

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE MANTENIMENT I REPARACIÓ GAS PLUS

1. OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte del Servei de Manteniment i Reparació Gas Plus (d'ara endavant, servei) és el manteniment per part d'Endesa Energia SA Unipersonal (d'ara endavant, Endesa) de la instal·lació de gas de la qual vostè és propietari (d'ara endavant, client) situada a l'adreça que consta en les condicions particulars (d'ara endavant, adreça de prestació de servei). El servei el porta a terme Endesa com a gestor. Amb aquest fi, contractarà els serveis que són objecte d'aquest contracte a tercers empreses habilitades amb la qualificació tècnica i les acreditacions necessàries per prestar els serveis (d'ara endavant, prestador).

Atès que aquest contracte és de tracte successiu i personal i que està vinculat al client i l'adreça comunicada, el client no el pot fer servir ni cedir per a una instal·lació o una persona que no sigui la que s'indica en les condicions particulars, tret que hi hagi autorització expressa i sempre que estigui al corrent de pagament.

2. INSTAL·LACIÓ DE GAS

A l'efecte d'aquest contracte, s'entén que la instal·lació de gas és d'ús domèstic del client i comprèn (segons la modalitat que el client tingui contractada en les condicions particulars d'aquest contracte) la instal·lació individual de gas, el sistema de calefacció (inclosa la caldera, el circuit hidràulic i els radiadors) i d'aigua calenta corrent (inclosa la caldera o escalfador). No s'hi inclouen les instal·lacions de gas comunitàries que donin servei a més d'una llar ni gasodomèstics. El client facilita i autoritza expressament el gestor o prestador a accedir al lloc en què estan situades les instal·lacions. Així mateix, la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte requereix que les instal·lacions siguin accessibles. Es consideren no accessibles, i per tant no cobertes, les instal·lacions o parts de la instal·lació l'accés a les quals depengui d'un tercer o els elements propis de la instal·lació a la qual no sigui possible accedir fàcilment, i les instal·lacions en què, segons el parer del proveïdor, calguin mitjans desproporcionats per fer les operacions.

3. COBERTURA DEL SERVEI

Els serveis coberts en aquest contracte són:

a) Revisió de la instal·lació de gas. Un prestador qualificat degudament acreditat ha de fer una visita anual a les instal·lacions del client, durant la qual s'han de dur a terme:

- La revisió obligatòria pel RITE dels equips inclosos a l'abast del servei.
- La revisió dels elements de la instal·lació i els ajustaments necessaris de la instal·lació per reduir al mínim els consums, les avaries o les fallades futures dels equips, sempre que aquests requereixin una intervenció de menys de mitja hora. A partir de mitja hora es considera reparació.
- Les operacions particulars que s'han de fer en la revisió són les que estableix Endesa o el prestador a l'hora de fer la revisió.
- La data de prestació del servei es fixa segons la programació del prestador. Sense perjudici del que s'acaba de dir, el dia i l'hora s'han d'acordar entre el client i el prestador.

b) Reparació de defectes de funcionament de la instal·lació de gas:

- Atenció per part del prestador qualificat i degudament acreditat en un termini màxim de 48 hores feineres.
- El desplaçament i la mà d'obra (assistència per reparació) fins a un màxim de 3 hores.
- Realització d'un pressupost previ per a la correcció de l'avaría, sense compromís per al client.
- En cas que el client accepti el pressupost, reparació de l'avaría.
- No s'atén cap avaría abans de la primera visita de manteniment/diagnòstic de la instal·lació.

La prestació dels serveis que són objecte d'aquest contracte requereix que les instal·lacions estiguin integrades per equips de marques amb servei d'assistència tècnica (SAT) del fabricant a Espanya.

4. EXCLUSIONS

En queden excloses les actuacions que no es mencionen expressament com a cobertes, i en particular: a) la posada en marxa de la instal·lació de gas, que ha d'estar feta abans de la visita; b) la revisió d'elements ocults de la instal·lació de gas o calefacció, entesos com els elements propis de la instal·lació a què no es pot accedir fàcilment; c) el cost de les peces; d) el cost de la mà d'obra a partir de la tercera hora com a conseqüència de la reparació o el manteniment; e) la revisió i reparació dels gasodomèstics, la cuina i el for; f) les reparacions d'avaries repetitives que no es puguin solucionar tret que sigui substituint l'equipament de gas corresponent; g) la substitució de la caldera o escalfador; h) la correcció dels defectes que es detectin en les instal·lacions durant les revisions que s'estableixen en aquestes condicions generals, o de les inspeccions de l'organisme controlador de l'Administració, quan aquests defectes proviniguin d'una instal·lació defectuosa o de qualsevol canvi substancial que hi hagi fet el client; i) les adequacions que s'han de fer en les instal·lacions com a conseqüència del canvi de la legislació vigent en la data de signatura d'aquest contracte; j) les inspeccions, assistències o reparacions fetes per persones alienes al prestador o no autoritzades per aquest i els danyos causats per aquestes persones. A aquest efecte s'entén per persones alienes al prestador les empreses que presten servei de manteniment, assistència o reparació de la instal·lació i no estan autoritzades pel prestador ni tenen l'ordre de servei corresponent. A aquest efecte, s'entén per ordre de servei la sol·licitud que Endesa atorga a un dels seus prestadors per fer un servei de revisió, assistència o reparació en les instal·lacions del client. I tots els serveis que no s'indiquen expressament en la condició general 2a i 3a.

NOTA: a) en el pressupost previ per a la correcció d'avaries, només es preveuen les peces i la mà d'obra que excedeixi les 3 hores ja incloses en el contracte.

5. PREU

El client està obligat a pagar a Endesa els preus que integren el producte contractat i que consten en les condicions particulars. Concretament, el servei és de pagament anual i s'ha d'abonar en un màxim de dotze mensualitats. Els preus reflectits en les condicions particulars s'incrementen anualment d'acord amb l'IPC aplicable.

Així mateix, són a càrrec del client, i per tant incrementen el preu aplicable, totes les despeses, costos, tributs i pagaments que siguin exigibles, entre els quals hi ha l'impost sobre el valor afegit. Qualsevol tipus de promoció, descompte o complement sobre el preu que Endesa ofereixi al client es limita a les circumstàncies específiques per a les quals s'han atorgat o a la durada que estableixen aquelles, i no generen cap consolidació o dret al client per mantenir el preu esmentat.

6. FACTURACIÓ I PAGAMENT

Endesa ha de facturar amb la periodicitat establerta en les condicions particulars la quantitat que ha d'abonar el client derivada d'aquest contracte. No obstant això, s'autoritza expressament Endesa a incloure en la factura del contracte de

subministrament associat d'energia les quotes que es deriven d'aquest contracte, per a clients que hagin contractat el subministrament energètic amb Endesa. Endesa ha de facturar l'import anual repartit entre el nombre de factures anuals corresponents al subministrament associat.

Cal pagar aquesta quantitat mitjançant una domiciliació bancària en el compte designat pel client. El pagament s'ha de fer en la data en què l'entitat bancària en què s'ha fet la domiciliació rep la comunicació amb l'import que cal abonar. En les factures s'han de detallar els preus aplicables, a més dels altres conceptes de facturació. Entre aquests conceptes hi pot haver serveis associats facilitats per tercers al client (distribuidors, etc.) la prestació dels quals s'ajusti al que estableix la normativa vigent. En la factura s'han de detallar els impostos i recàrrecs inclosos en el preu, al qual es poden afegir, si escau, tots els altres que s'aprovin legalment o reglamentàriament mentre el contracte sigui vigent.

Si s'ha contractat el subministrament amb Endesa, les condicions han de ser en tots els casos idèntiques a les del contracte de subministrament associat.

Les factures no abonades íntegrament en les dates previstes per causes no imputables a Endesa es consideren deute vençut, que es pot executar immediatament. A més, l'impagament de qualsevol factura merita, sense necessitat de requeriment previ, interessos de demora per a persones físiques de l'interès legal del diner més dos punts percentuals i per a empresaris o empreses, segons el que estableix la Llei 3/2004, de 29 de desembre, sense perjudici del que estableixen les altres condicions generals o específiques. De manera expressa, el client té esment que, si no es compleix el termini per fer-ho, sempre que es compleixin tots els requisits que estableixen els articles 38 i següents del RD 1720/2007, de 21 de desembre, Endesa pot comunicar les dades relatives a l'incumpliment del pagament als serveis d'informació d'incumpliment d'obligacions dineràries.

Si s'han contractat altres serveis amb Endesa i es fan pagaments parcials, el client pot establir-ne el criteri d'aplicació segons el Codi civil. Si no s'exerceix aquesta facultat, quan s'hagin cobert els interessos i les despeses, els pagaments efectuats s'imputen a les factures vençudes més antigues de qualsevol subministrament o servei prestat per Endesa.

7. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS

Les variacions de les condicions de prestació del servei (incloent-hi les econòmiques) causades per disposicions legals o reglamentàries de caire administratiu, mercantil o tributari, o per la interpretació judicial o administrativa d'aquestes disposicions o de les ja existents en la data del contracte, o l'actualització dels paràmetres d'un producte a conseqüència de l'actualització per IPC, es traslladen al client, en la mesura que li siguin aplicables, i això no s'entén com una modificació de les condicions establertes.

En qualsevol altre cas, Endesa pot modificar les condicions d'aquest contracte, amb una comunicació prèvia al client i amb una antelació de 30 dies naturals a la data efectiva de la modificació, sense perjudici de la facultat del client de resoldre el contracte per disconformitat i sense cap penalització. Si no fa saber el contrari en el termini establert, s'entén que el client accepta les modificacions en la data determinada per Endesa.

Endesa aplicarà els preus i condicions nous a la factura. Els preus i condicions nous s'apliquen directament al client fins que es faci efectiva la resolució contractual.

8. GARANTIES I RESPONSABILITATS

Si la instal·lació està en període de garantia, qualsevol actuació del prestador sobre aquesta pot cancel·lar la validesa de la garantia original davant el servei tècnic oficial. El client, signant l'informe de serveis, queda assabentat de la qüestió esmentada i no es pot exigir cap responsabilitat al prestador per aquests conceptes. Això no obstant, el prestador ofereix una garantia de sis mesos per les reparacions fetes per ell, tret que normalment es disposi un termini superior. La garantia comença a partir de la finalització de les feines fetes, s'entén que és total sobre la reparació feta i inclou les despeses de desplaçament, peces i mà d'obra. Les actuacions en la instal·lació del client fetes per persones alienes al prestador i els danyos causats per aquestes persones anul·len la garantia de reparació i tota responsabilitat del prestador o Endesa. Tampoc no són causa de responsabilitat:

- Les fallades preexistents en la instal·lació.
- Les fallades produïdes en la instal·lació a conseqüència de la manipulació incorrecta per part del client o d'un tercer.
- Les avaries i els danyos produïts per força major o cas fortuït.
- Els danyos produïts pels elements ocults, i expressament els produïts pel manteniment inadequat.
- El desgast normal de la instal·lació.
- Si no es poden complir les obligacions per causes derivades de la instal·lació o alienes en tot cas a Endesa o al prestador.

9. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Són causes de resolució del contracte les següents:

a) L'incumpliment d'alguna obligació del contracte, inclosos expressament l'impagament de qualsevol de les factures emeses.

b) La situació d'insolència o concurs de creditors, d'acord amb els procediments que estableix la Llei 22/2003.

c) La modificació de les condicions per part d'Endesa en els termes que estableix la condició específica 7a.

d) En casos determinats per la normativa vigent, el desistiment mitjançant la comunicació expressa i feient per part del client en el termini de 7 dies hàbils des de que se signi aquest contracte o des que es rebi, en cas de contractació per via telemàtica o telefònica, i sempre que durant aquest període no s'hagi fet ús del servei.

En cas d'impagament per part del client, i sense perjudici del que estableix la condició específica 6a, Endesa pot resoldre aquest contracte si, transcorreguts 15 dies naturals des de la presentació per al cobrament a l'entitat financera en què el client tingui domiciliat el pagament de la factura, aquest no s'ha abonat íntegrament.

Disputabilitat: aquest contracte es formalitza en les circumstàncies declarades pel client quant a la instal·lació, les quals constitueixen la base per a l'acceptació del contracte per part del prestador i fonamenten la validesa del contracte.

Així, doncs, el client afirma que les dades indicades relacionades amb la instal·lació i amb ell mateix són certes, i té l'obligació de comunicar a Endesa qualsevol variació respecte de les circumstàncies reals de la instal·lació i el client.

Endesa pot rescindir unilateralment el contracte durant els 30 dies següents a la data en què tingui esment de la inexactitud, reserva, omissió o variació de les circumstàncies reals relacionades amb la instal·lació i el client, sobre les quals es fonamenta la validesa del contracte. A més, es reserva el dret a rescindir unilateralment el contracte si detecta que les instal·lacions del client compleixen el que estableix la normativa legal i tècnica aplicable o en cas que, havent detectat un problema que afecti la seguretat de persones o coses, el client no n'accepti la modificació o reparació.

10. CESSIÓ

Endesa pot cedir aquest contracte i els seus drets i obligacions a qualsevol empresa que estigui vinculada a Endesa, en què participi Endesa o que sigui successora d'Endesa, i que pugui prestar en qualsevol moment, durant la vigència d'aquest contracte, el servei objecte d'aquest. Per fer-ho n'hi ha prou amb fer la comunicació corresponent al client.

Sempre que estigui al corrent del pagament del preu, el client pot traspasar el seu contracte a un altre consumidor que n'hagi de fer ús en idèntiques condicions, amb la presentació prèvia per escrit de la sol·licitud de canvi de titularitat amb les signatures conjuntes del client i del nou titular, i l'acceptació d'Endesa, que ha de gestionar davant de l'empresa distribuïdora la regularització del contracte d'accés, a l'efectivitat del qual queda condicionat aquest traspàs.

11. DURADA DEL CONTRACTE

Aquest contracte de manteniment se subscriu amb un any de durada des de l'acceptació d'aquest i es prorroga per períodes anuals. No obstant això, les parts poden resoldre aquest contracte mitjançant una comunicació prèvia per escrit a l'altra part com a mínim un mes abans de la data de venciment. Tanmateix, en cas que el client resolgui el contracte sense que hagi passat un any, haurà d'abonar les quotes pendents fins a completar l'any.

Malgrat el que disposa el paràgraf anterior, el client, exercint el dret de desistiment, pot donar per acabat aquest contracte mitjançant una comunicació expressa i feient (s'adjunta un model d'escrit) en el termini de 7 dies hàbils des que s'ha signat aquest contracte (signatura o recepció de les condicions) i sempre que durant aquest període no s'hagi fet ús del servei.

12. LEGISLACIÓ I JURISDICCIÓ

Aquest contracte està regit i s'ha d'interpretar d'acord amb la llei espanyola aplicable. Totes dues parts se sotmeten a la jurisdicció dels jutjats i tribunals del lloc on hi ha la instal·lació del client, tret dels empresaris, que de manera expressa se sotmeten als jutjats de la capital de la província en què hi ha el seu domicili social.

13. CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

Aquestes condicions s'apliquen amb independència del producte o servei contractat.

13.1 CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

Les parts acorden que totes les qüestions que es puguin derivar del contracte, incloses, entre d'altres, les notificacions o la contractació d'altres tipus de productes o serveis que Endesa ofereixi al client, es puguin comunicar per mitjans telefònics o telemàtics (incloent-hi els SMS) per mitjà de claus d'identificació i altres elements de seguretat que faciliti Endesa. Si es contracta per via telemàtica o telefònica, en cas que s'estableixi d'aquesta manera, el client declara que coneix les condicions particulars, generals i específiques dels serveis o productes per al desenvolupament del contracte.

En compliment del que estableix la normativa vigent (la Llei 34/2002 de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic i la Llei 32/2003 general de telecomunicacions), el client té esment que Endesa pot enviar les comunicacions comercials (condició general 14a) a través dels mitjans electrònics facilitats i ho autoritza de manera expressa, tret que el client marqui la casella corresponent a la condició esmentada o que es comuniqui a través dels mitjans que se li ofereixen. A aquest efecte, tant Endesa com el client estan d'acord a donar de plena validesa jurídica el consentiment que s'ha expressat a través de les claus o codis que s'han facilitat en les condicions que s'indiquen per al seu ús, de manera que permetin la identificació personal d'aquest.

13.2 ACCEPTACIÓ DE LES CONDICIONS

En cas de contractació telefònica o electrònica dels serveis que s'indiquen en les condicions particulars, després que Endesa ho hagi enregistrat en un format de característiques semblants, aquestes condicions que conformen el contracte, i que es trameten, es consideren confirmació documental del consentiment atorgat prèviament, d'acord amb el que estableix el RD 1906/1999, de 17 de desembre. A aquest efecte, aquest contracte s'entén previst després d'enregistrar el consentiment, sense que calgui que es validi amb la signatura del client o la devolució d'una còpia dels documents esmentats. Tot plegat, sense perjudici del dret de desistiment del client.

14. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

A l'efecte del que disposa la normativa vigent relativa als tractaments de dades personals, Endesa notifica al client que les seves dades s'incorporaran en un fitxer automatitzat o manual creat sota la responsabilitat d'Endesa per tal de dur a terme el manteniment i la gestió de la relació contractual amb el client. De la mateixa manera el client dona el consentiment per al tractament de les dades contingudes en el fitxer i les empreses la intervenció de les quals sigui necessària per a la prestació del servei.

Endesa es compromet a complir el seu deure de mantenir en secret les dades personals, i cal que adopti les mesures legalment previstes i necessàries per evitar-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte en tot moment l'estat de la tecnologia aplicable.

A més, signant aquest contracte el client consent de manera expressa que es tractin les dades personals que hi ha en el fitxer perquè Endesa li pugui enviar per qualsevol mitjà informació comercial dels productes i serveis comercialitzats per Grupo Endesa i les seves filials o tercers relacionats amb el subministrament d'energia, els serveis de manteniment, les telecomunicacions i Internet, els serveis financers i asseguradors, l'equipament i l'assistència a la llar o per fer prospeccions relacionades amb els productes o serveis esmentats; també consent que se cedeixin a les empreses de Grupo Endesa o les filials amb aquesta mateixa finalitat.

Endesa informa que en tot moment el client pot revocar el consentiment a la cessió de dades, que pot exercir els drets d'accés, rectificació, oposició i cancel·lació de les dades que hi ha en el fitxer esmentat més amunt i que pot revocar el consentiment a l'enviament de comunicacions comercials per mitjans electrònics, informàtics o convencionals. Per fer-ho ha d'adreçar una comunicació escrita a l'apartat postal 1128, 41080 Sevilla, a/ Endesa, o escriure per correu electrònic a l'adreça solicitudesplod@endesa.es, i adjuntar-hi una fotocòpia del DNI, passaport o qualsevol altre document identificador.

No vull que Endesa tracti les meves dades personals per mitjà de l'informació comercial aliena a la relació contractual ni que les cedeixi a les empreses de Grupo Endesa o les seves filials amb aquestes finalitats.

15. RECLAMACIONS

El client pot fer les reclamacions que consideri pertinents a través dels través dels diversos mitjans que li ofereixen: a través de www.endesaonline.com, el telèfon d'atenció al client, així com a qualsevol de les nostres oficines comercials o punts de servei Endesa.

ESCRIT DE DESISTIMENT

Endesa Energía SA Unipersonal
Apartat 818, 08080, Barcelona.

de/d' del 20
Benvolgut senyor / Benvolguda senyora,

Amb relació al contracte amb data de/d' del , amb núm. , relatiu al Servei de Manteniment i Reparació Gas Plus, i durant el termini de 7 dies, que estableix el Reial decret legislatiu 1/2007, de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries, exerceixo el dret a desistir del contracte esmentat i ho comunico a l'adreça esmentada més amunt.

Nom i cognoms: DNI:

Signatura:

1. Núm. de contracte inclos al cantó superior dret de l'anvers del contracte.

2. En cas de canvi d'adreça d'Endesa Energia SALI, li ho notificarem d'acord amb les condicions generals subscrites. Si es dona aquesta situació, s'ha de substituir per l'actual.