



Condiciones generales de contratación

1.- Objeto

1.1. El presente Contrato, formado por unas condiciones generales y unas condiciones particulares, 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 Eni Plenitude Iberia S.L. (en adelante Plenitude), 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.

1.2. Los suministros contratados son:

a) El suministro de electricidad.

Plenitude podrá certificar al Cliente el origen renovable de la energía eléctrica suministrada. Dicha certificación se realizará por medio de la redención y asignación al Código Universal de Punto de Suministro (CUPS) del Cliente de las garantías de origen emitidas por la CNMC. Si el Cliente desea que Plenitude le certifique el origen renovable de la energía eléctrica suministrada, deberá marcar la correspondiente casilla en las condiciones particulares de este Contrato.

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 Expres 24 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 Clima: Sólo podrá ser contratado para clientes con perfil residencial (hogares, excluyendo: Comunidades de Propietarios, PYMES, Autónomos, Organismos Públicos, etc.). Incluye las coberturas de Expres 24 Luz (1) y las coberturas de Expres Plus Luz (4) más la reparación y mantenimiento de aparatos de aire acondicionado, tanto por Split como por conductos (8).

f) Premium Luz: En el caso de Pyme, incluye las coberturas de Expres Plus más Servicio Reparación Climatización (9) y Servicio Asistencia Informática (10).

g) Expres 24 Gas: Incluye Servicio de urgencias (11).

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

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

En caso de que algún cliente seleccione un servicio no aplicable a la tipología señalada anteriormente, el mismo se entenderá como no aceptado automáticamente por Plenitude, no entrando en vigor el contrato de servicios entre las Partes.

2.- Entrada en vigor y duración

2.1. Salvo que en las condiciones particulares se disponga una duración diferente, el presente Contrato tendrá una duración de un año, prorrogándose tácitamente por períodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con un preaviso de 15 días de antelación a la fecha en la que se vaya a dejar sin efecto, sin perjuicio de lo previsto en la condición general 8 siguiente.

En caso de denuncia del contrato por parte del Cliente, en la cual únicamente remitiera comunicación de denuncia, se entenderá que el suministro ha sido contratado con otro comercializador en la fecha de finalización del Contrato, y Plenitude estará facultada para resolver el Contrato o aguardar a que se produzca la activación con el nuevo comercializador, debiendo facturarse, entretanto, los consumos realizados por el Cliente. En este último supuesto, en caso de que, transcurridos 30 días naturales desde la fecha de terminación del Contrato que hubiera sido indicada en la comunicación de denuncia o fecha de finalización del Contrato, no se hubiera producido la activación del suministro a favor del nuevo comercializador por causa no imputable a Plenitude, el Contrato se entenderá

tácitamente prorrogado, dejándose sin efecto la denuncia comunicada por el Cliente. En este último caso, Plenitude se reservará el derecho a modificar las condiciones económicas aplicables al periodo de prórroga, siendo aplicables desde el primer día posterior al vencimiento de su primer periodo de vigencia.

2.2. Con anterioridad a la entrada en vigor, Plenitude podrá consultar ficheros con información de solvencia patrimonial y crédito, así como la situación concursal del Cliente con perfil no hogar. En caso de Clientes con perfil Hogar, Plenitude se reserva el derecho a obtener datos de solvencia de criterios objetivos, siendo totalmente elegible por parte de Plenitude si proceder a la aceptación del Contrato o no.

Asimismo, el incumplimiento de las obligaciones de pago del suministro por parte del cliente, podrá ocasionar la inclusión de sus datos personales en un fichero de solvencia patrimonial y de crédito, en concreto, el fichero Badexcug, gestionado por la mercantil Experian Bureau De Crédito, S.A.U.

2.3. Si el Cliente estuviera en situación concursal o sus datos aparecieran en ficheros con información de solvencia patrimonial, Plenitude podrá optar por extinguir cualquier derecho u obligación que pudiera derivarse de la firma de este Contrato, por no haber entrado en vigor. Lo mismo aplicará en el supuesto de que el potencial Cliente no supere el riesgo, de forma simultánea, en Plenitude ni en una entidad reconocida al efecto.

2.4. En los contratos celebrados a distancia, el Cliente puede firmar el presente Contrato por medio de una firma electrónica reconocida. Mediante la firma de este Contrato, el Cliente consiente el uso de la firma electrónica reconocida en todas sus relaciones contractuales con Plenitude. En todo caso, la firma habrá de cumplir lo previsto por la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Asimismo, será válida la verificación del Contrato por sms, debiendo este revisar las condiciones y datos recogidos en el mismo, por lo que en caso de respuesta afirmativa, el Cliente reconoce y acepta la exactitud de los datos en él recogido.

2.5. El presente Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma y/o aceptación telefónica o electrónica, y será efectivo en relación con cada uno de los puntos de suministro, individualmente considerados, en la fecha de activación del acceso a las redes de la empresa distribuidora y siempre y cuando se haya procedido a la correcta validación de los contratos por parte de Plenitude remitidos en su caso por el Colaborador de la venta o, en su caso, por los datos que arrojen las aplicaciones informáticas a través de las cuales se haya contratado.

En el caso de que, por cualquier motivo, el contrato no se active en un plazo de 15 días, Plenitude se reserva el derecho de modificar la oferta económica contenida en las Condiciones Económicas adjuntas a este contrato.

2.6. 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.

2.7. 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.- Política de Precios

3.1. Los precios del suministro de gas y/o electricidad, así como los de los servicios contratados, son los que se establecen en las condiciones económicas del Contrato. Las condiciones específicas de ofertas, descuentos o demás acciones comerciales modificativas también se detallan en el referido documento contractual.

3.2. 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 auto-

máticamente 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.

3.3. Los precios del suministro de gas y/o electricidad establecidos en las condiciones económicas incluirán el correspondiente I.V.A./I.G.I.C. y el Impuesto Especial sobre el Gas y la Electricidad, sin perjuicio de informar de su importe sin dichos impuestos incluidos. En relación con lo anterior, Plenitude podrá aplicar al Cliente final los cambios en el mercado resultantes de la normativa vigente.

3.4. Adicionalmente, en el suministro de electricidad se facturarán los excesos de energía reactiva y potencia.

3.5. 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.

3.6. Los precios del suministro de gas y/o electricidad, así como los de los servicios contratados, se actualizarán cada 1 de enero, una vez transcurrido el año inicial de duración del Contrato, 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.

3.7. Plenitude podrá modificar las condiciones económicas del suministro de gas y/o electricidad, sin perjuicio de lo expuesto en la Cláusula 3.4, así como los de los servicios contratados, coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual del contrato. Plenitude informará mediante comunicación individualizada a la dirección física del Cliente o correo electrónico facilitadas ambas en las Condiciones Particulares, los nuevos precios aplicables durante el nuevo periodo contractual. Igualmente, las partes acuerdan que, en todo caso, se considerará válida dicha comunicación individualizada siempre y cuando conste en la oficina virtual/área personal del cliente, reconociendo dicho cliente que ha sido informado y que el medio es el adecuado.

El Cliente podrá manifestar su disconformidad en el plazo de 30 días naturales, estando Plenitude facultada para resolver el Contrato o aguardar a que se produzca la activación con el nuevo comercializador en caso de dicha disconformidad. En el segundo de los casos, si el Cliente no ha formalizado nuevo contrato con otra comercializadora de su elección, Plenitude entenderá prorrogado tácitamente el contrato, procediendo a aplicar los precios inicialmente informados desde el primer día posterior al vencimiento de su primer periodo de vigencia.

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

3.9. 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.eniplenitude.es

4.- Condiciones de pago

4.1. 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 en siete días naturales desde el día de emisión de la factura. (En caso de facturación incorrecta o retrasada, Plenitude 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.

4.2. Transcurrido el plazo pactado sin que el pago se haya hecho efectivo, Plenitude 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.

4.3. No obstante, si el titular del suministro fuera em-



Condiciones generales de contratación

presario 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.

4.4. Si el Cliente, de forma justificada y de buena fe, estima que la factura emitida por Plenitude no es correcta, deberá notificarlo incluyendo los motivos e importe de la discrepancia y procederá al pago, en los plazos determinados en la factura, de la cantidad no discutida.

4.5. Asimismo, en caso de impago imputable al Cliente, Plenitude 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.

4.6. Cuando la empresa distribuidora exija a Plenitude, en virtud del contrato de acceso a la red, la entrega del depósito de garantía previsto en el art.79.7 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, o legislación que la desarrolle o sustituya, Plenitude 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.

4.7. Plenitude se reserva el derecho de solicitar al Cliente la constitución de una garantía económica con motivo del análisis de riesgos realizado por parte de Plenitude, como condición esencial para la celebración del presente Contrato. Dicho análisis financiero se realizará de manera previa a la activación del Contrato y en caso de que como consecuencia de dicho análisis el Cliente deba constituir una garantía y no lo realice o dicho análisis sea negativo, Plenitude se reserva el derecho a la no activación del Contrato. En ambos casos, Plenitude no será responsable de los daños y perjuicios que puedan generarse al Cliente. Igualmente, en caso de que finalmente se proceda a la activación del Contrato, Plenitude tendrá la posibilidad de modificar los precios ofertados al Cliente de acuerdo con lo establecido en la cláusula 2.5.

En particular, con carácter enunciativo pero no limitativo, Plenitude podrá requerir al Cliente para que aporte una garantía económica, o bien que actualice o complemente la ya existente, en los siguientes supuestos:

- Solvencia insuficiente del Cliente para el pago de las facturas del suministro según análisis de riesgos realizados a criterio de Plenitude, de acuerdo con lo previsto en la condición general 2 anterior, antes o durante la vigencia del contrato de suministro.
- Retraso en el pago de cualesquiera importes debidos por el Cliente a Plenitude
- Cuando existan datos objetivos, de acuerdo con lo previsto en la condición general 2 anterior, de deterioro de la solvencia económico-financiera del Cliente.
- Cuando de forma reiterada e injustificada, el Cliente alegue errores en la facturación.

Si la garantía económica aportada por el Cliente es un aval bancario, deberá haber sido emitida por una entidad financiera de acreditada solvencia, autorizada por el Banco de España para operar y prestar dicho tipo de garantías en España y podrá aplicarse por Plenitude al pago de cualquier cantidad que resulte impagada por el Cliente.

Si la garantía económica es un importe en efectivo, la misma se entenderá entregada en concepto de garantía de cumplimiento de las obligaciones contractuales y podrá aplicarse por Plenitude al pago de cualquier cantidad que resulte impagada por el Cliente.

Si Plenitude solicita esta garantía económica con carácter previo a la suscripción del Contrato y el Cliente no la aporta en un plazo de cinco (5) días en las condiciones determinadas por Plenitude, el Contrato no será efectivo y el Cliente no tendrá derecho a percibir ninguna compensación por parte de Plenitude como consecuencia de la no eficacia del Contrato.

La garantía económica aportada por el Cliente deberá estar vigente durante toda la duración del Contra-

to. En el supuesto de que se prorrogue el Contrato, el Cliente deberá renovar la garantía económica, con carácter previo a la entrada en vigor de la prórroga, en las condiciones que Plenitude disponga (si Plenitude no indica nada al Cliente en el plazo de quince (15) días anterior a la entrada en vigor de la prórroga del Contrato, el Cliente deberá renovar la garantía en las mismas condiciones que la anterior garantía económica) debiendo estar dicha garantía vigente durante toda la duración de la prórroga, y así sucesivamente.

Asimismo, la garantía económica se constituye para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente, y en ningún caso la existencia de esta garantía servirá como pretexto para retrasar el pago de las facturas por el suministro de gas y/o electricidad.

Si el Contrato finaliza, por cualquier causa, la garantía económica constituida por el Cliente no se cancelará hasta que el Cliente pague todas las cantidades debidas a Plenitude en virtud de este Contrato, incluyendo las liquidaciones definitivas del mismo, de acuerdo al procedimiento de liquidación del mercado eléctrico y/o gasista.

5.- Destino y nivel de calidad del suministro

5.1. 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 Plenitude 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.

5.2. Para la prestación del servicio de suministro Plenitude, 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

6.1. El suministro de energía podrá suspenderse por las siguientes causas: a) falta de pago; b) indisponibilidad de la red de transporte o distribución; c) fuerza mayor, razones de seguridad o tareas de mantenimiento o ampliación de las instalaciones; d) uso de la energía suministrada en forma o para usos distintos de los contratados; e) realizar derivaciones o enganches a instalaciones no previstas en el Contrato, o revender o ceder a terceros la energía suministrada; f) no permitir el acceso al personal autorizado por la empresa distribuidora para inspeccionar las instalaciones o para efectuar la lectura del contador; g) manipular las instalaciones y/o equipos de medida o control; h) deficiente conservación de las instalaciones y/o equipos correctores; i) cualquier otro incumplimiento grave del presente Contrato o cualquier otra causa legalmente prevista.

6.2. 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, Plenitude solicitará la suspensión a la compañía Distribuidora, conforme a lo establecido en la normativa en vigor.

6.3. 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 me-

dante la tramitación de una nueva alta de suministro.

6.4. 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

7.1. En el plazo de catorce días naturales, 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 suministros y/o servicios contratados, mediante la remisión a Plenitude del documento de desistimiento que se adjunta.

7.2. Si el Cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de energía eléctrica y/o gas durante el periodo de desistimiento, el Cliente abonará a Plenitude las cantidades resultantes de la facturación durante el periodo de tiempo que se encuentre activo el punto de suministro con Plenitude hasta que se proceda a las oportunas gestiones por parte de la empresa distribuidora, causando finalmente baja el punto de suministro en Plenitude.

8.- Resolución anticipada

8.1. Suministro de electricidad de la tarifa 2.0 TD para suministro en hogares y gas en las tarifas de acceso RL1, RL2 y RL3, correspondientes a hogares: no se procederá a la aplicación de penalización alguna a estos suministros. Para las mismas tarifas de baja tensión, así como peajes RL1, RL2 y RL3, pero siendo el carácter del suministrado distinto a Hogar, las penalizaciones máximas serán el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. A este efecto, se empleará el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador. Resto de suministros de electricidad o gas: la penalización será del 10% del precio del Contrato (promedio en caso de precio indexado).

8.2. No obstante lo anterior, Plenitude está legitimada para resolver anticipadamente el contrato, sin que ello genere derecho de indemnización alguno a favor del cliente, en el caso de que la Cámara de Compensación del Mercado de Derivados cancele los derivados necesarios para el cumplimiento de este Contrato.

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

9.- Cesión y subrogación del contrato

9.1. 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.

No obstante, en caso de cambio de titular, el ciclo de facturación, responsabilidad en todo caso de la empresa distribuidora, no se verá afectado, emitiéndose una última factura al primitivo titular hasta el último día del periodo.

10.- Subcontratación

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

11.- Política de privacidad y protección de datos

11.1. Esta Política de Privacidad informa acerca del tratamiento de los datos personales recopilados por el responsable de tratamiento de datos (como se define a continuación), según lo exige la ley, incluidas las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea ("RGPD"). Los datos personales serán controlados y procesados por el responsable de tratamiento de datos de acuerdo con los términos de esta Política de Privacidad.

1. Responsable del tratamiento de los datos personales:

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Eni Plenitude Iberia S.L. (en adelante Plenitude)

CIF: B39793294

DIRECCIÓN DE CONTACTO: Calle Albert Einstein



Condiciones generales de contratación

20, Parque Científico y Tecnológico de Cantabria (CP:39011), Santander, Cantabria.

DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS:

lopd@eniplenitude.es

2. Finalidades y Legitimación del tratamiento de los datos personales:

Los datos personales aportados por el Cliente en el momento de la contratación y la pre-contratación, así como los datos personales que con posterioridad se deriven de las relaciones contractuales, serán incorporados en la actividad de tratamiento "Clientes"

A. Gestión de los productos y servicios de Plenitude: Plenitude trata los datos personales del CLIENTE para la gestión de la relación contractual para el suministro de electricidad y/o gas y actividades relacionadas (por ejemplo, gestión de facturación y pagos, gestión de reclamaciones, asesoramiento en el proceso de contratación, contacto telefónico o comunicación para conocer el estado actual del contrato de suministro con el Cliente por ser fundamental para garantizar unos estándares de calidad adecuados etc.); Análisis de consumo con fines estadísticos y para garantizar al Cliente información sobre la eficiencia y el ahorro energético conforme al artículo 89 del RGPD.

La legitimación para el tratamiento de datos personales es la ejecución del contrato de suministro. El suministro de datos es necesario y sin él no será posible celebrar o ejecutar correctamente el contrato de suministro. Los datos se conservarán durante toda la duración del contrato y después de la conclusión del mismo, se conservarán debidamente bloqueados durante el plazo de prescripción establecido.

Incluye la llamada o comunicación electrónica para conocer los motivos de la baja como Cliente en caso de que el Cliente decida cesar la relación contractual con Plenitude, así como la llamada informativa acerca de los Productos y Servicios, siempre y cuando tenga relación con el motivo que ha causado el cese de la relación contractual con Plenitude. La legitimación para el tratamiento de datos personales es el interés legítimo de Plenitude dado que se estima que el Cliente tiene una expectativa razonable de ser consultado a este respecto. El cliente puede oponerse desde el principio y después del tratamiento. Usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos con esta finalidad en cualquier momento y de forma gratuita dirigiendo su solicitud a cualquiera de las direcciones que, para el ejercicio de derechos sobre protección de datos, se indican en esta Política de Privacidad.

B. Actividades de atención y satisfacción del cliente, como por ejemplo: i) análisis mediante el seguimiento de quejas; ii) encuestas y/o cuestionarios breves para evaluar el nivel de satisfacción con respecto al servicio recibido o producto contratado, incluso mediante plataformas de terceros.; iii) el análisis y la gestión de las opiniones y/o comentarios sobre su experiencia con Plenitude publicados y/o comunicados también en plataformas de terceros (ej. redes sociales o plataformas de reseñas online), también con la finalidad de gestionar eventuales solicitudes de servicio y/o soporte.

La base jurídica del tratamiento es el interés legítimo de Plenitude en verificar la calidad del servicio ofrecido con el fin de mejorar continuamente para garantizar a los clientes el mantenimiento y la mejora en el tiempo de la calidad de sus bienes y servicios.

El Cliente puede oponerse en cualquier momento al tratamiento y solicitar no recibir estas comunicaciones a través de las siguientes modalidades:

a) haciendo clic en el enlace correspondiente presente en cada comunicación que será enviada por Plenitude (opt-out);

b) enviando una comunicación a la dirección de correo electrónico lopyd@eniplenitude.com;

Los datos se conservarán hasta la oposición del Cliente.

C. Gestión de las relaciones precontractuales: Plenitude trata los datos personales de los POTENCIALES CLIENTES con la finalidad de prestar, gestionar, controlar y mantener las relaciones precontractuales solicitadas por éste.

La legitimación para el tratamiento de datos es la aplicación de medidas precontractuales.

Siempre que el Cliente haya prestado su consentimiento a través del proceso de contratación, los datos de consumo de la factura que proporcione serán analizados con la finalidad de mostrarle una oferta comercial personalizada. La legitimación para el tratamiento de datos es su consentimiento. Los datos de consumo recabados podrán ser tratados ulteriormente por Plenitude con fines estadísticos conforme al artículo 89 del RGPD (se estima que este tipo de análisis estadístico que se realiza no resulta invasivo para la privacidad del Cliente y es respetuoso con sus derechos y libertades).

D. Gestión de las consultas o sugerencias que puedan realizar los usuarios a través de los formularios web

La legitimación para el tratamiento de datos personales es el consentimiento.

E. Grabación de llamadas: Plenitude realiza grabaciones de las llamadas con el Cliente con la finalidad de prestar, gestionar, controlar y mantener las relaciones precontractuales y contractuales, en el caso de que fuera necesario, Plenitude podrá utilizar dichas grabaciones para hacer frente a posibles acciones o reclamaciones que puedan emprenderse.

La legitimación para el tratamiento de datos es la ejecución del contrato y para la satisfacción del interés legítimo de mantener la calidad del servicio y mantener un registro de estas para verificar la integridad de estas llamadas.

F. Gestión de su registro como Usuario del Área Cliente de Plenitude (cuando el Cliente lo haya solicitado), lo que permitirá acceder a la misma y hacer uso de las funcionalidades que ésta ofrece: La base jurídica del tratamiento es el consentimiento prestado por el Cliente al solicitar su registro como usuario del Área de Cliente de Plenitude. Plenitude conservará y tratará sus datos con esta finalidad mientras usted sea usuario del Área Cliente de Plenitude. Posteriormente, podría ser de aplicación la obligación de bloqueo impuesta por la legislación. Aquellos datos que aparezcan marcados como obligatorios en el correspondiente formulario de registro, son necesarios para poder gestionar adecuadamente su registro como usuario, por lo que no podrá registrarse en el caso de no facilitarlos. Plenitude solamente destinará a esta finalidad los datos por usted facilitados durante su proceso de registro en el área de Cliente. Usted tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento y de forma gratuita, dirigiendo su solicitud a la dirección destinada a tal efecto que, para ejercicio de derechos sobre protección de datos, se indican en esta Política de Privacidad. La revocación de dicho consentimiento implicará la imposibilidad de seguir siendo usuario del Área Cliente Plenitude, impidiéndole acceder a la misma y hacer uso de las funcionalidades que ofrece.

G. Consulta de ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito: Plenitude trata los datos del Cliente con la finalidad de realizar análisis de riesgos financieros del Cliente y cotejar sus datos de solvencia económica, con el absoluto respeto de la normativa aplicable.

Del mismo modo, y con sujeción a la normativa vigente, el cliente queda informado de que el incumplimiento de las obligaciones de pago del suministro energético asumidas en virtud del contrato, podrá ocasionar la inclusión de sus datos personales en un fichero de solvencia patrimonial y de crédito según lo establecido en la cláusula 2.2.

Legitimación para la satisfacción de interés legítimo de Plenitude en la medida que sea necesario conocer la capacidad económica de un Cliente. En este sentido, la normativa de protección de datos si prevé la inclusión y consulta de las compañías a este tipo de ficheros.

H. Cumplimiento de las obligaciones legales impuestas Plenitude trata los datos del Cliente con la finalidad de cumplir con las obligaciones contables, legales, fiscales y administrativas asociadas a las relaciones contractuales.

Legitimación para el tratamiento de datos por cumplimiento de una obligación legal.

Licitud del Tratamiento: Legitimación por ejecución del contrato y por cumplimiento de una obligación legal.

La legitimación para el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable a Plenitude. El suministro de datos es obligatorio y su no sumi-

nistro imposibilitará la celebración o correcta ejecución del contrato. Los datos se conservarán dentro de los límites impuestos por la ley.

I. Comprobación, ejercicio o defensa de un derecho del responsable o de terceros. La base jurídica es el interés legítimo de Plenitude y/o de terceros. Los datos se conservarán dentro del plazo previsto por las disposiciones en materia de prescripción y durante un tiempo superior en el caso de litigios en curso.

J. Fines comerciales y de marketing. Contactarle por cualquier medio, incluso por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, para hacerle llegar comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de Plenitude que sean similares a los que ya tiene contratados. Plenitude podrá enviar a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente en el contexto del Contrato, comunicaciones comerciales relativas a productos y/o servicios similares a los contratados.

La base jurídica es el interés legítimo de Plenitude en mantener al Cliente actualizado sobre los Productos y/o Servicios similares a los adquiridos. Dada la relación contractual existente entre Plenitude y el Cliente, se estima que usted tiene una expectativa razonable de recibir este tipo de comunicaciones comerciales. Plenitude únicamente conservará y tratará sus datos con esta finalidad hasta que ocurra el primero de los siguientes eventos:

(i) Finalice la relación contractual entre Plenitude y el Cliente.

(ii) Usted ejerza su derecho de oposición. Puede oponerse en cualquier momento al tratamiento y solicitar no recibir estas comunicaciones a través de las siguientes modalidades:

- Haciendo clic en el enlace correspondiente presente en cada comunicación que será enviada por Plenitude (opt-out);

- Dirigiéndose a la dirección de correo electrónico lopyd@eniplenitude.es

Estas actividades pueden referirse a productos y servicios de Eni Plenitude Iberia S.L., así como a las filiales controladas por la misma como empresas en las que Eni Plenitude Iberia S.L., tenga participación en su capital social. De igual modo, se podrán realizar las mismas actividades detalladas anteriormente para servicios de empresas controladas por Eni Plenitude SpA Società Benefit.

3. Plazos o Criterios de conservación de los datos personales.

Los datos personales a los que se tenga acceso se tratarán mientras se mantenga la relación contractual. En este sentido, el Comercializador conservará los datos personales una vez terminada la relación contractual, debidamente bloqueados, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el interesado.

Por último y solo, en el caso que haya consentido su tratamiento, el Comercializador tratará sus datos personales una vez terminada la relación contractual con el fin de reofertarle productos, servicios o promociones en los sectores de soluciones energéticas, hasta la oposición/ revocación del consentimiento y, en cualquier caso, no más de 24 meses después de la terminación de la relación contractual, a menos que el cliente actualice la misma.

4. Destinatarios de los datos personales

Los datos personales tratados para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados para garantizar el correcto desarrollo de la relación contractual, así como dar cumplimiento a obligaciones legales impuestas a Plenitude y serán en relación con las siguientes Empresas y Organismos Públicos:

- Empresa Distribuidora de gas y electricidad, con el fin de contratar el suministro energético.

- Proveedores de servicios a los que Plenitude contrate parte de los servicios estrictamente relacionados con la ejecución del contrato, con el fin de dar cumplimiento a la relación contractual con el Cliente, como empresas especializadas en recuperación de créditos, proveedores de servicios informáticos o servicios de apoyo de carácter comercial, asistencia técnica, etc.

- Empresas pertenecientes al Grupo Eni para fines administrativos y/o contables y para fines de control



Condiciones generales de contratación

interno.

- Entidades Públicas o Privadas competentes, compañías de Seguros, Bancos, Asesores Legales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Juzgados y Tribunales, Agencia Tributaria, Autoridades de Protección de Datos, con el fin de cumplir con las obligaciones legales aplicables, que tratan los datos como responsables independientes del Tratamiento.

- En caso de que el Cliente opte por el pago mediante domiciliación bancaria, los datos personales necesarios para su gestión —incluidos nombre del titular, dirección fiscal, número de cuenta bancaria (IBAN) y referencia del mandato SEPA— serán tratados con la finalidad de ejecutar el contrato de suministro suscrito entre el cliente y Plenitude. Para ello, dichos datos serán comunicados a GoCardless SAS., entidad especializada en la tramitación de pagos SEPA, que actuará como responsable del tratamiento independiente. GoCardless opera en colaboración con entidades financieras legalmente constituidas las cuales también actúan como responsable del tratamiento para procesar los pagos domiciliados en cumplimiento de la normativa bancaria aplicable. La base jurídica que legitima esta comunicación de datos es el artículo 6.1.b) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), por ser necesaria para la correcta ejecución del contrato entre el cliente y Plenitude. Tanto GoCardless como las entidades financieras están sujetos a sus propias obligaciones legales en materia de protección de datos personales, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

5. Derechos del Cliente

El Cliente puede ejercitar, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación a su tratamiento y portabilidad de sus datos personales, cuando procedan, enviando un email a lodp@eniplenitude.es adjuntando copia de su DNI, NIE, pasaporte o documento equivalente. Plenitude tramitará su solicitud dentro del plazo legalmente establecido de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes.

El interesado podrá retirar su consentimiento otorgado en cualquier momento, oponiéndose al tratamiento de sus datos en el caso de que lo haya otorgado para alguna finalidad específica, pudiendo modificar sus preferencias en todo momento.

El Cliente, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede presentar una reclamación en materia de protección de datos personales, ante la Agencia Española de Protección de Datos www.agpd.es

El Cliente ha sido informado de la Política de Privacidad y Protección de Datos de Plenitude, y otorga al efecto su consentimiento para las finalidades abajo indicadas:

En _____
a _____ de _____ de _____.
Cliente: _____
NIF/CIF: _____
Firma: _____

El Cliente declara haber leído la información sobre el tratamiento de datos personales, recogida en la Cláusula 11 de las Condiciones Generales de Contratación. Marcando las siguientes casillas, el Cliente podrá decidir libremente si da o no su consentimiento a Plenitude para las siguientes finalidades:

- Acepto recibir promociones, sorteos, y novedades en productos y servicios Plenitude.
- Acepto que Plenitude o terceros Colaboradores puedan, en su caso, realizar un análisis de mercado en base a mi perfil, con objeto de elaborar decisiones individuales automatizadas que se ajusten a él.
- Acepto recibir promociones, publicidad y novedades en productos y servicios de terceros colaboradores de Plenitude, relacionados con mi contrato de suministro o para servicios relacionados con el mismo.

12.- Comunicaciones/servicio al cliente/dirección legal

12.1. Se entenderán válidamente hechas todas las notificaciones al Cliente, incluidas las relacionadas con la gestión del cobro, mediante su remisión a la dirección facilitada por el Cliente por correo ordinario o cualquier otro medio que garantice la comunicación, incluido la oficina virtual/área personal del Cliente, 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 Plenitude.

12.2. Para cualquier tipo de queja, reclamación, solicitud de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al suministro/servicio contratado u ofertado puede dirigirse por escrito al departamento de Servicio de Atención al Cliente de Plenitude sito en Calle Albert Einstein 20, Parque Científico y Tecnológico de Cantabria (CP:39011), Santander, Cantabria, llamar al servicio de atención telefónica 900 37 37 63, o dirigirse a la dirección de correo electrónico: clientes@eniplenitude.es

12.3. Puede consultar en cada momento en nuestra web www.eniplenitude.es los teléfonos y/o otras vías de comunicación que ponemos a su disposición para atenderle.

12.4. La dirección legal (domicilio social) de Plenitude, con CIF B-39793294 es: Calle Albert Einstein 20, Parque Científico y Tecnológico de Cantabria (CP:39011), Santander, Cantabria.

13.- Procedimientos de resolución alternativa de conflictos

Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle de Velázquez 126, 4º-I, 28006, Madrid (España). Para más información: www.confianzaonline.es o 913091347. Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>).

Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además te recordamos que puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

14.- Interpretación y Fuero

14.1. En el supuesto de que exista una discrepancia entre lo dispuesto en las condiciones generales y lo dispuesto en las condiciones particulares de este Contrato, lo dispuesto en las condiciones particulares prevalecerá.

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

15.- Acuerdo SEPA

15.1. 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.

16.- Autorización para actuar en nombre del Cliente

16.1. El Cliente autoriza a Plenitude a formalizar, por su cuenta y en su nombre, en calidad de sustituto, el correspondiente contrato de acceso a las redes de distribución y a modificar, si lo estima oportuno, los parámetros eléctricos de contratación del punto de suministro. Igualmente, autoriza a Plenitude a solicitar toda aquella información histórica relativa al punto de suministro eléctrico (consumo, potencias contratadas y consumidas, etc.) que, conforme a derecho, deba proporcionar la compañía distribuidora a sus abonados.

16.2. Con carácter general, el Cliente autoriza expresamente a Plenitude para que realice, ante otras empresas comercializadoras o distribuidoras de energía, todas las gestiones necesarias para el buen fin de este Contrato, y, en particular, para la modificación y cancelación de los contratos de suministro de energía que tuviera concertados con las mismas. Esta autorización incluye la obtención de todos los datos del Cliente contenidos en los registros que dichas empresas puedan disponer relativos al suministro de energía.

17.- Condiciones de prestación de los Servicios de Luz y Gas:

17.1. Plenitude únicamente responderá de la correcta ejecución de los trabajos objeto del presente Contrato. En especial, no responderá de: a) Daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos; b) Daños causados a cualquier elemento o a su funcionamiento, salvo que sea ella la causante; c) Daños causados a terceros por los elementos cubiertos; d) Supuestos de caso fortuito y fuerza mayor. Plenitude no se hace cargo de retrasos o impedimentos en la ejecución de los servicios en caso de huelga, motín, graves sucesos meteorológicos y/o otros casos de fuerza mayor.

17.2. En los casos de exclusiones del servicio correspondiente o cuando se hubiere excedido el importe anual indemnizable, el Cliente podrá solicitar un presupuesto y, previa aceptación del mismo, deberá abonar los costes correspondientes directamente al profesional. Las actuaciones de reparación tendrán una garantía de seis meses desde la fecha de terminación de la reparación.

17.3. El Cliente podrá utilizar los teléfonos de atención al cliente de Plenitude (900373763) y/o el de averías (902646122), con la finalidad de hacer uso de los servicios contratados.

17.4. Las condiciones específicas de los servicios que son objeto del presente Contrato son las que a continuación se indican:

(1) Para Cliente residencial, la asistencia al domicilio del riesgo, cuya cita será acordada 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 Plenitude hasta un límite de 150€ (saldo anual) en materiales. 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



Condiciones generales de contratación

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 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 cualquiera 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 Plenitude. 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, cuya cita será acordada en un plazo inferior a tres horas desde el aviso telefónico del Cliente tomador del servicio. Se 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. Podrá hacerse uso del servicio todas las veces que sea requerido hasta un importe total de 250€ (saldo anual) en materiales.

(2) Nuestras empresas disponen de un servicio de asistencia para cualquier necesidad relacionada con las obras o el mantenimiento de sus instalaciones. La empresa podrá solicitar los servicios de diferentes gremios profesionales.

(3) Le permitirá efectuar aquellos trámites administrativos telefónicos 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 y su cita será acordada en un plazo inferior a tres horas desde el aviso telefónico del Cliente tomador del servicio.

(4) Incluye reparación a domicilio sin coste adicional, siempre que no se sobrepase el Coste del Límite Anual establecido por electrodoméstico. Plenitude pagará un importe de 150€ por electrodoméstico. El pago por electrodoméstico solo se realizará una vez al año, durante la vigencia del Contrato. 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), Campa-

nas Extractoras (excluidas campanas extractoras de filtros) y Termos o Calderas Eléctricas, ubicados en el domicilio correspondiente a la vivienda que consta en el presente Contrato. 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, Plenitude no se hará cargo de la reparación. 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 cita para la atención de la avería será acordada en un plazo inferior a tres horas desde el aviso telefónico del Cliente.

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 tipologías 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 consecuencia 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. 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 Plenitude. 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 invariable, según se indica en estas Condiciones. Se descontarán del importe del Pago de Sustitución, el Coste de las posibles

reparaciones realizadas en el mismo periodo anual. El Pago de Sustitución únicamente podrá producirse una vez durante cada periodo anual en que el Contrato esté vigente y para cada equipo, a cuyos efectos Plenitude recogerá, en el momento de la atención, los datos relativos al mismo (Marca, Modelo, N° serie).

(5) Permite al Cliente realizar cualquier consulta jurídica telefónica, vinculada con el objeto del presente Contrato, en relación con la instalación a la que el mismo se refiere.

(6) Incluye el desplazamiento y hasta tres horas de un profesional multiservicio 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. Tomas de corriente, teléfono o televisión, realizando la instalación en superficie. Instalación de canaletas para ocultar cables.

(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 sobrecargas 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) Este producto cubre cualquier avería en aparatos (excluidas las piezas necesarias para su reparación) de aire acondicionado (frío y calor) tipo Split o por Conducto. Además, incluye una revisión anual del aparato de aire acondicionado, tanto si es de tipo Split como por Conducto. La revisión anual no se realizará de forma proactiva por Plenitude, debiendo el Cliente solicitar la misma a través del teléfono de Atención al Cliente de Servicio técnico que consta en la factura del Cliente.

Una vez el Cliente haya puesto en conocimiento la intención de realizar la revisión anual, se registrará en el sistema de Plenitude para poder dar trámite a su solicitud sin que exista un plazo máximo ni mínimo para atender dicho requerimiento.

Para la realización de reparaciones, el Cliente tendrá a su servicio el teléfono de Atención al Cliente de Servicio técnico durante las 24 horas del día y durante los 365 días del año, debiendo ser atendida su solicitud de reparación en un plazo de 36 horas en el domicilio del Cliente. El presente servicio de reparación no tendrá asociado ningún periodo de carencia al respecto.

Cubre cualquier avería en el aire acondicionado de frío y calor, ya sea de tipo Split o por Conductos, que impida su correcto funcionamiento. Incluye desplazamiento y hasta 3 horas de mano de obra en cada intervención, sin límite de uso y un año de garantía en todas las reparaciones. Si es necesaria realizar una intervención que suponga un coste adicional no cubierto, así como



Condiciones generales de contratación

piezas o cualesquiera materiales necesarios para la reparación del equipo, se ofrecerá un presupuesto que el cliente deberá firmar.

Además, se incluye una revisión anual del aparato de aire acondicionado tipo Split y/o por Conducto: Aparato de aire acondicionado tipo Split:

Revisión del estado del filtro; verificar la ausencia de roturas en el aire acondicionado y la presencia de polvo. Limpieza de los filtros. Inspección de la batería del condensador, comprobación de que no contenga polvo. Verificar la presión del gas refrigerante y la ausencia de sedimentos de aceite provenientes del compresor donde se une la tubería, que indica la presencia de fugas. Comprobar el estado eléctrico y de drenaje de la bandeja, también el movimiento libre de los condensadores.

Aparato de aire acondicionado por Conducto: Limpieza de los filtros de la unidad interior, que debe estar localizada sobre el falso techo y tener fácil acceso. Incluye aspirado de polvo y limpieza de filtros con jabón neutro. Limpieza de rejillas y difusores, incluyendo los trabajos de aspirado y lavado de las rejillas con jabón neutro. Limpieza de rejilla de la unidad exterior, incluyendo su cepillado y limpieza estando el equipo apagado.

No cubre:

Servicios en instalaciones comerciales o industriales, y en general las instalaciones o equipos cuya utilización no sea de fines exclusivamente domésticos.

Las instalaciones de climatización centralizadas que den servicio a más de una vivienda, equipos portátiles, instalaciones que no sean fijas o no ubicadas en el domicilio del punto de suministro energético al que se asocia el servicio y equipos de climatización que utilicen tecnologías diferentes de las expresamente incluidas en el alcance.

No están incluidas las reparaciones de aparatos en garantía y aquellos aparatos que estén expuestos a factores climatológicos, a excepción de la unidad externa de aire acondicionado tipo Split o por Conductos.

No se incluyen piezas, ni el suministro de gas refrigerante pero sí la mano de obra para su carga.

Quedan excluidos trabajos auxiliares de albañilería y fontanería, así como los daños estéticos como rayaduras, agrietamientos o daños que no impidan la correcta utilización del aparato.

Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, piezas y componentes estéticos u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato.

Averías producidas como consecuencias de un uso anormal, negligente o inadecuado de los equipos o de la instalación, daños accidentales o por cualquier tipo de acción de origen externo.

Reparación en los aparatos que tengan una antigüedad inferior a la garantía proporcionada por el fabricante (de acuerdo con el producto específico adquirido por el cliente) o más de 15 años, ni máquinas

domésticas de aire centralizado superiores a 12 kW.

Instalación de nuevos aparatos o reparaciones urgentes. Los daños eléctricos ocasionados por mal funcionamiento de la instalación eléctrica de la vivienda debido a la falta de mantenimiento o a que la instalación no cumpla con la normativa vigente. Los daños debidos a incidencias meteorológicas como rayos, cortocircuitos, sobretensiones u otros aspectos eléctricos similares.

No se incluye el mando del aparato de aire acondicionado ni el termostato de la bomba de aire.

(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 Plenitude Pymes ofrecerá siempre de forma gratuita el desplazamiento al local origen del Contrato.

(10) El servicio se ofrecerá telefónicamente en horario laboral de lunes a viernes y su uso es ilimitado para las instalaciones origen del Contrato.

(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: el contacto con el Cliente se realizará en un plazo inferior a tres horas desde la recepción del aviso, para concretar la cita de la ejecución de los trabajos.

El servicio incluye los gastos de desplazamiento y las tres primeras horas de mano de obra, excluido el coste de piezas y materiales.

(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 Plenitude. 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, Plenitude quedará eximida de la obligación de realizar la revisión correspondiente a ese período de vigencia anual, debiendo igualmente el Cliente abonar las cuotas correspondientes. Tras la revisión, se facilitará al Cliente un cer-

tificado 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 excluidos 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 pudieran 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 anomalías descritas durante la inspección periódica de industria, 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 gas-domésticos 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 Plenitude 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.

Acepto las condiciones anteriores del contrato con Eni Plenitude Iberia S.L.

Fecha:

El Cliente / Representante

Nombre:

Firmado:

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