

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL

1. ALCANCE

El suministro de gas natural será realizado por CIDE HCENERGIA, S.A.U. en adelante "**la Comercializadora**", se registrará por las estipulaciones contenidas en las Condiciones Particulares 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.

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 Particulares. 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 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 **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 8.

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 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 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 Particulares 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 cesionario como por la Comercializadora. La cesión de este contrato, implicará la del contrato de servicios de valor añadido.

8. PRECIOS

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

8.2. 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 íntegramente a las condiciones económicas de este Contrato. 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 I.P.C.. 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.

8.3. 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 Condición 16.

No tendrán la consideración de modificaciones de precio, a los efectos de lo previsto en este apartado, las motivadas conforme se recoge en el apartado 8.2., los cuales se aplicarán automáticamente a su entrada en vigor.

9. FACTURACIÓN Y COBRO

La Comercializadora facturará de acuerdo con las Condiciones Particulares, 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 Particulares, salvo que la normativa aplicable en cada momento, fijara plazo distinto, en cuyo caso prevalecerá este sobre aquel.

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.

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. 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.

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.

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 Particulares, 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 Energía. 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 SVAs, de tener contratado este servicio, mientras ambos contratos se facturen de manera conjunta.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL

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 Particulares.

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 Particulares.

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 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.U., C/ Poeta Joan Maragall, 1, 3º Sur, 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

Para cualquier comunicación, duda o solicitud de información relacionada con el presente contrato, el Cliente podrá ponerse en contacto a través del teléfono de contacto de su delegado comercial, en el servicio de atención telefónica CHC: 900 373 272, en el correo electrónico: info-gas@chcenergia.es o mediante escrito a la dirección postal C/ Poeta Joan Maragall, nº 1, 3º Sur, 28020, Madrid.

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 a la Comercializadora cualquier modificación de los mismos.

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 Sur, 28020, Madrid. (II) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (III) Correo electrónico a: reclamaciones@chcenergia.es (IV) Así como mediante las hojas de reclamación autonómicas disponibles en red de oficinas comerciales que CIDE HCENERGÍA, S.A.U. tiene a disposición de los clientes. Interpuesta una reclamación por el Cliente a la Comercializadora si no fuera estimada o no se hubiese resuelto en el plazo de 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.

17. PROTECCIÓN DE DATOS

Finalidades del tratamiento y bases de legitimación

De conformidad con la normativa vigente, le informamos que sus datos personales serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CIDE HCENERGÍA, S.A.U. (en adelante, "CHC ENERGÍA"), para la ejecución del Contrato suscrito, 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 ENERGÍA, siempre que sobre estos no prevalezca sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales, CHC ENERGÍA podrá tratar sus datos para las siguientes finalidades: (i) Para la protección de su interés legítimo en evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios económicos a CHC ENERGÍA, sus datos serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles consecuencias económicas negativas y eventuales incumplimientos legales derivados de las acciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC ENERGÍA, se realizan análisis de las actividades de los clientes como la preexistencia de impagos o actividades irregulares, tanto en relación con CHC ENERGÍA como con otras entidades (a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito o de los ficheros comunes para la gestión y prevención del fraude). Para evitar perjuicios y consecuencias negativas para los clientes se han adoptado medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL

(ii) Para la satisfacción de su interés legítimo en controlar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus clientes, CHC ENERGÍA podrá dirigirse al CLIENTE para solicitarle su valoración sobre la calidad los productos y servicios ofertados y/o adquiridos, su nivel de satisfacción y la realización de análisis de esta información para la mejora de los servicios. Este tratamiento responde a la necesidad de CHC ENERGÍA de adaptar su operativa y los productos y servicios ofertados a las preferencias y expectativas de los clientes, para lo que es necesario conocer su opinión. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los servicios prestados a los clientes. Aunque para el análisis de las opiniones se recabarán las respuestas de forma individualizada, su análisis se realizará de manera forma general, por medio de estadísticas, sin identificar a clientes concretos. El CLIENTE podrá, en cualquier caso, rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.

(iii) Para permitir la mejora en la receptividad a los productos ofertados, CHC ENERGÍA procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de sus acciones como CLIENTE y, especialmente, la adquisición de productos. Esta finalidad responde la necesidad hacer ofertas personalizadas a cada uno de los clientes (Incluso por medios electrónicos, cuando lo haya autorizado), para facilitar la adquisición por su parte de sus productos preferidos y alternativas similares, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas). Por lo tanto, el CLIENTE 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, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. El CLIENTE podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo. (iv) Enviarle comunicaciones comerciales, por cualquier medio, relativos a productos comercializados por CHC Energía, generales o adaptadas a su perfil comercial (para ello, CHC Energía podrá tomar decisiones automatizadas en base a dicha información para realizarle ofertas concretas y enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil comercial). El envío de estas comunicaciones responde al Interés legítimo de CHC Energía en promocionar su imagen por medio de comunicaciones comerciales remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos, sobre productos y servicios similares a los contratados ya contratados por el CLIENTE. En este sentido, la propia Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico considera lícita esa práctica. En cualquier caso, en cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones u oponerse al mismo en el modo que se informa continuación.

Como consecuencia de dichos tratamientos podrán adoptarse decisiones automatizadas. Podrá oponerse a estos tratamientos en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos. Si bien, en determinados supuestos, el interés legítimo de CHC ENERGÍA podría prevalecer frente a este derecho, en cuyo caso, se le indicará motivadamente. En lo que respecta a la toma de decisiones automatizadas, tendrá además derecho a obtener intervención humana por parte de CHC ENERGÍA, a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas. Adicionalmente, cuando 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 relacionados al suministro de energía y servicios de mantenimiento de equipos, así como servicios del sector asegurador. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Plazos de conservación

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 correspondientes o, en su caso, hasta que el CLIENTE revoque su consentimiento o se oponga a su realización, según corresponda, 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.

Comunicaciones y destinatarios de los datos personales

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) Proveedores de CHC ENERGÍA necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales (II) entidades bancarias, para el cobro de las facturas y gestiones asociadas (III) a sistemas comunes de información crediticia como Asnef, en caso de incumplimiento de sus obligaciones de pago.

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 ENERGÍA. (II) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA que resulten inexactos o incompletos. (III) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA. (IV) Limitar el tratamiento por parte de CHC ENERGÍA 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 y junto a una copia de documento que acredite su identidad en la siguiente dirección postal: C/ Poeta Joan Maragall 1, 3º Sur, 28020, Madrid o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es, en las que igualmente podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos para cualquier duda o aclaración en las mismas direcciones indicadas. En el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

ANEXO. FORMULARIO DERECHO DESISTIMIENTO

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del Contrato)

– A la atención de CIDE HCENERGIA, S.A.U. (C/ Poeta Joan Maragall 1. 3º Sur - 28020 - Madrid (España), C.I.F. A-74255282)

– Por la presente le comunico que DESISTO del Contrato que me une con ustedes de SUMINISTRO DE GAS - CHC ENERGÍA, con N.º Contrato:

_____ y firmado con fecha _____.

– Mi nombre (del cliente): _____

– Mi domicilio (del cliente): _____

– Firma (solo si el presente formulario se presenta en papel)

– Fecha _____

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO (SVAs)

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Contrato es la prestación de los servicios de valor añadido (SVAs) a Clientes de CIDE HCENERGÍA, S.A.U. (en adelante, CHC ENERGÍA), consistentes en:

Definición de "Caldera de gas o calentador de gas de uso doméstico": Aparato destinado a la producción de calor o generación de vapor, que utiliza el gas como combustible, de uso doméstico y hasta 70 kW. La cobertura de este producto estará vinculada exclusivamente a un único aparato, caldera o calentador, y localizado en la Vivienda que figura en estas Condiciones como dirección de la prestación del servicio, que en este Contrato también se denomina como "la instalación".

*Servicio 1. Servicio de reparación de la caldera o el calentador de gas de uso doméstico (conforme definición):

- servicio de reparación de daños, averías y/o mal funcionamiento
- atención de las urgencias en la caldera o en el calentador de gas

Cubrirá el desplazamiento y hasta 3 horas de mano de obra en cada servicio, sin límite de intervenciones para reparaciones o urgencias de la caldera o calentador; la hora extra que sobrepase las 3 horas por intervención, no está cubierta por el presente Contrato, por lo que de querer contratar más horas, hasta la resolución de la reparación, tendrá que contratarlo con el Proveedor o con el tercero que entienda conveniente.

Este servicio incluye el envío de un profesional en un plazo máximo de 48h en averías/reparaciones de gas, que podrá llegar hasta 72 h, en caso de poblaciones aisladas.

Este servicio incluye 1 año de garantía de todas las reparaciones realizadas, garantía que deberá seguir prestándose aun cuando este Contrato finalizase o se resolviese.

El servicio de urgencia se gestionará en menos de 3 horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso CHC ENERGÍA informará al CLIENTE lo antes posible, de las referidas circunstancias.

La reparación estará sujeta a la disponibilidad de piezas en el mercado.

No quedan incluidas (i) las reparaciones en calderas o calentadores industriales, comunitarias, (ii) calderas cuyo uso no sea únicamente doméstico, y/o superiores a 70 kW y (iii) aparatos que presenten instalaciones no conformes a la normativa y/o (iv) equipos de uso colectivo, (v) reparación de daños estéticos, (vi) instalación/desinstalación de calderas o calentadores (vii) tampoco quedarán incluidas las reparaciones de calderas, calentadores o aparatos, con una antigüedad superior a 10 años.

*Servicio 2. Revisión anual de la caldera o el calentador: Revisión anual (una al año).

Incluye las siguientes operaciones: limpieza de la cámara de combustión, quemadores, inyectores y bujías de encendido y detector de llama, limpieza del ventilador, limpieza exterior del intercambiador de calor, para así mejorar la combustión y el intercambio de calor, con el consiguiente ahorro energético; verificación de la presión del vaso de expansión y corrección si fuese necesario; revisión del sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), revisión de gasodomésticos, análisis de combustión; comprobación y puesta a punto de los órganos de regulación y seguridad; comprobación de fuga de gas o agua en la caldera; comprobación de las presiones de gas en el quemador; comprobación del buen estado de la evacuación de humos y comprobación del funcionamiento de la bomba de circulación.

No quedan incluidos en el servicio la revisión de calderas o calentadores que sean industriales o comunitarias, calderas cuyo uso no sea únicamente doméstico o superiores a 70 kW y aparatos que presenten instalaciones no conformes a la normativa y/o equipos de uso colectivo.

EN TODOS LOS SERVICIOS DESCRITOS, LAS PIEZAS NO ESTÁN INCLUIDAS Y SERÁN POR CUENTA DEL CLIENTE.

Se dará atención telefónica 24 horas los 365 días.

2.- PRECIO DEL SERVICIO

El Precio inicial del servicio será el fijado en las Condiciones Particulares.

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 fraccionamiento del pago, no modifica la duración (anual) de este acuerdo, ni la obligación por parte del CLIENTE de pagar la totalidad del precio.

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, trabajos que excedan de las tres horas de mano de obra, y cualquier otro concepto no cubierto por este Contrato, que serán facturados, en su caso, por el Prestador, si este es quien lo lleva a cabo, 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 ENERGÍA, 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

El presente Contrato tiene el plazo de duración de un (1) año desde la activación del servicio, lo que se llevará a cabo una vez la distribuidora nos confirme que está activo su contrato de suministro de gas con CHC ENERGÍA: activado este contrato, comenzará a desplegar sus efectos en derechos y obligaciones, así como la duración, debiendo tener en cuenta el plazo de carencia al que se hace referencia más adelante (Condición 8ª). Finalizado el plazo de un año de duración inicial, se entenderá tácitamente prorrogado por periodos anuales, salvo preaviso de cualquiera de las partes por escrito, (preferentemente por medio que permita dejar registro del envío, por ejemplo, correo certificado, e-mail, burofax), en los canales de comunicación que se recogen en estas condiciones (Condición 17ª), con 30 días de antelación a la fecha de terminación del periodo inicial o de cualquiera de las prórrogas.

No obstante, la validez del presente Contrato queda sujeta y condicionada a la previa verificación por CHC ENERGÍA de los datos aportados por el CLIENTE, pudiendo rechazar el mismo, en caso de discrepancia o incorrección.

En todo caso, se establece que resuelto el acuerdo entre CHC ENERGÍA y el CLIENTE, respecto el contrato de suministro de gas natural relativo a la Instalación, este Contrato de mantenimiento SVA, quedará resuelto.

4.- FACTURACIÓN Y PAGO

La factura de los servicios de valor añadido (SVAs) ahora contratados, se podrá incluir, en la factura de suministro de gas de la Instalación -contrato firmado entre CHC ENERGÍA y el CLIENTE-, 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 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.

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 Particulares, 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 Energía. 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 SVAs, de tener contratado este servicio, 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 SVAs por parte de CHC ENERGÍA, sobre la Instalación detallada la dirección de la prestación del servicio. Las circunstancias que el CLIENTE declara en cuanto a la Instalación, constituyen la base para la aceptación del Contrato por CHC ENERGÍA 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 y a él mismo, son ciertos y se obliga a comunicar a CHC ENERGÍA todas las variaciones que puedan producirse respecto a las circunstancias reales de la Instalación y de sí mismo.

El CLIENTE deberá permitir al personal enviado por CHC ENERGÍA, el acceso al lugar en el que esté situada la Instalación 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 sea accesible. El no cumplimiento por parte del CLIENTE de esta condición podrá ser causa para que CHC ENERGÍA no preste el servicio y en su caso, de resolución del Contrato por CHC ENERGÍA.

Por otro lado, en caso de imposibilidad de contactar con el CLIENTE para concertar la visita de la revisión anual de la caldera o calentador de gas, o contactado, si no estuviera el día acordado o no se abriera la puerta en la dirección de la prestación del servicio, CHC ENERGÍA quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente, a ese periodo de vigencia anual.

6.- GARANTÍA

Como ha quedado ya expuesto, CHC ENERGÍA 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 presentes Condiciones Generales podrán ser modificadas por CHC ENERGÍA cuando una prestación más eficaz de los servicios, exigencias organizativas y/o normativas lo requieran y 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 ENERGÍA 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 y coincidiendo con la renovación, CHC ENERGÍA 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 ENERGÍA 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 ENERGÍA 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.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO (SVAs)

8.- PERIODO DE SUSPENSIÓN DE EFECTOS -CARENCIA-

Para evitar reclamaciones por problemas de preexistencia (y para poder ofrecer cuotas reducidas) se pacta un periodo de carencia de siete (7) días, desde el día de activación del presente Contrato, durante el cual no existirá obligación por parte de CHC de realizar prestación alguna con arreglo a este Contrato, ni derecho del Cliente a pedir la realización de prestación o intervención alguna. Este periodo de suspensión de efectos se aplica solo durante el primer año de Contrato.

9.- RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIONES

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

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

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

- Los fallos producidos en la Instalación como consecuencia de un uso, mantenimiento y/o conservación indebida e/o incorrecta de la misma por el CLIENTE o tercero;
- 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;
- Si no resultara posible el cumplimiento de las obligaciones por causas derivadas de la propia Instalación y/o ajenas en todo caso a CHC ENERGIA y/o imputables al CLIENTE.
- Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que CHC ENERGIA sea el causante de estos.
- Daños a terceros causados por los elementos cubiertos.
- Cualquier otra recogida en el presente Contrato.

El CLIENTE y CHC ENERGIA 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 cubiertas por este Contrato, sobre instalaciones o aparatos 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 ENERGIA.

10.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

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

- En casos de fuerza mayor;
- Por incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato y en particular por el incumplimiento del CLIENTE de su obligación de pago, transcurridos 20 días desde que se le haya comunicado dicho impago sin que el mismo se hubiera hecho efectivo;
- 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;
- Cuando se haga uso del Servicio en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato;
- Por resolución contractual.

11.- RESOLUCIÓN

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

- Si el CLIENTE no cumple sus compromisos de pago adquiridos en las fechas fijadas, sin perjuicio del derecho que le asiste a CHC ENERGIA de reclamar judicialmente los importes pendientes. La falta de cualquier pago en los términos pactados, así como la existencia de cualquier situación de insolvencia provisional o definitiva del CLIENTE, de la que se derive que no pueda cumplir con sus compromisos contractuales, faculta a CHC ENERGIA a suspender los servicios prestados y/o a resolver el Servicio, sin perjuicio del derecho que le asiste de reclamar judicialmente los importes pendientes.
- El incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato;
- En caso de no aceptación, por parte del CLIENTE, de la modificación de las condiciones por CHC ENERGIA en los términos establecidos en la Condición 7ª;
- Por el ejercicio del derecho de desistimiento recogido en la Condición 13ª del presente documento;
- Por expiración del plazo de duración, una vez efectuado el preaviso previsto en la Condición 3ª; y
- En caso de resolución del contrato de suministro de gas, que le vincule con CHC ENERGIA, respecto de la Instalación. Sin perjuicio de lo cual, se aclara que la resolución del presente contrato, no conllevará la resolución del contrato de suministro de gas.

Las comunicaciones de resolución del Contrato por cualquier causa se remitirán por escrito, de manera fehaciente, otorgando un plazo de treinta días, hasta la efectiva resolución, desde el envío de la comunicación, salvo que la ley u otros apartados de este Contrato, se fijara otro plazo diferente.

La resolución del Contrato a instancia del CLIENTE, sin el preaviso señalado en la Condición 3ª del presente documento, o fuera del resto de causas de resolución pactadas a favor del CLIENTE, le obligará al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente, manteniendo CHC ENERGIA el servicio durante dicho periodo.

12.- CESIÓN

CHC ENERGIA 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 gas y siempre y cuando incluya el traspaso del contrato de suministro de gas con el que está vinculado.

13.- 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 (TRLGUCU) podrá desistir del presente Contrato, sin indicación de motivos ni penalización alguna, en un plazo de 14 días naturales desde la fecha de la activación - y con anterioridad a esta fecha de activación-, o desde la recepción de la documentación contractual si ésta fuese posterior, en caso de que el Contrato hubiera sido formalizado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos del CHC ENERGIA.

En esta situación, el CLIENTE podrá ejercer el derecho de desistimiento, sin perjuicio de poder utilizar cualquier otra forma admitida en Derecho, mediante una declaración inequívoca notificada a CIDE HCENERGIA, S.A.U., C/ Poeta Joan Maragall (antigua Capitán Haya), 1, 3ª Sur, 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. El CLIENTE no tendrá penalización de ninguna clase, pero tendrá la obligación de compensar los Servicios que hubiera recibido, en su caso, valorados a precio de mercado. Quedan excluidos del derecho de desistimiento los Contratos celebrados en el marco de una actividad empresarial o profesional.

14.- 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 de la que es titular y en la que se presta el Servicio.

15.- PROTECCIÓN DE DATOS

Finalidades del tratamiento y bases de legitimación

De conformidad con la normativa vigente, le informamos que sus datos personales serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CIDE HCENERGIA, S.A.U. (en adelante, "CHC ENERGIA"), para la ejecución del Contrato suscrito, 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 ENERGIA, siempre que sobre estos no prevalezca sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales, CHC ENERGIA podrá tratar sus datos para las siguientes finalidades: (i) Para la protección de su interés legítimo en evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios económicos a CHC ENERGIA, sus datos serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles consecuencias económicas negativas y eventuales incumplimientos legales derivados de las acciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC ENERGIA, se realizan análisis de las actividades de los clientes como la preexistencia de impagos o actividades irregulares, tanto en relación con CHC ENERGIA como con otras entidades (a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito o de los ficheros comunes para la gestión y prevención del fraude). Para evitar perjuicios y consecuencias negativas para los clientes se han adoptado medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información. (ii) Para la satisfacción de su interés legítimo en controlar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus clientes, CHC ENERGIA podrá dirigirse al CLIENTE para solicitarle su valoración sobre la calidad los productos y servicios ofertados y/o adquiridos, su nivel de satisfacción y la realización de análisis de esta información para la mejora de los servicios. Este tratamiento responde a la necesidad de CHC ENERGIA de adaptar su operativa y los productos y servicios ofertados a las preferencias y expectativas de los clientes, para lo que es necesario conocer su opinión. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los servicios prestados a los clientes. Aunque para el análisis de las opiniones se recabarán las respuestas de forma individualizada, su análisis se realizará de manera forma general, por medio de estadísticas, sin identificar a clientes concretos. El CLIENTE podrá, en cualquier caso, rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO (SVAs)

(iii) Para permitir la mejora en la receptividad a los productos ofertados, CHC ENERGÍA procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de sus acciones como CLIENTE y, especialmente, la adquisición de productos. Esta finalidad responde a la necesidad de hacer ofertas personalizadas a cada uno de los clientes (incluso por medios electrónicos, cuando lo haya autorizado), para facilitar la adquisición por su parte de sus productos preferidos y alternativas similares, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas). Por lo tanto, el CLIENTE 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, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. El CLIENTE podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo. (iv) Enviarle comunicaciones comerciales, por cualquier medio, relativos a productos comercializados por CHC Energía, generales o adaptadas a su perfil comercial (para ello, CHC Energía podrá tomar decisiones automatizadas en base a dicha información para realizarle ofertas concretas y enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil comercial). El envío de estas comunicaciones responde al Interés legítimo de CHC Energía en promocionar su imagen por medio de comunicaciones comerciales remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos, sobre productos y servicios similares a los contratados ya contratados por el CLIENTE. En este sentido, la propia Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico considera lícita esa práctica. En cualquier caso, en cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones u oponerse al mismo en el modo que se informa continuación.

Como consecuencia de dichos tratamientos podrán adoptarse decisiones automatizadas. Podrá oponerse a estos tratamientos en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos. Si bien, en determinados supuestos, el interés legítimo de CHC ENERGÍA podría prevalecer frente a este derecho, en cuyo caso, se le indicará motivadamente. En lo que respecta a la toma de decisiones automatizadas, tendrá además derecho a obtener intervención humana por parte de CHC ENERGÍA, a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas.

Adicionalmente, cuando 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 relacionados al suministro de energía y servicios de mantenimiento de equipos, así como servicios del sector asegurador. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Plazos de conservación

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 correspondientes o, en su caso, hasta que el CLIENTE revoque su consentimiento o se oponga a su realización, según corresponda, 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.

Comunicaciones y destinatarios de los datos personales:

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) Proveedores de CHC ENERGÍA necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales (II) entidades bancarias, para el cobro de las facturas y gestiones asociadas (III) a sistemas comunes de información crediticia como Asnef, en caso de incumplimiento de sus obligaciones de pago.

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 ENERGÍA. (II) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA que resulten inexactos o incompletos. (III) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA. (IV) Limitar el tratamiento por parte de CHC ENERGÍA 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 y junto a una copia de documento que acredite su identidad en la siguiente dirección postal: C/ Poeta Joan Maragall 1, 3º Sur, 28020, Madrid o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es, en las que igualmente podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos para cualquier duda o aclaración, en las mismas direcciones indicadas. En el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

16.- COMUNICACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para cualquier comunicación, duda o solicitud de información relacionada con el presente Contrato, el CLIENTE podrá ponerse en contacto a través del teléfono de contacto de su delegado comercial, en el servicio de atención telefónica CHC ENERGÍA: 900 373 272, en el correo electrónico: info-gas@chcenergia.es, o mediante escrito a la dirección postal C/ Poeta Joan Maragall (antigua Capitán Haya), nº 1, 3º Sur, 28020, Madrid. Las comunicaciones relacionadas con gestiones contractuales que CHC ENERGÍA 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 a CHC ENERGÍA cualquier modificación de los mismos.

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 (antigua Capitán Haya), 1, 3º Sur, 28020, Madrid. (ii) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (iii) Correo electrónico a: reclamaciones@chcenergia.es (iv) Así como mediante las hojas de reclamación autonómicas disponibles en red de oficinas comerciales que CHC ENERGÍA tiene a disposición.

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 ENERGÍA. 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 ENERGÍA.

ANEXO. FORMULARIO DERECHO DESISTIMIENTO

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del Contrato)

– A la atención de CIDE HCENERGIA, S.A.U. (C/ Poeta Joan Maragall 1. 3º Sur - 28020 - Madrid (España). C.I.F. A-74255282)

– Por la presente le comunico que DESISTO del Contrato que me une con ustedes de SERVICIO DE VALOR AÑADIDO (SVAs) - CHC ENERGÍA, con N.º

Contrato: _____ y firmado con fecha _____.

– Mi nombre (del cliente): _____

– Mi domicilio (del cliente): _____

– Firma (solo si el presente formulario se presenta en papel)

– Fecha _____