

CONDICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO ENERGÍA ELÉCTRICA

1. ALCANCE

La energía eléctrica será suministrada por CHC, y se regirá por las estipulaciones contenidas en las Condiciones Específicas, Particulares de ser aplicables, 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.

La Comercializadora podrá modificar en cada momento la procedencia de dicha energía, realizando en nombre del Cliente cuantos trámites sean necesarios para ello, incluyendo la contratación de energía generada en instalaciones próximas a las de consumo y conectándola con el Cliente a través de red, mediante línea directa, o en red interior. Cuando proceda, la energía será asignada a cada Cliente en función de lo establecido en su respectivo Acuerdo de Reparto.

2. INICIO

La entrada en vigor del suministro contratado se producirá una vez que el Distribuidor de zona correspondiente haya autorizado a la Comercializadora el acceso a su red y este sea efectivo. Si este acceso no se hiciese efectivo para el suministro en el plazo de tres (3) meses desde la fecha de emisión del presente documento, cualquiera de las Partes podrá renunciar al mismo, debiendo comunicar por escrito la renuncia a la otra parte.

3. DURACIÓN

Con carácter general, la duración será como máximo de un (1) año, salvo que se especifique otra duración en las Condiciones Específicas. Dicho periodo empezará a contar a partir de la fecha de activación del contrato de acceso a la red por el Distribuidor. Una vez llegado su vencimiento, se entenderá prorrogado por períodos anuales, salvo que cualquiera de las partes manifieste por escrito su voluntad de darlo por concluido, con al menos veinte (20) días de antelación.

4. MODIFICACIÓN

La Comercializadora podrá modificar las condiciones del contrato y el Cliente podrá desistir del Contrato sin penalización alguna. Para ello, la Comercializadora comunicará por escrito las modificaciones al Cliente, con una antelación de al menos un (1) mes a la fecha de finalización del Contrato o cualquiera de sus prórrogas, a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a la Comercializadora, en el plazo de veinte (20) días y por escrito, su voluntad de resolver el contrato, lo que se llevará a cabo sin penalización alguna. De lo contrario, las nuevas condiciones se entenderán tácitamente aceptadas.

Cualquier cambio en las tarifas de acceso existentes o en otros conceptos, tasas, impuestos, o cualquier otra variación, modificación de los demás conceptos, actividades y valores regulados, o aprobación por la Administración de nuevos costes o conceptos que afecten a la actividad de suministro (tales como el coste de financiación del bono social, el coste de financiación del Fondo Nacional de Eficiencia Energética, o el potencial coste del Fondo Nacional para la Sostenibilidad del Sistema Eléctrico en caso de que éste sea finalmente aprobado, entre otros) que fueran aplicables durante el periodo de vigencia del presente Contrato, serán trasladados automáticamente a los precios de suministro en la medida en que les resulten de aplicación, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales. En concreto, el coste de financiación del bono social se indicará de forma separada y específica en la factura del suministro.

5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato de suministro se podrá dar por finalizado por mutuo acuerdo entre las partes, por la renuncia de cualquiera de las partes a la prórroga del mismo en los términos establecidos, por modificación contractual comunicada, y en cualquier momento por la denuncia del mismo por impago, por la no adecuación técnica o legal de las instalaciones del Cliente, o por cualquier otra circunstancia prevista legalmente y/o contemplada en el contrato, que produzca su resolución.

Salvo en aquellos casos en los que reglamentariamente se establezca un determinado plazo, las comunicaciones de resolución del contrato por cualquier otra causa se remitirán por escrito, de forma fehaciente, y con una antelación mínima de veinte (20) días, respecto a la fecha prevista de resolución.

En el caso de nuevas contrataciones de altas de suministro en tarifa 3.0 TD, cuyo titular decida rescindir anticipadamente el contrato durante los doce primeros meses y antes de iniciada la primera prórroga del mismo, la Comercializadora podrá aplicar una penalización por daños causados, que no excederá del 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

6. 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. No obstante, CHC podrá entregar Información en caso de que así le sea requerido por imperativo legal, orden judicial, policial o administrativa.

7. AUTORIZACIÓN

El Cliente autoriza expresamente a la Comercializadora para que incluya en la factura el cobro de otros bienes o servicios contratados con esta, así como aquellos pagos que el Cliente deba realizar a terceros por razón de los servicios contratados y efectivamente prestados.

El Cliente autoriza a la Comercializadora para que pueda modificar las condiciones del Contrato ATR ante la Distribuidora con el fin de garantizar el buen fin del Contrato y siempre que no se vean afectadas la calidad y la garantía del suministro del Cliente. Estos cambios podrán afectar a la potencia contratada y a la energía procedente de generación distribuida de proximidad, fijando y/o modificando los coeficientes de reparto, la solicitud de instalación de máxímetro o de un nuevo equipo de medida, o cambios en la tarifa de acceso. En el caso de que los cambios hayan sido requeridos por la Comercializadora, ésta asumirá el coste de los derechos de enganche de los mismos. La Comercializadora informará al Cliente de cualquier cambio realizado en la tarifa de acceso al menos con treinta (30) días de antelación, salvo que por razones técnicas debidamente justificadas no se pueda mantener este preaviso. El Cliente continuará manteniendo frente a la Distribuidora todos los derechos relativos al Contrato de Acceso, y acepta que en el momento de finalización del Contrato con la Comercializadora se mantengan las condiciones contractuales existentes en dicho momento, asumiendo directamente el Cliente el coste de cualquier cambio contractual que decida en ese momento o en el futuro. Igualmente, el Cliente autoriza a la Comercializadora a actuar como su representante frente a la Distribuidora de zona en todas aquellas gestiones que fueran necesarias para hacer efectivo el suministro contratado en el CUPS indicado en las Condiciones Específicas.

Adicionalmente, en las instalaciones de producción de energía fotovoltaica gestionadas por CHC, próximas a las instalaciones de consumo y conectadas a través de red, siempre que se encuentren a una distancia del Cliente inferior al máximo establecido por la normativa vigente de aplicación, el Cliente autoriza expresamente a CHC como Gestor de Autoconsumo para que, a efectos de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica, pueda realizar en su nombre y representación, como consumidor asociado, las gestiones pertinentes relacionadas con la modalidad de autoconsumo indicada en los términos descritos en el documento de Autorización de Gestor de Autoconsumo adjunto al presente Contrato. En cualquier caso, se tendrán en cuenta las condiciones establecidas en la legislación vigente y/o en la normativa de Autoconsumo que corresponda.

8. CAMBIO DE TITULARIDAD

El Cliente podrá ceder el Contrato a un tercero de análogas características subjetivas, permaneciendo inalteradas las Condiciones Específicas del mismo, el cual se

subrogará en todas las obligaciones y derechos siempre que (i) se haga responsable de las facturas que se encuentren impagadas en el momento de la subrogación, (ii) lo comunique fehacientemente a la Comercializadora y (iii) la cesión sea expresamente consentida tanto por el cesionario como por la Comercializadora.

9. PRECIOS

El Cliente abonará los precios establecidos en las Condiciones Específicas, en función del suministro y/o servicios que haya contratado.

Los peajes y cargos, entre otros los relativos al contrato ATR, aplicados por la Distribuidora y/u otros componentes regulados, conceptos, importes y cualquier otro cambio normativo fijado por la Administración, serán abonados por el Cliente, incluidas las variaciones que estos pudieran tener a lo largo de la duración del contrato. En caso de alquiler de equipo de medida se incluirá en las facturas el precio que reglamentariamente se fije en Normativa. Los costes derivados de cualquier modificación en el equipo de medida del Cliente, o en sus instalaciones, que proceda de una variación de alguno de los términos del presente Contrato, serán trasladados íntegramente a las condiciones económicas del mismo. La Comercializadora repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Distribuidora debido a refacturaciones o a resultados de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente.

Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos, y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato y realización del suministro a lo largo del mismo, y aquellos que originen los trabajos necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente a la fecha de firma o con posterioridad, u otros normativamente establecidos así como las variaciones de todos estos y/o la creación de otros nuevos.

Los conceptos regulados se revisarán cuando haya cambios regulatorios que impacten en el coste del suministro al Cliente.

En caso de cambio de precios indicados en las Condiciones Específicas, la Comercializadora comunicará al Cliente, con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de renovación tácita del Contrato o de sus prórrogas, nuevas condiciones económicas para el mismo producto o un cambio en el producto contratado, y en caso de que el Cliente no manifieste su oposición de forma fehaciente con al menos veinte (20) días de antelación a dicha fecha de renovación, se entenderá que el Cliente acepta tácitamente las nuevas condiciones o el nuevo producto.

Las nuevas condiciones económicas o el nuevo producto, según corresponda, entrarán en vigor el día 1 del mes siguiente a la fecha de renovación tácita del Contrato o de sus prórrogas, cuando así se haya comunicado.

No será necesario que CHC comunique al Cliente las nuevas condiciones económicas si la modificación se limita exclusivamente a la actualización de precios conforme al IPC o al índice que lo sustituya.

10. FACTURACIÓN Y COBRO

La Comercializadora facturará de acuerdo con las Condiciones Específicas. Cuando proceda, se detallará la cantidad correspondiente al alquiler de equipos de medida. La lectura de consumos sobre la cual se emitirá la factura es la realizada por el Distribuidor de zona correspondiente, responsable legal de su realización. En el supuesto de faltar la lectura real o estimada por el Distribuidor en el momento de la facturación, el Cliente autoriza expresamente a la Comercializadora a facturar una cantidad estimada, en base a un consumo estimado a partir de la medida de los períodos anteriores o, en su defecto, estimada según los mejores datos históricos y/o disponibles. Una vez la Comercializadora disponga de las lecturas reales de consumos, se procederá a realizar el correspondiente ajuste en la siguiente factura. El Cliente tiene derecho a solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida. Igualmente, la Comercializadora también podrá solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida e incluso realizar la medición de los consumos. La Comercializadora presentará la factura correspondiente en la dirección y/o

medio facilitado por el Cliente, que deberá proceder a su pago en la forma y plazo previstos en las Condiciones Específicas.

Transcurrido el plazo de pago sin que éste hubiese sido atendido, se incrementará el importe total de la deuda vencida y no pagada con el interés de demora, que es el resultante de sumar dos puntos porcentuales al interés legal del dinero.

En los casos en los que el Cliente sea una empresa o una Administración Pública, el interés de demora será el contemplado por la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, o normativa que la sustituya.

Además de los tipos de interés arriba especificados, CHC podrá trasladar al cliente los costes de cobro de deuda que le hubiesen sido efectivamente causados. Si se apreciaran errores en la facturación, se procederá a su subsanación, procediendo al cobro o devolución de las cantidades indebidamente facturadas según corresponda. En el supuesto de que por parte de la Distribuidora se detectara un inadecuado o irregular funcionamiento de los equipos de medida y control, se emitirán las pertinentes facturas complementarias que deberán ser atendidas conforme a lo establecido en el presente contrato, sin perjuicio de las reclamaciones que, en su caso, puedan corresponder al Cliente frente a la Distribuidora.

Además la Comercializadora, una vez transcurrido el plazo de pago y previo requerimiento al cliente, se reserva 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 la Comercializadora a reclamar el pago de la totalidad de la deuda, los intereses devengados y los gastos ocasionados por suspensión y reposición del suministro.

Asimismo, será causa de suspensión inmediata del suministro cuando se detecte una situación de enganche directo o de fraude, la existencia de derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el contrato, la manipulación de los equipos de medida o control cuando se evite su correcto funcionamiento, y en el caso de instalaciones peligrosas.

Si a su vencimiento no se atendieran 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.

La aceptación del servicio de facturación electrónica implica el alta en el Área Cliente, cuya activación se realizará a través de la plataforma <https://hola.chcenergia.es/login>.

11. POTENCIA CONTRATADA

La potencia contratada es la elegida por el Cliente, que tendrá derecho a modificarla conforme a la normativa vigente. A tal fin, deberá comunicarlo a la Comercializadora, que tramitará la correspondiente solicitud ante la Distribuidora, siendo a cargo del Cliente el pago de los correspondientes derechos de acometida, enganche y verificación, y cualquier otro concepto que fuese preciso abonar, así como las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación de su propiedad sea conforme con la Normativa.

La modificación de la potencia contratada estará condicionada al cumplimiento de los requisitos reglamentariamente establecidos y surtirá efecto desde la fecha de su concesión por la Distribuidora.

La modificación de potencia podrá conllevar la variación del precio fijado en las Condiciones Específicas.

12. AUTOCONSUMO

12.1 AUTOCONSUMO INCLUIDO EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO

El suministro de energía eléctrica realizado por la Comercializadora puede incluir energía eléctrica generada a través de fuentes renovables operadas por CHC en régimen de autoconsumo conectado a través de la red, en la modalidad indicada en las Condiciones Específicas, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto

244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica, o Normativa de autoconsumo que aplique.

12.2 AUTOCONSUMO AJENO AL CONTRATO DE SUMINISTRO

Si el Cliente se acoge a una modalidad de autoconsumo distinta a la indicada en el apartado anterior, es su responsabilidad adaptar su instalación y realizar todos los trámites necesarios para cumplir con los requisitos exigidos en la Normativa para la modalidad elegida. El Cliente informará a la Comercializadora de cualquier circunstancia que altere la misma y, en particular, de cualquier cambio que realice para modificar su conexión y/o posibilitar su aislamiento de la red, así como cualquier modificación en el acuerdo de coeficientes de reparto si es participante de la modalidad de autoconsumo colectivo.

La Distribuidora comunicará la fecha a partir de la que podría ser efectiva la modalidad de autoconsumo con la Comercializadora.

Debe tenerse en cuenta que la normativa en vigor requiere un tiempo mínimo de permanencia en la modalidad de autoconsumo elegida, a contar desde la fecha de alta o modificación de la modalidad de autoconsumo. Dicho plazo será prorrogable automáticamente. Al vencimiento del tiempo de permanencia, el Cliente podrá cambiar de modalidad de autoconsumo, adecuando sus instalaciones y ajustándose a lo dispuesto en los regímenes jurídicos, técnicos y económicos regulados en el referido Real Decreto 244/2019 y en el resto de normativa que les resulte de aplicación, comunicándose a la Comercializadora con quince (15) días de antelación.

La Comercializadora repercutirá al Cliente en la factura del suministro los conceptos que, según la normativa eléctrica, resulten aplicables a la modalidad de autoconsumo elegida, así como el importe de los precios del alquiler de los equipos de medida que resulten preceptivos con arreglo a dicha normativa, cuando corresponda. La facturación se realizará conforme a las medidas y saldos proporcionados por el encargado de la lectura. En caso de autoconsumo acogido a compensación, el precio al que se compensará la energía excedentaria será el indicado en las Condiciones Específicas. Sobre dicho importe se aplicarán los impuestos que correspondan en cada momento conforme a la normativa vigente.

En el caso de Autoconsumo con excedentes acogido a compensación, el valor económico aplicado será el resultante del acuerdo de compensación de excedentes firmado por el Cliente. Si se produjera una activación tácita de una modalidad de autoconsumo con excedentes acogida a compensación sin que el Cliente tenga firmado con la Comercializadora dicho acuerdo, y mientras éste no se haga efectivo, desde la fecha de activación de la indicada modalidad de autoconsumo, la energía horaria excedentaria será valorada al precio medio horario, Pmh; obtenido a partir de los resultados del mercado diario e intradiario en la hora h, menos el coste de los desvíos CDSVh, definidos en los artículos 10 y 11 respectivamente del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo. El resultado se restará del valor económico de la energía consumida en la red en el periodo de facturación. En ningún caso, el valor económico de la energía excedentaria podrá ser superior al valor económico de la energía consumida de la red en el periodo de facturación.

13. CALIDAD DE SUMINISTRO

La Comercializadora está obligada frente al Cliente a cumplir con todas aquellas condiciones de capacidad legal, técnica y económica que reglamentariamente se determinen. Igualmente, ambas Partes 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, la Comercializadora, a pesar de no ser la responsable de la calidad y continuidad del suministro, se ofrece 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. La Comercializadora informará 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, la Comercializadora trasladará 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.

14. RESPONSABILIDAD

El Cliente garantiza a la Comercializadora que las instalaciones receptoras y 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, 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.

15. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Todas las cuestiones e incidencias que se susciten en el desarrollo del presente Contrato, incluida la contratación de otros productos complementarios que se ofrezcan al Cliente, se podrán tramitar por medios telefónicos o telemáticos, utilizando los códigos o métodos de identificación y seguridad que facilite la Comercializadora. 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, indique la Comercializadora.

16. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Si el Cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo dispuesto en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGCU), podrá desistir del presente contrato en el supuesto haberse celebrado a distancia (Telefónicamente o por Internet) o fuera de los establecimientos de la Comercializadora. 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 CHC, C/Poeta Joan Maragall, 1, 3º, 28020, Madrid, España.

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. En caso de desistimiento, la Comercializadora devolverá al Cliente los pagos que este hubiese efectuado, mediante el mismo medio de pago empleado por el Cliente, salvo que el mismo hubiera dispuesto expresamente otro diferente.

Si el Cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de energía eléctrica durante el periodo de desistimiento, la Comercializadora cursará ante la Distribuidora sin

demora el cambio de comercializadora o la baja del suministro, según proceda de acuerdo con el artículo 106.6 del TRLGCU ya citado, y el Cliente abonará a la Comercializadora el precio de la energía suministrada hasta la materialización por la Distribuidora del cambio de comercializadora, o de la baja del suministro en los términos expuestos.

17. SERVICIO DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Serán válidas las comunicaciones y notificaciones siguientes: (i) las realizadas mediante la factura del suministro remitida a la dirección facilitada por el Cliente; (ii) las relacionadas con la gestión del cobro de las facturas, ya sea por correo ordinario, o por cualquier otro medio que garantice la efectiva comunicación; (iii) las realizadas por vía electrónica mediante el envío de correo electrónico; (iv) las realizadas al teléfono móvil facilitado por el Cliente, mediante mensajes de voz, SMS o WhatsApp, o por el uso de aplicaciones similares que permitan acreditar el momento de realización de la comunicación, el contenido de la notificación y la identificación del remitente y del destinatario. Se tendrá como válida al efecto del cómputo de los plazos, la fecha que conste en el sistema utilizado para la remisión de la notificación, independientemente de la fecha a la que haya tenido acceso a ella el destinatario, e, incluso si no ha llegado a acceder a ella, por error en la identificación u otra causa no imputable al remitente. Para cualquier duda o solicitud de información relacionada con el presente contrato, el Cliente podrá ponerse en contacto con CHC en los canales de comunicación dispuestos en las Condiciones Específicas (antes del pie de firma del Contrato).

El Cliente podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas, a través de los canales: (i) Escrito a nuestra Oficina Central situada en C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º, 28020, Madrid. (ii) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (iii) Correo electrónico a: reclamaciones@chcenergia.es. Interpuesta una reclamación por el Cliente a la comercializadora si no fuera estimada o no se hubiese resuelto en el plazo de treinta (30) días naturales desde la fecha de registro de la reclamación, el Cliente podrá presentarla ante las Juntas Arbitrales de Consumo, para los supuestos en que la Comercializadora se haya sometido a arbitraje, que se puede consultar en la página web: <https://chcenergia.es/sistema-arbitral-de-consumo> o en el número de teléfono 900 813 745.

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

Conforme lo antes dispuesto, las comunicaciones relacionadas con gestiones contractuales que la Comercializadora haya de efectuar al Cliente se remitirán, indistintamente, a la dirección postal, teléfono y/o correo electrónico que el Cliente facilite a la Comercializadora a lo largo de la relación contractual. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando al Comercializadora cualquier modificación de los mismos.

18. PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, el Cliente queda informado de que todos los datos facilitados en el presente contrato son necesarios a los efectos de su formalización. Dichos datos, serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CHC para la ejecución del contrato suscrito (incluida la grabación de las llamadas telefónicas), con las siguientes finalidades: la correcta gestión y mantenimiento de los servicios contratados, el control y resolución de incidencias, la gestión del servicio de atención al cliente (incluso por medios telemáticos o telefónicos), la tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias, la gestión de impagos, y aquellas actuaciones que sean necesarias.

Complementariamente, para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre éstos no prevalezcan otros derechos del Cliente, sus datos serán tratados para: (i) la prevención del fraude mediante el análisis de la veracidad de la información facilitada o la preexistencia de impagos tanto en relación con CHC como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la

evaluación de la solvencia patrimonial y crédito; (ii) el control de calidad de los servicios mediante el análisis de la satisfacción de los clientes y la realización de auditorías para la mejora del servicio; (iii) la evaluación de la calidad de la atención telefónica del departamento comercial, a cuyos efectos podrán grabarse las llamadas realizadas por el mismo. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas; (iv) el envío de comunicaciones comerciales incluso por medios electrónicos relativas a productos y servicios relacionados con el suministro de energía comercializados por CHC y sobre concursos promocionales; (v) la elaboración de perfiles basados en la información facilitada por el Cliente o derivada de la prestación de los servicios para poder ofrecerle productos y servicios de acuerdo con sus intereses, así como mejorar su experiencia de usuario, pudiendo tomar decisiones automatizadas basadas en sus preferencias o intereses personales. En base a lo anterior, CHC podrá realizar ofertas concretas, enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil, así como permitir o denegar la contratación de productos o servicios. No obstante, lo anterior, en lo que respecta a las tomas de decisiones automatizadas, el Cliente tendrá derecho a obtener intervención humana y a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas. El Cliente podrá oponerse a los tratamientos amparados en el interés legítimo en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos.

Siempre que el Cliente haya dado su consentimiento, sus datos personales serán tratados para la realización de comunicaciones comerciales basadas en su perfil referentes a productos y servicios relativos al suministro de energía y servicios complementarios (servicios de mantenimiento, reparación, asistencia, asesoramiento, etc., adaptadas a su perfil comercial. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Podrá revocar los consentimientos otorgados en cualquier momento conforme a lo indicado en el apartado relativo a Derechos del titular de los datos. La revocación no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad. Los datos personales serán conservados, debidamente actualizados, durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondiente, salvo que el Cliente autorice su tratamiento por un plazo superior para finalidades concretas o, en su caso, hasta que el Cliente se oponga o revoque su consentimiento aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales. Los datos empleados para la elaboración de perfiles se tratarán sólo mientras sean pertinentes para conocer su situación actual. En función de las finalidades previstas, CHC podrá tratar los siguientes datos personales: (I) Datos identificativos (nombre, apellidos, etc.); (II) Datos de contacto (dirección postal y de correo electrónico, número de teléfono, cargo, empresa, etc.); (III) Datos comerciales y contractuales (número de contrato, punto de suministro, consumos, facturación, pagos, condiciones generales y particulares, etc.); (IV) Datos de características personales (fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, etc.); (V) Datos económicos (características de vivienda, información financiera y de solvencia, calificación de riesgos (scoring), seguros contratados, etc.); (VII) Datos de circunstancias sociales (cuando libremente decida facilitarlos): tipo de consumo energético, estado civil, etc.), VIII) Datos derivados (aquellos que se obtienen a través del procesamiento de los datos obtenidos y facilitados) y datos inferidos (aquellos obtenidos a través del procesamiento analítico de un conjunto amplio de datos entre los que se encuentran datos de múltiples personas usuarias y diversas fuentes), (indicadores sobre posibles intereses y preferencias, hábito de consumo energético, cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio o al incumplimiento de obligaciones de pago).

Los datos personales objeto de tratamiento son los facilitados de forma directa por el cliente o los recabados durante la prestación de los servicios.

Todos los datos personales derivados de la prestación del servicio y los obtenidos en virtud del presente contrato podrán ser comunicados a las siguientes entidades: (I) La empresa Distribuidora correspondiente, produciéndose con la misma un intercambio de información permanente para la adecuada prestación del servicio, entre ellos la solicitud del acceso a su red, las lecturas (que en el caso de contador telegestionado serán horarias) y/o estimación de consumo, control de calidad del suministro, solicitud de cortes de suministro, modificaciones en la potencia, etc.; (II) Los Organismos y Administraciones Públicas que por ley corresponda; (III) Los bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios prestados; (IV) A la entidad aseguradora en el caso de beneficiarse del Seguro de Protección de Pagos y otras entidades aseguradoras de los riesgos derivados de la prestación de los servicios; (V) Servicios de solvencia patrimonial y crédito de ámbito nacional (ASNEF - Equifax, u otras equivalentes), a los que, en caso de impago, sin causa justificada por parte del Cliente, se podrá comunicar la deuda, así como servicios de prevención contra el fraude, con el único fin de identificar información errónea o fraudulenta facilitada durante el proceso de contratación; (VI) Proveedores de CHC necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales incluso aquellos que pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, encontrándose en tal caso debidamente adecuada la transferencia internacional de datos; y (VII) Otras empresas del grupo empresarial, únicamente para fines administrativos internos.

Conforme a lo informado en la presente condición general, es posible que sus datos sean tratados con diferentes finalidades para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre estos no prevalezcan sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales. Se detallan a continuación los intereses legítimos de CHC que justifican dichos tratamientos, y las medidas adoptadas para limitar los efectos sobre su privacidad: (I) Prevención del fraude: Con el fin de evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios a CHC o a terceros, sus datos personales serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles perjuicios y eventuales incumplimientos legales derivados de las actuaciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC, se realizan análisis de la preexistencia de impagos, tanto en relación con éste como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito. Para evitar perjuicios o consecuencias negativas a los interesados, se adoptarán medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información. (II) Control de calidad: Adicionalmente, sus datos podrán ser tratados para la verificación de la calidad de los productos y servicios de CHC y evaluar su satisfacción, por lo que podrá solicitársele su valoración sobre los mismos, que será analizada para su mejora. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los productos y servicios ofertados por CHC. Aunque las opiniones se recabarán de forma individualizada, su análisis se realizará de forma general, por medio de estadísticas, sin identificar a usuarios concretos. En cualquier caso, puede rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad. (III) Control de la calidad de los servicios de contacto telefónico: Para permitir un adecuado control de la calidad de los servicios de contacto telefónico realizado por el área comercial del responsable del Tratamiento es necesaria la grabación de las llamadas telefónicas efectuadas. Las grabaciones son empleadas únicamente para realizar verificaciones de cumplimiento de los protocolos y directrices de calidad establecidas y son conservadas en medios seguros durante el tiempo imprescindible para la realización de dichas comprobaciones. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas. (IV) Envío de comunicaciones comerciales sobre los bienes o servicios que comercializa: Para la satisfacción del legítimo interés de CHC en promocionar su imagen, sus datos de contacto serán empleados para el envío de

comunicaciones comerciales relativas a productos y servicios relacionados con suministro de energía, comercializados por CHC, así como concursos promocionales, remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos. En cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. (V) Elaboración de un perfil comercial: Igualmente, con el objetivo de mejorar la receptividad de los productos y/o servicios ofertados, CHC procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de su actividad como cliente, para permitir la elaboración ofertas personalizadas, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés, en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas con base en los datos facilitados por el cliente o inferidos, como posibles intereses y preferencias, el cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio o a impagos). Por lo tanto, se beneficiará de ofertas adaptadas a sus preferencias y gustos, manifestados a través de su actividad o deducidos de acuerdo con las características de su perfil. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial.

19. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

El Cliente contará, en todo momento, con la posibilidad de ejercitar de forma libre y completamente gratuita los siguientes derechos: (I) Acceder a sus datos personales que son tratados por parte de CHC; (II) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC que resulten inexactos o incompletos; (III) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC; (IV) Limitar el tratamiento por parte de CHC de todos o parte de sus datos personales; (V) Oponerse a determinados tratamientos y adopción de decisiones automatizadas de sus datos personales, requiriendo la intervención humana en el proceso, así como a impugnar las decisiones que sean finalmente adoptadas en virtud del tratamiento de sus datos; (VI) Portar sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente; (VII) Retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente.

De conformidad con la normativa vigente, el Cliente puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito, acreditando debidamente su identidad, en la dirección postal de CHC o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es.

Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de CHC, en la siguiente dirección postal: C/Poeta Joan Maragall, 1, 3º 28020 - Madrid, o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es, en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos, o en su caso, interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección Calle Jorge Juan, N.º 6, 28001 - Madrid.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD SVA

1. OBJETO

Prestación de los servicios de valor añadido (SVA) al Cliente por CHC, ya directamente ya a través de terceros (actualmente se lleva a cabo a través de HOMESERVE ASISTENCIA SPAIN, S.A.U., con C.I.F. A-82451410), consistentes en todos o alguno de los servicios descritos en las Condiciones Particulares, conforme en su caso hubiera marcado en las Condiciones Específicas. Si tuviera firmado contrato de mantenimiento con otro proveedor para parte o todos los servicios objeto de contratación, valore cancelar dicho servicio.

2. PRECIO DEL SERVICIO

El Precio inicial del/los servicio/s será/n el/los fijado/s en las Condiciones Específicas. El precio estará sujeto a revisión, en enero de cada año, con la variación del Índice general de Precios al Consumo (IPC) que se produzca en el año natural anterior, si bien, en la primera actualización, si no hubiera pasado un año completo de Contrato, se realizará de manera proporcional al tiempo transcurrido.

El precio se abonará debidamente prorrteado, en tantos recibos e iguales períodos (número de días) como se facture el contrato de suministro de electricidad con el que estuviera ligado, siendo que la factura podrá contener ambos conceptos. Para facilitarles comprobar el importe de su factura, les facilitamos el precio/ día, de tal manera que solo tendrá que multiplicar el número de días facturado, por el precio €/día, para comprobar que la factura está correcta.

El modo de pago y el plazo de pago, será el mismo que el que rija para el contrato de suministro de electricidad con el que estuviera ligado.

Serán asimismo a cargo del Cliente todos aquellos gastos, costes y tributos que resulten legalmente exigibles en cada momento, como consecuencia de la suscripción del presente Contrato (incluyendo el IVA o tributos equivalentes autonómicos).

El Cliente asumirá los gastos relativos a piezas de repuesto no incluidas, trabajos que excedan de las horas de mano de obra cubiertas y cualquier otro concepto no cubierto por este Contrato, que serán facturados, por quien prestase el servicio, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

Cualquier tipo de promoción y/o descuento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de CHC, se limitará a las circunstancias concretas en base a las que fueron otorgados y tendrán la duración previamente pactada entre las partes, sin que puedan generar derecho consolidado alguno a favor del Cliente.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO

Duración y renovación: la misma que la del contrato de electricidad con la que va vinculado.

Si el contrato de suministro de electricidad con la que va vinculado no estuviera en vigor, los servicios aquí contratados no se activarán hasta que la distribuidora nos confirme que está activo su contrato de suministro con CHC; activado este contrato, comenzará a desplegar sus efectos en derechos y obligaciones, así como la duración.

Este contrato podrá ser cancelado en cualquier momento por cualquiera de las partes por escrito, por medio que permita dejar registro del envío, por ejemplo: correo certificado, correo electrónico, burofax, en los canales de comunicación recogidos en este contrato, con 30 días de antelación. Resuelto el contrato entre CHC y el Cliente, respecto del contrato de suministro de electricidad con la que estuviera vinculado, este Contrato de mantenimiento SVA, quedará resuelto en la misma fecha, al finalizar el periodo de facturación en curso. Sin embargo, si se resolviera este contrato de SVA de electricidad no se resolverá automáticamente el contrato de suministro de electricidad con la que está vinculado, pudiendo permanecer activo este último contrato sin la existencia del contrato de SVA.

La validez del presente Contrato queda sujeta y condicionada a la previa verificación por CHC de los datos aportados por el Cliente, pudiendo rechazar el

mismo, en caso de discrepancia o incorrección.

4. FACTURACIÓN Y PAGO

La factura de los servicios de valor añadido (SVA) ahora contratados, se podrá incluir, en la factura de suministro electricidad con el que estuviera ligado, según la modalidad y periodicidad ahí establecidas.

Transcurrido el plazo de pago sin que este hubiese sido atendido, se incrementará el importe total de la deuda vencida y no pagada con el interés de demora, que es el resultante de sumar dos puntos porcentuales al interés legal del dinero. En los casos en los que el Cliente sea una empresa o una Administración Pública, el interés de demora será el contemplado por la normativa vigente.

Si se aprecian errores en la facturación, se procederá a su subsanación, procediendo al cobro o devolución de las cantidades indebidamente facturadas según corresponda.

Si a su vencimiento no se atendieran las facturas que se devenguen, se podrá proceder, cumpliendo los requisitos previstos en la legislación vigente, a la comunicación de la deuda a ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito.

La facturación electrónica se aplicará en función de lo marcado por el Cliente en las Condiciones Específicas, aceptando el Cliente expresamente las Condiciones Generales de dicho servicio (www.chcenergia.es). La aceptación de la Facturación Electrónica implica el alta en el Área Cliente de CHC. El Cliente tendrá derecho a revocar el servicio de Facturación Electrónica y solicitar su factura en papel, por escrito a la dirección c/ Poeta Joan Maragall 1, 3^a planta 28020 Madrid, debiendo tener en cuenta que la opción de tener facturación electrónica o en papel, deberá ser común para el contrato de electricidad con el que estuviera vinculado y de SVA, mientras ambos contratos se facturen de manera conjunta.

5. ACCESO A LA INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS

El presente Contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de SVA solicitados en las Condiciones Específicas, en la dirección de la prestación del servicio. Las circunstancias que el Cliente declara en cuanto a la Instalación /elementos objeto de mantenimiento o reparación, constituyen la base para la aceptación del Contrato por CHC y fundamentan, por tanto, su validez. Por tanto, el Cliente declara, por la firma del presente Contrato, que los datos aportados relativos a la Instalación/ elementos y a él mismo, son ciertos y se obliga a comunicar a CHC todas las variaciones que puedan producirse respecto a las circunstancias reales de estos.

El Cliente deberá permitir al personal enviado por CHC, el acceso al lugar en el que esté situada la Instalación/elementos y la realización de los trabajos necesarios para la prestación de los Servicios. La prestación del Servicio objeto del presente Contrato requerirá además que la Instalación/elementos sean accesibles. El no cumplimiento por parte del Cliente de esta condición podrá ser causa para que CHC no preste el servicio y en su caso, de resolución del Contrato por CHC.

Por otro lado, en caso de imposibilidad de contactar con el Cliente para concertar la visita solicitada, o contactado, si no estuviera el día acordado o no se abriera la puerta en la dirección de la prestación del servicio, CHC quedará eximida de la obligación de realizar el servicio solicitado o de realizar la revisión anual solicitada.

6. GARANTÍA

CHC garantiza que los servicios de reparación cuentan con una garantía de un año a partir de la finalización de los mismos.

7. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES

Las condiciones que rigen este servicio podrán ser modificadas por CHC previa comunicación por escrito al Cliente. Las modificaciones serán efectivas y, por tanto, aplicables si, una vez transcurridos 30 días desde el envío de la comunicación escrita, el Cliente no hubiera manifestado por escrito a CHC su decisión de revocar el presente Servicio. Dicha revocación no generará derecho indemnizatorio o compensatorio alguno a favor del Cliente por este motivo, salvo que se hubiera ocasionado un perjuicio notorio y así se acredite fehacientemente, o la regulación lo

requiera.

A partir del primer año de duración del Contrato, CHC podrá ponerse en contacto con el Cliente para modificar el precio. La modificación será efectiva y, por tanto, aplicable si, una vez transcurridos 30 días desde el envío de la comunicación escrita, el Cliente no hubiera manifestado por escrito a CHC su decisión de resolver el presente Contrato.

Se pacta que, en los casos aquí previstos, si el Cliente decidiera no continuar con el Contrato y así lo notificara a CHC en los plazos recogidos, este finalizará cuando entren en vigor las nuevas condiciones.

No tendrán la consideración de modificaciones las motivadas por alteraciones del IPC anual, siendo directamente trasladables al Cliente.

8. RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIONES

CHC responderá de la correcta ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato.

Las actuaciones en la Instalación/elementos realizados por personas no autorizadas por CHC y los daños causados por dichas personas podrán anular la garantía de reparación, así como cualquier responsabilidad de CHC.

Exclusiones de responsabilidad: CHC no responderá, ni incluirá en el servicio, en ningún caso por:

- a) Los fallos producidos en la Instalación/ elementos como consecuencia de un uso, mantenimiento y/o conservación indebida e/o incorrecta de la misma por el Cliente o tercero.
- b) Las averías y daños producidos por causa de fuerza mayor o caso fortuito, inclusive, y a modo de ejemplo, en caso de heladas, incendios, explosiones, inundaciones y otras catástrofes, salvo que tales causas estuvieran incluidas expresamente en las coberturas de los servicios contratados.
- c) Si no resultara posible el cumplimiento de las obligaciones por causas derivadas de la propia Instalación y/o ajenas en todo caso a CHC y/o imputables al Cliente.
- d) Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que CHC sea el causante de estos.
- e) Daños a terceros causados por los elementos cubiertos.
- f) Cualquier otra recogida en el presente Contrato.

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

Se informa al Cliente que las intervenciones en las instalaciones/elementos cubiertos por este Contrato y que estén en garantía, podría propiciar la interrupción de tales garantías, lo que ponemos de manifiesto para conocimiento del Cliente y si dicha circunstancia le aplica, de cara a su valoración, dado que, de producirse la interrupción de la garantía, no podrá serle imputable a CHC.

9. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

CHC, con las excepciones que puedan establecerse legalmente, podrá suspender el Servicio por las razones siguientes:

- g) En casos de fuerza mayor;
- h) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones manantes de este Contrato y en particular por el incumplimiento del Cliente de su obligación de pago, transcurridos 20 días desde que se le haya enviado comunicado sobre dicho impago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo;
- i) Cuando ello sea imprescindible temporalmente para el mantenimiento, reparación de instalaciones o mejora del servicio o por razones de seguridad, así como de personas o bienes;
- j) Cuando se haga uso del Servicio en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato; La suspensión del servicio motivada por un incumplimiento del Cliente no conllevará la suspensión de la obligación de pago del precio.

10. RESOLUCIÓN

Además de por las causas previstas legalmente y las descritas en este Contrato, este podrá ser resuelto en los siguientes supuestos:

- k) Si el Cliente no cumple con la obligación de pago en plazo, transcurridos 20 días desde el envío de comunicado solicitando el pago, sin que se hubiera realizado.
- l) El incumplimiento grave o reiterado por una de las partes, de cualquier obligación dimanante del Contrato;
- m) En caso de no aceptación, por parte del Cliente, de la modificación de las condiciones por CHC en los términos establecidos en estas condiciones;
- n) Por el ejercicio del derecho de desistimiento;
- o) Por resolución conforme lo previsto en el Contrato; y
- p) En caso de resolución del contrato de suministro de electricidad con el que este contrato estuviera vinculado. Sin perjuicio de lo cual, se aclara que la resolución del presente Contrato no conllevará la resolución del contrato de suministro vinculado. En la resolución por incumplimiento, la parte que lo inste deberá comunicar el periodo de facturación tras el cual se dará de baja el servicio.

11. CESIÓN

CHC podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones, a cualquier empresa, siendo suficiente, a tal efecto, realizar la correspondiente comunicación al Cliente.

El Cliente, podrá traspasar este contrato, en la forma y manera que se pacta respecto del contrato de suministro de electricidad con el que estuviera vinculado y siempre y cuando incluya el traspaso del contrato de suministro citado.

12. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Si el Cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo dispuesto en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGCU), podrá desistir del presente Contrato, en el supuesto haberse celebrado a distancia (Telefónicamente o por Internet) o fuera de los establecimientos de la Comercializadora, sin indicación de motivos ni penalización alguna. En esta situación, el Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de la activación y con anterioridad a esta fecha de activación.

El Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento aquí recogido, sin perjuicio de poder utilizar cualquier otra forma admitida en Derecho, mediante una declaración inequívoca notificada a CIDE HCENERGÍA, S.A., C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º, 28020, Madrid. 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. En caso de desistimiento, CHC devolverá al Cliente los pagos que este hubiese efectuado, mediante el mismo medio de pago empleado por el Cliente, salvo que el mismo hubiera dispuesto expresamente otro diferente.

Quedan excluidos del derecho de desistimiento los Contratos celebrados en el marco de una actividad empresarial o profesional.

13. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable en cada momento. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la Instalación/elementos de la que es titular y en la que se presta el Servicio.

14. PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, el Cliente queda informado de que todos los datos facilitados en el presente contrato son necesarios a los efectos de su formalización. Dichos datos, serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CHC para la ejecución del contrato suscrito (incluida la grabación de las llamadas telefónicas), con las siguientes finalidades: la correcta gestión y mantenimiento de los servicios contratados, el control y resolución de incidencias, la

gestión del servicio de atención al cliente (incluso por medios telemáticos o telefónicos), la tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias, la gestión de impagos.

Complementariamente, para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre éstos no prevalezcan otros derechos del Cliente, sus datos serán tratados para: (i) la prevención del fraude mediante el análisis de la veracidad de la información facilitada o la preexistencia de impagos tanto en relación con CHC como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito; (ii) el control de calidad de los servicios mediante el análisis de la satisfacción de los clientes y la realización de auditorías para la mejora del servicio; (iii) la evaluación de la calidad de la atención telefónica del departamento comercial, a cuyos efectos podrán grabarse las llamadas realizadas por el mismo. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas; (iv) el envío de comunicaciones comerciales incluso por medios electrónicos relativas a productos y servicios relacionados con los servicios previamente contratados con CHC y sobre concursos promocionales; (v) la elaboración de perfiles basados en la información facilitada por el Cliente o derivada de la prestación de los servicios para poder ofrecerle productos y servicios de acuerdo con sus intereses, así como mejorar su experiencia de usuario, pudiendo tomar decisiones automatizadas basadas en sus preferencias o intereses personales. En base a lo anterior, CHC podrá realizar ofertas concretas, enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil, así como permitir o denegar la contratación de productos o servicios. No obstante, lo anterior, en lo que respecta a las tomas de decisiones automatizadas, el Cliente tendrá derecho a obtener intervención humana y a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas.

El Cliente podrá oponerse a los tratamientos amparados en el interés legítimo en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos.

Siempre que el Cliente haya dado su consentimiento, sus datos personales serán tratados para la realización de comunicaciones comerciales basadas en su perfil referentes a productos y servicios relativos al suministro de energía y servicios complementarios (servicios de mantenimiento, reparación, asistencia, asesoramiento etc.), adaptadas a su perfil comercial. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Podrá revocar los consentimientos otorgados en cualquier momento conforme a lo indicado en el apartado relativo a Derechos del titular de los datos. La revocación no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad. Los datos personales serán conservados, debidamente actualizados, durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondiente, salvo que el Cliente autorice su tratamiento por un plazo superior para finalidades concretas o, en su caso, hasta que el Cliente se oponga o revoque su consentimiento aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales. Los datos empleados para la elaboración de perfiles se tratarán sólo mientras sean pertinentes para conocer su situación actual.

En función de las finalidades previstas, CHC podrá tratar los siguientes datos personales: (i) Datos identificativos (nombre, apellidos, etc.); (ii) datos de contacto (dirección postal y de correo electrónico, número de teléfono, cargo, empresa, etc.); (iii) datos comerciales y contractuales (número de contrato, facturación, pagos, condiciones generales y particulares, etc.); (iv) datos de características personales (fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, etc.); (v) datos económicos (características de vivienda, información financiera y de solvencia, calificación de

riesgos (scoring), seguros contratados etc.); (vi) datos de circunstancias sociales (cuando libremente decida facilitarlos): estado civil, etc.); (vii) datos derivados (aquellos que se obtienen a través del procesamiento de los datos obtenidos y facilitados) y datos inferidos (aquellos obtenidos a través del procesamiento analítico de un conjunto amplio de datos entre los que se encuentran datos de múltiples personas usuarias y diversas fuentes) (indicadores sobre posibles intereses y preferencias, hábito de consumo energético, cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio o al incumplimiento de obligaciones de pago).

Los datos personales objeto de tratamiento son los facilitados de forma directa por el cliente o los recabados durante la prestación de los servicios.

Todos los datos personales derivados de la prestación del servicio y los obtenidos en virtud del presente contrato podrán ser comunicados a las siguientes entidades: (i) Los Organismos y Administraciones Públicas que por ley corresponda; (ii) los bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios prestados; (iii) servicios de solvencia patrimonial y crédito de ámbito nacional (ASNEF - Equifax, u otras equivalentes), a los que, en caso de impago, sin causa justificada por parte del Cliente, se podrá comunicar la deuda, así como servicios de prevención contra el fraude, con el único fin de identificar información errónea o fraudulenta facilitada durante el proceso de contratación; (iv) proveedores de CHC necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales incluso aquellos que pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, encontrándose en tal caso debidamente adecuada la transferencia internacional de datos; y (v) otras empresas del grupo empresarial, únicamente para fines administrativos internos.

Conforme a lo informado en la presente condición general, es posible que sus datos sean tratados con diferentes finalidades para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre estos no prevalezcan sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales. Se detallan a continuación los intereses legítimos de CHC que justifican dichos tratamientos, y las medidas adoptadas para limitar los efectos sobre su privacidad: (i) Prevención del fraude. Con el fin de evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios a CHC o a terceros, sus datos personales serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles perjuicios y eventuales incumplimientos legales derivados de las actuaciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC, se realizan análisis de la preexistencia de impagos, tanto en relación con éste como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito. Para evitar perjuicios o consecuencias negativas a los interesados, se adoptarán medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información. (ii) Control de calidad: Adicionalmente, sus datos podrán ser tratados para la verificación de la calidad de los productos y servicios de CHC y evaluar su satisfacción, por lo que podrá solicitársele su valoración sobre los mismos, que será analizada para su mejora. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los productos y servicios ofertados por CHC. Aunque las opiniones se recabarán de forma individualizada, su análisis se realizará de forma general, por medio de estadísticas, sin identificar a usuarios concretos. En cualquier caso, puede rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad. (iii) Control de la calidad de los servicios de contacto telefónico: Para permitir un adecuado control de la calidad de los servicios de contacto telefónico realizado por el área comercial del responsable del Tratamiento es necesaria la grabación de las llamadas telefónicas efectuadas. Las grabaciones son empleadas únicamente para realizar verificaciones de cumplimiento de los protocolos y directrices de calidad establecidas y son conservadas en medios seguros durante el tiempo imprescindible para la realización de dichas comprobaciones. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas. (iv) Envío de comunicaciones

comerciales sobre los bienes o servicios que comercializa: Para la satisfacción del legítimo interés de CHC en promocionar su imagen, sus datos de contacto serán empleados para el envío de comunicaciones comerciales relativas a productos y servicios relacionados con los previamente contratados, comercializados por CHC, así como concursos promocionales, remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos. En cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. (v) Elaboración de un perfil comercial: Igualmente, con el objetivo de mejorar la receptividad de los productos y/o servicios ofertados, CHC procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de su actividad como cliente, para permitir la elaboración ofertas personalizadas, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés, en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas con base en los datos facilitados por el cliente o inferidos, como posibles intereses y preferencias, el cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio o a impagos). Por lo tanto, se beneficiará de ofertas adaptadas a sus preferencias y gustos, manifestados a través de su actividad o deducidos de acuerdo con las características de su perfil. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial.

15. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

El Cliente contará, en todo momento, con la posibilidad de ejercitar de forma libre y completamente gratuita los siguientes derechos: (i) acceder a sus datos personales que son tratados por parte de CHC; (ii) rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC que resulten inexactos o incompletos; (iii) suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC; (iv) limitar el tratamiento por parte de CHC de todos o parte de sus datos personales; (v) oponerse a determinados tratamientos y adopción de decisiones automatizadas de sus datos personales, requiriendo la intervención humana en el proceso, así como a impugnar las decisiones que sean finalmente adoptadas en virtud del tratamiento de sus datos; (vi) portar sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente; (vii) retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente.

De conformidad con la normativa vigente, el Cliente puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito, acreditando debidamente su identidad, en la dirección postal de CHC o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es.

Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de CHC, en la siguiente dirección postal: C/Poeta Joan Maragall, 1, 3º 28020 – Madrid, o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es, en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos, o en su caso, interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección Calle Jorge Juan, N.º 6, 28001 - Madrid.

16. COMUNICACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Serán válidas las comunicaciones y notificaciones siguientes: (i) las realizadas mediante la factura del suministro remitida a la dirección facilitada por el Cliente; (ii) las relacionadas con la gestión del cobro de las facturas, ya sea por correo ordinario, o por cualquier otro medio que garantice la efectiva comunicación; (iii) las realizadas por vía electrónica mediante el envío de correo electrónico; (iv) las realizadas al teléfono móvil facilitado por el Cliente, mediante mensajes de voz, SMS o WhatsApp, o por el uso de aplicaciones similares que permitan acreditar el momento de realización de la comunicación, el contenido de la notificación y la identificación del remitente y del destinatario. Se tendrá como válida al efecto del cómputo de los plazos, la fecha que conste en el sistema utilizado para la remisión de la notificación, independientemente de la fecha a la que haya tenido acceso a ella el destinatario, e, incluso si no ha llegado a acceder a ella, por error en la identificación u otra causa no imputable al remitente.

Para cualquier duda o solicitud de información relacionada con el presente contrato, el Cliente podrá ponerse en contacto con CHC en los canales de comunicación dispuestos en las Condiciones Específicas (antes del pie de firma del

Contrato).

El Cliente podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas, a través de los canales: (i) Escrito a nuestra Oficina Central situada en C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º, 28020, Madrid. (ii) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (iii) Correo electrónico a: reclamaciones@chcenergia.es. Por último, las partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se prestan los servicios.

Conforme lo antes dispuesto, las comunicaciones relacionadas con gestiones contractuales que la Comercializadora haya de efectuar al Cliente se remitirán, indistintamente, a la dirección postal, teléfono y/o correo electrónico que el Cliente facilite a la Comercializadora a lo largo de la relación contractual. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando al Comercializadora cualquier modificación de los mismos.

17. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Todas las cuestiones e incidencias que se susciten en el desarrollo del presente Contrato, incluida la contratación de otros productos complementarios que se ofrezcan al Cliente, se podrán tramitar por medios telefónicos o telemáticos, utilizando los códigos o métodos de identificación y seguridad que facilite la CHC. 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, indique CHC.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL

1. ALCANCE

El suministro de gas natural será realizado por CIDE HCENERGIA, S.A. (en adelante la Comercializadora o CHC), se regirá por las estipulaciones contenidas en este Contrato, en las Condiciones Específicas y Generales, primando las primeras sobre las segundas y por las incluidas en los Anexos que, en su caso, se incorporen al mismo, así como por la legislación vigente en cada momento.

2. INICIO

La entrada en vigor del suministro contratado se condiciona al resultado del análisis de riesgo inicial y previo a cada una de las prórrogas del contrato realizado por la Comercializadora, que se reserva el derecho de aceptar o rechazar la activación definitiva del contrato en función del resultado de dicho análisis. En caso de rechazo, deberá fundamentarse el mismo en criterios objetivos y no discriminatorios.

Si el distribuidor no hiciese efectivo el acceso al suministro en el plazo de tres (3) meses desde la fecha de emisión del presente documento, cualquiera de las Partes podrá renunciar al mismo, debiendo comunicar por escrito la renuncia a la otra parte.

3. DURACIÓN

La duración será por el periodo temporal establecido en las Condiciones Específicas. Dicho periodo empezará a contar a partir de la fecha de activación del acceso a la red. Una vez llegado su vencimiento, se entenderá prorrogado por periodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos treinta (30) días de antelación.

4. MODIFICACIÓN

La Comercializadora podrá modificar las Condiciones del presente Contrato, avisando al Cliente de su derecho a rescindir el mismo, sin penalización alguna por este motivo, derecho que podrá ejercitar en el plazo de los treinta (30) días naturales siguientes al envío de la comunicación. De no notificar su intención de rescindir el contrato en el plazo referido, tales cambios entrarán en vigor en la fecha especificada, entendiéndose que acepta los mismos. Las modificaciones relativas al precio se recogen en la Condición 8º.

5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El suministro contratado se podrá dar por finalizado por mutuo acuerdo entre las partes, por la renuncia de cualquiera de las partes a la prórroga del mismo en los

términos establecidos, o en cualquier momento, por la denuncia del mismo por una de las partes por impago, por la no adecuación, técnica o legal, de las instalaciones del Cliente o por cualquier otra circunstancia prevista legalmente o contemplada en el contrato que produzca su resolución.

Las comunicaciones de resolución del contrato por cualquier causa se remitirán por escrito y con una antelación mínima de treinta (30) días, respecto a la fecha prevista de resolución.

6. AUTORIZACIÓN

El cliente autoriza expresamente a la Comercializadora para que incluya en la factura el cobro de otros bienes o servicios contratados con esta y/o con otras empresas del Grupo, así como aquellos pagos que el cliente deba realizar a terceros por razón de los servicios contratados y efectivamente prestados.

Igualmente, el Cliente autoriza a la Comercializadora a actuar como su representante frente al Distribuidor de zona en todas aquellas gestiones que fueran necesarias para hacer efectivo el suministro contratado.

Asimismo, también se autoriza a la Comercializadora a evaluar el riesgo del presente contrato tras su firma y con carácter previo a cada renovación, valorando la información existente en sus archivos históricos y cualquier otra información a la que tuviera acceso u obrara en ficheros de morosidad, informes de solvencia patrimonial o de crédito o cualesquiera otras fuentes.

7. CAMBIO DE TITULARIDAD

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) se haga responsable de las facturas que se encuentren impagadas en el momento de la subrogación (ii) lo comunique fehacientemente a la Comercializadora y (iii) la cesión sea expresamente consentida tanto por el cessionario como por la Comercializadora. La cesión de este Contrato incluirá la cesión del contrato de servicios de valor añadido.

8. PRECIOS

8.1. El Cliente abonará los precios establecidos en las Condiciones Específicas, en función del suministro y/o servicios que haya efectivamente contratado.

a) Los peajes y cargos, entre otros los relativos al contrato ATR, aplicados por la Distribuidora y/u otros componentes regulados, conceptos, importes y cualquier otro cambio normativo fijado por la Administración, será abonado por el Cliente, incluidas las variaciones que estos pudieran tener a lo largo de la duración del contrato. En caso de alquiler de equipo de medida se incluirá en las facturas el precio del alquiler que reglamentariamente y sus variaciones, se fije por la Administración. Cualquier modificación en el equipo de medida del Cliente o en sus instalaciones que derive en una variación de alguno de los términos del presente Contrato, será trasladada íntegramente a las condiciones económicas de este Contrato. En el supuesto que la Empresa Distribuidora ajuste la tarifa a la energía consumida, dicho ajuste se trasladará al Cliente teniendo en cuenta los conceptos regulados que aplican en el momento del cambio. La Comercializadora repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones o a resultados de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente.

Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos, y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato y realización del suministro a lo largo del mismo, y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente a la fecha de firma o con posterioridad, u otros normativamente establecidos y las variaciones de todos estos y/o la creación de otros nuevos.

b) Actualización IPC La Comercializadora podrá revisar el precio, en enero de cada año, con la variación del Índice general de Precios al Consumo (IPC) que se produzca en el año anterior, si bien, en la primera actualización, si no hubiera pasado un año completo de Contrato, se realizará de manera proporcional al tiempo transcurrido.

8.2. La Comercializadora se reserva el derecho a modificar el precio mensualmente o con otra periodicidad, si bien, preavisará al Cliente con una antelación de 1 mes a la fecha de entrada en vigor de los nuevos precios, otorgándole el derecho de rescindir el contrato, de no aceptar los nuevos precios comunicados. De no notificar su derecho de rescindir el contrato en el plazo referido, los mismos entrarán en vigor en la fecha especificada, entendiéndose que el Cliente los acepta. Estas modificaciones le serán comunicadas, conforme definido en la Cláusula 16^a de las condiciones generales del Suministro de Gas.

No tendrán la consideración de modificaciones de precio, a los efectos de lo previsto en este apartado, las motivadas conforme se recoge en la Cláusula 8apartado 2., los cuales se aplicarán automáticamente a su entrada en vigor.

9. FACTURACIÓN Y COBRO

La Comercializadora facturará de acuerdo con las Condiciones Específicas, pudiendo emitir un único documento para facturar de manera conjunta los suministros y servicios contratados. Cuando proceda, se detallará la cantidad correspondiente al alquiler de los equipos de medida.

Los kWh facturados serán los consumidos según las lecturas o estimaciones facilitadas por el Distribuidor de zona correspondiente.

El Cliente tiene derecho a solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida. Igualmente, la Comercializadora también podrá solicitar la comprobación y verificación del equipo de medida e incluso a realizar la medición de los consumos.

La Comercializadora presentará la factura correspondiente en el medio facilitado por el Cliente, que deberá proceder a su pago de conformidad con lo previsto en las Condiciones Específicas, salvo que la normativa aplicable en cada momento fijará plazo distinto, en cuyo caso prevalecerá este sobre aquél.

Transcurrido el plazo de pago sin que este hubiese sido atendido, se incrementará el importe total de la deuda vencida y no pagada con el interés de demora, que es el resultante de sumar dos puntos porcentuales al interés legal del dinero.

En los casos en los que el Cliente sea una empresa o una Administración Pública, el interés de demora será el contemplado por la normativa vigente.

Además de los tipos de interés arriba especificados, CHC podrá trasladar al cliente los costes de cobro de deuda que le hubiesen sido efectivamente causados.

Si se aprecian errores en la facturación, se procederá a su subsanación, procediendo al cobro o devolución de las cantidades indebidamente facturadas según corresponda.

En el supuesto de que por parte de la Distribuidora se detectara un inadecuado o irregular funcionamiento de los equipos de medida y control, se emitirán las pertinentes facturas complementarias que deberán ser atendidas conforme a lo establecido en el presente contrato, sin perjuicio de las reclamaciones que, en su caso, puedan corresponder al Cliente frente a la Distribuidora.

Además la Comercializadora, una vez transcurrido el plazo de pago y previo requerimiento al cliente, se reserva el derecho a solicitar al Distribuidor de zona la suspensión del suministro 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 la Comercializadora a reclamar el pago de la totalidad de la deuda, los intereses devengados y los gastos ocasionados por la 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 crédito.

Asimismo, será causa de suspensión inmediata del suministro cuando se detecte una situación de enganche directo o de fraude, la existencia de derivaciones para suministrar gas a una instalación no prevista en el contrato, la manipulación de los equipos de medida o control cuando se evite su correcto funcionamiento, y en el caso de instalaciones peligrosas.

La firma de las presentes Condiciones Generales implica la autorización por parte del Cliente del servicio de Facturación Electrónica, salvo que se indique lo contrario en las Condiciones Específicas, aceptando el Cliente expresamente las Condiciones Generales de dicho servicio (www.chcenergia.es). La aceptación de la Facturación Electrónica implica el alta en el Área Cliente de CHC. El Cliente tendrá derecho a revocar el servicio de Facturación Electrónica y solicitar su factura en papel, mediante escrito dirigido a info-gas@chcenergia.es, debiendo tener en cuenta que la opción de tener facturación electrónica o en papel, deberá ser común para el contrato de gas y de SVA, de tener contratado este servicio, mientras ambos contratos se facturen de manera conjunta.

10. FIDELIZACIÓN Y DESCUENTOS

Con la firma del presente documento el Cliente con facturación electrónica podrá adherirse a las ventajas del Club CHC pudiendo consultar sus Condiciones Generales en el siguiente enlace: <https://clubchc.contigomas.com/privacy>.

A los productos y servicios ofertados por la Comercializadora les serán de aplicación unos descuentos/bonificaciones según la vinculación de cada Cliente, conforme a lo que se refleje en las Condiciones Específicas.

En todo caso, los descuentos sobre las tarifas ya estarán aplicados en las facturas y la Comercializadora se reserva el derecho a modificar en cualquier momento sus políticas promocionales.

11. TARIFA DE ACCESO CONTRATADA

La tarifa de acceso se aplica en función del consumo previsto en el punto de suministro. Ante cualquier cambio de tarifa de acceso asignado por la empresa Distribuidora para su punto de suministro, la Comercializadora lo trasladará a su contrato, siendo de cargo del Cliente, los costes y gastos que tal cambio implique a nivel de instalación, regulatorio, derechos de acometida, modificaciones técnicas, y cualquier otro.

La modificación de la tarifa contratada exige el cumplimiento de los requisitos reglamentariamente establecidos y surtirá efecto desde la fecha de su concesión por la empresa Distribuidora. La modificación de la tarifa podrá conllevar la variación del precio fijado en las Condiciones Específicas.

12. CALIDAD DE SUMINISTRO

La Comercializadora está obligada 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 tarifa de acceso, que fueran necesario para poder llevar a cabo los suministros. 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, la Comercializadora, a pesar de no ser la responsable de la calidad y continuidad del suministro, se ofrece 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. La Comercializadora informará 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, la Comercializadora trasladará 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.

13. RESPONSABILIDAD

El Cliente garantiza a la Comercializadora que tanto las instalaciones receptoras y los aparatos de consumo cumplen 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 respondan, 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. El Cliente deberá facilitar la documentación que acredite el cumplimiento de estas obligaciones a requerimiento de la Comercializadora.

El Cliente será el único responsable de cualquier uso no doméstico del gas natural, así como de su utilización en instalaciones o aparatos que no sean adecuados para su funcionamiento con gas natural o que, siendo adecuados, se encuentren en estado defectuoso o no funcionen correctamente.

14. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Todas las cuestiones e incidencias que se susciten en el desarrollo del presente contrato, incluida la contratación de otros productos complementarios que se ofrezcan al Cliente, se podrán tramitar por medios telefónicos o telemáticos, utilizando los códigos o métodos de identificación y seguridad que facilite la Comercializadora. 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, indique la Comercializadora.

15. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Si el Cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de defensa de consumidores y usuarios, podrá desistir del presente contrato, en el supuesto de haberse celebrado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos de la Comercializadora. En esta situación, el cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento en el plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato, mediante una declaración inequívoca notificada a CIDE HCENERGÍA, S.A., C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º 28020, Madrid. 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. En caso de desistimiento, la Comercializadora devolverá al Cliente los pagos que este hubiese efectuado, mediante el mismo medio de pago empleado por el Cliente, salvo que el mismo hubiera dispuesto expresamente otro diferente.

Si el Cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de gas natural durante el periodo de desistimiento, la Comercializadora cursará ante el distribuidor sin demora el cambio de comercializadora (regresando a la anterior) o de baja del suministro, según proceda de acuerdo con la normativa vigente y el Cliente abonará a la Comercializadora el precio de la energía suministrada hasta la materialización por el distribuidor del cambio de comercializadora, o de la baja del suministro en los términos expuestos.

16. SERVICIO DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Serán válidas las comunicaciones y notificaciones siguientes: (i) las realizadas mediante la factura del suministro remitida a la dirección facilitada por el Cliente; (ii) las relacionadas con la gestión del cobro de las facturas, ya sea por correo ordinario, o por cualquier otro medio que garantice la efectiva comunicación; (iii) las realizadas por vía electrónica mediante el envío de correo electrónico; (iv) las realizadas al

teléfono móvil facilitado por el Cliente, mediante mensajes de voz, SMS o WhatsApp, o por el uso de aplicaciones similares que permitan acreditar el momento de realización de la comunicación, el contenido de la notificación y la identificación del remitente y del destinatario. Se tendrá como válida al efecto del cómputo de los plazos, la fecha que conste en el sistema utilizado para la remisión de la notificación, independientemente de la fecha a la que haya tenido acceso a ella el destinatario, e, incluso si no ha llegado a acceder a ella, por error en la identificación u otra causa no imputable al remitente.

Para cualquier duda o solicitud de información relacionada con el presente contrato, el Cliente podrá ponerse en contacto con CHC en los canales de comunicación dispuestos en las Condiciones Específicas (antes del pie de firma del Contrato).

El Cliente podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas, a través de los canales: (i) Escrito a nuestra Oficina Central situada en C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º, 28020, Madrid. (ii) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (iii) Correo electrónico a: reclamaciones@chcenergia.es. Por último, las partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se prestan los servicios. Conforme lo antes dispuesto, las comunicaciones relacionadas con gestiones contractuales que la Comercializadora haya de efectuar al Cliente se remitirán, indistintamente, a la dirección postal, teléfono y/o correo electrónico que el Cliente facilite a la Comercializadora a lo largo de la relación contractual. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando al Comercializadora cualquier modificación de los mismos.

17. PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, el Cliente queda informado de que todos los datos facilitados en el presente contrato son necesarios a los efectos de su formalización. Dichos datos, serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CHC para la ejecución del contrato suscrito (incluida la grabación de las llamadas telefónicas), con las siguientes finalidades: la correcta gestión y mantenimiento de los servicios contratados, el control y resolución de incidencias, la gestión del servicio de atención al cliente (incluso por medios telemáticos o telefónicos), la tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias, la gestión de impagos.

Complementariamente, para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre éstos no prevalezcan otros derechos del Cliente, sus datos serán tratados para: (i) la prevención del fraude mediante el análisis de la veracidad de la información facilitada o la preexistencia de impagos tanto en relación con CHC como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito; (ii) el control de calidad de los servicios mediante el análisis de la satisfacción de los clientes y la realización de auditorías para la mejora del servicio; (iii) la evaluación de la calidad de la atención telefónica del departamento comercial, a cuyos efectos podrán grabarse las llamadas realizadas por el mismo. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas; (iv) el envío de comunicaciones comerciales incluso por medios electrónicos relativas a productos y servicios relacionados con el suministro de energía comercializados por CHC y sobre concursos promocionales; (v) la elaboración de perfiles basados en la información facilitada por el Cliente o derivada de la prestación de los servicios para poder ofrecerle productos y servicios de acuerdo con sus intereses, así como mejorar su experiencia de usuario, pudiendo tomar decisiones automatizadas basadas en sus preferencias o intereses personales. En base a lo anterior, CHC podrá realizar ofertas concretas, enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil, así como permitir o denegar la contratación de productos o servicios. No obstante, lo anterior, en lo que respecta a las tomas de decisiones automatizadas, el Cliente tendrá derecho a obtener intervención humana y a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas.

El Cliente podrá oponerse a los tratamientos amparados en el interés legítimo en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos.

Siempre que el Cliente haya dado su consentimiento, sus datos personales serán tratados para la realización de comunicaciones comerciales basadas en su perfil referentes a productos y servicios relativos al suministro de energía y servicios complementarios (servicios de mantenimiento, reparación, asistencia, asesoramiento etc.) adaptadas a su perfil comercial. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Podrá revocar los consentimientos otorgados en cualquier momento conforme a lo indicado en el apartado relativo a Derechos del titular de los datos. La revocación no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad. Los datos personales serán conservados, debidamente actualizados, durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondiente, salvo que el Cliente autorice su tratamiento por un plazo superior para finalidades concretas o, en su caso, hasta que el Cliente se oponga o revoque su consentimiento aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales. Los datos empleados para la elaboración de perfiles se tratarán sólo mientras sean pertinentes para conocer su situación actual.

En función de las finalidades previstas, CHC podrá tratar los siguientes datos personales: (i) datos identificativos (nombre, apellidos, etc.); (ii) datos de contacto (dirección postal y de correo electrónico, número de teléfono, cargo, empresa, etc.); (iii) datos comerciales y contractuales (número de contrato, punto de suministro, consumos, facturación, pagos, condiciones generales y particulares, etc.); (iv) datos de características personales (fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, etc.); (v) datos económicos (características de vivienda, información financiera y de solvencia, calificación de riesgos (scoring), seguros contratados etc.); (vi) datos de circunstancias sociales (cuando libremente decida facilitarlos): tipo de consumo energético, estado civil, etc.); (vii) datos derivados (aquellos que se obtienen a través del procesamiento de los datos obtenidos y facilitados) y datos inferidos (aquellos obtenidos a través del procesamiento analítico de un conjunto amplio de datos entre los que se encuentran datos de múltiples personas usuarias y diversas fuentes) (indicadores sobre posibles intereses y preferencias, hábito de consumo energético, cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio o al incumplimiento de obligaciones de pago).

Los datos personales objeto de tratamiento son los facilitados de forma directa por el cliente o los recabados durante la prestación de los servicios.

Todos los datos personales derivados de la prestación del servicio y los obtenidos en virtud del presente contrato podrán ser comunicados a las siguientes entidades: (i) La empresa Distribuidora correspondiente, produciéndose con la misma un intercambio de información permanente para la adecuada prestación del servicio, entre ellos la solicitud del acceso a su red, las lecturas (que en el caso de contador telegestionado serán horarias) y/o estimación de consumo, control de calidad del suministro, solicitud de cortes de suministro, modificaciones en la potencia, etc.; (ii) los Organismos y Administraciones Públicas que por ley corresponda; (iii) los bancos y entidades financieras para el cobro de los servicios prestados; (iv) a las entidades aseguradoras de los riesgos derivados de la prestación de los servicios; (v) servicios de solvencia patrimonial y crédito de ámbito nacional (ASNEF - Equifax, u otras equivalentes), a los que, en caso de impago, sin causa justificada por parte del Cliente, se podrá comunicar la deuda, así como servicios de prevención contra el fraude, con el único fin de identificar información errónea o fraudulenta facilitada durante el proceso de contratación; (vi) proveedores de CHC necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales incluso aquellos que pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, encontrándose en tal

caso debidamente adecuada la transferencia internacional de datos; y (vii) otras empresas del grupo empresarial, únicamente para fines administrativos internos. Conforme a lo informado en la presente condición general, es posible que sus datos sean tratados con diferentes finalidades para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC, siempre que sobre estos no prevalezcan sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales. Se detallan a continuación los intereses legítimos de CHC que justifican dichos tratamientos, y las medidas adoptadas para limitar los efectos sobre su privacidad: (i) Prevención del fraude: Con el fin de evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios a CHC o a terceros, sus datos personales serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles perjuicios y eventuales incumplimientos legales derivados de las actuaciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC, se realizan análisis de la preexistencia de impagos, tanto en relación con éste como con otras entidades a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito. Para evitar perjuicios o consecuencias negativas a los interesados, se adoptarán medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información. (ii) Control de calidad: Adicionalmente, sus datos podrán ser tratados para la verificación de la calidad de los productos y servicios de CHC y evaluar su satisfacción, por lo que podrá solicitársele su valoración sobre los mismos, que será analizada para su mejora. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los productos y servicios ofertados por CHC. Aunque las opiniones se recabarán de forma individualizada, su análisis se realizará de forma general, por medio de estadísticas, sin identificar a usuarios concretos. En cualquier caso, puede rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad. (iii) Control de la calidad de los servicios de contacto telefónico: Para permitir un adecuado control de la calidad de los servicios de contacto telefónico realizado por el área comercial del responsable del tratamiento es necesaria la grabación de las llamadas telefónicas efectuadas. Las grabaciones son empleadas únicamente para realizar verificaciones de cumplimiento de los protocolos y directrices de calidad establecidas y son conservadas en medios seguros durante el tiempo imprescindible para la realización de dichas comprobaciones. Adicionalmente, la grabación de las llamadas sirve como medio para acreditar que durante la misma se da cumplimiento a las obligaciones informativas establecidas en la normativa aplicable, así como, para acreditar las gestiones contractuales realizadas. (iv) Envío de comunicaciones comerciales sobre los bienes o servicios que comercializa: Para la satisfacción del legítimo interés de CHC en promocionar su imagen, sus datos de contacto serán empleados para el envío de comunicaciones comerciales relativas a productos y servicios relacionados con suministro de energía, comercializados por CHC, así como concursos promocionales, remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos. En cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones. (v) Elaboración de un perfil comercial: Igualmente, con el objetivo de mejorar la receptividad de los productos y/o servicios ofertados, CHC procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de su actividad como cliente, para permitir la elaboración ofertas personalizadas, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés, en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas con base en los datos facilitados por el cliente o inferidos, como posibles intereses y preferencias, el cálculo de la propensión a contratar, renovar o cancelar un determinado producto o servicio, o a impagos). Por lo tanto, se beneficiará de ofertas adaptadas a sus preferencias y gustos, manifestados a través de su actividad o deducidos de acuerdo con las características de su perfil. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial.

18. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

El Cliente contará, en todo momento, con la posibilidad de ejercitar de forma libre y

completamente gratuita los siguientes derechos: (i) Acceder a sus datos personales que son tratados por parte de CHC. (ii) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC que resulten inexactos o incompletos. (iii) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC. (iv) Limitar el tratamiento por parte de CHC de todos o parte de sus datos personales. (v) Oponerse a determinados tratamientos y adopción de decisiones automatizadas, requiriendo la intervención humana en el proceso, así como impugnar las decisiones que sean finalmente adoptadas en virtud del tratamiento de sus datos. (vi) Portar sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente. (vii) Retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente.

De conformidad con la normativa vigente, el Cliente puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito acreditando debidamente su identidad en la siguiente dirección postal: C/ Poeta Joan Maragall 1, 3º, 28020, Madrid o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es.

Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de CHC, en la siguiente dirección postal: C/Poeta Joan Maragall, 1, 3º 28020 - Madrid, o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es, en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos, o en su caso, interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección Calle Jorge Juan, 6, 28001, Madrid.

AUTORIZACIÓN DE GESTOR DE AUTOCONSUMO

El Cliente, como parte del autoconsumo colectivo indicado en las Condiciones Específicas, designa a CHC como Gestor de Autoconsumo durante la vigencia del presente Contrato y sus sucesivas prórrogas, con el fin de realizar las gestiones relativas al autoconsumo colectivo con las siguientes atribuciones:

1. Centralizar las gestiones administrativas y comunicaciones, pudiendo recibir y custodiar la documentación relacionada con el autoconsumo colectivo: proyectos, autorizaciones y Certificado de Instalación Eléctrica (CIE), etc.
2. Activar y desactivar el autoconsumo colectivo realizando con la compañía distribuidora los trámites de modificación del contrato ATR del consumidor asociado.
3. Acceder a los datos de consumo del Cliente y de cada consumidor asociado.
4. Firmar el acuerdo de reparto en nombre del Cliente y el resto de los consumidores asociados.
5. En su caso, apoyar a los consumidores en la definición de los criterios de reparto, establecimiento de coeficientes β y en la preparación del fichero electrónico de coeficientes (fichero *.txt).
6. En caso de una baja o modificación de consumidores asociados, gestionar la modificación del acuerdo de reparto con los nuevos coeficientes.
7. Acceder a la lectura del contador de generación neta.
8. Formular en nombre del Cliente y el resto de los consumidores asociados las reclamaciones necesarias ante distribuidoras y/o, en su caso, comercializadoras, en casos de retrasos o aplicaciones erróneas de los repartos o activaciones.
9. Realizar los trámites que fueran necesarios para inscribir adecuadamente la instalación en el Registro de autoconsumo, ante las autoridades competentes.
10. Remitir la información relativa al autoconsumo que fuese solicitada por los organismos autonómicos y/o estatales con competencias en autoconsumo.
11. En su caso, realizar cuantas gestiones sean precisas en nombre del Cliente con otras comercializadoras para llevar a cabo el autoconsumo colectivo.

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

DIRECCIÓN DE ENVÍO: CIDE HCENERGÍA, S.A.: C/ Poeta Joan Maragall 1, 3^a planta
28020 Madrid

FECHA _____

Por medio de la presente le comunico que desisto del/los contrato/s que se marcan a continuación, formalizado/s con CIDE HCENERGÍA, S.A., cuyos datos se indican a continuación:

Suministro de electricidad (si desiste de este contrato y tuviera un contrato SVA vinculado con el mismo, se resolverá igualmente el contrato de suministro vinculado). Fecha del contrato _____, CUPS _____, dirección del suministro _____

Suministro de gas natural (si desiste de este contrato y tuviera un contrato SVA vinculado con el mismo, se resolverá igualmente el contrato de suministro vinculado. Fecha del contrato _____, CUPS _____, dirección del suministro _____

Contrato SVA electricidad (el desistimiento de este contrato no conlleva el del contrato de suministro con el que estuviera vinculado).

Fecha del contrato _____, dirección del suministro _____

CUPS del contrato vinculado _____

Datos del titular del contrato:

Nombre y apellidos _____

NIF-NIE _____

Firma _____