







# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN GAS PLUS

## 1. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del Servicio de Mantenimiento y Reparación Gas Plus ("el Servicio") es el Mantenimiento por Endesa Energía S.A. Unipersonal ("Endesa") de la instalación de gas de la que Vd. es propietario ("el Cliente") situada en la dirección que figura en las Condiciones Particulares ("Dirección de prestación de servicio"). El Servicio se lleva a cabo por Endesa en calidad de Gestor para lo cual contratará los servicios objeto del presente contrato a terceras empresas habilitadas con la cualificación técnica y acreditaciones necesarias para prestar los trabajos ("Prestador") Este contrato es de tracto sucesivo y personal y está vinculado al Cliente y dirección comunicada por lo que el Cliente no podrá utilizarlo ni cederlo para instalación o persona distinta a la señalada en las Condiciones Particulares, salvo autorización expresa y siempre y cuando esté al corriente de pago.

## 2. INSTALACIÓN DE GAS

A efectos del presente contrato, se entiende que la instalación de gas es de uso doméstico del Cliente y comprende según la modalidad que el Cliente tenga contratada en las Condiciones Particulares de presente Contrato) la instalación individual de gas, el sistema de calefacción (incluida la caldera, el circuito hidráulico y los radiadores) y de agua caliente sanitaria (incluida caldera o calentador). No se incluyen instalaciones de gas comunitarias que den servicio a más de un hogar ni gasodomésticos.

El Cliente faculta y autoriza expresamente al Gestor y/o Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones, y la prestación de los servicios objeto del presente contrato requerirá además que las instalaciones sean accesibles. Se considerarán como no accesibles, y por tanto no cubiertas, aquellas instalaciones o partes de la instalación en las que el acceso depende de un tercero o aquellos elementos propios de la instalación a los que no sea posible acceder fácilmente o para las que, a juicio del Prestador, se requieran medios desproporcionados para la realización de las operaciones.

## 3. COBERTURA DEL SERVICIO

Los servicios cubiertos en el presente contrato son:  
a) Revisión de la instalación de gas. Un Prestador cualificado debidamente acreditado realizará una visita anual a las instalaciones del Cliente durante la cual llevará a cabo:

- La revisión obligatoria por el RITE de los equipos incluidos en el alcance del servicio.
- La revisión de los elementos de la instalación, así como los ajustes necesarios de la instalación para reducir al mínimo los consumos, averías o fallos futuros de los equipos siempre que estos requieran intervención inferior a media hora, a partir de la cual, tendrá consideración de reparación.
- La operativa particular a realizar en la revisión será la establecida por Endesa o el Prestador en el momento de realizar la revisión.
- La fecha de prestación del servicio se fijará de acuerdo a la programación del Prestador. Sin perjuicio de lo anterior, el día y hora se acordarán entre el Cliente y el Prestador.

b) Reparación de defectos de funcionamiento de la instalación de gas:

- Atención por el Prestador cualificado y debidamente acreditado en un plazo máximo de 48 horas laborables.
- El desplazamiento y la mano de obra ("Asistencia por reparación") hasta un máximo de 3 horas.
- Realización de un presupuesto previo para la corrección de la avería, sin compromiso para el Cliente.
- En caso de aceptación del presupuesto por parte del Cliente, reparación de la avería.
- No se atenderá ninguna avería antes de la primera visita de mantenimiento/diagnóstico de la instalación.

La prestación de los servicios objeto del presente contrato requerirá que las instalaciones estén integradas por equipos de marcas con Servicio de Asistencia Técnica (SAT) del fabricante en España.

## 4. EXCLUSIONES

Quedan excluidas las actuaciones no mencionadas expresamente como cubiertas y, en particular: a) Puesta en marcha de la instalación de gas, que debe estar realizada con anterioridad a la visita; b) La revisión de elementos ocultos de la instalación de gas o calefacción, entendiéndose como tales aquellos elementos propios de la instalación a los que no es posible acceder fácilmente; c) Coste de las piezas; d) Coste de la mano de obra a partir de la tercera hora como consecuencia de la reparación o mantenimiento; e) La revisión y reparación de los gasodomésticos, la cocina y el horno; f) Las reparaciones de averías repetitivas que no puedan solucionarse salvo con la sustitución del equipo de gas correspondiente; g) La sustitución de la caldera o calentador; h) La corrección de los defectos que se pudieran detectar en las instalaciones con motivo de las revisiones establecidas en estas Condiciones Generales o inspecciones por la Administración, cuando dichos defectos provengan de una instalación defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial realizado en la misma por el Cliente; i) Las adecuaciones que hayan de realizarse en las instalaciones por cambio de legislación vigente a la fecha de firma de este Contrato; j) Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas al Prestador o no autorizados por éste y los daños causados por estas personas. A estos efectos, se entenderá por personas ajenas al Prestador las empresas que presten servicio de mantenimiento, asistencia o reparación de la instalación sin estar autorizadas por el Prestador y sin la correspondiente Orden de Servicio. A este efecto, se entenderá por Orden de Servicio la solicitud por parte de Endesa a uno de sus Prestadores para realizar un servicio de revisión, asistencia o reparación en la instalación del Cliente; k) Todos aquellos servicios no expresamente indicados en la Condición General 2ª y 3ª.

NOTA: En el presupuesto previo para la corrección de averías, sólo se contemplarán las piezas y la mano de obra que exceda las 3 horas ya incluidas en el presente Contrato.

## 5. PRECIO

El Cliente viene obligado al pago a Endesa de los precios que integran el producto contratado y que figuran en las Condiciones Particulares. Concretamente, el servicio será de pago anual debiendo ser abonado en un máximo de doce mensualidades.

Los precios reflejados en las Condiciones Particulares se incrementarán anualmente de acuerdo al IPC aplicable.

Serán asimismo, a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio aplicable, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten exigibles. Entre ellos, el Impuesto del Valor Añadido.

Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de Endesa se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio.

## 6. FACTURACIÓN Y PAGO

Endesa facturará con periodicidad señalada en las Condiciones Particulares la cantidad a abonar por el Cliente derivada del presente Contrato. No obstante, se autoriza expresamente a Endesa a incluir en la factura del "Contrato de Suministro"

de energía las cuotas que se derivan del presente contrato, para clientes que pudieran haber contratado el suministro energético con Endesa. Endesa facturará el importe anual repartido entre el nº de facturas anuales correspondientes al suministro asociado.

La citada cantidad será pagada mediante domiciliación bancaria en la cuenta designada por el Cliente. La fecha en la que se debe realizar el pago será la de recepción, por la entidad bancaria en la que se ha realizado la domiciliación, de la comunicación con el importe a abonar. Las facturas detallarán los precios aplicables, así como el resto de conceptos de facturación. Entre estos conceptos podrán incluirse servicios asociados facilitados por terceros al Cliente (distribuidoras, etc.) cuya prestación se ajuste a lo dispuesto en la normativa vigente. En la factura se detallarán los impuestos y recargos incluidos en el precio, al que se incorporarán en su caso, todos aquellos otros que pudieran ser legal o reglamentariamente aprobados durante la vigencia del Contrato.

De haberse procedido a la contratación del suministro con Endesa las condiciones serán en cualquier caso idénticas a las del "Contrato de Suministro Asociado". Las facturas no abonadas en su totalidad en las fechas previstas por causas no imputables a Endesa tendrán la consideración de deuda vencida, pudiendo ser susceptible de ejecución inmediata. Igualmente, el pago de cualquier factura devengará, sin necesidad de previo requerimiento, intereses de demora para personas físicas del interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales y para empresas/empresas según lo establecido para ello en Ley 3/2004 de 29 de Diciembre, y sin perjuicio de lo establecido en el resto de Condiciones Generales y/o Específicas. Asimismo, el Cliente queda expresamente informado que, de no atender el plazo para ello y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en los artículos 38 y siguientes del RD 1720/2007, de 21 de diciembre, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser comunicados por Endesa a los servicios de información de incumplimiento de obligaciones dinerarias.

En caso de tener contratados otros servicios con Endesa y fuesen efectuados pagos parciales, el Cliente podrá conforme al Código Civil establecer el criterio de aplicación de los mismos. De no ejercitar esta facultad y una vez cubiertos los intereses y gastos, los pagos efectuados se imputarán a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio prestado por Endesa.

## 7. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

Las variaciones de las condiciones de prestación del Servicio (incluyendo las económicas) motivadas por disposiciones legales o reglamentarias de índole administrativo, mercantil o tributario así como por la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, o la actualización de los parámetros de un producto como consecuencia de la actualización por IPC, serán trasladadas al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación y sin que ello pueda entenderse como una modificación de las condiciones establecidas.

En cualquier otro caso, Endesa podrá modificar las Condiciones del presente Contrato previa comunicación al Cliente con una antelación de 30 días naturales a la fecha efectiva de la modificación sin perjuicio de la facultad del Cliente de resolver el Contrato por disconformidad sin penalización alguna. En caso de no manifestar lo contrario dentro del citado plazo, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones en la fecha determinada por Endesa.

Endesa aplicará en factura los nuevos precios y condiciones. Los nuevos precios y condiciones serán directamente aplicables al Cliente hasta que la resolución contractual se hiciera efectiva.

## 8. GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

Si la instalación se encuentra en periodo de garantía, cualquier actuación del Prestador sobre la misma puede cancelar la validez de dicha garantía original ante el Servicio Técnico Oficial. El Cliente, al firmar el Parte de Servicios, quedará enterado de la citada cuestión sin que pueda exigir responsabilidad al Prestador por estos aspectos. No obstante, el Prestador ofrecerá una garantía de seis meses por las reparaciones realizadas por él, salvo que normativamente se disponga plazo superior. La garantía comienza a partir de la finalización de los trabajos realizados y se entiende total sobre la reparación efectuada e incluirá los gastos de desplazamiento, piezas y mano de obra. Las actuaciones en las instalaciones del Cliente realizadas por personas ajenas al Prestador y los daños causados por dichas personas anulan la garantía de reparación así como cualquier responsabilidad del Prestador y/o Endesa. Del mismo modo, no será causa de responsabilidad:

- Los fallos preexistentes en la instalación.
- Los fallos producidos en la instalación como consecuencia del manejo incorrecto de la misma por el cliente o tercero.
- Las averías y daños producidos por causa de fuerza mayor o caso fortuito.
- Los daños producidos por los elementos ocultos y, expresamente, los producidos por su mantenimiento inadecuado.
- El normal desgaste de la instalación.

- Si no resultara posible el cumplimiento de las obligaciones por causas derivadas de la propia instalación y/o ajenas en todo caso a Endesa y/o al Prestador.

## 9. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de resolución del Contrato las siguientes:

- a) El incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato incluyendo expresamente el impago de cualquiera de las facturas emitidas.
- b) La situación de insolvencia o concurso de acreedores, conforme a los procedimientos establecidos en la Ley 22/2003.
- c) La modificación de las condiciones por parte de Endesa en los términos establecidos en la Condición Específica 7ª.

d) En casos determinados de conformidad con la normativa vigente, el desistimiento por medio de comunicación expresa y fehaciente por el Cliente en el plazo de 7 días hábiles desde la suscripción del presente Contrato o desde su recepción en el caso de contratación por vía telemática o telefónica y siempre y cuando durante ese periodo no se haya hecho uso del Servicio.

En caso de impago por parte del Cliente, y sin perjuicio de lo establecido en la Condición Específica 6ª, Endesa podrá dar lugar a la resolución del presente contrato si, transcurridos 15 días naturales desde la presentación al cobro a la entidad financiera donde el Cliente tenga domiciliado el pago de la factura, ésta no hubiera sido satisfecha íntegramente.

Disputable: El presente Contrato se concierta sobre las circunstancias declaradas por el Cliente referentes a la Instalación, las cuales constituyen la base para la aceptación del Contrato por el Prestador y fundamentan la validez del Contrato. Por tanto, el Cliente afirma que los datos aportados relativos a la Instalación y a él mismo son ciertos y se obliga a comunicar a Endesa todas las variaciones que puedan producirse respecto a las circunstancias reales de la Instalación y el Cliente. Endesa podrá rescindir unilateralmente el Contrato durante los 30 días siguientes a la fecha en la que haya tenido conocimiento de la inexactitud, reserva, omisión o variación de las circunstancias reales referidas a la Instalación y al Cliente, sobre las que se fundamenta la validez del Contrato. Asimismo, se reserva el derecho a rescindir unilateralmente el Contrato si detectase que las instalaciones del Cliente incumplen lo establecido en la normativa legal y técnica aplicable o en el caso de que, detectado un problema que afecte a la seguridad de personas o cosas,

el Cliente no aceptase la modificación/reparación de las mismas.

## 10. CESIÓN

Endesa podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones a cualquier empresa que esté vinculada, participada o sea sucesora de Endesa y que pueda prestar en cualquier momento y durante la vigencia del presente contrato el servicio objeto del mismo, siendo suficiente a tal efecto realizar la correspondiente comunicación al Cliente.

Siempre y cuando esté al corriente del pago del precio, el Cliente podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones, previa presentación por escrito de la solicitud de cambio de titularidad con las firmas conjuntas del Cliente y del nuevo titular, y aceptación por parte de Endesa, quien gestionará ante la Empresa Distribuidora la regularización del Contrato de Acceso, a cuya efectividad quedará condicionado el citado traspaso.

## 11. DURACIÓN CONTRATO

El presente Servicio de Mantenimiento se suscribe por el plazo de un año desde la aceptación del mismo siendo prorrogado por periodos anuales. No obstante lo anterior, las partes podrán resolver el presente Contrato mediante comunicación previa escrita a la otra con una antelación mínima de un mes a la fecha de vencimiento si bien, en caso de resolución de contrato por parte del Cliente sin haber cumplido el periodo de un año, deberá abonarse las cuotas pendientes hasta completar el año.

El Cliente, no obstante lo dispuesto en el párrafo anterior y en ejercicio del derecho de desistimiento, podrá dar por terminado el presente Contrato mediante comunicación expresa y fehaciente (se anexa modelo de escrito) en el plazo de 7 días hábiles desde la suscripción del Contrato firma / recepción de Condiciones y siempre y cuando durante ese periodo no se haya hecho uso del Servicio.

## 12. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable. Ambas Partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar donde radique la Instalación del Cliente, salvo para los empresarios que se someterán expresamente a los Juzgados de la capital de la Provincia en la que radique su domicilio social.

## 13. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Las presentes condiciones aplican con independencia del producto / servicio contratado.

### 13.1. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Las Partes acuerdan que todas aquellas cuestiones que puedan derivarse del presente Contrato incluyendo entre ellas la realización de notificaciones, así como la contratación de otros Productos y Servicios que Endesa pueda ofrecer al Cliente, puedan ser realizados por medios telefónicos o telemáticos, (incluyendo SMS) mediante la utilización de claves de identificación y otros elementos de seguridad que puedan ser facilitados por Endesa. En caso de contratación de forma telemática (o telefónica en caso de que así se establezca), el Cliente declara conocer las Condiciones Particulares, Generales y Específicas de los Servicios/Productos para el desarrollo del Contrato.

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente (Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y la Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones), el Cliente queda informado y presta expresamente su consentimiento a que Endesa pueda enviar comunicaciones comerciales (Condición General 14ª) a través de los medios electrónicos facilitados, salvo que el Cliente marque la casilla correspondiente en la citada Condición o que se comunique a través de los medios facilitados. A estos efectos, tanto Endesa como el Cliente acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado mediante las claves y/o códigos facilitados en los términos que se han indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo.

### 13.2. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

En caso de contratación telefónica o electrónica de los Servicios indicados en las Condiciones Particulares y habiéndose procedido a la grabación o registro en formato de similares características por Endesa, las presentes Condiciones que conforman el Contrato y que se remiten tendrán la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado de acuerdo con lo dispuesto en el RD 1906/1999, de 17 de diciembre. A estos efectos, el presente Contrato se entenderá perfeccionado desde el momento de la grabación o registro del consentimiento sin necesidad de que sea validado con la firma del Cliente y/o devolución de una copia de los documentos citados. Todo ello sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al Cliente.

## 14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a tratamientos de datos de carácter personal, Endesa informa al Cliente que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado o manual creado bajo la responsabilidad de Endesa con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente. De la misma forma, el Cliente presta su consentimiento para el tratamiento de los datos contenidos en el fichero a aquellas empresas cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio.

Endesa se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas legalmente previstas y necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología aplicable.

A su vez, a la suscripción de este Contrato, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en el fichero para que Endesa pueda remitir, por cualquier medio, información comercial de los productos y servicios comercializados por el Grupo Endesa y sus filiales o terceros relacionados con el suministro de energía, servicios de mantenimiento, las telecomunicaciones e Internet, los servicios financieros y seguros, el equipamiento y asistencia en el hogar o para realizar prospecciones relacionadas con los productos o servicios mencionados así como la cesión a las empresas del Grupo Endesa o sus filiales con esta misma finalidad.

Endesa informa que, en todo momento, el Cliente podrá revocar su consentimiento a la cesión de datos, así como ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos contenidos en el fichero citado con anterioridad y revocar su consentimiento al envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos, informáticos y/o convencionales mediante comunicación escrita al Apartado postal 1128, 41080 - Sevilla, A/A. Endesa, o por correo electrónico a la dirección solicitudesopd@endesa.es adjuntando fotocopia del DNI, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.

No deseo que mis datos personales sean tratados por Endesa para el envío de información comercial ajena a la relación contractual ni cedidos a las empresas del Grupo Endesa o sus filiales para estos fines.

## 15. RECLAMACIONES

El Cliente podrá realizar las reclamaciones que estime pertinentes a través de los distintos medios que se facilitan: a través de [www.endesaonline.com](http://www.endesaonline.com), el teléfono de Atención al Cliente, así como en cualquiera de nuestras oficinas comerciales o Puntos de Servicio Endesa.

## ESCRITO DE DESISTIMIENTO

Endesa Energía, S.A. Unipersonal  
Apdo. 818 - 08080, Barcelona.

En, \_\_\_\_\_ a de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

Muy señores míos,

Con relación al contrato de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, con Nº \_\_\_\_\_, relativo al Servicio de Mantenimiento y Reparación Gas Plus, y dentro del plazo de siete días, establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ejerzo mi derecho a desistir del citado contrato, comunicándolo a la dirección arriba indicada.

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

1. Nº de contrato incluido en la esquina superior derecha del anverso del documento.

2. En caso de cambio de dirección de Endesa Energía S.A.U., éste le será notificado de conformidad con las Condiciones Generales suscritas en su momento. En caso de que esta situación se produzca, deberá ser sustituida por la actual.