

## Condiciones Generales del Contrato

### 1.- Objeto

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios contratados, según las prestaciones que se establecen a continuación, por parte de Comercializadora Regulada Gas & Power, S.A. (en adelante Comercializadora Regulada) en las instalaciones sitas en el domicilio o local que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan. En caso de cambio de domicilio o local del Cliente será necesaria la suscripción de un nuevo contrato.

Los servicios objeto del presente contrato únicamente podrán ser contratados para instalaciones de uso doméstico.

### 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.

Los contratos de servicios entrarán en vigor cuando Comercializadora Regulada reciba la documentación contractual firmada y la dé 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.

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. La contratación de un Servicio en el mismo punto de suministro en el que ya existiera un contrato de la línea Cuida vigente de la misma familia (gas o luz), implicará la resolución del contrato anterior.

La duración de los Contratos de Servicios es obligatoria y la no prórroga de los mismos tendrá que comunicarse con 15 días de antelación a la fecha de terminación de la anualidad en curso.

El Cliente podrá consultar si se ha producido la activación del servicio llamando al teléfono del Servicio de atención al cliente que se indica en la Condición "Servicio de atención al cliente/Vías de solución de conflictos".

De conformidad con lo anterior, la entrada en vigor y activación del contrato quedará condicionada al cumplimiento de los criterios de contratación de Comercializadora Regulada.

### 3.- Condiciones económicas

Servicios: el precio será el que consta en las condiciones económicas, más el IVA/I.G.I.C. o cualquier otro tributo que grave este servicio. Transcurrido el primer año de vigencia del contrato, cada 1 de enero el precio se revisará de forma automática, tomando como base el IPC interanual de noviembre a noviembre publicado por el Instituto Nacional de Estadística en diciembre de cada año.

Cualquier promoción y/o descuento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de Comercializadora Regulada 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 del Servicio de atención al cliente que se indica en la Condición "Servicio de atención al cliente/Vías de solución de conflictos" o accediendo a la página web <https://www.comercializadoraregulada.es/contacto>

### 4.- Modificación de las condiciones

Comercializadora Regulada 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 de la entrada en vigor de la modificación.

Comercializadora Regulada 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.

Comercializadora Regulada 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.

### 5.- Causas de resolución del contrato

Los contratos de servicios se podrán resolver en caso de:

a) impago por parte del Cliente de cualquiera de las facturas emitidas por Comercializadora Regulada; 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 Comercializadora Regulada de acuerdo con lo indicado la Condición "Modificación de las condiciones" 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 manifiesta del contrato; f) resolución del contrato de energía al que está asociado el contrato de servicios.

Adicionalmente los contratos de servicios que incluyan la Revisión Preventiva Anual, podrán resolverse por imposibilidad de realizarla durante dos años consecutivos.

En caso de resolución unilateral anticipada de los contratos de servicios (en cualquiera de sus modalidades) la parte incumplidora deberá indemnizar a la otra los daños y perjuicios causados, así como la restitución de las ofertas comerciales y descuentos recibidos de Comercializadora Regulada en atención a la duración del contrato y a la oferta contratada.

Asimismo, en caso de resolución anticipada y siempre que se haya realizado alguna de las prestaciones ofrecidas en el Contrato, Comercializadora Regulada podrá reclamar al Cliente el pago de las cuotas pendientes hasta completar el año de duración, en cuyo caso el Cliente estará obligado a abonarlas.

Para resolver el contrato el Cliente podrá dirigirse a Comercializadora Regulada por cualquiera de las vías que se indican en la Condición "Servicio de atención al cliente/Vías de solución de conflictos".

### 6.- Cesión y subrogación del contrato

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.

### 7.- Condiciones de pago

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 Comercializadora Regulada.

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

Las cantidades adeudadas y no pagadas por cualquiera de los servicios contratados devengarán interés de demora (interés legal incrementado en tres puntos), sin necesidad de requerimiento, desde que finalice el plazo de pago.

### 8.- 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.

### 9.- Subcontratación

Comercializadora Regulada 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.- Protección de datos de carácter personal

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, le informamos del tratamiento de sus datos por parte del responsable del mismo, Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A. (en adelante Comercializadora Regulada), con domicilio en Avenida de América, 38 28028 Madrid, para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación contractual.

Le informamos que Comercializadora Regulada, podrá consultar 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 Séptima y de cumplirse todos los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a la siguiente entidad dedicada a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA, S.L. y cualesquier otra que sea comunicada oportunamente al Cliente.

Usted puede confirmar, revocar u oponerse a los consentimientos prestados y derivados de una relación contractual anterior o bien, prestados en la contratación actual, con la entidad Comercializadora Regulada, y que se detallan a continuación:

Sus datos podrán ser tratados mediante estudios de marketing y técnicas estadísticas y de perfilado o segmentación para el envío, por cualquier medio, de información y comunicaciones comerciales sobre los productos y ofertas de Comercializadora Regulada o de terceros colaboradores 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, productos financieros o para la realización de prospecciones relacionadas con el sector energético que mejor se ajusten a sus características [Acepto el tratamiento de mis datos con esta finalidad].

El cliente, acepta que sus datos sean comunicados, en su caso, a Naturgy Energy Group, S.A., con las mismas finalidades p promocionales o de prospección comercial anteriormente señaladas. [Acepto la cesión y el tratamiento de mis datos con las finalidades indicadas].

Además de lo anterior, sus datos podrán ser utilizados una vez extinguida la relación contractual con Comercializadora Regulada y salvo que expresamente solicite la supresión de los mismos con la finalidad de remitirle información publicitaria o promocional de Comercializadora Regulada, de las empresas del Grupo Naturgy Energy Group y de terceros colaboradores, así como para conocer su valoración del servicio prestado y poder mejorar el mismo. [Acepto el tratamiento de mis datos con esta finalidad].

El Cliente tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos personales y ejercer otros derechos reconocidos por la normativa, dirigiéndose por escrito a Plaza del Gas nº1 Atn. Derechos LOPD Cliente, 08003 de Barcelona o a la dirección de correo [derechoslopcclienteregulado@comercializadoraregulada.es](mailto:derechoslopcclienteregulado@comercializadoraregulada.es), adjuntando una copia del documento que acredite su identidad (DNI/NIE).

### 11.- 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 Comercializadora Regulada es: Avenida de América, 38 28028 Madrid.

### 12.- Servicio de 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 Naturgy sito en Plaza del Gas nº 1, 08003 Barcelona, personarse en los centros de Atención al Cliente indicados en la página web [www.comercializadoraregulada.es](http://www.comercializadoraregulada.es), llamar al servicio de atención telefónica 912 105 105 o 900 100 502, enviar un fax al 900 20 70 70, o dirigirse a la dirección de correo electrónico [cliente@comercializadoraregulada.es](mailto:cliente@comercializadoraregulada.es).

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. Asimismo, en el caso de no estar de acuerdo con la resolución aportada o de no haber recibido respuesta pasados 30 días, los consumidores y usuarios pueden acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo que forman el Sistema Arbitral de Consumo al que Naturgy está adherido. Consulte aquí <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/resolucion-alternativa-de-conflictos/listado-entidades-notificadas-comision-europea-autoridades-competentes-espana> el listado de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas incorporadas al sistema nacional y notificadas a la Comisión Europea.

### 13.- Facturación

Comercializadora Regulada incluirá en la factura de suministro el cobro de otros bienes y/o servicios que tenga contratados con Comercializadora Regulada, así como aquellos conceptos que el Cliente tuviera que abonar a la empresa distribuidora de conformidad con la legislación vigente en cada momento.

### 14.- Fuero

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

## CuidaBásico

Objeto. - La prestación de los servicios contratados por parte de Comercializadora Regulada en las instalaciones sitas en el domicilio que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan:

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

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

## CuidaCalefacción

Objeto. - La prestación de los servicios contratados por parte de Comercializadora Regulada en las instalaciones sitas en el domicilio que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan:

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

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

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

• Un Servicio de Asistencia que 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.

## CuidaAgua Caliente

Objeto. - La prestación de los servicios contratados por parte de Comercializadora Regulada en las instalaciones sitas en el domicilio que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan:

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

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

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

• Un Servicio de Asistencia que 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.

Se exceptúan todos aquellos servicios que se refieran al sistema de calefacción (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).

## CuidaLuz Xpress

Objeto. - La prestación de los servicios contratados por parte de Comercializadora Regulada en las instalaciones sitas en el domicilio que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan:

• Servicio de Reparación con Intervención Urgente de los siguientes aparatos:

o Instalación eléctrica, cuando no haya luz en la vivienda o en la fase donde se encuentre frigorífico / congelador.

o Frigorífico / congelador (de uso doméstico) cuando éstos no funcionen, o lo hagan a bajo rendimiento.

o Lavadora, lavavajillas, secadora, campana extractora, vitrocerámica, horno y campana extractora (de uso doméstico) cuando éstos no funcionen.

o Termos / calentadores cuando occasionen la no disponibilidad de agua caliente.

o Equipos de aire Acondicionado / bomba de calor cuando no funcionen, o lo hagan a bajo rendimiento.

• Servicios de Reparación con Intervención Convencional en el que se facilitará al Cliente un profesional cualificado para atender en su vivienda las reparaciones de los siguientes aparatos:

o Interruptores, enchufes y puntos de luz, así como averías en la instalación eléctrica de la vivienda.

o Electrodomésticos de gama blanca de uso doméstico (frigorífico / congelador, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica, y campana extractora), con asistencia SAT de la marca.

o Termos / calentadores / calderas eléctricas.

o Equipos de aire acondicionado/ bomba de calor.

• Un Servicio de manitas al año que incluye dos (2) horas de mano de obra de un especialista de la instalación para realizar las tareas relacionadas con la instalación eléctrica detalladas a continuación:

o Instalación de lámpara o ventilador de techo cuando no se requiera nuevo punto de luz.

o Colocación o cambio de enchufes e interruptores, cuando no se requiera manipulación de cableado eléctrico.

o Colocación o cambio de bombillas, tubos de néon, fluorescentes y timbres.

o Instalación de apliques o plafones, siempre y cuando no haya que modificar cableado.

o Instalación de equipamiento tecnológico como televisores, DVD, "home cinema" y equipos informáticos.

## CuidaHogar

Objeto. - La prestación de los servicios contratados por parte de Comercializadora Regulada en las instalaciones sitas en el domicilio que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan:

• Un Servicio de Reparación con Intervención Urgente con las siguientes coberturas:

o Fontanería: a) rotura de tuberías que se encuentren en el interior de muros, paredes, techos, bajo suelos, 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 emboscas.

o 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; 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.

o 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.

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

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

o Colgar cuadros, estanterías, cortinas, estores, soportes de TV y espejos, colocar tiradores de puertas.

o Montaje y/o ajuste de muebles (Tipo "Ikea") de dormitorio, cocina u otras estancias del hogar, que un técnico pueda manipular.

o Sellados en cocina, baño, cristalería y rodapiés de madera.

o Servicios de carpintería consistentes en colocaciones de ruedas en armarios, adaptación de cajones, regulación de puertas y marcos de puertas.

o Colocación de flexos de ducha.

• Un Servicio de Asistencia Informática mediante el cual 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.

• Un Servicio de Asistencia Personal que incluye las coberturas detalladas a continuación:

o 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 incluyéndose Mercantil, Civil, Laboral y Seguridad Social, Derecho de los Consumidores, Medioambiente 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.

o 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.

o 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.

o 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.) previa aceptación de presupuesto.

## CONDICIONES COMUNES ATODAS LAS MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

### Revisión Preventiva Anual:

La revisión preventiva anual se realizará dentro del período de vigencia anual del contrato y de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido Comercializadora Regulada. En caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita durante un año, Comercializadora Regulada 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.

### Reparación con 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 concurren circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Comercializadora Regulada 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.

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 las 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.

### Servicio de Asistencia con 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 concurren circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Comercializadora Regulada quedará eximida 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.

#### Servicio de manitas:

El servicio de manitas incluye:

- Solicitud de un servicio de manitas por cada año de vigencia del Contrato, con el desplazamiento y 2 horas en el CuidaLuz Xpress de mano de obra gratuitas o 3 horas en el caso del CuidaHogar.
- Visita en domicilio de 8:00 a 20:00 horas de L a V (con visita previamente acordada).
- Quedarán fuera de cobertura las piezas y la mano de obra que exceda de las horas incluidas en el servicio.

#### EXCLUSIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

##### Servicios o aparatos excluidos en la contratación de servicios de la línea Cuida de Gas:

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

- Actuaciones sobre contadores y elementos propiedad de la distribuidora o comunitarios.
- Las instalaciones de gas comunitarias que dan servicio a más de un hogar, las instalaciones que sean de pública concurrencia, o las que se destinen a usos no domésticos, instalaciones con aparatos de potencia útil por aparato superior a los 50 KW ó 43.000 Kcal o instalaciones con más de una caldera o un calentador.
- Las instalaciones de GLP alimentadas desde depósitos individuales.
- Instalaciones complementarias al sistema de gas para producir agua caliente o calefacción (instalaciones de frío/bomba de calor, aerotermia, solar térmico, biomasa, etc).
- Los termos y otros equipos eléctricos para producción de ACS o calefacción.
- Equipos generadores de aire caliente
- Comprobaciones del ánodo de sacrificio en aquellas calderas provistas del mismo (el cliente debe solicitar al instalador según las recomendaciones del fabricante su sustitución previo pago).
- Los desplazamientos requeridos por el cliente que sean innecesarios para resolver una incidencia.
- Sustitución, modificación o mejora de los elementos cubiertos en el presente contrato por variación de la normativa aplicable.
- Corrección de los defectos que se pudieran detectar en la instalación individual de gas con motivo de las revisiones que se derivan del presente servicio, asistencias o de las inspecciones periódicas obligatorias efectuadas por la compañía distribuidora, siempre y cuando dichos defectos provengan de una instalación inicial defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial o manipulación realizada por el cliente o por un tercero ajeno a COMERCIALIZADORA REGULADA.
- Las asistencias reiteradas como consecuencia, bien de una mala conservación de la instalación o de los aparatos gasodomésticos o bien, de la falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas en visitas anteriores.
- Las asistencias reiteradas por un mal funcionamiento de la caldera, calentador o de cualquier otro gasodoméstico, cuando su antigüedad supere los 10 años.
- Las asistencias cuando los aparatos gasodomésticos y caldera o calentador se encuentren en periodo de garantía inicial del fabricante o proveedor o en periodo de garantía de una reparación anterior, cuyos supuestos se cubrirán por las referidas garantías, salvo que el cliente solicite expresamente que Comercializadora Regulada atienda dicha asistencia.
- Revisión de elementos y/o partes de la instalación no visible y/o no accesible al técnico de mantenimiento, por altura, interposición de mobiliario, estructura de la vivienda u otros objetos.
- Movimiento de elementos unidos a partes del inmueble de una manera fija de forma que no puedan separarse de él sin quebrantamiento de la materia o deterioro del objeto y/o trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente contrato salvo que se indique expresamente en un presupuesto adicional y el cliente

exprese su conformidad. Se entenderá como tales falsos techos, falsos suelos, elementos de ornamentación, etc.

##### Servicios o instalaciones excluidos en la contratación de servicios de la línea Cuida de Luz:

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

- Instalaciones con potencia contratada superior a 15 KW o las conectadas a redes de media o alta tensión.
- Actuaciones sobre contadores y elementos propiedad de la distribuidora o comunitarios.
- Las instalaciones de climatización comunitarias, las de locales de pública concurrencia, las de aerotermia, las de uso no doméstico y las domésticas que tengan una instalación con potencia contratada superior a 15kW o que dispongan de más de 6 unidades interiores o exteriores, y de más de 10 difusores y rejillas. Asimismo, quedan excluidos los aparatos de aire acondicionado portátil.
- Las instalaciones de climatización o los aparatos eléctricos en periodo de garantía del fabricante, proveedor o una reparación anterior, cuyos supuestos se cubrirán por las referidas garantías, salvo que el cliente solicite expresamente que Comercializadora Regulada atienda dicha petición.
- Los hornos microondas cuando son equipos independientes.
- Los electrodomésticos y periféricos diferentes a los expresamente incluidos en el alcance.
- Los desplazamientos requeridos por el cliente que sean innecesarios para resolver una incidencia.
- Las asistencias reiteradas como consecuencia, bien de una mala conservación de la instalación o de los aparatos o bien, de la falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas en visitas anteriores.
- Las asistencias reiteradas por un mal funcionamiento de los electrodomésticos, cuando su antigüedad supere los 10 años.

• Movimiento de elementos unidos a partes del inmueble de una manera fija de forma que no puedan separarse de él sin quebrantamiento de la materia o deterioro del objeto y/o trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente contrato salvo que se indique expresamente en un presupuesto adicional y el cliente exprese su conformidad. Se entenderá como tales falsos techos, falsos suelos, elementos de ornamentación, etc.

• Sustitución o mejora de los elementos cubiertos en el presente Contrato o su modificación por variación de la normativa aplicable.

• Revisión de los elementos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por el instalador y trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente Contrato salvo aprobación expresa del Cliente del correspondiente presupuesto para efectuar dichos trabajos.

• La limpieza técnica del interior de conductos y la revisión de equipos de aire acondicionado domésticos que no funcionen con el gas refrigerante señalado por el Protocolo de Kioto y la normativa que traspone esa norma.

##### Servicios o instalaciones excluidos en la contratación de servicios de la línea Cuida de Hogar:

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

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

##### Exclusión de responsabilidad de Comercializadora Regulada:

• Comercializadora Regulada 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 Comercializadora Regulada.

• Comercializadora Regulada 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 Comercializadora Regulada sobre aparatos o instalaciones que se encuentren en periodo de garantía son susceptibles de interrumpir la validez de la garantía ofrecida por el fabricante, por lo que asume dicha consecuencia derivada de la intervención de Comercializadora Regulada, manteniéndole indemne en tal sentido.

#### Sólo si desea anular el contrato

Enviar a: Comercializadora Regulada Gas & Power, Apartado de correos 1218, 08080 Barcelona.

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 laborables desde la fecha de firma del mismo o desde su contratación telefónica**, puede contactar con nuestra unidad de Atención en el 912 105 105 o 900 100 502, o solicitarlo online desde [https://www.comercializadora-regulada.es/Form\\_atencion\\_cliente](https://www.comercializadora-regulada.es/Form_atencion_cliente) escogiendo el motivo "Desistimiento" y detallando el contrato a desistir con su fecha de contratación.

- Sí, quiero anular el presente Contrato de Servicio de la línea Cuida de Gas
- Sí, quiero anular el presente Contrato de Servicio de la línea Cuida de Luz
- Sí, quiero anular el presente Contrato de Servicio de la línea Cuida de Hogar

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

Firma:

Nombre y apellidos: .....

D.N.I. .....

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