención, a limpeza de placas ou paneis solares e calquera actuación que requira traballos en altura. A revisión preventiva realízase sen acceso a tellados ou cubertas, mediante comprobacións visuais desde o chan.

Batería Virtual

Requisitos para a activación do servizo Batería virtual

Para activar o servizo de Batería virtual (en adiante, o «Servizo»), o cliente deberá ter un contrato de electricidade activo con Naturgy, coa modalidade de autoconsumo e coa compensación simplificada de excedentes tamén activada.

Unha vez activado o Servizo, o cliente poderá asocialo a todas as subministracións de gas e electricidade contratadas con Naturgy das que sexa titular.

Cada cliente só pode ter un Servizo activo á vez. Con todo, se un mesmo cliente dispón de máis dun punto de subministración en réxime de autoconsumo eléctrico con compensación simplificada de excedentes, esoutros puntos de subministración tamén contribuirán a aumentar o saldo da Batería virtual.

Funcionamento do Servizo

O importe da compensación de excedentes, antes de impostos, que non se poida compensar por razóns regulamentarias na factura do mes no que se xeraron os excedentes almacenarase na Batería virtual para usalo en futuras facturas de gas e electricidade do punto de subministración que contratou o Servizo ou nas facturas doutros puntos de subministración asociados ao Servizo.

O saldo dispoñible servirá para compensar o importe das devanditas facturas por orde cronolóxica de emisión e ata conseguir que o importe que debe aboar o cliente sexa cero (incluíndo tamén o importe doutros servizos contratados con Naturgy, así como calquera outro concepto incluído na factura). O cliente non poderá escoller en que facturas ou produtos se utiliza o saldo da Batería virtual nin poderá usalo para pagar outros bens.

No caso excepcional de que o saldo da Batería virtual fose negativo (debido a unha refacturación), o saldo positivo xerado en futuras facturas empregarase primeiro para cancelar o saldo negativo ata deixalo a cero e despois para compensar as facturas de enerxía das subministracións asociadas ao Servizo.

O cliente poderá consultar o seu saldo e os últimos movementos da Batería virtual, así como todas as subministracións asociadas ao Servizo, na súa Área Clientes.

Cota pola prestación do Servizo

Naturgy facturará ao cliente unha cota diaria pola prestación do Servizo nas facturas de electricidade da subministración na que contratou o Servizo, e non facturará ningún importe polo devandito concepto nas facturas das subministracións asociadas. O prezo poderá ser revisable mensualmente.

Procedemento para desvincular os puntos de subministración do Servizo

No momento da activación do Servizo, quedarán asociados automaticamente a este todos aqueles puntos de subministración que sexan titularidade do cliente que contratou o Servizo.

Cada punto de subministración no que o cliente asine un novo contrato de gas ou electricidade con Naturgy quedará asociado automaticamente ao Servizo. O cliente poderá desvincular, en calquera momento e sen custo ningún, calquera dos puntos de subministración asociados ao Servizo a través da súa Área Clientes.

As facturas de enerxía dos puntos de subministración desvinculados do Servizo que se emitan con posterioridade á desvinculación non se beneficiarán do saldo da Batería virtual.

O cambio de titular ou a baixa de todos os contratos de enerxía dun punto de subministración asociado ao Servizo implicará a desvinculación automática dese punto de subministración do Servizo.

Baixa do Servizo

O cliente poderá solicitar a baixa do Servizo en calquera momento, sen ningún tipo de penalización. A baixa aplicarase a partir da data do último consumo de electricidade facturado por Naturgy ao cliente no punto de subministración no que contratou o Servizo. A partir desta data, non se acumularán os excedentes non compensados e Naturgy tampouco facturará ao cliente ningunha cota polo Servizo.

O cliente poderá solicitar a baixa do Servizo a través das canles de Atención ao Cliente de Naturgy descritas nas Condicións xerais.

O Servizo darase de baixa automaticamente no caso de que o contrato de subministración eléctrica co que contratou o Servizo se dea de baixa en Naturgy, cambie de modalidade de autoconsumo a modalidade sen compensación simplificada ou cambie de titular.

A baixa do Servizo implicará que Naturgy deixe de facturar a cota do Servizo (en caso de que a houber) e cancele todo o saldo acumulado na Batería virtual, polo que se perderán os importes acumulados polo cliente nos seguintes termos:

- Se o saldo acumulado na batería é negativo no momento da baixa do Servizo (por refacturacións), cobraráselle ao cliente o importe equivalente a ese saldo negativo polo método de pagamento establecido.
- Vixencia do saldo da Batería virtual tras a finalización do Servizo: Naturgy compensará o saldo da batería do cliente nas facturas que se emitan ata 45 días despois da finalización do Servizo.

Caducidade do saldo almacenado na Batería virtual durante a vixencia do Servizo

Durante a vixencia do Servizo, o saldo almacenado na Batería virtual e non utilizado terá unha vixencia de 5 anos dende a data da súa xeración. Unha vez transcorrido ese prazo, caducará e non se poderá utilizar.