

# Condiciones generales del contrato

## 1.- Objeto

El presente contrato tiene por objeto el suministro de gas y/o electricidad y la prestación de los servicios contratados, según las prestaciones que se establecen a continuación, por parte de la comercializadora Gas Natural Servicios SDG, S.A. (GNS) en las instalaciones sitas en el domicilio o local que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan.

Los suministros y servicios, en su caso, contratados son:

- El suministro de gas natural canalizado.
- El suministro de electricidad.

Los servicios son:

- SERVIGAS BÁSICO:** incluye la revisión preventiva anual de la instalación doméstica de gas (1).
- SERVIGAS XPRESS:** incluye un servicio de asistencia con intervención urgente (2).
- SERVIGAS COMPLET con calefacción:** comprende los servicios incluidos en el Servigas Básico y Servigas Xpress y adicionalmente un servicio de asistencia (3).
- SERVIGAS COMPLET sin calefacción:** comprende los servicios incluidos en el apartado e) anterior, excepto todos aquellos que se refieran al sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores).
- SERVIGAS COMPLET + (PLUS):** comprende todos los servicios incluidos en el Servigas Complet y adicionalmente queda cubierto el coste de las piezas y/o materiales con un límite de 300 €/año (2).
- SERVIELECTRIC XPRESS** incluye, para las viviendas cuya instalación eléctrica no tenga una potencia superior a 10 kW, los servicios de asistencia eléctrica con intervención urgente (4) y servicios de asistencia con intervención convencional (5).
- SERVIELECTRIC COMPLET:** comprende los servicios incluidos en el Servielectric Xpress y adicionalmente un servicio de revisión preventiva anual de equipos de aire acondicionado/ bomba de calor doméstico, según la normativa vigente (6).
- SERVIHOGAR:** incluye un servicio de reparación con intervención urgente (7), un servicio de reparación con intervención convencional (8), un servicio de asistencia informática (9) y un servicio de asistencia personal (10).

(1) La revisión preventiva anual incluye la revisión de la instalación receptora individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria. Junto con lo anterior y, únicamente dentro de uso doméstico, incluye además la revisión de los demás aparatos que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido GNS. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 1027/2007 de 20 de Julio).

En caso de imposibilidad de contactar con el cliente para concertar la visita durante un año, GNS 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.

(2) Asistencia y/o reparación con intervención urgente de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio y cuyo origen no provenga de causa ajena a la misma.

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 geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso GNS quedará eximido de cumplir el plazo informando al cliente de las referidas circunstancias. No se podrá garantizar la presencia en 3 horas en el caso de que se requiera que la reparación la efectúe el servicio técnico (SAT) homologado por la marca.

- En el caso de haber contratado el Servigas Complet (con o sin calefacción): el precio incluye los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra, excluido el coste de piezas y materiales. El resto de horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales, serán facturados por el instalador al cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el cliente.

- En el caso de haber contratado el Servigas Complet +: el precio incluye los gastos de desplazamiento, las tres primeras horas de mano de obra y cubre el coste de las piezas y/o materiales necesarios para la reparación de los aparatos cubiertos, con un límite máximo de 300€ (incluido IVA) para cada año de vigencia del contrato, no acumulables a otros años.

A tales efectos, el cliente tendrá un saldo de 300 euros por año de vigencia del contrato, del que se irán descontando el importe de las piezas sustituidas hasta cubrir el máximo de 300 euros.

El número de reparaciones con sustitución de piezas realizadas durante la vigencia será ilimitado

Una vez aceptado el presupuesto, GNS abonará al instalador que corresponda el importe de la reparación de los aparatos incluida en el contrato, siempre que el importe sea inferior al saldo y no exceda de 300 euros.

Superado el importe de 300 € por año de vigencia, el cliente tendrá que abonar el exceso directamente al instalador que corresponda.

El Servigas Complet + no cubrirá el coste de la sustitución de tramos de tubería de la instalación de gas superior a 1 metro de longitud, ni la sustitución de radiadores,

tramos de tubería de la instalación de calefacción superior a 1 metro de longitud y termostatos ni la sustitución de gasodomésticos.

(3) 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.

(4) Asistencia y/o reparación, con las condiciones de la intervención urgente definida en el apartado (2), de los siguientes aparatos:

- Nevera / congelador cuando éstos no funcionen, o lo hagan a bajo rendimiento.
- Lavadora, lavavajillas, secadora y horno cuando éstos no funcionen.
- Instalación eléctrica, cuando no haya luz en la vivienda, o en la fase donde se encuentre la nevera.
- 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.

(5) En el servicio de asistencia eléctrica con intervención convencional se facilitará al cliente un profesional cualificado para atender en su vivienda las reparaciones de los siguientes aparatos:

- Electrodomésticos de gama blanca (nevera, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica, y campana extractora), con asistencia SAT de la marca.
- Equipos de aire acondicionado/ bomba de calor.
- Calentadores 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 (3) horas desde la recepción del aviso y la visita del mismo se producirá en menos de (24) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurran circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso GNS quedará eximido de cumplir el plazo informando al cliente de las mismas.

No se podrá garantizar la presencia en 24 horas en el caso de que se requiera que la reparación la efectúe el servicio técnico (SAT) homologado por la marca.

- El precio incluye los gastos de desplazamiento. Las piezas, mano de obra y los materiales, 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.

(6) Incluye la revisión de los equipos de aire acondicionado doméstico/bomba de calor individual. La revisión comprende: los equipos unitarios autónomos de solo frío o frío/calor condensados por aire, pudiendo ser unidad compacta de ventana, unidad partida (split, multisplit, cassette), así como conductos, rejillas y difusores en el caso de que exista ventilación forzada. La revisión se efectuará de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido GNS y con las condiciones establecidas para la revisión preventiva en el apartado (1).

(7) El servicio de reparación con intervención urgente incluirá las reparaciones que se detallan a continuación, en las condiciones de la intervención urgente detalladas en el anterior apartado (2):

- Fontanería: a) rotura de tuberías que se encuentren en el interior de muros, paredes, techos, bajosuelos, jardines y las 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.

(8) A través del servicio de reparación con intervención convencional, se pondrá a disposición del cliente -en las condiciones de la intervención convencional detalladas en el anterior apartado (5) 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, desemozos, alarmas, equipos informáticos, barnizador esmaltador, yesero, limpiezas (tras obras en domicilio), enmoquetador, marmolista y tapicero.

(9) 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 quien efectuará la reparación previa aceptación de presupuesto por parte del cliente.

(10) El servicio de asistencia personal consiste en:

Asistencia jurídico-legal: El cliente tendrá a su disposición un asesor jurídico que le aclarará telefónicamente cualquier duda relacionada con alguno de los ámbitos del Derecho incluyendo 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 preferente de multas de tráfico: Tramitación de (1) multa gratis por año. Adicionalmente, el cliente podrá obtener asesoramiento y gestión, previa aceptación de presupuesto.

Consulta médica: atención telefónica de un equipo médico especializado en la atención y asesoría. Y si es necesario atención inmediata, pone en marcha todos los mecanismos necesarios (ambulancia, helicóptero, etc.).

**Servicios o aparatos excluidos en la contratación de Servigas Básico / Servigas Xpress:**

- Aparatos que no funcionen con gas y, en particular, termos eléctricos para producción de agua caliente sanitaria, instalaciones térmicas con generadores de frío/bombas de calor e instalaciones de energía solar térmica.
- Caldera/Calentadores o aparatos con una antigüedad superior a diez años, otros aparatos a gas en instalaciones de pública concurrencia destinados a usos no domésticos, instalaciones comunitarias, instalaciones en hoteles, restaurantes y cafeterías (HORECA), instalaciones con aparatos de potencia útil por aparato superior a los 50kW, con más de una caldera y generadores de calor de aire.
- Intervenciones solicitadas cuando los aparatos gasodomésticos y/o caldera/calentador se encuentren en periodo de garantía inicial del fabricante o proveedor o en periodo de garantía de una reparación anterior, cuyos supuestos se cubrirán por las referidas garantías, salvo que el cliente solicite expresamente que GNS atienda dicha intervención.
- Comprobaciones del áno de sacrificio en aquellas calderas provistas del mismo (el cliente debe solicitar al instalador según las recomendaciones del fabricante su sustitución previa aceptación del presupuesto correspondiente pago).
- 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 o de las inspecciones periódicas obligatorias efectuadas por la compañía distribuidora, y 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.

**Servicios o aparatos excluidos en la contratación de Servigas Complet con calefacción / Servigas Comlet sin calefacción / Servigas Complet +/ Servigas Xpress:**

Los mencionados en el apartado anterior y los gastos de desplazamientos y asistencias consecuencia de un mal uso y conservación de las instalaciones, falta de ejecución de reparaciones diagnosticadas por GNS o relativos a instalaciones cuya antigüedad supere los 10 años.

En el Servigas Complet sin calefacción está excluida 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).

Asimismo, en el Servigas Complet + están excluidos el coste de la sustitución de tramos de tubería de la instalación de gas superior a 1 metro de longitud, ni la sustitución de radiadores, tramos de tubería de la instalación de calefacción superior a 1 metro de longitud, termostatos ni la sustitución de gasodomésticos.

**Servicios o instalaciones excluidos en la contratación de Servielectric Xpress/ Servielectric Complet**

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

- Las instalaciones de climatización comunitarias, las de uso no doméstico y las domésticas que tengan una potencia contratada superior a 10kW o que dispongan de más de 6 unidades interiores y exteriores y de más de 10 difusores y rejillas. Asimismo quedan excluidos los aparatos de aire acondicionado portátil.
- 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 GNS o relativos a instalaciones cuya antigüedad supere los 10 años.
- 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 Kyoto y la normativa que traspone esa norma.

**Exclusión de responsabilidad de GNS**

GNS no será responsable de los daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos de los elementos cubiertos por el presente contrato, salvo que dichos daños sean debidos a las actuaciones de GNS.

GNS tampoco será responsable de los daños causados a terceros por los elementos cubiertos por el presente contrato ni de los daños ocasionados a dichos elementos por heladas, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.

El Cliente declara conocer que las intervenciones de GNS sobre aparatos o instalaciones que se encuentren en periodo de garantía es susceptible de interrumpir la validez de la misma, por lo que asume dicha consecuencia derivada de la intervención de GNS, manteniéndole indemne en tal sentido.

## 2.- Entrada en vigor y duración

El presente contrato tendrá una duración de un año, prorrogándose tácitamente por períodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos 15 días de antelación a la fecha de su vencimiento. En caso de haber contratado una oferta con compromiso de permanencia, el Cliente se compromete a prorrogar su contrato como mínimo un año más.

El contrato de suministro de gas o electricidad entrará en vigor cuando se haya procedido a la correcta grabación y validación de los contratos por parte de GNS y se active el acceso a las redes de la empresa distribuidora de que se trate, que se realizará dentro del plazo previsto en la legislación vigente.

El presente Contrato permanecerá vigente, aún en el caso de que se haya solicitado la baja del mismo por el Cliente, hasta el momento en que se produzca el cese del suministro y retirada efectiva del contador, por lo que el Cliente será el responsable de abonar el suministro que se derive del presente Contrato hasta ese momento. Todo ello, sin perjuicio de estar obligado a permitir la entrada en el domicilio a la empresa distribuidora para llevar a cabo dicho cese, en caso de encontrarse el contador en el interior de su vivienda.

Los contratos de Servicios entrarán en vigor cuando GNS reciba la documentación contractual firmada y la de alta en sus sistemas. En el caso de contratación telefónica, el contrato entrará en vigor una vez validada la locución contractual, que se realizará en un plazo aproximado de 48 horas. No obstante, el servicio de reparación con intervención urgente en menos de 3 horas, tendrá una carencia de 15 días desde la fecha de grabación del contrato en sistemas.

De conformidad con lo anterior, la entrada en vigor y activación del contrato quedará condicionada a la autorización del acceso por parte de la distribuidora y al cumplimiento de los criterios de contratación de GNS.

En caso de la contratación conjunta de:

- 1 - Suministro de gas natural y de un servicio de mantenimiento de gas, la activación de este último quedará supeditada a la activación del suministro de gas.
- 2 - Suministro de gas y/o luz y el resto de servicios, la activación de estos últimos estará supeditada a la activación de cualquiera de las energías contratadas.

Cada uno de los Servicios objeto de este contrato se contrata de forma individual, de modo que la resolución de uno, no implica necesariamente la de otro.

El Cliente podrá consultar si se ha producido la activación del servicio o suministro de energía llamando al Teléfono de Atención al Cliente.

En caso de resolución unilateral anticipada del contrato de suministro de gas natural y/o de los contratos de servicios (en cualquiera de sus modalidades) la parte incumplidora deberá indemnizar a la otra los daños y perjuicios causados (incluidos el abono de las tarifas de acceso por el periodo que reste hasta la finalización del Contrato, salvo que GNS quede liberada de su abono a la Distribuidora), así como la restitución de las ofertas comerciales y descuentos recibidos de GNS en atención a la duración del Contrato y a la oferta contratada.

Asimismo, para los contratos de servicios, en caso de resolución anticipada y siempre que se haya realizado alguna de las prestaciones ofrecidas en el Contrato, el Cliente deberá abonar las cuotas pendientes hasta completar el año de duración.

En caso de resolución unilateral anticipada del contrato de suministro de electricidad por parte del Cliente, antes de iniciada la primera prórroga, podrá serle aplicada una penalización de hasta un 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

Las causas de resolución son las previstas en la Condición 6 del presente Contrato.

## 3.- Condiciones económicas

a) Los precios del suministro de gas natural y/o electricidad contratado son los que se establecen en las condiciones económicas del Contrato.

Cualquier variación que se produzca en las Tarifas de Acceso vigentes o en los demás conceptos, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse por la Administración para el periodo de vigencia del presente contrato y que se devenguen como consecuencia del suministro, podrán ser trasladados automáticamente a los precios del suministro establecidos en la medida que los resulten de aplicación, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales. Asimismo, para el suministro de electricidad repercutirá al CLIENTE las modificaciones de precio que se produzcan por las diferencias entre las pérdidas medidas en transporte y distribución y las pérdidas estándares asignadas según marque la normativa vigente.

En caso de supresión de cualquiera de las tarifas de referencia, GNS comunicará al cliente la nueva fórmula de precios a aplicar con una antelación de dos meses a su entrada en vigor. No obstante, si la supresión de las tarifas de referencia hubiera sido publicada con una antelación inferior a dos meses a la fecha efectiva de su supresión, GNS comunicará al cliente la nueva fórmula de precios a aplicar con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor. Hasta que sea aplicable la nueva fórmula de precios comunicada, GNS podrá seguir aplicando el precio vigente hasta la supresión de la tarifa de referencia. El cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigor de la nueva fórmula de precio aplicable.

A los precios del suministro de gas y/o electricidad establecidos en las condiciones económicas se les añadirá el correspondiente I.V.A./I.G.I.C. y el Impuesto Especial sobre la Electricidad (IEE). Adicionalmente, en el suministro de electricidad se facturarán los excesos de energía reactiva y potencia. Cuando la potencia máxima técnicamente admisible reconocida por la empresa distribuidora sea inferior a la potencia contratada contemplada en el presente contrato, hasta que no se regularice la situación, a efectos contractuales se considerará como potencia contratada dicha potencia máxima técnicamente admisible.

b) Servicios: para la primera anualidad el precio será el que consta en las condiciones económicas, más el IVA o cualquier otro tributo que grave este servicio. A partir del primer año de vigencia, el precio se revisará de forma automática cada mes de febrero, tomando como base el IPC general publicado por el Instituto Nacional de Estadística en enero de cada año.

Cualquier promoción y/o descuento sobre el precio ofrecido al cliente por parte de GNS se limita a las circunstancias específicas para las que se otorgaron y al tiempo de duración de la citada promoción y/o descuento sin generar consolidación o derecho alguno en el mantenimiento del citado precio.

El Cliente puede obtener en cualquier momento información actualizada sobre las tarifas aplicables llamando al Teléfono de Atención al Cliente que se indica en la Condición 13 o accediendo a la página web [www.gasnaturalfenosa.es](http://www.gasnaturalfenosa.es).

#### 4.- Condiciones de pago

a) Suministro de gas natural y/o electricidad: La factura se remitirá al Cliente, con la periodicidad prevista en la legislación vigente, a la dirección indicada por éste, y se pasará al cobro dentro de los diez días naturales posteriores al día de emisión de la factura. El Cliente podrá elegir y modificar en cualquier momento la modalidad de pago de la misma. En caso de facturación incorrecta o retrasada, GNS refacturará al Cliente aplicando las compensaciones o reembolsos que corresponda.

En caso de errores en la facturación como consecuencia de errores administrativos y de medida GNS procederá a corregir aquéllos que sean de su responsabilidad y remitirá a la distribuidora correspondiente aquellos que sean responsabilidad de ésta última de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

b) Servicios: El precio del contrato se abonará a través de la factura de suministro de energía (gas o electricidad), siempre y cuando dicho suministro sea prestado por GNS y en otro caso el pago deberá efectuarse mediante domiciliación bancaria.

El importe de los suministros y servicios deberá ser abonado por el Cliente en sus fechas de vencimiento.

Las cantidades adeudadas y no pagadas por cualquiera de los suministros y servicios contratados devengarán interés de demora (interés legal incrementado en tres puntos), sin necesidad de requerimiento, desde que finalice el plazo de pago. En caso de adeudar varios conceptos a GNS, los pagos parciales se imputarán conforme a las indicaciones del Cliente y en su defecto, en primer lugar, a saldar los cargos por otros bienes, servicios o cobros y en último lugar al suministro. Cuando la empresa distribuidora exija a GNS, en virtud del contrato de acceso a la red, la entrega del depósito de garantía previsto en el art.79.7 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, o legislación que la desarrolle o sustituya, GNS procederá a abonar dicha cantidad en nombre del CLIENTE, y se la cobrará a este último mediante su cargo en la facturación por el suministro de energía. La devolución del depósito de garantía se efectuará por la empresa distribuidora, al CLIENTE, previa solicitud de éste a la propia distribuidora, en el momento en que se resuelva formalmente el contrato de acceso, en la forma establecida en el art.79.7 del citado Real Decreto o legislación que lo desarrolle o sustituya.

#### 5.- Destino y nivel de calidad del suministro y servicios

La energía suministrada se destinará únicamente para el consumo del punto de suministro señalado en el presente contrato, declarando el Cliente que tiene justo título para el uso de dicha vivienda o local durante la duración del Contrato.

La calidad del suministro es responsabilidad de la Compañía Distribuidora. En consecuencia, si el Cliente o GNS constatan que la calidad del servicio suministrado es inferior a la exigible, gestionarán con la distribuidora las compensaciones y reembolsos aplicables en su facturación de acuerdo con los procedimientos reglamentarios existentes. De igual modo, los daños ocasionados a cualquier aparato, equipo o instalación del CLIENTE que tengan su origen en sobretensión de la red eléctrica o en cortes o alteraciones en el suministro serán responsabilidad de la compañía distribuidora.

Para la prestación del servicio de suministro eléctrico GNS, previa solicitud del CLIENTE, tramitará ante la empresa distribuidora cualquier modificación de la potencia contratada.

Será por cuenta del CLIENTE el pago de los derechos de acometida, enganche, y cuales quiera otros conceptos que legalmente determinados así como las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación sea conforme con la normativa vigente. La modificación de la potencia contratada queda supeditada a la concesión por parte de la empresa distribuidora, surtirá efecto desde dicha fecha y conllevará la variación de los precios fijados en las condiciones económicas del Contrato.

#### 6.- Suspensión del suministro/causas de resolución del contrato

A) El suministro de gas natural y/o de energía eléctrica podrá suspenderse por las siguientes causas:

a) falta de pago; b) indisponibilidad de la red de transporte o distribución; c) fuerza mayor, razones de seguridad o tareas de mantenimiento o ampliación de las instalaciones; d) uso de la energía suministrada en forma o para usos distintos de los contratados; e) realizar derivaciones o enganches a instalaciones no previstas en el Contrato, o revender o ceder a terceros la energía suministrada; f) no permitir el acceso al personal autorizado por la empresa distribuidora para inspeccionar las instalaciones o para efectuar la lectura del contador; g) manipular las instalaciones y/o equipos de medida o control; h) deficiente conservación de las instalaciones y/o equipos correctores; i) cualquier otro incumplimiento grave del presente contrato o cualquier otra causa legalmente prevista.

En caso de que se vaya a proceder a la suspensión del suministro por falta de pago o por cualquier otro incumplimiento grave del presente contrato, GNS solicitará la suspensión a la compañía Distribuidora cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde el requerimiento fehaciente de pago sin que se hubiese hecho efectivo el mismo. De igual modo, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato por cualquier incumplimiento grave de la otra y, en todo caso, el contrato quedará resuelto transcurridos los plazos establecidos en la legislación vigente desde que se haya suspendido el suministro.

Siempre que sea posible, GNS notificará la interrupción del suministro de gas natural y/o electricidad con un preaviso de 48 horas, indicando la fecha y causa de la suspensión del suministro.

Cuando la suspensión sea imputable al Cliente, éste abonará los gastos de desconexión, reconexión y los demás derivados de la suspensión, incluidos los judiciales.

B) Los contratos de servicios se podrán resolver en caso de:

a) Impago por parte del cliente de cualquiera de las facturas emitidas por GNS; b) No corrección por parte del cliente en un plazo inferior a 3 meses, de los defectos o anomalías detectados durante alguna de las visitas de verificación de las instalaciones previstas en el presente contrato; c) Modificación de las coberturas o de las condiciones económicas del Contrato por parte de GNS de acuerdo con lo indicado la condición 3 del presente contrato; d) Modificaciones en las condiciones técnicas de las instalaciones cubiertas por el presente contrato, que las sitúe como excluidas del servicio; e) Incumplimiento por alguna de las Partes de cualquier otra obligación dimanante del Contrato.

Adicionalmente los contratos de Servigas Básico, Servigas complet, Servigas Complet + y Servielectric Complet podrán resolverse por imposibilidad de realizar la Revisión Preventiva Anual durante dos años consecutivos.

Para resolver el Contrato el Cliente podrá dirigirse a GNS por cualquiera de las vías que se indican en la Condición 13.

#### 7.- Derecho de desistimiento

En el plazo de catorce días naturales, a contar desde la celebración del presente Contrato, el Cliente podrá dejar sin efecto el mismo mediante la remisión del formulario de desistimiento que se adjunta por cualquiera de los medios indicados en dicho formulario.

#### 8.- Cesión y subrogación del contrato

GNS podrá ceder el presente contrato a cualquier otra sociedad comercializadora de gas o electricidad del Grupo Gas Natural Fenosa, comunicándose previamente al Cliente por escrito.

El Cliente, siempre y cuando esté al corriente de pago del suministro, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a utilizarlo en el mismo emplazamiento y para el mismo uso, subrogándose el nuevo usuario del suministro en todos los derechos y obligaciones estipulados en el presente contrato.

#### 9.- Subcontratación

GNS podrá subcontratar total o parcialmente con terceros, que cuenten con todas las autorizaciones preceptivas, la ejecución de cualquiera de los servicios objeto del presente contrato.

#### 10.- Modificación de las condiciones

GNS podrá modificar las Condiciones Económicas del presente Contrato coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual, debiendo comunicarlo al cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio de la nueva vigencia.

Adicionalmente, salvo para los supuestos de contratación del suministro de electricidad con un precio fijo de la energía (Kwh) durante un año, GNS podrá modificar las Condiciones Económicas del Contrato comunicándolo al cliente con una antelación de dos meses a su entrada en vigor. El cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigor de la modificación.

GNS podrá modificar el resto de condiciones del presente Contrato debiendo comunicarlo al cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El cliente podrá optar por resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio de la entrada en vigor de la modificación.

#### 11.- Protección de datos de carácter personal

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de la incorporación de sus datos a un fichero automatizado del que es responsable Gas Natural Servicios SDG, S.A. con domicilio en Plaça del Gas 1, 08003 Barcelona para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación contractual. Asimismo sus datos podrán ser utilizados para el envío, por cualquier medio, de información y comunicaciones comerciales sobre los productos y ofertas del Grupo Gas Natural Fenosa relacionados con el suministro y consumo de energía, mantenimiento de instalaciones de gas o electricidad y de equipamiento y asistencia en el hogar, actividades de ocio o para la realización de prospecciones relacionadas con el sector energético, pudiendo conservar sus datos con esta finalidad comercial o promocional incluso una vez finalizada la relación contractual que se formaliza mediante el presente Contrato. En caso de no desear que sus datos sean tratados y conservados con las anteriores finalidades promocionales o de prospección comercial rogamos marque la siguiente casilla .

Asimismo, le informamos que GNS, podrá consultar ficheros que contengan información sobre su solvencia patrimonial y crédito (RD 1720/2007 o norma que lo sustituya). Del mismo modo y en caso de producirse algún impago por parte del Cliente de acuerdo con lo previsto en la Condición Cuarta y de cumplirse todos los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias.

El cliente, acepta que sus datos sean comunicados a Gas Natural SDG, S.A., y demás empresas del Grupo Gas Natural que se relacionan y pueden ser consultadas, en cada momento, en la página [www.gasnaturalfenosa.es/notalegal](http://www.gasnaturalfenosa.es/notalegal), en la nota legal, las cuales desarrollan actividades en el sector del gas natural y de la energía eléctrica, con las mismas finalidades promocionales o de prospección comercial anteriormente señaladas. En caso de no desear que sus datos sean comunicados y tratados con las anteriores finalidades promocionales o de prospección comercial rogamos marque la siguiente casilla .

El Cliente tiene derecho a oponerse al tratamiento y utilización de sus datos para cualquier fin distinto del mantenimiento de la relación contractual, pudiendo ejercer, en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en la siguiente dirección: Servicio al Cliente, Plaça del Gas nº 1, 08003 Barcelona.

## 12.- Comunicaciones /Dirección legal

Se entenderán válidamente hechas todas las notificaciones al Cliente (incluidas las relacionadas con la gestión del cobro) realizadas a través de la factura del gas o de la luz, por correo ordinario o electrónico a la dirección facilitada por el Cliente, así como mediante mensajes de voz o SMS al teléfono móvil que haya sido facilitado por el Cliente.

La dirección legal (domicilio social) de GNS es: Plaça del Gas nº 1, 08003 Barcelona

## 13.- Servicio atención al cliente/Vías de solución de conflictos

Para cualquier tipo de queja, reclamación e incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, así como cualquier solicitud de baja o de información sobre aspectos relativos a la contratación o suministro o sobre comunicaciones recibidas puede dirigirse por escrito al departamento de Atención al Cliente de GNS sito en Plaça del Gas nº 1, 08003 Barcelona, personarse en los centros de atención a cliente indicados en la página web [www.gasnaturalfenosa.es](http://www.gasnaturalfenosa.es) (en Barcelona, Mallorca 237), llamar al servicio de atención telefónica 900 100 251, enviar un fax al 900 105 050, o dirigirse a la dirección de correo electrónico [servicioatencioncliente@gasnaturalfenosa.com](mailto:servicioatencioncliente@gasnaturalfenosa.com)

Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con su contrato de suministro o con las facturaciones derivadas del mismo, podrán ser resueltas administrativamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor o por el órgano competente en materia de consumo o de energía de la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se efectúe el suministro

## 14.- Autorización

El Cliente autoriza expresamente a que se incluya en la factura de suministro el cobro de otros bienes y/o servicios que tenga contratados con GNS, o con cualquier otra empresa perteneciente al grupo Gas Natural Fenosa, así como aquellos conceptos que el Cliente tuviera que abonar a terceros, incluidos los pagos que tenga que hacer a la empresa distribuidora de conformidad con la legislación vigente.

## 15.- Fuero

Ambas partes contratantes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar en que se efectúe el suministro.

---

## ESCRITO DE DESISTIMIENTO

### Remitir únicamente si desea anular el presente contrato

Si Usted lo que desea es ejercer el derecho de desistimiento y anular el presente contrato, según lo establece el Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre y dentro del término legal de 14 días naturales desde la fecha de firma del mismo o desde su contratación telefónica, puede remitirnos la siguiente información confirmando su voluntad de anulación de este contrato a: Gas Natural Servicios, SDG, S.A., Plaça del Gas nº 1 08003 Barcelona o dirigirse al teléfono gratuito 900 333 555, fax 900 105 050 o email [servicioatencioncliente@gasnaturalfenosa.com](mailto:servicioatencioncliente@gasnaturalfenosa.com)

- Sí, quiero anular el presente contrato de suministro de gas natural
- Sí, quiero anular el presente contrato de suministro de electricidad
- Sí, quiero anular el presente contrato de Servigas Complet con calefacción
- Sí, quiero anular el presente contrato de Servigas Complet sin calefacción
- Sí, quiero anular el presente contrato de Servigas Xpress
- Sí, quiero anular el presente contrato de Servigas Complet +
- Sí, quiero anular el presente contrato de Servielectric Complet
- Sí, quiero anular el presente contrato de Servielectric Xpress
- Sí, quiero anular el presente contrato de Servihogar
- Sí, quiero anular el presente contrato de Servicio de protección de facturas

En ....., a ..... de ..... de 20.....

Firma:

Nombre y apellidos: .....

D.N.I. ....

Domicilio del suministro del Contrato que desea anular: .....