

## SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CONDICIONES GENERALES

### PRIMERA: OBJETO

Las presentes Condiciones tienen por objeto regular la prestación del Servicio de Facturación Electrónica (en adelante el Servicio) por parte de las empresas suministradoras de electricidad y gas natural del Grupo CHC (en adelante CHC), a favor de aquellos clientes que se den de alta en el Servicio (en adelante, "el Cliente" o "Usuario").

Las facturas que se remitirán a los Usuarios, llevarán incorporada la firma electrónica avanzada, garantizando así la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

El alta en el Servicio por parte del Cliente conlleva su adhesión expresa, plena y sin reservas a todas y cada una de las presentes Condiciones Generales e implicará que, a partir de la fecha en que dicho alta entre en vigor, el Cliente tendrá a su disposición sus facturas en formato digital a través de los medios electrónicos habilitados al efecto, dejando de recibir las por vía postal en soporte papel, según se establece en las siguientes estipulaciones.

### SEGUNDA: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

1.- El Servicio se llevará a cabo a través de un sistema de envío de mensajes por correo electrónico o SMS que avisará a los Clientes que las facturas de los suministros/servicios que tengan contratados están disponibles en el Área de Cliente de la web de CHC [www.chcenergia.es](http://www.chcenergia.es) (en adelante, la web).

El Servicio de Facturación Electrónica permite, además de la visualización en pantalla de la imagen de la factura y de su detalle, su impresión y su descarga por parte del Usuario.

La no recepción por parte del Usuario del aviso al que se refiere el primer párrafo de esta Condición (bien por error en la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono facilitados a CHC, bien por cualquier otro motivo) no implicará que deje de prestarse el Servicio de Facturación Electrónica. En cualquier caso, será responsabilidad del Usuario comunicar a CHC cualquier cambio en la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono en el que desee recibir los avisos.

2.- Las facturas que se emitan por los diferentes suministros o servicios prestados serán cargadas en formato digital (PDF), por lo que el Cliente podrá visualizarlas a través de la web en idéntico formato al que tendrían di-

chas facturas de haber sido enviadas en soporte papel a su domicilio.

La factura electrónica así obtenida se basa en la utilización de un sistema de firma electrónica que permite garantizar la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, en los términos que se contemplan en la en la ORDEN EHA/962/2007, de 10 de abril, por la que se desarrollan determinadas disposiciones sobre facturación telemática y conservación electrónica de facturas, contenidas en el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

Las facturas contarán con la correspondiente firma digital emitida por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, para garantizar la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

3.- Los Clientes que se den de alta en este Servicio dejarán de recibir en su domicilio la factura impresa ordinaria, si bien podrán solicitar un duplicado en papel llamando al Centro de Atención al Cliente (900 373 272), en las Oficinas Comerciales de CHC Energía o a través de la propia web.

Se entenderá que el Usuario presta su consentimiento para ser dado de alta en el Servicio de Facturación Electrónica desde el momento en que manifiesta su aceptación de las presentes condiciones generales a través del Área de Cliente de la web. Desde ese momento, el Usuario acepta y se adhiere a las presentes Condiciones Generales.

Cuando el Usuario sea titular de varios contratos de suministro y/o servicios en vigor, el alta en el Servicio de Facturación Electrónica se aplicará únicamente a los contratos seleccionados por el Usuario en el momento del alta en el Servicio de Facturación Electrónica.

Si el Usuario realizara nuevos contratos de suministro y/o servicios con CHC Energía con posterioridad al alta en el Servicio de Facturación Electrónica consiente expresamente que se aplique consecuentemente a los mismos el servicio de Facturación Electrónica, sin perjuicio de la facultad del Usuario de solicitar en cualquier momento el cambio de cualquiera de ellos a la modalidad de facturación en formato papel

Quedarán excluidos del Servicio de Facturación Electrónica aquellos contratos en los que concurra alguna de las siguientes circunstancias: Los que estén incursos en alguna causa de suspensión del suministro y se haya iniciado su tramitación, o aquéllos en los que la persona obligada al pago sea distinta al titular del contrato.

Subsanadas las situaciones que motivaron su exclusión del Servicio de Facturación Electrónica, el Cliente podrá solicitar nuevamente su alta en el mismo.

### TERCERA: ALTA EN EL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El alta en el Servicio de Facturación Electrónica será de carácter voluntario y gratuito para el Cliente, el cual podrá desistir en cualquier momento y volver al régimen ordinario de facturación en soporte papel, mediante comunicación a CHC por el mismo medio establecido para el alta en el Servicio.

El alta en este Servicio se realizará a través del Área de Cliente de la web de CHC [www.chcenergia.es](http://www.chcenergia.es), solicitándolo o a través del formulario (<https://chcenergia.es/consentimiento-facturacion-electronica/>) o por petición a su oficina comercial.

En el caso de alta a través del Área de Cliente, el Cliente deberá identificarse con los datos requeridos a tal efecto y con su contraseña personal y secreta, y aceptar las presentes Condiciones Generales.

Cuando el Usuario acceda al Área de Cliente de la web para visualizar la factura, se le solicitará identificarse mediante la introducción de su NIF y contraseña, que será única para cada Usuario. El Usuario tendrá en todo momento la posibilidad de modificar su contraseña a través de la propia funcionalidad que le ofrece la web.

### CUARTA: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El Usuario adquiere los siguientes compromisos al darse de alta en el Servicio de Facturación Electrónica:

Comunicar a CHC cualquier cambio en la dirección de correo electrónico y/o número de teléfono en el que desee recibir los avisos a que se hace referencia en la Condición Segunda. En caso de que el Cliente no cumpliera con este compromiso, CHC no se responsabiliza del correcto envío del mensaje a que se hace referencia en la condición Segunda. El Usuario deberá garantizar y responder, en todo caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales facilitados a través del formulario de alta en el Área del Cliente.

### QUINTA: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE CHC

CHC adquiere los siguientes compromisos con el cliente que se dé de alta en el Servicio de Facturación Electrónica:

Poner en marcha un sistema de envío de correos electrónicos y/o SMS a la dirección o número teléfono facilitados por el Usuario avisándole de que su factura se encuentra disponible en el Área de Cliente de la web para ser visualizada y, en su caso, descargada o impresa. Poner a disposición del Cliente la correspondiente factura en el Área de Cliente de la web, y ello con independencia de la recepción del correo a que se hace referencia en el apartado anterior.

CHC garantizará la seguridad y confidencialidad de estas consultas mediante la implementación de las siguientes medidas:

En el mensaje de aviso a través del correo electrónico no aparecerá la fecha de emisión, del número de contrato y la dirección del punto de suministro y otros. Sus datos personales serán tratados únicamente por CIDE HCENERGÍA, S.A.U. como responsable del tratamiento, la gestión de la Facturación Electrónica solicitada, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679) y su normativa de desarrollo.

### SEXTA: PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos y el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679) los Usuarios titulares de datos proporcionados a CHC Energía podrán consultar la política de privacidad en cualquier momento en <https://chcenergia.es/politica-privacidad/>