



CONDICIONES GENERALES COMUNES A LOS SUMINISTROS Y/O SERVICIOS CONTRATADOS

1.- OBJETO DEL CONTRATO.- El presente contrato tiene como objeto el suministro de energía eléctrica y/o gas natural al cliente para su consumo final en el punto de suministro descrito en las Condiciones Específicas, así como, en su caso, la prestación de los servicios señalados en dichas Condiciones.

Se excluye expresamente la operación y mantenimiento de la red y de los aparatos eléctricos y de gas salvo lo dispuesto para el servicio Funciona en su caso.

2.- ALCANCE.- El suministro de energía eléctrica y/o de gas natural y, en su caso, la prestación de los servicios señalados en las Condiciones Específicas, se regirán por las estipulaciones contenidas en las Condiciones Específicas y Generales que se recogen en el presente documento y por las incluidas en los Anexos que, en su caso, se incorporen al mismo, así como por la legislación vigente en cada momento.

El suministro de energía eléctrica, gas natural, y en su caso, la prestación de los referidos servicios serán realizados por la comercializadora indicada en las condiciones particulares del presente contrato. No obstante, los suministros y los servicios que se contraten serán gestionados por HCE. En lo sucesivo, HCE y NEC serán denominadas conjuntamente como "las Comercializadoras", e individualmente como "cada Comercializadora".

3.- INICIO.- La eficacia del presente contrato se condiciona al resultado favorable, a juicio de las Comercializadoras, del análisis de riesgo que se indica en la Condición General 8. Superado dicho análisis, la entrada en vigor de cada uno de los suministros contratados se producirá una vez que el Distribuidor de zona correspondiente haya autorizado a cada Comercializadora el acceso a su/s red/es y éste se haya hecho efectivo. Si el acceso a la/s red/es no se hubiera cumplimentado para el/los suministro/s en el plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de emisión del presente contrato, cualquiera de las partes podrá renunciar al mismo respecto al que estuviese pendiente de autorización de acceso debiendo comunicar formalmente la renuncia a la otra parte.

Si no llegara a concederse por la/s distribuidora\ alguno de los accesos solicitados, las Comercializadoras comunicarán este hecho al Cliente.

La contratación del servicio Funciona, queda condicionada igualmente al resultado favorable, a juicio de la Comercializadora, del análisis de riesgo que se indica en la Condición General 8. Sin perjuicio del inicio del contrato, la contratación del servicio Funciona se entenderá resuelta en caso de resultado desfavorable del análisis de riesgo en los términos de la Condición General 8.

4.- DURACIÓN.- La duración será por el periodo temporal establecido en las Condiciones Específicas. En el caso de los suministros, dicho periodo empezará a contar a partir de la fecha de activación del contrato de acceso a la red que se active en último lugar. En el caso de los servicios, dicho periodo empezará a contar a partir de la fecha de firma del presente contrato. Una vez llegado su vencimiento se entenderá prorrogado por periodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos quince (15) días de antelación.

5.- MODIFICACIÓN.- Las Comercializadoras sólo podrán modificar las condiciones del contrato si el Cliente acepta la modificación. Para ello, las Comercializadoras comunicarán por escrito las modificaciones al Cliente a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a la Comercializadora, en el plazo de veinte (20) días naturales y por escrito, su voluntad de resolver el contrato, sin coste alguno, en cuyo caso, si desea mantener el suministro deberá contratar el mismo con otra Comercializadora. Las nuevas condiciones se entenderán tácitamente aceptadas si el Cliente no manifiesta su rechazo en el plazo de veinte (20) días a contar desde que disponga de aquella información.

6.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- El/los suministro/s y el/los servicio/s contratado/s se podrán dar por finalizados de manera conjunta, o individualizada, por mutuo acuerdo entre las partes; por la renuncia de cualquiera de las partes a la prórroga del mismo en los términos establecidos; en cualquier momento, por la denuncia del mismo por una de las partes por impago o por incumplimiento, por la otra parte, de sus obligaciones; por la no adecuación, técnica o legal, de las instalaciones del Cliente; o por cualquier otra circunstancia prevista legalmente o contemplada en el presente contrato que produzca su resolución.

En caso de terminación del presente contrato de conformidad con lo establecido en las Condiciones Específicas, debido a la falta de veracidad de la información proporcionada por el Cliente, éste no tendrá derecho a indemnización alguna, pudiendo la Comercializadora repercutirle las cantidades que, en su caso, le haya facturado la Distribuidora.

Si el Cliente da de baja cualquiera de los suministros o servicios contratados, o si se da alguna de las causas de finalización del servicio Funciona previstas en el presente contrato, éste continuará vigente respecto del otro/s suministro/s y/o servicio/s contratado/s, pudiendo la comercializadora modificar los descuentos o las Condiciones Específicas de los mismos.

Las notificaciones de resolución de contrato por cualquier causa, se remitirán por escrito y con una antelación mínima de veinte (20) días naturales respecto de la fecha prevista de

resolución.

Una vez terminado el contrato, el cliente deberá abonar los servicios prestados pendientes de facturar y la cantidad proporcional disfrutada del servicio Funciona.

Si en las Condiciones Específicas así se indica, en caso de terminación del contrato por causa imputable al cliente y que se produzca antes del inicio de la primera prórroga del contrato, se devengará a favor de las Comercializadoras una indemnización equivalente al 5% del resultado de valorar la energía pendiente de suministrar por el precio aplicable en el momento de la resolución.

7.- CONFIDENCIALIDAD DEL CONTRATO.- Las partes se comprometen a no facilitar a terceros información sobre el presente contrato, sin autorización previa y expresa de la otra parte.

8.- AUTORIZACIÓN.- El Cliente asume la obligación de pago de los servicios que contrata y autoriza expresamente a las Comercializadoras para que incluyan en la factura aquellas partidas correspondientes a otros bienes y/o servicios que tuviera contratados con otras empresas del Grupo, así como aquellas otras correspondientes a pagos que el Cliente debiera realizar a terceros por razón de servicios contratados y efectivamente prestados.

El Cliente autoriza a cada Comercializadora a actuar como su representante frente al respectivo Distribuidor de zona en todas aquellas gestiones que fueran necesarias para suscribir el/los correspondiente/s contrato/s de tarifa de acceso a las redes y/o hacer efectivo/s el/los suministro/s contratado/s en los CUPS reseñados en las Condiciones Específicas del presente contrato.

El Cliente autoriza y presta su conformidad a que se evalúe el riesgo del presente contrato por parte de las Comercializadoras dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de emisión. Las Comercializadoras se reservan el derecho de aceptar o rechazar su activación definitiva en función de dicha evaluación, comunicándole al cliente, en su caso, el rechazo, que estará fundamentado en criterios objetivos y no discriminatorios, tales como la constancia de incidencias crediticias y en materia de solvencia. A los efectos anteriores, el Cliente a autoriza a las Comercializadoras a tomar en consideración tanto la información histórica que dispongan en sus archivos/ficheros, como cualquier otra información a la que tuvieran acceso y que obrara en ficheros de morosidad, Informes de solvencia Patrimonial y/o de crédito y/o la información disponible en los doce (12) meses anteriores en las Bases de Datos de Puntos de Suministro titularidad de las compañías Distribuidoras y/o cualesquiera otras fuentes.

9.- CESIÓN/SUBROGACIÓN DEL CONTRATO.- El Cliente podrá ceder el contrato, permaneciendo inalteradas las Condiciones Específicas del mismo, a un tercero de análogas características subjetivas, el cual se subrogará en todas las obligaciones y derechos, siempre que (i) el Cliente esté al corriente de los pagos, (ii) lo comunique a las Comercializadoras, y (iii) la cesión sea expresamente consentida por las Comercializadoras. La cesión surtirá efectos desde el día posterior al último facturado, quedando obligado el cesionario a abonar el precio del suministro desde dicha fecha.

Cada Comercializadora podrá ceder el presente contrato o los derechos y obligaciones resultantes del mismo a cualquier sociedad vinculada, participada o sucesora suya que pueda prestar en el futuro los suministros y/o servicios contratados, bastando a tal efecto la correspondiente comunicación al Cliente.

10.- PRECIOS.- El Cliente abonará los precios establecidos en las Condiciones Específicas, en función de los suministros y/o servicios que haya efectivamente contratado.

Estos precios podrán ser modificados cuando se produzca una variación en el coste de alguno de los componentes que hayan sido tomados en consideración para el establecimiento de los mismos, y que son ajenos a la voluntad de las partes (por ejemplo, peajes de acceso, precios de adquisición de la energía en los mercados organizados de producción, tarifa de último recurso, garantía de potencia, pérdidas, moratoria nuclear, energía reactiva, etc.). Esta adecuación será comunicada por escrito al Cliente a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a las Comercializadoras, en el plazo de veinte (20) días naturales y por escrito, su voluntad de resolver el contrato o bien su disconformidad con el nuevo precio, en cuyo caso se dará de baja el suministro afectado por la variación. La falta de contestación por parte del Cliente en el referido plazo se entenderá como aceptación del nuevo precio.

Sin perjuicio de lo anterior, las Comercializadoras podrán revisar estos precios anualmente de manera automática conforme al IPC del mes de noviembre del año natural anterior.

Salvo indicación en contrario reflejada en las Condiciones Específicas, estos precios no incluyen el IVA ni otros impuestos aplicables. Los impuestos actualmente aplicables son, para el suministro eléctrico, el IVA (que se aplica al tipo del 21% sobre todos los conceptos facturados) y el Impuesto Eléctrico (que se aplica al tipo del 4,864% sobre el resultado de multiplicar el coeficiente 1,05113 por la suma de los importes de consumo y potencia). Para el suministro de gas, los impuestos actualmente aplicables son el IVA (calculado según lo señalado más arriba) y el Impuesto sobre Hidrocarburos (que se aplica sobre el consumo de gas, a 0,65 euros por gigajulio). Si en el futuro el/los suministro/s contratado/s o la prestación de servicios fueran sometidos a otros tributos, o a una variación en los tipos

impositivos de los tributos actualmente existentes, los mismos serán repercutidos íntegramente sobre el precio fijado.

11.- CUOTA FIJA.- Si se hubiera pactado una cuota fija, se facturará al Cliente una cantidad constante (cuota fija) cada mes. Dicha cuota fija se determinará a partir de los consumos históricos, o en su defecto, en base a previsiones, y será revisada en base a lecturas reales al menos, cada año. Cualquiera de las partes tendrá facultad para resolver el pacto de cuota fija en el caso de que no se dispongan de lecturas durante un año.

12.- FACTURACIÓN Y COBRO.- Las Comercializadoras podrán emitir un único documento en el que se incluirá de manera conjunta la facturación del/los suministro/s y del/los servicio/s contratado/s o que se puedan contratar en el futuro.

Las Comercializadoras facturarán, de acuerdo con las Condiciones Específicas y, sin perjuicio de otros conceptos autorizados, un término fijo y un término variable, según el precio aplicable en cada momento. Cuando proceda, de manera detallada se incluirá la cantidad correspondiente al alquiler de equipos de medida.

Los kWh facturados en concepto de electricidad y/o de gas serán los consumidos según las lecturas o estimaciones facilitadas por los respectivos distribuidores de zona correspondiente al punto de suministro descrito en las Condiciones Específicas.

En su caso, la Comercializadora facturará las cuotas del servicio que haya sido contratado.

Las Comercializadoras presentarán las facturas correspondientes en la dirección facilitada por el Cliente, que deberá proceder a su pago en el plazo de veinte (20) días naturales desde su fecha de emisión y en la forma prevista en las Condiciones Específicas.

Transcurrido el plazo de pago sin que éste hubiese sido atendido, se incrementará sin necesidad de requerimiento, aviso ni intimación, el monto total de la deuda vencida y no pagada con el interés de demora resultante de aplicar un tipo de interés igual al tipo de interés legal del dinero más dos puntos porcentuales.

En los casos en los que el Cliente sea una empresa o una Administración Pública, el interés de demora será el establecido por la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales, o la norma que, en su caso, la sustituya.

Si se apreciaran retrasos o errores en la facturación por cualquier motivo, incluyendo falta de lecturas, se emitirán en su caso las correspondientes facturas de abono o cargo según corresponda, que deberán ser atendidas conforme a lo establecido en la presente condición general.

Asimismo el cliente atenderá el pago de aquellas facturas de regularización de consumos emitidas con arreglo a la información facilitada por la Distribuidora, incluyendo aquella derivada de un inadecuado o irregular funcionamiento y/o instalación de los equipos de medida y control, y ello sin perjuicio de las reclamaciones que puedan corresponder al cliente frente a la Distribuidora.

En cualquier caso, los supuestos de retraso en la facturación no eximirán al cliente de su obligación de pago.

Además, las Comercializadoras se reservan el derecho a solicitar al distribuidor de zona la suspensión del suministro o a resolver el contrato por impago, lo que no exime al Cliente de su obligación de pagar la totalidad de la deuda y los intereses devengados, ni perjudica el derecho de las Comercializadoras a reclamar el pago de la totalidad de la deuda y los intereses devengados. Si la suspensión del suministro se hiciera efectiva, no se repondrá hasta que el Cliente no haya pagado la totalidad de la deuda, los intereses devengados y los gastos ocasionados por suspensión y reposición del suministro.

Si a su vencimiento no se atendiera por el obligado a su pago y sin causa justificada, las facturas que se devenguen conforme a lo pactado en el presente contrato, se podrá proceder, cumplimentando los requisitos previstos en la legislación vigente, a la comunicación de la deuda a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y de crédito.

Asimismo, si el Cliente no estuviera al corriente en el pago, las Comercializadoras no estarán obligadas a prestar los servicios que, en su caso, se hubieran contratado.

13.- PROGRAMA DE PUNTOS.- En caso de que así se pacte en las Condiciones Específicas, con la firma del presente documento el Cliente se adhiere al Programa de Puntos y acepta, expresamente, las Condiciones Generales del Programa que se acompañan al mismo.

14.- CONTRATACIÓN A DISTANCIA.- Todas las cuestiones e incidencias que se susciten en el desarrollo del presente contrato, incluida la contratación de otros productos que como complemento del/los suministro/s y/o servicios que se prestan, se ofrezcan al Cliente, se podrán tramitar por medios telefónicos o telemáticos, utilizando los códigos o métodos de identificación y seguridad que faciliten las Comercializadoras.

Para que el consentimiento del Cliente expresado por estos medios tenga plena validez jurídica es necesario que el uso de los mismos se realice en las condiciones que, a tal efecto, indiquen las Comercializadoras.

15.- DERECHO DE DESISTIMIENTO.- Si el cliente tuviera la condición de consumidor según el TRLGDCU (RDL 1/2007), podrá desistir del presente contrato, en el supuesto haberse celebrado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera del establecimiento de las Comercializadoras.



En esta situación, el cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato, mediante una declaración inequívoca notificada a las Comercializadoras a Plaza de la Gesta, 2, 33007. Oviedo. A los efectos anteriores, el cliente podrá utilizar el modelo de desistimiento que figura en el documento recortable de la parte final de las condiciones generales.

Si el cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de energía eléctrica y/o gas natural durante el periodo de desistimiento, las Comercializadoras cursarán ante la/s distribuidora/s sin demora el cambio de comercializadora (regresando a la anterior) o de la baja del suministro, según proceda de acuerdo con la normativa vigente y el cliente abonará a las Comercializadoras el precio de la energía suministrada hasta la materialización por la/s distribuidora/s del cambio de comercializadora, o de la baja del suministro en los términos expuestos.

16.- SERVICIO DE GESTIÓN COMERCIAL.- Para cualquier comunicación, duda, solicitud de información que pudiera surgir en relación con el presente contrato, así como para consultas relacionadas con las tarifas aplicables, los costes del servicio de mantenimiento y otros servicios de valor añadido el Cliente podrá ponerse en contacto con las Comercializadoras a través de cualquiera de los medios indicados en las Condiciones Específicas.

17.- INFORMACIÓN SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.- El Cliente tiene los derechos que le reconoce la normativa sectorial, cuyo contenido puede consultarse en la página web www.edpenergia.es. Además, si el Cliente tuviera la condición de consumidor según la LGDCU, tendrá los derechos previstos en la normativa que en materia de consumidores y usuarios esté vigente en cada momento.

18.- POTENCIA CONTRATADA EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO.- La potencia contratada es la elegida por el Cliente, que tendrá derecho a modificarla conforme a la normativa vigente, a cuyo fin deberá comunicarlo a la Comercializadora que tramitará la correspondiente solicitud ante la empresa Distribuidora, siendo a cargo del Cliente el pago de los correspondientes derechos de acometida, enganche y verificación y cualesquiera otros conceptos que legalmente fuese preciso abonar, así como las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación de su propiedad sea conforme con la normativa reguladora.

La modificación de la potencia contratada está condicionada al cumplimiento de los requisitos reglamentariamente establecidos y surtirá efectos desde la fecha de su concesión por la empresa Distribuidora. La modificación de potencia podrá conllevar la variación del precio fijado en las Condiciones Específicas.

19.- OBLIGACIÓN Y CALIDAD DE SUMINISTRO.- Las comercializadoras están obligadas frente al Cliente a cumplir con todas aquellas condiciones de capacidad legal, técnica y económica que reglamentariamente se determinen. Igualmente, quedan obligadas a suscribir y mantener vigentes durante la duración del presente contrato todos aquellos contratos de aprovisionamiento y de acceso a las instalaciones (ATR) de terceros, que fueran necesarios para poder llevar a cabo los suministros contratados.

La Distribuidora de la zona, a cuyas instalaciones están conectadas las instalaciones del Cliente, es la única responsable de la operación y mantenimiento de las redes y de la disponibilidad y calidad del suministro con los niveles que se establezcan reglamentariamente, estando obligada frente al Cliente a prestar el servicio de distribución de forma regular y continua. En los supuestos de baja calidad del suministro y/o interrupciones en el servicio, será por tanto la empresa Distribuidora quien deberá atender las reclamaciones de los Clientes conectados a sus redes. Sin perjuicio de lo anterior, las comercializadoras, a pesar de no ser las responsables de la calidad y continuidad del suministro, se ofrecen a cursar las reclamaciones del Cliente y a gestionar, en nombre de éste ante la Distribuidora de la zona, las reducciones o descuentos que fueran pertinentes y que le pudieran corresponder de acuerdo con la legislación vigente, siendo la Distribuidora la empresa que deberá responder ante el cliente, en su caso, de los eventuales daños ocasionados a éste como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones en materia de calidad y continuidad de suministro. Las Comercializadoras informarán al Cliente del estado de su reclamación ante la Distribuidora cuando éste lo solicite. De acuerdo con la normativa vigente el Cliente tiene una acción directa frente a la Distribuidora por incumplimiento de las condiciones de calidad de servicio normativamente exigidas y/o por interrupciones en el servicio. Asimismo, las Comercializadoras trasladarán al Cliente íntegramente todos aquellos descuentos y bonificaciones que hayan sido realizados por la Distribuidora de zona por interrupción del servicio o falta de calidad en el suministro, de acuerdo con la regulación vigente en cada momento.

20.- RESPONSABILIDAD.- El Cliente garantiza a las Comercializadoras que tanto las instalaciones receptoras, como los aparatos de consumo cumplen con todos los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente, en el momento de iniciarse el suministro.

El Cliente se obliga a mantener dichas instalaciones y aparatos en perfecto estado de conservación y funcionamiento, con las protecciones establecidas por la normativa de aplicación, haciendo un uso adecuado de los mismos y realizando las

revisiones reglamentarias que correspondan, y siguiendo las indicaciones e instrucciones que, sobre mantenimiento, uso y seguridad de los mismos, le trasladen el Distribuidor de zona y el fabricante o Servicio Técnico Oficial de los aparatos. A tal efecto, deberá facilitar a cada Comercializadora toda la documentación expedida por el Distribuidor de zona y por el servicio técnico oficial de los aparatos de gas, que acrediten dicho cumplimiento.

En todo caso, el Cliente será el único responsable de cualquier uso no doméstico del gas natural así como de su utilización y/o aplicación en instalaciones y aparatos que no estén específicamente diseñados para su uso con gas natural o resulten inadecuados para ello o, estándolo, que estén defectuosos o en mal estado, o su funcionamiento no sea correcto.

21.- CALIDAD DEL GAS.- El gas natural suministrado por la Comercializadora en virtud del presente contrato cumplirá con lo indicado con las Normas de Gestión Técnica del Sistema y será conforme a la norma UNE-EN-437 en cuanto a su composición, poderes caloríficos y demás características, y estará debidamente odorizado de forma que pueda ser detectada cualquier fuga por el olfato humano normal cuando exista una mezcla cuya concentración volumétrica sea un quinto de la correspondiente al límite inferior de inflamabilidad. El gas natural suministrado tiene la condición de producto inflamable, pero no es tóxico ni contiene monóxido de carbono.

22.- COMUNICACIONES AL CLIENTE.- Todas las comunicaciones relacionadas con la gestión del presente contrato que las Comercializadoras hayan de efectuar al Cliente, se realizarán a la dirección, teléfono y/o correo electrónico indicado en las Condiciones Específicas. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando a las Comercializadoras cualquier modificación de los mismos.

23.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.- El Cliente podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas a través del teléfono gratuito o mediante escrito dirigido a cualquiera de las direcciones de correo postal o electrónico que figuran en las Condiciones Específicas.

Interpuesta una reclamación, si no fuera estimada o no se hubiera resuelto en el plazo de un mes, el Cliente podrá presentarla ante las Juntas Arbitrales de Consumo en los supuestos para los que las comercializadoras se hayan sometido a dicho arbitraje. Toda la información sobre las condiciones y el procedimiento puede consultarse en la página web www.edpenergia.es/es/sistema-arbitral-de-consumo.html.

Por último, ambas partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se prestan los servicios.

SERVICIO FUNCIONA LUZ

OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO FUNCIONA LUZ.- El SERVICIO FUNCIONA LUZ tiene por objeto la realización de las gestiones necesarias para la puesta a disposición del Cliente de un servicio técnico cualificado para llevar a cabo las prestaciones que seguidamente se detallan en relación con las instalaciones de electricidad del local de Negocio (en lo sucesivo "el Negocio") o de la vivienda (en lo sucesivo "la Vivienda") indicado en las Condiciones Específicas

1. Revisión de la instalación eléctrica.

Una vez al año, un servicio técnico cualificado revisará la instalación eléctrica propia del Negocio o Vivienda (caja para interruptor de control de potencia, dispositivos generales de mando y protección e instalación interior). Esta revisión comprenderá las siguientes operaciones:

- Verificación del estado del cuadro general de protección (envolvente, sección y conexión de la derivación individual, esquema unifilar, ICP (Interruptor de Control de Potencia), interruptor general, interruptor diferencial, dispositivos de protección por circuito contra sobrecargas y sección y estado de aislamiento de los conductores). Se incluye, hasta un límite de 40 A, la sustitución gratuita de componentes eléctricos averiados por el uso normal del cuadro general de protección.
- Verificación del estado general de los interruptores y enchufes existentes en el Negocio o Vivienda que no se encuentren ocultos y resulten accesibles.
- Verificación del circuito de tierra en enchufes de locales mojados que resulten accesibles.
- Verificación de que las distancias mínimas de seguridad existentes sean acordes a la normativa vigente.
- Verificación mediante luxómetro de los niveles de iluminación.
- Verificación de la adecuada ubicación y rotulación del CGP (Cuadro General de Protección).
- Redacción de un informe en el que se recoja el resultado de las verificaciones anteriores.

2. Asistencia técnica para la reparación de averías en la instalación eléctrica propia del Negocio o de la Vivienda, previa solicitud del cliente formalizada a través del Área de Clientes de la web www.edpenergia.es o de la línea telefónica *funciona directo* prestada por un servicio técnico cualificado.

El cliente abonará los costes correspondientes a esta intervención, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepción hecha de los gastos de

desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra que serán sin cargo para el cliente.

3. Asistencia técnica para la reparación de la caldera eléctrica o calentador eléctrico que se señala en las Condiciones Específicas, previa solicitud del cliente a través del Área de Clientes de la web www.edpenergia.es o de la línea telefónica *funciona directo* por un servicio técnico cualificado.

El cliente abonará los costes correspondientes a esta intervención, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepción hecha de los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra que serán sin cargo para el cliente.

4. Asistencia técnica en supuestos de emergencias en la instalación eléctrica propia del Negocio o de la Vivienda prestada por un servicio técnico cualificado, previa solicitud del cliente formalizada a través del Área de Clientes de la web www.edpenergia.es o de la línea *funciona directo*.

A los efectos anteriores, tendrán la consideración de emergencias las averías localizadas en la instalación eléctrica propia del Negocio o Vivienda (excluidos aparatos y/o maquinaria) que comprometan la seguridad de dicha instalación o conlleven una interrupción del suministro eléctrico. En un plazo máximo de tres (3) horas desde la recepción del aviso de la avería, personal técnico acreditado por la Comercializadora acudirán al Negocio, en horario de 8:00 a 1:00, o a la Vivienda en horario de 8:00 a 23:00.

El cliente abonará los costes correspondientes a esta intervención, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepción hecha de los gastos de desplazamiento y las tres primeras horas de mano de obra que serán sin cargo para el cliente.

5. Asesoramiento en materia de eficiencia energética. Periódicamente la Comercializadora asesorará al cliente en materia de eficiencia, seguridad y ahorro energético.

6.- Salvo que se haya contratado la modalidad Funciona Luz Negocios, la Comercializadora realizará, a solicitud del Cliente, las gestiones oportunas para la reparación de los siguientes electrodomésticos: lavadora, lavavajillas, frigorífico, cocina o vitrocerámica, horno, secadora y calentador/caldera/termoacumulador de ACS (Agua Caliente Sanitaria).

El cliente abonará los costes correspondientes a esta intervención, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepción hecha de los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra que serán sin cargo para el cliente.

7.- Para el caso de que se haya contratado la modalidad Funciona Luz Negocios se incluyen adicionalmente las siguientes prestaciones:

7.1.- Revisión del alumbrado de emergencia, cuando exista. Coincidiendo con la visita de la revisión de la instalación eléctrica señalada en el punto 1, un servicio técnico acreditado por la Comercializadora revisará el alumbrado de emergencia del Negocio.

Esta revisión comprenderá las siguientes operaciones:

- Verificación de la alimentación eléctrica
- Verificación del estado y autonomía de baterías
- Verificación del funcionamiento de lámparas
- Verificación del alumbrado de emergencia en situación normal y ante una interrupción de suministro.
- Verificación de la existencia y funcionamiento de un equipo autónomo de emergencia en zonas que señalen vías de evacuación, próximos a equipos de extinción y CGP
- Emisión de un informe acerca del estado de conservación del alumbrado de emergencia y de su adecuación a la normativa vigente con expresión de las anomalías detectadas.

7.2.- Revisión de los equipos extintores de incendio.

Una vez al año, un servicio técnico acreditado por la Comercializadora revisará los equipos extintores de incendio del Negocio. Esta revisión comprenderá las siguientes operaciones:

- Verificación del peso y presión.
- Verificación del estado de la manguera, boquilla y válvulas.
- Verificación del agente exterior
- Verificación de las partes mecánicas y revisión interior de los equipos.

Redacción de un informe sobre el estado de conservación de los equipos y de su adecuación a la normativa vigente con expresión de las anomalías detectadas.

8.- Para el caso de que se haya contratado la Opción Clima, se incluyen adicionalmente las siguientes prestaciones:

8.1.- Asistencia técnica para la reparación del equipo de climatización que se señala en las Condiciones Específicas prestada por un servicio técnico cualificado, previa solicitud del cliente a través del Área de Clientes de la web www.edpenergia.es o de la línea telefónica *funciona directo*.

El cliente abonará los costes correspondientes a esta intervención, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepción hecha de los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra que serán sin cargo para el cliente.

8.2.- Revisión del equipo de climatización.

Una vez al año, un servicio técnico cualificado revisará los equipos de climatización del Negocio o de la Vivienda. Esta revisión comprenderá las operaciones incluidas en el



Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios (RD1027/2007, de 20 de julio) o normativa que lo sustituya en cada momento, para potencias comprendidas entre 5 y 70 kW.

SERVICIO FUNCIONA Y FUNCIONA PLUS

OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO FUNCIONA Y FUNCIONA PLUS.- El SERVICIO FUNCIONA o FUNCIONA PLUS tiene por objeto la realización de las gestiones necesarias para la puesta a disposición del Cliente de un servicio técnico cualificado para la llevar a cabo las prestaciones que seguidamente se detallan en relación con las instalaciones de gas y electricidad del local de Negocio (en lo sucesivo "el Negocio") o de la Vivienda (en lo sucesivo "la Vivienda") indicado en las Condiciones Específicas de este contrato:

1.- Las prestaciones que forman parte del Funciona Luz, con el mismo alcance que se describe en sus condiciones generales y con las peculiaridades que se indican seguidamente:

- Transcurrido el primer año de vigencia del contrato, la revisión anual de la instalación eléctrica tendrá que ser solicitada por el Cliente a través del Área de Clientes de la web www.edpenergia.es o de la línea telefónica *funciona directo*. Esta revisión no incluirá la sustitución gratuita de componentes eléctricos averiados por el uso normal del cuadro general de protección.
- La reparación de electrodomésticos establecida en la cláusula 6 anterior sólo está incluida en la modalidad Funciona Plus.
- La modalidad Funciona Negocios incluye los servicios enumerados en la cláusula 7 anterior.

2.- Revisión de la instalación receptora individual de gas natural por un servicio técnico cualificado.

2.1.- Una vez al año, un servicio técnico cualificado revisará la instalación receptora individual de gas del Negocio o de la Vivienda, con la salvedad del año en que la compañía distribuidora de gas realice la inspección periódica obligatoria. Esta revisión comprenderá las siguientes operaciones:

- Verificación de la estanqueidad de la instalación receptora.
- Verificación del correcto funcionamiento de las válvulas de cierre.
- Verificación de los elementos de seguridad instalados.
- Verificación del tiro de los aparatos de gas.
- Verificación de las ventilaciones.
- Verificación de la calidad del aire del local (medición de monóxido de carbono en ambiente).
- Verificación del estado de las tuberías flexibles, instalaciones eléctricas y materiales de instalación.
- Redacción de un informe reflejando el estado de la instalación de gas natural con expresión de las anomalías detectadas.

2.2.- El precio del servicio incluye el coste de la inspección periódica de la instalación receptora del gas del Negocio o la Vivienda que la empresa distribuidora debe, por exigencias legales, realizar periódicamente con cargo al Cliente. Si el gas fuese suministrado por una comercializadora distinta de las indicadas en este contrato, el cliente previa presentación del documento justificativo del pago efectuado por la inspección, podrá solicitar el reembolso de dicho importe, siempre que estuviese vigente este contrato.

3.- Asistencia técnica para la reparación de averías en la instalación receptora de gas del Negocio o Vivienda y Circuito Hidráulico de Calefacción prestada por un servicio técnico cualificado, previa solicitud del Cliente en el Área de Clientes de la web www.edpenergia.es o en la línea telefónica *funciona directo*.

El Cliente abonará los costes correspondientes a esta intervención, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepción hecha de los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra que serán sin cargo para el Cliente.

4.- Asistencia técnica para la reparación de la caldera o calentador de gas que se señala en las Condiciones Específicas prestada por un servicio técnico cualificado, previa solicitud del Cliente a través del Área de Clientes de la web www.edpenergia.es o de la línea telefónica *funciona directo*.

El Cliente abonará los costes correspondientes a esta intervención, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepción hecha de los gastos de desplazamiento y las tres (3) primeras horas de mano de obra que serán sin cargo para el Cliente.

5.- Asistencia técnica de en supuestos de emergencias en la instalación receptora de gas y circuito hidráulico de calefacción prestada por un servicio técnico cualificado, previa solicitud del Cliente formalizada a través del Área de Clientes de la web www.edpenergia.es o de la línea telefónica *funciona directo*.

A los efectos anteriores, tendrán la consideración de emergencias las siguientes situaciones:

- Fugas de gas natural en la instalación receptora.
- Averías en el circuito hidráulico de la calefacción propio del Negocio o de la Vivienda que entrañen un riesgo de inundación.

Un servicio técnico cualificado acudirá al Negocio o a la Vivienda en un plazo máximo de tres (3) horas desde la recepción del aviso de la avería.

El Cliente abonará los costes correspondientes a esta intervención, previa aceptación del presupuesto presentado por el servicio técnico, excepción hecha de los gastos de desplazamiento y las tres primeras horas de mano de obra que serán sin cargo para el Cliente.

6.- En caso de que se haya contratado la modalidad Funciona Negocios o Funciona Plus la Comercializadora realizará la revisión anual de la caldera o calentador de gas natural señalado en las Condiciones Específicas con el alcance establecido por la normativa vigente.

CONDICIONES GENERALES COMUNES A TODAS LAS MODALIDADES DEL SERVICIO FUNCIONA

1.- **LÍNEA FUNCIONA DIRECTO.-** La Comercializadora tendrá a disposición del Cliente un servicio de atención telefónica permanente, (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) en el que podrá comunicar las incidencias acaecidas en las instalaciones de gas/electricidad del Negocio o Vivienda.

2.- **SERVICIOS TÉCNICOS.-** Los servicios objeto de este contrato serán prestados por servicios técnicos cualificados y debidamente acreditados como empresas colaboradoras de la Comercializadora.

3.- **GARANTÍAS.-** La Comercializadora garantizará las reparaciones realizadas en el circuito hidráulico de calefacción, en la caldera/calentador, en la instalación receptora individual de gas natural o en la instalación eléctrica propia del Negocio o Vivienda, durante el plazo legal vigente.

Se excluyen de esta garantía los fallos o defectos debidos a la manipulación de la instalación por parte del Cliente o un tercero no acreditado por la Comercializadora.

4.- **SERVICIOS EXCLUIDOS.-** Se excluyen expresamente del alcance de este contrato los siguientes servicios:

- La revisión y/o reparación de todo tipo de aparatos eléctricos no incluidos expresamente en las presentes condiciones generales.
- La revisión y/o reparación de todo tipo de aparatos de gas no incluidos expresamente en las presentes condiciones generales.
- La revisión y/o reparación de la instalación eléctrica comprendida entre la red de distribución y el cuadro general de protección del Negocio o vivienda,
- La reparación de la instalación eléctrica/de gas y de la caldera/calentador cuando vigente el presente contrato, hubiese sido intervenida o manipulada por persona ajena a la Comercializadora, o empresas contratadas por ésta.

- La reparación, adecuación y/o limpieza de los conductos de los humos y la localización de fugas de agua.
- Reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales
- Los materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías.
- Los daños resultantes de un uso o conservación negligente de las instalaciones.
- Los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias.
- La reparación de la caldera/calentador cuando, debido a antigüedad o inexistencia de piezas de repuesto en el mercado por motivos de obsolescencia, éstos resultasen irreparables.
- Las reparaciones de roturas o desperfectos en piezas estéticas, cristales, obras de arte y/o cualquier tipo de mercancía expuesta o almacenada.
- La reparación de aquellos elementos que no sean accesibles o impliquen el desmontaje y/o montaje de mobiliario.
- El transporte de aparatos de consumo energético a las instalaciones del Servicio Técnico necesario para proceder a su reparación.
- Adaptaciones y/o modificaciones de la instalación de gas y/o eléctrica que requieran la emisión de Certificados Oficiales.
- Cualquier trabajo de obra civil.
- La revisión y reparación del alumbrado de los rótulos luminosos del Negocio.
- Revisión y/o atención de averías en calentadores y/o calderas y/o equipos de climatización cuya potencia sea mayor a 70 kW.

5.- **ACCESO AL LOCAL DEL NEGOCIO O A LA VIVIENDA.-** A fin de posibilitar la prestación de los servicios contratados, el Cliente facilitará el acceso al Negocio o Vivienda al personal debidamente acreditado por la Comercializadora.

6.- **RESPONSABILIDAD.-** El Cliente será el único responsable de subsanar cualquier anomalía detectada y, en general, de mantener en adecuadas condiciones sus instalaciones de electricidad y/o gas, de alumbrado de emergencia, caldera/calentador y equipos extintores de incendio.

El Cliente y la Comercializadora renuncian a exigirse responsabilidad por daños consecuenciales e indirectos y pérdidas de beneficios, siempre que los mismos no se deriven de un incumplimiento doloso.

7.- **CAUSAS DE FINALIZACIÓN DEL SERVICIO FUNCIONA.-** El servicio Funciona podrá dejar de prestarse cuando concorra alguna de las siguientes causas:

- Denegación de acceso al Negocio o Vivienda por su ocupante, para la prestación de los servicios contratados.
- Inexistencia, caducidad o anulación de las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para la puesta en servicio y funcionamiento de las instalaciones de gas/electricidad propias del Negocio o Vivienda.
- La falta de subsanación de las anomalías que figuran en el informe emitido por la Comercializadora para adecuar la instalación de gas/electricidad a la legalidad vigente
- Inexistencia de suministros de gas y electricidad en el Negocio o Vivienda.
- Dado que el servicio Funciona no incluye en su cobertura a Comunidades de Propietarios, garajes y parkings, la Comercializadora podrá dejar de prestarlo en el momento en el que tenga conocimiento de que en el Cliente concurre tal circunstancia.

En cualquiera de estos supuestos se aplicará lo establecido en el tercer párrafo de la Condición General de Terminación del contrato.

CG.A4-01/06/14



Hidrocarbónico Energía, S.A.U. - Plaza de la Gesta, 2 - 33007 Oviedo

DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO (Contratos a distancia y celebrados fuera de establecimiento mercantil)

FECHA	
-------	--

Por medio de la presente le comunico que desisto del contrato formalizado con HCE y/o NEC, que se identifica a continuación:

CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL	FECHA DEL CONTRATO	CUPS (GAS NATURAL)
	DIRECCIÓN DE SUMINISTRO	
CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	FECHA DEL CONTRATO	CUPS (ELECTRICIDAD)
	DIRECCIÓN DE SUMINISTRO	
CONTRATO DE SERVICIOS FUNCIONA	FECHA DEL CONTRATO	
	DIRECCIÓN DE LOS SERVICIOS	

NOMBRE Y APELLIDOS
N.I.F.

Firma: