

Condiciones generales de contratación

1.- Objeto

El presente contrato tiene por objeto el suministro de gas y/o electricidad y la prestación de los servicios contratados, según las prestaciones que se establecen a continuación, por parte de la comercializadora Aldro Energía y Soluciones, S.L. (en adelante ALDRO), en las instalaciones sitas en el domicilio o local que consta en el encabezamiento del contrato en los términos que se detallan. En caso de cambio de domicilio o local del cliente será necesaria la suscripción de un nuevo contrato. Los suministros contratados son:

- a) El suministro de electricidad.
- b) El suministro de gas natural canalizado.

Los servicios son:

c) **Expres 24 Luz:** Para cliente residencial, incluye el Servicio de Urgencias Eléctricas(1). En el caso de Pyme también incluye Servicio Asistencia Profesional (2) y Servicio Asistente Personal (3).

d) **Expres Plus Luz:** Para cliente residencial, incluye las coberturas de Expres24 más el Servicio de Reparación de Electrodomésticos de cocina(4). En el caso de Pyme, incluye las coberturas de Expres 24 más el Servicio Asesoría Jurídica(5), Servicio Manitas(6) y Servicio Revisión Eléctrica(7).

e) **Premium Luz:** Para cliente residencial, incluye las coberturas de Expres Plus más el Servicio de bricolaje Eléctrico(8). En el caso de Pyme, incluye las coberturas de Expres Plus más Servicio Reparación Climatización (9) y Servicio Asistencia Informática(10).

f) **Expres 24 Gas:** Incluye Servicio de urgencias 24 horas(11).

g) **Classic Gas:** Incluye la Revisión Anual Preventiva(12).

h) **Premium Gas:** Incluye los servicios Expres 24 Gas y Classic Gas.

(1) Para cliente residencial, la asistencia al domicilio del riesgo, en un plazo inferior a tres horas desde el aviso telefónico del cliente tomador del servicio cuando este sea originado por una urgencia eléctrica en el domicilio suscrito en la póliza y que esté motivada por la falta de energía eléctrica en el mismo o en alguna de sus dependencias. El servicio cubre, en caso de urgencia eléctrica en la red eléctrica privativa del Cliente, el coste de la reparación realizada por un técnico remitido y autorizado de ALDRO hasta un límite de 553 €. En el caso de que dicho importe sea excedido, ALDRO facturará el coste adicional al cliente previa presentación y aceptación de presupuesto. Se garantiza la intervención dentro de un plazo inferior a tres horas desde la recepción del aviso del Cliente. No existen franquicias. Por urgencia se entiende un suceso imprevisto y repentino en la red eléctrica doméstica, que puede provocar la ausencia de energía eléctrica en todo el domicilio o en alguna de sus dependencias, excluyendo garajes, trasteros, anexos, piscinas e iluminación exterior. Cuando el cliente forme parte de una comunidad de vecinos, se excluirá la parte de la red propiedad de la comunidad de vecinos. El elemento que separa las redes de la comunidad de vecinos y la del usuario final es el elemento de medida, incluyéndose este último en la red del usuario final. Está incluido en la cobertura del servicio el traslado al domicilio por parte del profesional, materiales para realizar la intervención de urgencia, la mano de obra del profesional y los impuestos derivados de dicha labor, con el Límite Anual fijado en estas Condiciones y sin limitación de intervenciones. Cuando para la reparación de la avería sea necesaria la sustitución de enchufes, interruptores u otros dispositivos, se sustituirán por elementos estándar a decisión del instalador, a no ser que el Cliente suministre, a su cargo, piezas de recambio diferentes. No se garantiza la corrección estética dentro del entorno del domicilio o local de las piezas empleadas en la reparación.

Queda excluido del alcance del servicio: Cualquier local cuyo fin no sea la utilización como vivienda en un 100% de su utilización, así como aquellas viviendas cuyo suministro eléctrico tenga una potencia contratada superior a 15 Kw. La reparación de electrodomésticos, aparatos electrónicos, ordenadores, aparatos de aire acondicionado, bombas, calentadores, motores, ventiladores, generadores, paneles solares, antenas y cualquier aparato eléctrico integrado o no en las instalaciones de la vivienda. La reparación o sustitución de elementos destinados a la iluminación, como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes. Cualquier aparato vinculado con la empresa de suministro del fluido eléctrico de la vivienda y cuyo uso, cuidado y gestión es privativo

de la misma y no significa parte integrante de la vivienda. La reparación de fallos eléctricos que se produzcan fuera de las instalaciones privativas del Cliente, según lo descrito anteriormente. Daños derivados a la falta total o parcial de suministro eléctrico. Los daños causados intencionadamente por el Cliente o con su connivencia, así como aquellos en los que se manifieste una actuación deliberada de sabotaje o negligencia humana cualesquiera sea su origen. Aquellos en los que no se ha encontrado ninguna avería que permita autenticar el origen de la falta de suministro. Aquellos en los que la avería no cumpla las condiciones descritas que la califican como urgencia. Servicios solicitados que no correspondan al domicilio del riesgo especificado en el contrato. Para los que si se realiza el desplazamiento del profesional tendrá que ser abonada la cantidad que suponga su desplazamiento y tiempo empleado por el cliente que ha solicitado dicho servicio. Los servicios que el Cliente haya llevado a cabo o contratado por su cuenta, salvo que hayan sido autorizados previamente por ALDRO. La reparación de instalaciones que no cumplan con las normativas vigentes en el momento de su realización.

Para clientes PYMES, incluye un servicio para urgencias que incluye el desplazamiento de un profesional y hasta tres horas de trabajo para aquellas labores de urgencia inherentes al local que interrumpen la actividad o causan algún tipo de peligro para las instalaciones y/o las personas. Están cubiertos los servicios de reparación de urgencia relacionados con la fontanería, cristalería, cerrajería y electricidad. El servicio se prestará en un tiempo máximo de tres horas y podrá hacerse uso del mismo todas las veces que sea requerido hasta un importe total de 500 € por año – incluida mano de obra y materiales fungibles.

(2) Nuestras empresas disponen de un servicio y asistencia 24 horas los 365 días para cualquier necesidad relacionada con las obras o el mantenimiento de sus instalaciones. Con acceso telefónico y vía web, la empresa podrá solicitar los servicios de más de 25 gremios profesionales y con una garantía de 6 meses en cualquiera de las intervenciones realizadas. Además los servicios no deberán ser abonados por la empresa directamente al profesional, el pago de los mismos se efectuará una vez que este verifique que dichos trabajos están realizados y finalizados según sus necesidades.

(3) Le permitirá efectuar aquellos trámites administrativos inherentes a su negocio: Altas, bajas, modificaciones de contratos de suministro de servicios del local tales como luz, gas, agua y teléfono. Baja de tarjetas de crédito, tarjetas SIM, etc. Solicitudes administrativas y técnicas en organismos oficiales. Todas las gestiones telemáticas necesarias para la realización del servicio solicitado quedan cubiertas (a excepción del coste intrínseco del propio servicio o producto). Este servicio se ofrece en horario y días laborables iniciándose su trámite en un máximo de 48 horas a la recepción de la solicitud.

(4) Incluye reparación a domicilio sin coste adicional, siempre que no se sobrepase el Coste del Límite Anual establecido por electrodoméstico. Dicho importe está fijado en 300 €, incluyendo los impuestos susceptibles de aplicar. El servicio se realizará por un técnico cualificado, para dar cobertura a las averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los electrodomésticos como, Lavadoras, Secadoras, Frigoríficos, Congeladores para el hogar, Cocinas Eléctricas, Hornos eléctricos (no microondas), Campanas Extractoras y Termos o Calderas Eléctricas, ubicados en el domicilio correspondiente a la vivienda que consta en el presente contrato. En el caso de que el electrodoméstico no fuera reparable debido a aspectos tales como la descatalogación de piezas de repuesto, el cliente podrá solicitar un pago por reparación no viable y cuyas cantidades se indican a continuación. A dichos importes se habrá de descontar todas las acciones ya realizadas en el mismo periodo contractual a dicho electrodoméstico. 300,00 € por electrodoméstico y año, para electrodomésticos con antigüedad menor a 5 años. 250,00 € por electrodoméstico y año, para electrodomésticos con antigüedad mayor o igual a 5 años y menor a 7 años. 200,00 € por electrodoméstico y año, para electrodomésticos con antigüedad mayor o igual a 7 años y menor a 9 años. 150,00 € por electrodoméstico y año, para electrodomésticos con antigüedad mayor o igual a 9 años y menor a 11 años. La antigüedad de los aparatos cubiertos deberá ser como máximo de 10 años, inclusive, según su fecha de compra que será justificada

por el cliente mediante ticket o factura de compra. Si el electrodoméstico tuviera más de 10 años, ALDRO no se hará cargo de la reparación, pero si el cliente está interesado, podría facilitar presupuesto de la reparación, siendo en este caso abonado por el cliente y obteniendo el mismo una garantía de 6 meses sobre dicha intervención. Quedan cubiertos los costes de desplazamiento, mano de obra, materiales e impuestos, necesarios para la reparación de las averías. La suma de todos estos costes se entenderá de aquí en adelante como el Coste de Reparación. El técnico, una vez realizada la visita, entregará al cliente detalle del Coste de Reparación. No habrá límite anual de intervenciones de reparación, estableciéndose un Coste Límite Anual por electrodoméstico según se refleja en estas condiciones. La atención de la avería se realizará en un máximo de dos días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde el aviso, salvo causa de fuerza mayor que pueda impedir que dicha atención se efectúe en el plazo mínimo estipulado. Se considera que el plazo de atención de avería se ha cumplido cuando el técnico se ha puesto en contacto con el cliente en el periodo establecido y le ha ofrecido al menos una cita dentro del periodo máximo de tiempo especificado anteriormente. En el caso de que el cliente solicite la visita en otro momento, no se considerará incumplido el plazo.

Se excluyen del alcance del Servicio: Electrodomésticos de una antigüedad superior a 10 años. Servicios en instalaciones comerciales o industriales, y en general los electrodomésticos cuya utilización no sea de fines exclusivamente domésticos y no sean de las familias relacionadas en el presente documento. Los electrodomésticos en periodo de garantía. Mandos a distancia, gomas de admisión o de desagüe, atranques, juntas o burletes, periféricos y/otros elementos externos al aparato. Los electrodomésticos que no estén ubicados habitualmente en el domicilio vinculado al contrato e instalados para su uso cotidiano. Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, piezas y componentes estéticos u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato. Corrosión u oxidación, ya sean causados por el normal uso o desgaste del aparato o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena, polvo, humedad o salinidad inapropiadas. Averías producidas como consecuencias de un uso anormal, negligente o inadecuado del aparato o por cualquier tipo de acción de origen externo. Daños causados intencionalmente en el aparato. Daños accidentales o golpes en el aparato causados por algo externo. Daños consecuenciales al aparato, siempre que no hayan sido causados por una avería interna de funcionamiento. Operaciones de mantenimiento o conservación del aparato, tales como, engrases, ajustes o limpiezas o revisiones periódicas. Actualizaciones de software. Cualquier pieza considerada consumible por el fabricante como lámparas, baterías, bolsas, etc. Las averías causadas por una instalación incorrecta o no conforme con las normativas, ventilación inadecuada, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales. Defectos o averías producidas como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme o desinstalación del aparato por un técnico no autorizado por ALDRO. Reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato cuando no sea posible su reparación por una causa justificada. Averías o deficiencias de funcionamiento debidas al software o firmware instalado en el aparato. Averías que sean consecuencia directa o indirecta de: incendios, fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario o catastrófico (inundaciones, tempestades, huracanes, seísmos, erupciones volcánicas, etc.), hechos derivados de terrorismo, motín, alboroto o manifestaciones legales o ilegales, reacción o radiación nuclear, conflictos armados, actuaciones de las fuerzas armadas en tiempos de paz y hechos calificados por la administración responsable como de catástrofe o calamidad. Cualquier tipo de avería o daño provocada por la existencia de amianto en el aparato. El deterioro de alimentos, así como desperfectos o daños causados en elementos que no son propios de los aparatos cubiertos y en general responsabilidades civiles de cualquier naturaleza. El lucro cesante o ganancias dejadas de obtener del cliente y/o cualquier tercero o compensaciones de gastos derivados por sustitución del servicio prestado por el aparato averiado mediante otro medio alternativo. En caso de que la reparación no sea posible por una causa justificada (por ejemplo, por falta de piezas de repuesto) el cliente tendrá derecho a recibir el Pago de Sustitución por reparación inviable, cuyo importe dependerá de la antigüedad del electrodoméstico según se indica en es-



Condiciones generales de contratación

tas Condiciones. Se descontarán del importe del Pago de Sustitución, el Coste de las posibles reparaciones realizadas en el mismo período anual. El Pago de Sustitución únicamente podrá producirse una vez durante cada período anual en que el contrato esté vigente y para cada equipo, a cuyos efectos ALDRO recogerá, en el momento de la atención, los datos relativos al mismo (Marca, Modelo, Nº serie).

(5) Permite al cliente realizar cualquier consulta vinculada con el local comercial de su negocio tanto a nivel jurídico como legal circunscrito a la legislación española. Las consultas vinculadas a este servicio estarán relacionadas con la compraventa de locales, alquiler, comunidad de propietarios, así como obras, reformas y fiscalidad del local comercial. El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. Existirá un plazo máximo de respuesta de 48 horas laborables (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica. Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

(6) Incluye el desplazamiento y hasta tres horas de un profesional cualificado que podrá ser empleado para realizar pequeñas labores de mantenimiento, sustitución y montaje en las dependencias suscritas al contrato del servicio. A continuación se relacionan el tipo de labores a desarrollar en la que estará incluido el material fungible hasta 10 € (no cubre otro tipo de materiales): Sustitución de enchufes o interruptores de luz (incluidos sus embellecedores), bombillas, tubos de neón, fluorescentes y cebadores (sin cambios de ubicación). Instalación o sustitución de lámparas y/o apliques donde existan puntos de luz. Creación de nuevos puntos de luz, tomas de corriente, teléfono o televisión, realizando la instalación en superficie. Instalación de canaletas para ocultar cables. Sustitución de grifos o instalación de uno nuevo donde exista toma de agua, así como el ajuste de grifos sueltos. Pequeños desatascos que se puedan resolver mediante uso de productos especiales de tipo líquido o mediante desatascadores manuales. Cambios de mecanismo de cisterna. Purgar radiadores. Montaje de muebles kit, colocación de estanterías. Instalación de manillas, pomos, tiradores y cerrojos en puertas interiores. Cambio de bisagras en puertas de muebles de oficina y auxiliares de madera. Colocación de protector de esquinas de pared y tapajuntas de unión entre 2 suelos diferentes. Colgar o fijar cuadros, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes. Encolar sillas, mesas y camas de madera. Instalación de cortinas, visillos, estores. Aislamiento de ventanas (solo incluye colocación de burlete en hoja y marco) y fijación del cristal con silicona si fuera necesario). Arreglo de averías de persianas enrollables sin mecanismo eléctrico.

(7) Incluye en sus servicios la asistencia anual para la revisión eléctrica de las dependencias origen del contrato que dispongan de un máximo de 35 KW contratados. Este servicio incluye el desplazamiento y hasta tres horas de un profesional para realizar los siguientes servicios: Verificación del estado del cuadro general de protección (envolvente, sección y conexión de la derivación individual, esquema unifilar, ICP, interruptor general, interruptor diferencial dispositivos de protección por circuito contra sobre-cargas y sección y estado de aislamiento de los conductores). Revisión anual de la instalación eléctrica (caja para interruptor de control de potencia, dispositivos generales de mando y protección e instalación interior). Verificación del estado general de los interruptores y enchufes existentes en el Negocio que no se encuentren ocultos y resulten accesibles. Verificación del circuito de tierra en enchufes de locales mojados que resulten accesibles. Verificación de que las distancias mínimas de seguridad existentes sean acordes a la normativa vigente. Verificación de la adecuada ubicación y rotulación del CGP. Revisión del alumbrado de emergencia: verificación de la alimentación eléctrica. Verificación del estado y autonomía de baterías. Verificación del funcionamiento de lámparas. Verificación del alumbrado de emergencia en situación normal y ante una interrupción de suministro. Verificación de la existencia y funcionamiento de un equipo autónomo de emergencia en zonas que señalen vías de evacuación, próximos a equipos de extinción y CGP.

(8) Incluye una intervención anual de hasta tres horas por parte de un técnico cualificado en el domicilio objeto del contrato para realizar alguno de los siguientes servicios: sustitución de mecanismos eléctricos (enchufes, interruptores y pulsadores). Conexión y puesta en

funcionamiento de electrodomésticos de gama blanca que no dispongan de garantía en vigor: frigoríficos, congeladores, lavadoras, secadoras, lavavajillas, hornos, cocinas eléctricas y termo o calderas eléctricos. Se incluirían también las conexiones a las tomas existentes de agua y desagüe siempre que las distancias a las mismas posibiliten su conexión sin necesidad de realizar obras ni consumo de material adicional. Conexión y puesta en funcionamiento de equipamiento tecnológico para televisores, DVD, BLURAY, consolas y equipos home cinema. Instalación de temporizadores y termostatos. Instalación o sustitución de extractores en cocina y baños. Instalación o sustitución de lámparas o apliques donde exista punto de luz. Quedan cubiertos los costes de desplazamiento y hasta 3 horas de mano de obra. La atención de este servicio se realizará en un máximo de 2 días laborables, excluyendo sábados, domingos y festivos, desde su solicitud, salvo causa de fuerza mayor, acordando ambas partes una cita para la ejecución de los trabajos de lunes a viernes de 9:00 a 19:00.

Queda excluido del alcance del servicio: el coste de los materiales empleados para la realización de los trabajos. Las horas de mano de obra que superen el límite fijado en las Condiciones Particulares. Puntos de luz o instalaciones eléctricas nuevas distintas a las existentes, así como las rozas que fuera necesario acometer para su instalación. Tomas de agua y desagüe nuevas distintas a las existentes, así como las rozas que fuera necesario acometer para su instalación. Adecuación de las instalaciones eléctricas existentes a normativas o por necesidades técnicas de la misma. Instalación o reparación de software en equipos electrónicos e informáticos. Retirada de aparatos y la gestión de residuos de ningún equipo. Facturación de costes que superen los límites. La solicitud por el Cliente de alguna de las prestaciones incluidas en el servicio, podría suponer costes no incluidos en las Condiciones Particulares. En concreto, podrían darse los siguientes casos: el coste de reparación de un electrodoméstico, al ser agregado a los costes de reparaciones producidos en un año para un electrodoméstico, supere total o parcialmente el Coste Límite Anual por electrodoméstico. El coste de la reparación de una avería eléctrica urgente excede el Límite Anual. En la utilización del bricolaje eléctrico existen costes adicionales a los incluidos en el servicio. En estos casos, el Cliente deberá abonar a su cargo el importe que supongan estos costes no incluidos y le será facturado, previa presentación de presupuesto y aceptación del mismo por el Cliente. Las actuaciones de reparación tendrán una garantía de seis meses desde la fecha de terminación de la reparación.

(9) Servicio de reparación para los aparatos de climatización (Equipos de aire acondicionado /bomba de calor individual. De sólo frío o frío/calor condensados por aire, pudiendo ser unidad compacta de venta, unidad partida -Split, multisplit, cassette- así como conductos, rejillas y difusores en el caso de que exista ventilación forzada) instalados en el local origen del contrato cuando estos no funcionen o lo hagan con un bajo rendimiento. El servicio incluye anualmente el desplazamiento y hasta tres horas de mano de obra de un técnico cualificado. Quedan excluidas las piezas así como cargas de gas que se precisen para subsanar dicha incidencia. En el caso de precisar más de una intervención anual ALDRO Pymes ofrecerá siempre de forma gratuita el desplazamiento al local origen del contrato. Las piezas, mano de obra y materiales, serán facturados por ALDRO al cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el cliente.

(10) El servicio se ofrecerá telefónicamente en horario laboral de lunes a viernes y su uso es ilimitado para las instalaciones origen del contrato. Entre otros servicios podrá solucionar necesidades relacionadas con: Conectividad a Internet, Correo y aplicaciones email, Sistema operativo, Conectividad interna, Aplicaciones ofimáticas comunes, Virus y troyanos, Soporte conectividad e instalaciones impresoras, Mantenimiento preventivo de todos los ordenadores (programación de labores de autochequeo), Mantenimiento de parches de seguridad y antivirus, Mantenimiento de los copias de seguridad (Pc's sobremesa y portátiles), Gestión de carpetas y archivos (creación / borrado / permisos), Gestión de cuentas de usuarios (creación / eliminación / permisos)

Condiciones de prestación de los Servicios de Luz: Se establece un periodo de carencia de treinta días naturales desde la fecha de entrada en vigor del Contrato

durante el cual el Servicio no se podrá utilizar, por lo que no se atenderán solicitudes en dicho periodo. Se atenderán con una carencia de quince días naturales desde la fecha de entrada en vigor del contrato aquellas intervenciones de urgencia en las que se pueda justificar que dicho problema no está ligado a un problema anterior a la fecha de inicio del presente contrato. ALDRO prestará el Servicio LUZ según las siguientes condiciones: ALDRO únicamente responderá de la correcta ejecución de los trabajos objeto del presente contrato. En especial, no responderá de: daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos. Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que sea ella la causante. Daños causados a terceros por los elementos cubiertos. Supestos de caso fortuito y fuerza mayor. ALDRO no se hace cargo de retrasos o impedimentos en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y/otros casos de fuerza mayor. Entrada en vigor, duración, renovación y baja del servicio: la duración del presente Contrato será anual, desde su entrada en vigor. El servicio se renovará de forma automática anualmente salvo notificación en contrario de cualquiera de las partes, con al menos quince días de antelación a la terminación del contrato. El cliente podrá dar de baja el servicio en cualquier momento pasado el primer año de vigencia del contrato, sin penalización alguna. La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por la parte solicitante.

(11) Cubre la asistencia y/o reparación con intervención urgente de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio y cuyo origen no provenga de causa ajena a la misma. Condiciones de la intervención urgente: Se realizará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres horas desde la recepción del aviso, salvo cuando concurran circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso ALDRO quedará eximido de cumplir el plazo informando al cliente de las referidas circunstancias. No se podrá garantizar la presencia en tres horas en el caso de que se requiera que la reparación la efectúe el servicio técnico (SAT) homologado por la marca. El servicio incluye los gastos de desplazamiento y las tres primeras horas de mano de obra, excluido el coste de piezas y materiales. El resto de horas de mano de obra utilizadas, así como las piezas y materiales, serán facturados por ALDRO directamente al cliente, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para el cliente.

(12) Incluye la revisión preventiva anual de la instalación receptora individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y Servidores de agua caliente sanitaria. Junto con lo anterior y, únicamente dentro de uso doméstico, incluye además la revisión de los demás aparatos que funcionen con gas, de acuerdo con el programa de visitas que tenga establecido ALDRO. En este servicio quedan incluidas las labores de mantenimiento de las instalaciones objeto del mismo contempladas en el RITE (R.D. 238/2013 de 5 de Abril). En caso de no contactar el cliente para concertar la visita durante un año, ALDRO quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese periodo de vigencia anual. Tras la revisión, se facilitará al cliente un certificado de la revisión realizada que será el resultado de una actuación puntual y corresponderá a la situación de la instalación observada el día de la visita. Los Servicios de Gas se podrán contratar para viviendas particulares, locales comerciales y/oficinas con una potencia térmica nominal <70 kW. Quedan excluidas las instalaciones y aparatos en hoteles, hostales, restaurantes, cafeterías y establecimientos de bebidas.

Servicios o aparatos excluidos en los Servicios de Gas: Aparatos que no funcionen con gas natural y, en particular, termos eléctricos para producción de agua caliente sanitaria, instalaciones térmicas con generadores de frío/bombas de calor e instalaciones de energía solar térmica. Calderas / calentadores o aparatos con una antigüedad superior a diez años, instalaciones comunitarias, instalaciones en hoteles, restaurantes, cafeterías o establecimientos de bebidas, instalaciones de potencia térmica nominal superior a 70 KW y generadores de calor de aire. Comprobaciones del ánodo de sacrificio o del acumulador en aquellas calderas provistas del mismo (el Cliente debe solicitar al instalador según las recomendaciones del fabricante su sustitución previo pago). Corrección de los defectos que se



Condiciones generales de contratación

podrían detectar en la instalación individual de gas con motivo de las revisiones que se derivan del presente servicio o de las inspecciones periódicas obligatorias efectuadas por la compañía distribuidora, y revisión de los elementos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles por el instalador y trabajos de obra civil para acceder a los elementos cubiertos por el presente contrato salvo aprobación expresa del Cliente del correspondiente presupuesto para efectuar dichos trabajos. Intervenciones solicitadas cuando los aparatos gasodomésticos y/o caldera/ calentador se encuentren en periodo de garantía inicial del fabricante o proveedor o en periodo de garantía de una reparación anterior, cuyos supuestos se cubrirán por las referidas garantías, salvo que el Cliente solicite expresamente que ALDRO atienda dicha intervención. Los mencionados y los gastos de desplazamientos y asistencias consecuencia de un mal uso y conservación de las instalaciones o relativos a instalaciones cuya antigüedad supere los 10 años.

Condiciones de aplicación de los Servicios de Gas: El Precio, los Límites Anuales y el Pago de Sustitución se actualizarán el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente de acuerdo al IPC, considerado como el valor acumulado real, del período de noviembre a noviembre del año anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo General, publicado por el Instituto Nacional de Estadística. Duración del Servicio: La duración del presente servicio será anual, y se prorrogará de forma automática por períodos anuales, salvo notificación en contrario de cualquiera de las partes, con al menos quince días de antelación a la terminación del contrato. Se establece un periodo de carencia para el uso del servicio revisión anual preventiva de noventa días desde la fecha de entrada en vigor así como un periodo de quince días para intervenciones urgentes.

2.- Entrada en vigor y duración

El presente contrato tendrá una duración de un año, prorrogándose tácitamente por períodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos un mes de antelación a la fecha de su vencimiento.

Con anterioridad a la entrada en vigor, ALDRO podrá consultar ficheros con información de solvencia patrimonial y crédito, así como la situación concursal del Cliente. Si el cliente estuviera en situación concursal o sus datos aparecieran en ficheros con información de solvencia patrimonial, ALDRO podrá optar por extinguir cualquier derecho u obligación que pudiera derivarse de la firma de este Contrato, por no haber entrado en vigor.

El contrato de suministro de gas y/o electricidad entrará en vigor cuando se active el acceso a las redes de la empresa distribuidora de que se trate, que se realizará dentro del plazo previsto en la legislación vigente y se haya procedido a la correcta grabación y validación de los contratos por parte de ALDRO.

Transcurrido el primer año de vigencia del contrato, cualquiera de las partes podrá denunciarlo con un preaviso de dos meses, sin necesidad de esperar a la fecha de su vencimiento.

El presente Contrato permanecerá vigente, aún en el caso de que se haya solicitado la baja del mismo por el Cliente, hasta el momento en que se produzca el cese del suministro y retirada efectiva del contador, por lo que el Cliente será el responsable de abonar el suministro que se derive del presente Contrato hasta ese momento. Todo ello, sin perjuicio de estar obligado a permitir la entrada en el domicilio a la empresa distribuidora para llevar a cabo dicho cese, en caso de encontrarse el contador en el interior de su vivienda o local.

El Cliente podrá consultar si se ha producido la activación del suministro de energía llamando al Teléfono de Atención al Cliente (que se indica en la Condición 12).

3.- Condiciones económicas

Los precios del suministro de gas y/o electricidad contratados son los que se establecen en las condiciones económicas del Contrato.

Cualquier variación que se produzca en las Tarifas de Acceso vigentes o en los demás conceptos, actividades y valores regulados que pudieran aprobarse por la Administración para el periodo de vigencia del presente contrato y que se devenguen como consecuencia del suministro, podrán ser trasladados automáticamente a los precios del suministro establecidos en la medida que les resulten de aplicación, sin que ello tenga

la consideración de modificación de las condiciones contractuales.

Asimismo, para el suministro de electricidad ALDRO repercutirá al CLIENTE las modificaciones de precio que se produzcan por las diferencias entre las pérdidas medidas en transporte y distribución y las pérdidas estándares asignadas según marque la normativa vigente.

Los precios aplicados a la electricidad podrán ser modificados, en más o menos, por el Comercializador, en función de las variaciones que se produzcan en los precios medios del mercado diario de energía eléctrica OMIE correspondiente al mes de aplicación. El Comercializador notificará al Cliente el dato concreto de la revisión de precios en la propia factura.

A los precios del suministro de gas y/o electricidad establecidos en las condiciones económicas se les añadirá el correspondiente I.V.A./I.G.I.C. y el Impuesto Especial sobre el Gas y la Electricidad.

Adicionalmente, en el suministro de electricidad se facturarán los excesos de energía reactiva y potencia. Cuando la potencia máxima técnicamente admisible reconocida por la empresa distribuidora sea inferior a la potencia contratada contemplada en el presente contrato, hasta que no se regularice la situación, a efectos contractuales se considerará como potencia contratada dicha potencia máxima técnicamente admisible.

Los precios del suministro de gas y/o electricidad se actualizarán cada 1 de enero de acuerdo con la variación del IPC, siendo éste el valor acumulado real del Índice de Precios al Consumo General publicado por el Instituto Nacional de Estadística del periodo de noviembre a noviembre del año anterior a la aplicación de la variación.

El precio de la tarifa de Gas será el establecido en las condiciones económicas.

ALDRO podrá modificar las condiciones económicas del suministro de gas y/o electricidad coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual, debiendo notificarlo al Cliente con un preaviso de un (1) mes. El Cliente podrá decidir no prorrogar el contrato con las nuevas condiciones, comunicándolo con una antelación de un mes al inicio del nuevo periodo anual.

Cualquier promoción y/o descuento sobre el precio ofrecido al cliente por parte de ALDRO se limita a las circunstancias específicas para las que se otorgaron y al tiempo de duración de la citada promoción y/o descuento sin generar consolidación o derecho alguno en el mantenimiento del citado precio.

El Cliente puede obtener en cualquier momento información actualizada sobre las tarifas aplicables llamando al Teléfono de Atención al Cliente que se indica en la Condición 12 o accediendo a la página www.aldroenergia.com

4.- Condiciones de pago

Suministro de gas y/o electricidad: La factura se remitirá al Cliente, con la periodicidad prevista en la legislación vigente, a la dirección indicada por éste, y se pasará al cobro dentro de los diez días naturales posteriores al día de emisión de la factura. (En caso de facturación incorrecta o retrasada, ALDRO refacturará al Cliente aplicando las compensaciones o reembolsos que corresponda).

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

Transcurrido el plazo pactado sin que el pago se haya hecho efectivo, ALDRO tendrá derecho, sin necesidad de previo requerimiento, a incrementar la deuda vencida con un interés de demora resultante de aplicar el tipo de interés legal del dinero más 1,5 puntos porcentuales. No obstante, si el titular del suministro fuera empresario o profesional se aplicará el interés de demora establecido en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales, o la norma que, en su caso, la sustituya.

Asimismo, en caso de impago imputable al Cliente, ALDRO repercutirá al mismo los gastos bancarios y de gestión que la reclamación del impago genere, hasta un máximo de cuarenta (40) euros por cada factura impagada. Estos costes se podrán facturar de manera independiente.

Cuando la empresa distribuidora exija a ALDRO, en virtud del contrato de acceso a la red, la entrega del depósito de garantía previsto en el art.79.7 del Real De-

creto 1955/2000, de 1 de diciembre, o legislación que la desarrolle o sustituya, ALDRO procederá a abonar dicha cantidad en nombre del CLIENTE, y se la cobrará a este último mediante su cargo en la facturación por el suministro de energía. La devolución del depósito de garantía se efectuará por la empresa distribuidora, al CLIENTE, previa solicitud de éste a la propia distribuidora, en el momento en que se resuelva formalmente el contrato de acceso, en la forma establecida en el art.79.7 del citado Real Decreto o legislación que lo desarrolle o sustituya.

5.- Destino y nivel de calidad del suministro

La energía suministrada se destinará únicamente para el consumo del punto de suministro señalado en el presente contrato, declarando el Cliente que tiene justo título para el uso de dicha vivienda o local durante la duración del Contrato. La calidad del suministro es responsabilidad de la Compañía Distribuidora.

En consecuencia, si el Cliente o ALDRO constatan que la calidad del servicio suministrado es inferior a la exigible, gestionarán con la distribuidora las compensaciones y reembolsos aplicables en su facturación de acuerdo con los procedimientos reglamentarios existentes. De igual modo, los daños ocasionados a cualquier aparato, equipo o instalación del CLIENTE que tengan su origen en sobretensión de la red eléctrica o en cortes o alteraciones en el suministro serán responsabilidad de la compañía distribuidora.

Para la prestación del servicio de suministro eléctrico ALDRO, previa solicitud del CLIENTE, tramitará ante la empresa distribuidora cualquier modificación de la potencia contratada. Será por cuenta del CLIENTE el pago de los derechos de acometida, enganche, y cualesquiera otros conceptos legalmente determinados así como las modificaciones técnicas necesarias para que la instalación sea conforme con la normativa vigente. La modificación de la potencia contratada queda supeditada a la concesión por parte de la empresa distribuidora, surtirá efecto desde dicha fecha y conllevará la variación de los precios fijados en las condiciones económicas del Contrato.

6.- Suspensión del suministro/resolución del contrato

El suministro de energía eléctrica podrá suspenderse por las siguientes causas:

- falta de pago;
- indisponibilidad de la red de transporte o distribución;
- fuerza mayor, razones de seguridad o tareas de mantenimiento o ampliación de las instalaciones;
- uso de la energía suministrada en forma o para usos distintos de los contratados;
- realizar derivaciones o enganches a instalaciones no previstas en el Contrato, o revender o ceder a terceros la energía suministrada;
- no permitir el acceso al personal autorizado por la empresa distribuidora para inspeccionar las instalaciones o para efectuar la lectura del contador;
- manipular las instalaciones y/o equipos de medida o control;
- deficiente conservación de las instalaciones y/o equipos correctores;
- cualquier otro incumplimiento grave del presente contrato o cualquier otra causa legalmente prevista.

En caso de que se vaya a proceder a la suspensión del suministro por falta de pago (total o parcial, referido a cualquiera de los conceptos facturados) o por cualquier otro incumplimiento grave del presente contrato, ALDRO solicitará la suspensión a la compañía Distribuidora cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde el requerimiento fehaciente de pago sin que se hubiese hecho efectivo el mismo.

La suspensión del suministro durará hasta que sea satisfecho el importe debido más los intereses de demora, las indemnizaciones exigibles y los gastos ocasionados por la reposición del suministro, sea mediante la cancelación de la orden de suspensión o mediante la tramitación de una nueva alta de suministro.

Cuando la suspensión sea imputable al Cliente, éste abonará los gastos de desconexión, reconexión y los demás derivados de la suspensión, incluidos los judiciales.

7.- Derecho de desistimiento

En el plazo de catorce días hábiles, a contar desde la firma del presente contrato o, en su caso desde su contratación telefónica, el Cliente podrá dejar sin efecto cualquiera de los servicios contratados, mediante la remisión a ALDRO del documento de desistimiento que se adjunta.



Condiciones generales de contratación

8.- Resolución anticipada

En caso de resolución unilateral anticipada, la parte incumplidora deberá indemnizar a la otra los daños y perjuicios causados (incluidos el abono de las tarifas de acceso por el periodo que reste hasta la finalización del Contrato, salvo que ALDRO quede liberada de su abono a la Distribuidora), así como la restitución de las ofertas comerciales y descuentos recibidos de ALDRO en atención a la duración del Contrato y a la oferta contratada.

Adicionalmente, para el supuesto de resolución anticipada sin causa justificada del contrato de suministro de gas y/o electricidad o servicios contratados, la otra parte tendrá el derecho de reclamar, en concepto de gastos fijos incurridos con ocasión del presente contrato:

Suministro de electricidad en baja tensión y gas en las tarifas de acceso 3.1 y 3.2: las penalizaciones máximas serán del 5 % del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

Resto de suministros de electricidad o gas: la penalización será del 40 % del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

Para ambos casos, la estimación de la energía pendiente de consumo mediante la proyección lineal de los datos de los consumos reales que se dispongan dentro de los doce meses.

En el caso de Servicios, la parte incumplidora deberá abonar las cuotas pendientes, correspondientes al servicio contratado.

9.- Cesión y subrogación del contrato

El Cliente podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a utilizarlo en el mismo emplazamiento y para el mismo uso, siempre que este último se subrogue en todos los derechos y obligaciones estipulados en el presente contrato.

10.- Subcontratación

ALDRO podrá subcontratar total o parcialmente con terceros, que cuenten con todas las autorizaciones preceptivas, la ejecución de los servicios correspondientes.

11.- Protección de datos de carácter personal

De conformidad con lo establecido en la Ley/orgánica

15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de la incorporación de sus datos a un fichero automatizado del que es responsable Aldro Energía y Soluciones, S.L. con domicilio en Avenida Palencia 1, bajo 1, 39300 Torrelavega para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación contractual.

Asimismo sus datos podrán ser utilizados para el envío, por cualquier medio, de información y comunicaciones comerciales sobre los productos y/ofertas de ALDRO relacionados con el suministro y consumo de energía, mantenimiento de instalaciones de gas, electricidad y de equipamiento y asistencia en el hogar, actividades de ocio o para la realización de prospecciones relacionadas con el sector energético, pudiendo conservar sus datos con esta finalidad comercial o promocional incluso una vez finalizada la relación contractual que se formaliza mediante el presente Contrato.

En caso de no desear que sus datos sean tratados y conservados con las anteriores finalidades promocionales o de prospección comercial rogamos marque la siguiente casilla. Asimismo, le informamos que ALDRO, podrá consultar ficheros que contengan información sobre su solvencia patrimonial y crédito (RD 1720/2007 o norma que lo sustituya). Del mismo modo y en caso de producirse algún impago por parte del Cliente de acuerdo con lo previsto

en la Condición Cuarta y de cumplirse todos los requisitos establecidos en el Real Decreto 1720/2007, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias.

El Cliente tiene derecho a oponerse al tratamiento y utilización de sus datos para cualquier fin distinto del mantenimiento de la relación contractual, pudiendo ejercer, en cualquier momento, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en la siguiente dirección: Servicio al Cliente, Avenida Palencia 1, bajo 1, 39300 Torrelavega.

12.- Comunicaciones/servicio al cliente/dirección legal

Se entenderán válidamente hechas todas las notificaciones al Cliente, incluidas las relacionadas con la gestión del cobro, realizadas a través de la factura de la

luz mediante su remisión a la dirección facilitada por el Cliente por correo ordinario o cualquier otro medio que garantice la comunicación, así como mediante el correo electrónico o el teléfono móvil, bien por mensajes de voz o SMS, que hayan sido facilitados por el Cliente a ALDRO.

Para cualquier tipo de queja, reclamación, solicitud de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado puede dirigirse por escrito al departamento de Servicio de Atención al Cliente de ALDRO sito en Barrio Rinconeda M13-Edificio PITMA, 39313 Rinconeda, CANTABRIA, llamar al servicio de atención telefónica 900 37 37 68, Contratación de Productos y Servicios 902 64 60 22, enviar un fax al 902 64 60 21, o dirigirse a la dirección de correo electrónico: servicioatencionalcliente@aldroenergia.com

Puede consultar en cada momento en nuestra web www.aldroenergia.com los teléfonos y/o otras vías de comunicación que ponemos a su disposición para atenderle. La dirección legal (domicilio social) de ALDRO, con CIF B-39793294 es: Avenida Palencia 1, bajo 1, 39300 Torrelavega

13.- Fuero

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

14.- Acuerdo SEPA

Mediante la firma de esta orden de domiciliación, el deudor autoriza (A) al acreedor a enviar instrucciones a la entidad del deudor para adecuar su cuenta y (B) a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones del acreedor. Como parte de sus derechos, el deudor está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

En el caso de que el Cliente sea Autónomo o Empresa, se le podrá requerir el Acuerdo SEPA B2B.

Acepto las condiciones del contrato con Aldro Energía y Soluciones S.L. publicadas con fecha 1 de enero de 2016.

Fecha:

Firmado:

El Cliente / Representante

Nombre:

D.N.I. / N.I.F.:

Sólo si desea anular el contrato

Enviar a: ALDRO ENERGÍA Y SOLUCIONES, S.L.

Avda. Palencia, 1 - bajo 01 - 39300 Torrelavega

Remitir únicamente si desea anular el presente contrato

Si Usted lo que desea es ejercer el derecho de desistimiento y anular el presente contrato, según lo establece el Real Decreto 216/2014 de 27 de marzo y dentro del término legal de 14 días laborables desde la fecha de firma del mismo o desde su contratación telefónica, puede llamarnos al teléfono de Atención al Cliente 900 37 37 68 o remitirnos la siguiente información confirmando su voluntad de anulación de este contrato:

Sí, quiero anular el presente contrato de suministro de electricidad

Sí, quiero anular el presente contrato de suministro de gas

Sí, quiero anular el presente contrato de servicios:

Exprés24 Luz ExprésPlus Luz Premium Luz Exprés24 Gas Classic Gas Premium Gas

En _____, a _____ de _____ de 20 _____

Firma:

Nombre y apellidos _____

D.N.I. _____

