

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Contrato es la prestación de los servicios de valor añadido (SVA) a Clientes CHC, definidos en las Condiciones Particulares. Por tu seguridad si tienes otro contrato de SVA en vigor con otro proveedor, respecto de la misma instalación, valora su cancelación antes de contratar este servicio.

Los servicios de SVA serán prestados directamente o a través de terceros (en adelante el PRESTADOR o mantenedor), a día de la firma de este contrato se hará a través de HOMESERVE SPAIN, S.L.U. con NIF B-63778518.

## 2. PRECIO DEL SERVICIO

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

El precio fijado es anual y se abonará debidamente prorrateado, en tantos recibos e iguales periodos (número de días) como se facture el contrato de suministro de gas con el que estuviera ligado -conforme información de la distribuidora-, siendo que la factura podrá contener ambos conceptos. Para que puedas comprobar el importe de tu factura, te facilitamos el desglose debidamente prorrateado del precio/día, de tal manera que sólo tendrás que multiplicar el número de días facturado, por el precio €/día para comprobar que la factura está correcta.

El modo y plazo de pago: será común, conforme acordado en el contrato de suministro de gas natural con el que estuviera vinculado.

El fraccionamiento del pago no modifica la duración (anual) de este servicio, 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, 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.

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.

## 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; 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 este Contrato, con treinta (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 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 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 (SVA) ahora contratados, se podrá incluir, en la factura de suministro de gas de la Instalación, 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 Específicas, aceptando el Cliente expresamente las Condiciones Generales de dicho servicio ([www.chcenergia.es](http://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](mailto: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.

## **5. ACCESO A LA INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS**

El presente Contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de SVA de gas natural por parte de CHC, 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 y fundamentan 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 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, 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 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 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 quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente, a ese período de vigencia anual.

## **6. GARANTÍA**

Como ha quedado ya expuesto, 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 treinta (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 y coincidiendo con la renovación,

CHC podrá ponerse en contacto con el Cliente para modificar el precio. La modificación será efectiva y, por tanto, aplicable si, una vez transcurridos treinta (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. 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 responderá de la correcta ejecución de los Servicios objeto del presente servicio. Las actuaciones en la Instalación realizadas 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:

- a) 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;
- 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;
- 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.
- f) Daños a terceros causados por los elementos cubiertos.
- g) 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 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.

## **10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

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

- e) En casos de fuerza mayor;
- f) 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 veinte (20) días desde que se le haya comunicado dicho impago sin que el mismo se hubiera hecho efectivo;
- g) 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;
- e) Cuando se haga uso del Servicio en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato;
- f) 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:

- h) Si el Cliente no cumple sus compromisos de pago adquiridos en las fechas fijadas, sin perjuicio del derecho que le asiste a CHC 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 a suspender los servicios prestados y/o a resolver el Servicio, sin perjuicio del derecho que le asiste de reclamar judicialmente los importes pendientes.
- i) El incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato;
- j) En caso de no aceptación, por parte del Cliente, de la modificación de las condiciones por CHC en los términos establecidos en la Condición 7ª;
- k) Por el ejercicio del derecho de desistimiento recogido en la Condición 13ª del presente documento;
- l) Por expiración del plazo de duración, una vez efectuado el preaviso previsto en la Condición 3ª; y
- m) En caso de resolución del contrato de suministro de gas, que le vincule con CHC, 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 con el que estuviera vinculado.

Las comunicaciones de resolución del Contrato por cualquier causa se remitirán por escrito, de manera fehaciente, otorgando un plazo de treinta (30) días, hasta la efectiva resolución, desde el envío de la comunicación, salvo que en la ley o en 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 el servicio durante dicho periodo.

## **12. 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 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 (TRLGCU), podrá desistir del presente Contrato, sin indicación de motivos ni penalización alguna, en un plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de la activación -y con anterioridad a esta fecha de activación-, en caso de que el Contrato hubiera sido formalizado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos de CHC.

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 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. 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**

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 de 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.

## **16. 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](mailto: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](mailto: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.

## **17. 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.

## **18. 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.