

# CONDICIONS GENERALS DE LA CONTRACTACIÓ

**1ª.-Objecte.** Aquest Contracte, de caràcter personalíssim, té com a objectiu l'adquisició per part del Client de FACTOR ENERGIA, S.A. (d'ar a endavant FACTOR) de energia elèctrica i/o gas natural canalitzat, per al seu ús i consum, tot això d'acord amb el present Contracte, Condicions Particulars i Annexos i, en concret, en punts de subministrament situats en territori peninsular Espanyol i illes Balears, sent el Client l'usuari final i efectiu de l'energia subministrada. Aquest Contracte es conclou sobre les circumstàncies declarades pel Client en relació amb el punt de subministrament referenciat i és la base per a l'acceptació del Contracte per FACTOR i en elles es sustenta la validesa del Contracte. És part de la responsabilitat del Client com a titular del punt de subministrament que les dades facilitades en relació amb el punt de subministrament referenciat, les seves dades personals, així com les seves manifestacions i/o declaracions en relació amb aquest, siguin certes, obligant-se a comunicar a FACTOR qualsevol variació que pugui produir-se respecte a la informació facilitada. Els serveis addicionals al subministrament contractat pel Client són accessoris al producte principal que és el subministrament de energia.

**2ª.- Prestació del Consentiment i Mecànica de Contractació.** El present Contracte és d'adhesió tant a les Condicions Generals com a les Particulars del mateix. La identificació del Client i el seu consentiment als termes i condicions del present Contracte s'evidenciarà de conformitat amb la modalitat de prestació del consentiment que el Client esculli entre les següents opcions: 1) Mitjançant la firma física del mateix per part del Client estampada en el Contracte; 2) A través dels mitjans telemàtics de firma electrònica a distància que FACTOR ENERGIA tingui habilitats en cada moment i que poden ser (a títol d'exemple i no limitatiu): (i) la remissió via missatge SMS d'un codi al número de telèfon mòbil indicat pel Client consignat en el Contracte i la seva posterior introducció per part del mateix bé a l'enllaç de contractació enviat per correu electrònic o SMS, bé en el qüestionari de contractació web per iniciativa del Client (ii) la remissió d'un missatge per SMS o correu electrònic al Client amb un enllaç a una plataforma de contractació electrònica mitjançant firma certificada per un tercer de confiança per la firma del Contracte amb la pulsació del botó de firma o un altre mitjà similar o anàleg en prova d'acceptació; en tots els casos havent pogut visualitzar el Client el Contracte per la seva lectura prèviament a la prestació del consentiment. Les parts acorden atorgar plena validesa jurídica al consentiment expressat pel Client mitjançant els referits medis telemàtics emprats per FACTOR ENERGIA en els termes que s'hagin indicat per la seva utilització i de forma que permetin la identificació personal del Client. El Client serà responsable de custodiar i guardar secret en relació amb el seu codi o els enllaços transferits, que són personals i intransferibles, mantenint indemne a FACTOR ENERGIA davant de qualsevol ús indegut d'aquests per part de tercers diferents del Client titular.

**3ª.- Preu.** El Client efectuarà el pagament dels subministraments, i serveis addicionals que hagi efectivament contractat en cada cas, d'acord amb els preus i Condicions establerts en les Condicions Particulars i Annex de Serveis Addicionals. El preu de venda dels subministraments apareix detallat en les Condicions Particulars, de conformitat amb la legislació vigent en el dia de la data de signatura del present Contracte i d'aplicació al inici del subministrament d'energia acordat en aquest Contracte. El Client abonarà els preus establerts en les Condicions Particulars, que podran ser actualitzats per variació del cost dels components considerats per a la seva fixació que són aliens a la voluntat de les parts i/o dels conceptes regulats (per exemple, peatges de transport i distribució, càrrecs del sistema, preus de l'energia en els mercats organitzats, pagaments per capacitat, fons aportats al IDAE, etc.), tant per la variació del cost dels ja existents com per l'establiment de nous conceptes regulats. Els preus expressats en les Condicions Particulars inclouen els peatges d'accés a les xarxes i els altres conceptes regulats que s'indiquen en les presents Condicions Generals. Igualment, FACTOR repercutirà al Client qualsevol import reclamat per l'Empresa Distribuïdora a causa de refacturacions de consums o que sigui resultat d'actes d'inspecció en relació amb el punt de subministrament del Client. En cas de que l'Empresa Distribuïdora realitzi un canvi en el grup tarifari del punt de subministrament del Client, FACTOR ENERGIA aplicarà al Contracte els preus vigents de FACTOR ENERGIA pel grup tarifari que li correspongui al punt de subministrament del Client.

**IPC:** Els preus contractats podran ser actualitzats l'1 de gener de cada any sense prèvia comunicació segons la variació positiva corresponent a l'IPC real (índex de preus de consum interanual en el moment de l'actualització al novembre).

**Definicions variables Formules Indexades: Preu Diari de Mercat (OMIE):** Preu horari de mercat diari publicat per l'operador de mercat (accessible pel Client a la pàgina web pública de l'operador de mercat [www.omie.es](http://www.omie.es)). **Pagament de Capacitats (PC):** Cost regulat relacionat amb el pagament de la capacitat legalment establert i corresponent al grup tarifari del punt de subministrament del Client. **Serveis d'Ajust (SA):** Cost dels serveis per garantir la seguretat i la qualitat del subministrament elèctric i la coordinació dels sistemes de producció i transport. La referència es farà a la segona liquidació inicial provisional més 0,0007 €/kWh. **Costos de l'operador (CO):** Cost regulador relatiu a les comissions de l'operador de mercat (OMIE) i de l'operador de sistema (REE). **Penalització per Desviament (PD):** Quan el consum en una hora difereix de la compra a la mateixa hora. Es facturarà a 0,001 €/kWh. **Marge de Comercialització (MC):** Cost expressat en €/kWh que inclou el cost del desviament i la remuneració de FACTOR ENERGIA per a la gestió de l'energia del Client en el Mercat. **Pèrdues (PE):** Les pèrdues en la xarxa de transport elèctric tal i com es defineix en la legislació i són aplicades per l'operador del sistema. **Peatges de Transporte y Distribución (PA):** Cost Regulat corresponent a les tarifes d'Accés a Tercers a les Xarxes de transport i distribució. **Càrrecs del Sistema Elèctric (CS):** Càrrecs per costos regulats i altres càrrecs necessaris per cobrir costos del sistema. **Fons Nacional d'eficiència Energètica (FNE):** Aportacions equivalents en concepte de Fons per a l'eficiència gestionats per el IDAE. **Cost de**

**finançament (CF):** Cost pel que fa al cost de finançament implícit en el prepagament de l'energia del Client a l'operador de mercat (OMIE) per FACTOR ENERGIA a la facturació del Client equivalent al 0,9% de l'import total de la factura amb impostos inclosos. **Impost Especials sobre Electricitat (IEE):** Llei 66/1997, de 30 de desembre, de mesures tributàries, administratives i socials. **Impost sobre el Valor Afegit (IVA):** Impost sobre el valor afegit. **Preu del Mercat Diari (Mibgas):** Preu diari de desbalanç de compra publicat en <http://www.mibgas.es>, per Clients tele mesurats: Mitja ponderada dels preus diaris del període facturat. Clientes NO tele mesurats: Mitja aritmètica per el període de consum facturat. **Pèrdues (ME):** Pèrdues a la xarxa de distribució de Gas tal i com queda definit en la legislació vigent. **Impost Municipal (IM):** Cost corresponent a les hisendes locals equivalent a l'1,5%. En el cas que la Tarifa contractada pel Client fos la "Del Mes" el preu s'actualitzarà cada trimestre natural amb els mateixos paràmetres que la Tarifa **Index** i amb un valor de Mibgas que podrà ser el més gran entre: i) el preu màxim diari corresponent al següent trimestre natural (GQES\_Q+1), ii) el preu màxim diari corresponent al següent mes (GMAES), publicats en els darrers 7 dies laborables anterior al trimestre natural d'aplicació a <http://www.mibgas.es>.

**Peatges:** Sense perjudici del que es detalla a la Clàusula 12<sup>a</sup> d'aquest contracte, les parts acorden que Factor facturarà com **peatges d'accés**, al Client que tingui tarifes RL, la suma dels següents peatges: Sortida de la xarxa de transport, Accés a les xarxes locals i Recuperació d'altres costos de regasificació. Així mateix, Factor facturarà com "**altres peatges**" el cànon del Terme fix d'emmagatzematge subterrani variabilitzat considerant VINT (20) dies. En el cas de tarifes RLPS, els peatges d'accés facturats per Factor seran la suma dels següents conceptes: Accés a les xarxes locals i Recuperació d'altres costos de regasificació i els "**altres peatges**" es correspondran amb el cànon del Terme fix d'emmagatzematge subterrani variabilitzat considerant VINT (20) dies, el Terme fix i variable de càrrega de cisternes considerant 365 dies, el Terme fix i variable del peatge d'emmagatzematge de gas natural líquid considerant VUIT (8) dies. A més a es facturarà els càrrecs, taxes de la CNMC i quotes de l'GTS vigents en cada moment.

**Clients Connectats a xarxes de gas de Gas amb connexió a una planta satèl·lit:** Si el Client estigues connectat a una xarxa de distribució de gas natural amb connexió a una planta satèl·lit els costos del servei de transport de gas des de la planta de regasificació fins a la planta satèl·lit i la descàrrega en aquesta instal·lació que, si s'escau es generin, no estan inclosos en el preu i poden ser transmesos per FACTOR ENERGIA al Client, dins de la factura de consum corresponent com un servei addicional a aquest Contracte. Aquests preus no són fixos i poden variar, cosa que el Client coneix i accepta.

**4<sup>a</sup>- Duració.** Aquest Contracte entrarà en vigor a la data de la seva signatura i mantindrà la seva vigència durant un període inicial d'UN (1) any natural (comptat de data a data) a partir de la data d'inici del subministrament, prorrogant-se per iguals períodes de temps si cap de les parts ho denuncia a l'altra amb una antelació de QUINZE (15) dies prèviament al venciment de la primera anualitat o de qualsevol de les seves pròrrogues. Els serveis addicionals o el subministrament d'electricitat d'origen renovable que, si escau, s'haguessin contractat pel Client, són accessoris al producte principal que és el subministrament d'energia, de manera que produiran efectes a partir de la data d'inici del subministrament d'energia, quedant la seva vigència condicionada a la d'aquest Contracte. La data d'inici del subministrament vindrà condicionada a la concessió per part de l'Empresa Distribuïdora dels corresponents accessos a les xarxes de distribució, de manera que el subministrament començarà en la data en què es facin efectius aquests accessos. En el cas que l'accés fos finalment denegat i, per tant, no arribés a iniciar-se el subministrament, cap de les parts tindrà dret a reclamar a l'altra indemnització o compensació. Si bé el present Contracte és Dual per a subministrament d'electricitat i gas natural, les dates d'alta i baixa seran independents i diferenciades per a cada punt de subministrament: a) la data d'alta coincidirà amb la data d'inici del subministrament d'acord amb el que s'indica anteriorment i amb l'activació del canvi de comercialitzador per part de l'Empresa Distribuïdora i b) la data de baixa coincidirà amb l'activació de la mateixa per part de l'Empresa Distribuïdora segons el motiu de baixa corresponent. En cas de tenir contractats electricitat i gas natural, la baixa d'un subministrament no implicarà automàticament la baixa de l'altre. L'eventual causa de suspensió, finalització o resolució anticipada, segons el cas, es tindrà en compte per a cada punt de subministrament i servei contractat.

**5<sup>a</sup>- Energia d'origen renovable (Energia Verda).** A sol·licitud del client marcant la casella corresponent a les Condicions Particulars, FACTOR subministrarà la totalitat de l'electricitat consumida pel Client d'origen renovable durant la vigència del Contracte. L'import addicional de l'esmentat subministrament renovable obeeix al conjunt de despeses i serveis prestats per a la gestió i obtenció del corresponent certificat emès per la CNMC (Circular 1/2018, de 18 de abril, de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, que regula la gestió del sistema de garanties d'origen de l'electricitat procedent de fonts d'energia renovables i de cogeneració d'alta eficiència). El certificat emès per la CNMC amb posterioritat al període de subministrament serà accessible al Client a l'Àrea Privada a la qual accedirà amb les seves contrasenyes corresponents.

**6<sup>a</sup>- Equip de Mesura.** El Client haurà de disposar d'un equip de mesura verificat i homologat, de conformitat amb la legislació vigent en cada moment. La falta de dades de mesura del consum elèctric i/o de gas al temps d'emetre la factura, facultarà a FACTOR ENERGIA a realitzar estimacions raonables i facturar en base a les mateixes, regularitzant-se la facturació en el període de facturació en que es disposi de dades reals i, en tot cas, anualment, tot això segons la normativa vigent. El preu a satisfer pel Client en concepte de lloguer, lectura i instal·lació dels equips de mesura serà l'establert en la normativa vigent en cada moment o per l'Empresa Distribuïdora. El Client notificarà a FACTOR ENERGIA qualsevol irregularitat o anomalia que existeixi en els equips de mesura. El Client serà responsable del bon estat de la seva instal·lació, de permetre la realització d'inspeccions obligatòries, de mantenir l'estat de conservació de

les instal·lacions receptores, dels aparells de consums i del seu ús adequat. El Client és responsable dels danys propis i a tercers que siguin causats per una instal·lació o conservació defectuosa dels equips de mesura. El Client permetrà a l'Empresa Distribuïdora (i a la Comercialitzadora en cas de requerir-ho aquesta) el lliure accés als equips de mesura i, en el seu cas, als altres elements per a les tasques d'instal·lació, inspecció, lectura, manteniment, control i verificació. L'incompliment d'aquesta obligació facultarà a FACTOR ENERGIA a resoldre el Contracte. La detecció per part de l'Empresa Distribuïdora d'una anomalia o manipulació en l'equip de mesura o d'un altre tipus de frau comportarà la facturació complementària dels consums d'electricitat segons la valoració comunicada per l'Empresa Distribuïdora a FACTOR ENERGIA, de conformitat amb allò establert en els articles 96 i 87 del Reial Decret 1955/2000. El Client es farà responsable de la mencionada regularització de factures o facturació complementària, fins i tot en el supòsit que la manipulació en el comptador o frau detectat per l'Empresa Distribuïdora derivi d'un il·lícit penal (independentment de la seva autoria) o, en el cas en que el Client no sigui l'usuari efectiu de l'energia en aquell moment, sigui el Client el responsable davant de FACTOR ENERGIA en la seva qualitat de titular del punt de subministrament. Addicionalment, en els supòsits de manipulació del equip de mesura o de qualsevol tipologia de frau detectat per l'Empresa Distribuïdora, aquesta circumstància donarà el dret a FACTOR ENERGIA de resoldre el Contracte. D'acord amb el RD 1955/2000, l'Empresa Distribuïdora és l'única responsable de realitzar les lectures de consums d'energia elèctrica. El Comercialitzador utilitzarà les lectures aportades per l'Empresa Distribuïdora per la facturació al Client, així com per la liquidació de la mencionada mesura davant de l'Operador del Sistema. En el supòsit que no es disposi a temps de les lectures, l'equip de mesura funcionés de forma deficient o fallés i no es disposés de les dades de consum per a qualsevol dels períodes horaris, o bé les dades registrades per l'equip de mesura fossin il·legibles, FACTOR ENERGIA podrà facturar una quantitat estimada, agafant com a referència els consums històrics del punt de subministrament (preferiblement la mitjana dels últims tres mesos) o, en el cas de no disposar d'aquestes dades, una estimació de consums raonable agafant com a referència punts de subministrament de similars i/o anàlogues característiques. Un cop l'Empresa Distribuïdora faciliti les lectures a FACTOR ENERGIA, es procedirà a la regularització.

**7ª.- Permanència.** El Client es compromet a respectar el termini de durada mínima d'UN (1) any. No obstant això, en el cas que el Client sigui baixa del subministrament abans del transcurs de l'esmentat període de durada inicial d'un any, això és amb anterioritat a iniciar-se la primera pròrroga, el Client haurà d'abonar a FACTOR ENERGIA la penalització establerta en les condicions particulars, amb els límits previstos en la regulació sectorial vigent. Concretament, en el cas que el Client sigui baixa del subministrament d'electricitat abans del transcurs del període de durada inicial d'un any, això és amb anterioritat a iniciar-se la primera pròrroga, el Client haurà d'abonar a FACTOR, a mode de penalització, una indemnització equivalent al 5% del preu del Contracte per l'energia estimada pendent de subministrament, de conformitat amb el que es disposa en l'art. 4.5 del RD 1435/2002, Les parts reconeixen que les quantitats calculades conforme al que es preveu en les Condicions Particulars constitueixen una estimació genuïna i raonable dels danys i perjudicis causats a FACTOR per la baixa anticipada del subministrament.

**8ª.- Qualitat del Subministrament.** La qualitat del subministrament s'ajustarà a allò establert en la normativa vigent i altres disposicions aplicables. En el supòsit que l'Empresa Distribuïdora incompleixi els estàndards legals de qualitat, FACTOR ENERGIA col·laborarà amb el Client en la defensa dels seus interessos i drets davant l'Empresa Distribuïdora, agent legalment responsable de la qualitat del subministrament elèctric de conformitat amb allò establert en l'art. 40.1a) de la Llei 24/2013 del Sector Elèctric i articles 36 y 41.1 c) del RD 1955/2000.

**9ª.- Àrea Privada de Client.** FACTOR facilitarà els codis d'accés de l'Àrea Privada de Clients situada a la pàgina web corporativa de la companyia. A l'Àrea Privada el Client tindrà a la seva disposició, sense ànim d'exhaustivitat: la factura de subministrament/s electrònica, comunicacions relatives a modificacions contractuals, un recordatori dels números de telèfon gratuïts d'atenció telefònica de FACTOR i del telèfon de l'Empresa Distribuïdora per a supòsits d'averies o incidències en el subministrament de gas natural, així com l'adreça postal i adreces de correu electrònic on poder dirigir reclamacions o consultes, així com qualsevol altre informació que hagi el comercialitzador posar a disposició dels seus Clients segons la legislació vigent.

**10ª.- Domiciliació.** El Client autoritza expressament a FACTOR a domiciliar mensualment el cobrament dels imports derivats de l'execució del Contracte. Així mateix, autoritza expressament a FACTOR a enviar ordres a la seva entitat financera per carregar en el seu compte, els rebuts corresponents a les factures que s'originin com a conseqüència de la relació comercial entre les dues parts. L'autorització expressa s'entendrà efectuada en el moment en què el Client manifesti el seu consentiment, efectuat tal com s'indica a les Condicions Particulars i/o Annexes d'aquest Contracte.

**11ª.- Facturació i pagament.** FACTOR emetrà amb periodicitat mensual una factura amb el preu corresponent al consum d'energia del mes natural anterior i, si s'escau, dels serveis accessoris contractats. En cas que el Client hagi seleccionat l'opció de facturació electrònica (marcant la corresponent casella en les Condicions Particulars) s'entendrà que el mateix atorga el seu consentiment exprés perquè la recepció de la factura es faci a través de mitjans electrònics. A l'Àrea Privada el Client disposarà de la factura de subministrament electrònica amb periodicitat mensual, rebent prèviament per correu electrònic un missatge conforme ja disposa de la mateixa. El Client podrà revocar aquest consentiment en qualsevol moment sol·licitant-ho mitjançant correu electrònic a [atcliente@factorenergia.com](mailto:atcliente@factorenergia.com). La factura

indicarà un telèfon d'atenció vint-i-quatre (24) hores de l'Empresa Distribuïdora, en el qual poder contactar en cas d'avaries, urgències i/o incidències en el subministrament. Les quantitats facturades s'abonaran mitjançant rebut bancari domiciliat, en un termini màxim de QUINZE (15) dies des del fi del mes de subministrament. El Client podrà modificar la domiciliació bancària del pagament de les factures omplint una nova autorització bancària, amb una antelació mínima de TRENTA (30) dies a la data deguda per al pagament. Els pagaments demorats més de TRENTA (30) dies tindran interès de demora igual a l'interès legal de diners incrementant en tres punts percentuals, des de la data original en què s'hauria d'haver efectuat el pagament fins a la data en que el pagament s'hagi realitzat íntegrament, reservant FACTOR el dret a notificar la mora al Client, mitjançant correu electrònic dirigit a l'adreça de correu electrònic facilitada pel Client en les Condicions Particulars del present Contracte i/o missatge de text SMS enviat al número de telèfon mòbil facilitat igualment pel Client en les Condicions Particulars del present Contracte, quan aquesta s'hagi produït. Qualsevol pagament endarrerit realitzat haurà de ser abonat amb els interessos fins llavors acumulats. De la mateixa manera, qualsevol modificació de les dades administratives de contacte s'ha de comunicar per escrit i ha de ser corroborada expressament per FACTOR. En compliment del que disposa l'article 39 de Reial Decret 1720/2007 de 21 de desembre, s'informa al Client que en cas d'impagament en els termes pactats i de complir-se els requisits que preveu l'article 38.1 de l'esmentat cos legal, FACTOR quedarà facultat per comunicar les dades del Client en relació amb l'impagament a l'Empresa Distribuïdora i/o als fitxers comuns d'informació sobre solvència patrimonial i creditícia. La manca de pagament pel Client de qualsevol quantitat deguda facultarà FACTOR a suspendre el subministrament de gas i / o electricitat sense perjudici de la facultat de FACTOR d'executar les garanties i/o de resoldre el Contracte. Els conceptes subjectes a regulació que s'enumeren de forma no exhaustiva, com ara impostos, cànon, tributs, complements tarifaris, terme de potència i energia, lloguer d'equips, lectura, consum d'energia reactiva, costos produïts pels excessos en la potència demandada sobre la potència contractada, pagaments relacionats amb els treballs de connexió, extensió, reconexió, verificació, drets d'alta, inspecció o altres drets de connexió de servei necessaris per atendre el nou subministrament o modificació de l'existent, que corresponguin a l'Empresa Distribuïdora, no computaran a l'efecte de descompte i seran facturats al Client de conformitat amb la legislació aplicable en el moment del consum.

**12ª.- Modificació de les condicions econòmiques i/o contractuals.** Les parts acorden que FACTOR queda facultada per modificar els termes contractuals o el preu establert a les Condicions Particulars del present Contracte. En el supòsit d'una modificació contractual o de preu, FACTOR ho notificarà al Client amb l'antelació i les previsions establertes a la normativa sectorial vigent. Aquesta comunicació es podrà fer per carta, correu electrònic o en factura, a l'apartat d'"informació del vostre interès", i/o a l'àrea privada de clients, estant facultat el client per resoldre el contracte sense cost addicional quan rebí l'avís en cas no acceptar les noves condicions contractuals. Les eventuais modificacions del grup tarifari i/o conceptes regulats no tindran consideració de modificació de les condicions econòmiques establertes al Contracte. El contingut de les clàusules anteriors queda subjecte a les modificacions legals generals i particulars que regeixen l'ordenament jurídic, i en especial les relatives al sector elèctric i gasista durant el període de vigència del Contracte, sense que això tingui consideració de modificació de les condicions econòmiques establertes al Contracte. No obstant això, si el present Contracte derivés en situacions de desequilibri econòmic, impossibilitat de continuar correctament amb el servei o fos contrari a fi del Contracte de subministrament, amb l'acord mutu previ de les parts, es procedirà a la resolució del present Contracte. També s'exceptuen de lo anterior, no tenint la consideració de modificació ni revisió de preus, les actualitzacions en el preu del subministrament que siguin conseqüència de canvis legislatius que afectin conceptes regulats i/o càrrecs del sistema, així com l'aportació equivalent a concepte de Fons gestionats per l'IDAE (Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia) per part de FACTOR. En aquests casos, el preu del subministrament s'actualitzarà de forma transparent i/o retroactiva (si fos el cas) per reflectir els canvis en els conceptes esmentats i no requeriran una comunicació prèvia per part de FACTOR ni una acceptació per part del Client. Els drets d'escomesa, enganxament o extensió que, si escau, s'hagin d'abonar a la Companyia distribuïdora, seran assumits en tot cas pel Client. Atès el caràcter no professional del Client, s'aplicarà l'impost especial d'hidrocarburs d'acord amb usos diferents dels del carburant i usos com a carburant en motors estacionaris (0,65 €/GJ o 0,00234 €/kWh), segons epígraf 1.10. 1 de la tarifa 1a de l'article 50.1 de la Llei IIEE.

**13ª.- Supòsits de Força Major.** S'entén per "Supòsit de Força Major" aquells supòsits o circumstàncies que afectin qualsevol de les parts (la "Part Afectada") en el compliment de les seves obligacions, diferents del pagament de diners, que s'escapin al control raonable de la part afectada i que aquesta no pugui evitar, solucionar o preveure amb una diligència raonable. Els Supòsits de Força Major són casos imprevisibles i inevitables. Si qualsevol de les parts desitja acollir-se a un Supòsit de Força Major com a causa per emparar el retard en el compliment de les seves obligacions, ha d'avisar a l'altra part immediatament (tan aviat com sigui raonablement possible), exceptuant que el Supòsit de Força Major sigui de caràcter públic a l'haver tingut difusió en els mitjans de comunicació de masses. No obstant això, en cap cas una causa de força major podrà emparar o justificar una negativa al pagament del producte ja lliurat.

**14ª.- Ajust de Paràmetres de Contractació.** El Client autoritza expressament a FACTOR a actuar en el seu nom, i especialment a modificar les Condicions del Contracte d'accés de tercers a la xarxa davant l'Empresa Distribuïdora, sempre que amb això no es perjudiqui econòmicament el Client i no es comprometi ni minvi la qualitat i la garantia de subministrament elèctric i/o de gas del Client. Aquests canvis poden ser en la potència contractada, sol·licitud de la instal·lació de màximetre o d'un nou equip de mesura, o canvis en la tarifa d'accés. En cas que aquests canvis no hagin estat expressament sol·licitats pel Client, sinó que hagin estat promoguts de forma proactiva per FACTOR, serà FACTOR

qui assumeixi el cost dels mateixos, llevat dels casos en què la modificació comporti la necessitat de normalització de la potència contractual i/o es requereixi per part de l'Empresa Distribuïdora l'actualització de la documentació tècnica de la instal·lació elèctrica i/o de gas del Client per a la seva adequació a la normativa vigent. Transcorregut un any a comptar des de l'activació de tal modificació contractual, el Client tindrà dret a beneficiar-se en la propera anualitat d'un import no inferior a l'10% de l'estalvi anual obtingut si s'escau. En aquests supòsits, el Client seguirà mantenint enfront de l'Empresa Distribuïdora tots els drets relatius al Contracte d'accés i, en cas de resolució del present Contracte, seguirà sent titular del dipòsit de garantia que pogués existir. El Client accepta que, en el moment de finalització del Contracte amb FACTOR, mantindrà les condicions contractuales que tingués en aquell moment, assumint directament el cost de qualsevol canvi contractual que decideixi en aquest moment o en el futur.

**15ª.- Suspensió del Subministrament i Resolució contractual.** FACTOR podrà suspendre el subministrament, i addicionalment resoldre el Contracte si així ho desitja, sense que d'això pugui derivar cap responsabilitat imputable a FACTOR davant el Client, en els següents casos: 1) Per impagament, això és en el cas que el Client no hagués satisfet, al seu venciment, qualsevol dels imports deguts en virtut d'aquest Contracte, remetent a aquest efecte FACTOR un requeriment de pagament al Client (al domicili del Client i/o a l'adreça del punt de subministrament), atorgant un termini de pagament voluntari després del qual es podrà procedir a interrompre el subministrament en la forma i terminis establerts en la normativa vigent (en el subministrament d'electricitat, d'acord amb el que disposa l'article 19 RD 897/2017). La falta de recepció d'aquest requeriment per part del Client per causes no imputables a FACTOR ENERGIA donarà plena validesa al requeriment a tals efectes. Sense perjudici de l'anterior, FACTOR ENERGIA podrà enviar requeriments de pagament a la direcció de correu electrònic del Client. Aquesta comunicació podrà indicar que el Contracte quedarà resolt en cas de no verificar-se el pagament en el termini atorgat. Un cop realitzat el pagament del que es deu inclosos els interessos corresponents dins del termini atorgat, s'instarà a l'Empresa Distribuïdora, agent legalment responsable, a restablir el subministrament en el termini més breu possible, llevat que FACTOR hagués optat per resoldre el Contracte de subministrament conforme el que s'estableix anteriorment; 2) En cas de força major o situacions de les quals pugui derivar amenaça certa per a la seguretat de les persones o les coses; 3) En cas de deficiències en matèria de seguretat i/o de funcionament, segons la normativa vigent, de les instal·lacions del Client, o quan les mateixes o els aparells consumidors no comptin amb les autoritzacions necessàries; 4) Quan es manipulin les instal·lacions i/o equips de mesura o control o s'eviti el seu correcte funcionament; 5) Per deficient conservació de les instal·lacions per part del Client, si comporten perill per a la seguretat de les persones o béns; 6) En cas de no disponibilitat de la xarxa de transport o de distribució i en aquells supòsits en què resulti necessari efectuar tasques de manteniment, reparació, substitució o ampliació de les instal·lacions de transport o distribució; 7) Quan el Client no permeti sense causa justificada l'accés a les instal·lacions afectes al subministrament de gas natural o electricitat contractat per inspeccionar les instal·lacions o efectuar les lectures de comptador; 8) Risc o amenaça certa per a les persones o béns o casos de força major; 9) Quan es faci un ús de l'energia elèctrica i/o gas en forma o per a finalitats o usos diferents dels establerts en el present Contracte; 10) Per qualsevol causa que la normativa sectorial vigent determini com a causa de suspensió del subministrament. Quan la suspensió i/o resolució del Contracte sigui imputable al Client, aquest abonarà les despeses de desconnexió, reconexió i els altres derivats de la mateixa, incloses les judicials. La suspensió del subministrament es comunicarà el Client amb l'antelació mínima prevista a la normativa sectorial vigent, segons sigui el cas. Sense perjudici de les causes de resolució indicades, s'estableix expressament que qualsevol impagament relatiu a aquest Contracte facultarà FACTOR a donar per vençuda anticipadament l'eventual finançament atorgat al Client (aplicable en els casos en què el Client hagi adquirit equips o instal·lacions a FACTOR amb pagament finançat). En aquests casos, com que el pagament de les quotes de finançament es realitza mitjançant domiciliació bancària juntament amb la factura corresponent al subministrament elèctric i/o de gas del punt de subministrament associat, l'impagament total o parcial d'aquesta factura o càrrec bancari que contempli aquestes quotes atorgarà a FACTOR el dret a suspendre el subministrament i/o resoldre el present Contracte en els termes abans esmentats. De la mateixa manera, FACTOR tindrà idèntica facultat de cancel·lació anticipada del finançament en el cas que el Client causi baixa per qualsevol causa del present Contracte de subministrament, no es prorrogui el mateix al seu venciment o es resolgui per les causes establertes legalment o contractualment. En aquests casos, el Client perdrà el benefici del termini atorgat en mèrits d'aquest finançament i haurà de retornar el total import pendent de pagament del préstec, estant facultat FACTOR a exigir la totalitat de l'import degut i els seus corresponents interessos si és el cas. D'altra banda, FACTOR podrà resoldre el present Contracte de subministrament en el supòsit de resolució del Contracte d'adquisició d'aquests equips o instal·lacions i/o del seu finançament associat per les causes allà previstes.

**16ª.- Reserva.** Degut a que el present Contracte és d'adhesió, trobant-se inserida la signatura digitalitzada del representant legal de FACTOR, FACTOR es reserva expressament el dret unilateral de resolució del Contracte de subministrament, sense necessitat de cap formalitat, amb anterioritat al començament del subministrament d'electricitat i/o de gas natural.

**17ª.- Canvi de Titularitat del Contracte.** El Client podrà cedir el seu Contracte a un altre consumidor sempre que s'hagin pagat totes les quantitats degudes, l'ús de l'immoble es destini a la mateixa finalitat, s'hagi presentat prèviament una sol·licitud de canvi de titularitat del Contracte que acrediti que el nou titular és el usuari efectiu de l'energia per títol legítim sobre el punt de subministrament i hi hagi la corresponent acceptació de FACTOR, qui, si escau, gestionarà davant de l'Empresa Distribuïdora la regularització del Contracte d'accés, a l'efectivitat del qual quedarà condicionat al

traspàs esmentat. En aquest supòsit, FACTOR quedarà habilitat a modificar sense previ avis les Condicions contractuals en caso de que el nou titular modifiqui el perfil de consum del punt de subministrament, així com el volum anual de consum que va servir com a referència per a l'aplicació del preu pactat en les Condicions Particulars.

**18ª.- Legislació i Fur** El present Contracte es troba subjecte a la legislació espanyola. Totes les divergències que poguessin sorgir entre les parts en relació amb la interpretació, compliment o incompliment del present Contracte serà tractat pels jutjats i tribunals competents d'acord amb la legislació aplicable. No obstant això, FACTOR ofereix la possibilitat de solucionar els seus conflictes a través d'una entitat de resolució alternativa de litigis en matèria de consum, que compleix els requisits de la Directiva 2013/11 / UE del Parlament Europeu i de Consell, de 21 de maig de 2013 i en les disposicions nacionals de transposició. Concretament, FACTOR està adherida al Sistema Arbitral de Consum de la Junta Nacional de Consum (<https://www.msrebs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/home.htm>). Conforme l'art. 98 RD 1955/2000, per a reclamacions o discrepàncies que es suscitin en relació amb el Contracte de subministrament a tarifa, o d'accés a les xarxes, o amb les facturacions derivades d'aquests, podrà dirigir la seva reclamació administrativa a l'òrgan competent en matèria de energia de la Comunitat Autònoma corresponent.

**19ª.- Separabilitat.** Si qualsevol clàusula d'aquest contracte fos declarada, totalment o parcialment, nul·la o ineficax, aquesta nul·litat o ineficax afectarà tan sols aquesta clàusula o la seva part que resulti nul·la o ineficax, i aquest contracte romandrà vigent en tota la resta, tenint-se per no posada tal clàusula o la part de la mateixa que resulti afectada, per la qual cosa cap altra part o disposició del present contracte quedarà anul·lada, invalidada, perjudicada o afectada per tal nul·litat o ineficax.

**20ª.- Cessió.** El Client autoritza expressament la cessió del present Contracte a favor d'una altra entitat del seu mateix Grup empresarial (en el sentit del art. 42 del Codi de Comerç) o participada per FACTOR a títol de soci u accionista, sense mes formalitat que la mera comunicació al Client. Aquesta cessió es farà extensiva i efectiva a la domiciliació dels corresponents rebuts de pagament del present Contracte.

**21ª.- Servei d'atenció al Client.** FACTOR posa a disposició del Client un telèfon gratuït d'atenció al Client, 900 649 028, i un correu electrònic, [atcliente@factorenergia.com](mailto:atcliente@factorenergia.com), en els quals poder traslladar queixes, reclamacions, sol·licituds d'informació o comunicacions en relació a aquest Contracte. Sense perjudici que puguin dirigir-se també al número de fax 902.808.559 o a l'adreça postal Avinguda Diagonal 612, 08021 Barcelona. Si el Client desitja donar de baixa el seu Contracte ho notificarà per e-mail a ([bajas@factorenergia.com](mailto:bajas@factorenergia.com)), fax (902.808.559) o un burofax dirigit al Avinguda Diagonal 612, 08021 Barcelona.

## **ANNEX DE CONDICIONS GENERALS DE LA CONTRACTACIÓ PER SERVEIS ADDICIONALS (EN EL SEU CAS)**

### **1.- Serveis de Manteniment:**

Els serveis addicionals de manteniment subcontractats per FACTOR ENERGIA són els que a continuació es detallen, aquests serveis poden ser sol·licitats per el Client que els hagi prèviament contractat, en el telèfon número 900 535 774. Així mateix, només podran ser beneficiaris dels serveis de revisió de gas les persones físiques:

#### a) Emergència Llar:

Electricitat d'Emergència: Quan, a conseqüència d'una avaria en les instal·lacions elèctriques particulars de l'habitatge habitual de l'Assegurat, es produís manca d'energia elèctrica en tot l'habitatge o en alguna de les seves dependències, s'organitzarà la intervenció d'un electricista tan aviat com sigui possible. S'aplicarà la cobertura de les reparacions sempre que aquestes reparacions siguin necessàries per: protegir-lo davant de riscos per a la salut, mantenir la seguretat i habitabilitat de la seva llar i protegir-lo, així com a les altres pertinències dels danys causats per l'avaría.

En un termini màxim de TRES (3) hores des de la recepció del avís de la avaría, el personal tècnic acreditat accedirà a l'habitatge en horari de 8:00 a 23:00. Els costos de reparació s'estableixen fins a un màxim de TRES (3) hores per intervenció de les reparacions de la xarxa elèctrica domèstica a partir del comptador, sempre que els danys que hagin donat lloc a aquestes reparacions siguin causa d'un curtcircuit i no hagin estat causats per una interrupció de serveis per part del Distribuïdor d'electricitat. Els treballs realitzats tenen una garantia de SIS (6) mesos. El servei engloba tots els costos de reparació, desplaçament, mà d'obra i impostos sempre que no superin els límits del servei, cas en que l'excedent serà a càrrec del Beneficiari.

#### b) Manteniment GAS:



CONFORT GAS. Inclou la revisió de la caldera / escalfador de gas de conformitat amb la norma RITE RD 1027/2007 o normativa que la substitueixi, un servei d'assistència amb intervenció en un termini de VINT- I-QUATRE (24) hores (en dies laborables) des de la recepció a FACTOR de l'avís per part del titular del Contracte i estant al corrent del pagament d'aquest servei. En cas d'emergència, visita del professional en menys de TRES (3) hores laborables (es considerarà un servei amb caràcter d'emergència quan es detecti una fuga de gas en el domicili). El preu inclou les despeses de desplaçament, les tres primeres hores de mà d'obra, excloent el cost de peces i materials. Les hores restants de mà d'obra, així com les peces i materials, seran facturades per EL COL.LABORADOR al Client de FACTOR, prèvia acceptació del pressupost corresponent que s'emetrà sense cost per al Client de FACTOR. Màxim TRES (3) avisos al any d'assistència. Després de la revisió preventiva es facilitarà a El Client de FACTOR un certificat de la revisió realitzada on es detallaran les anomalies observades el dia de la visita.

CONFORT GAS PLUS. Inclou tots els serveis i carències descrites en l'apartat CONFORT GAS i addicionalment les operacions per resoldre el deficient funcionament de la caldera que impedeixi obtenir els resultats de rendiment energètic establerts en el RITE. El desplaçament, el pressupost i les tres primeres hores de mà d'obra són gratuïtes (estant incloses en aquestes TRES (3) hores les requerides per al diagnòstic de l'avaria i reparació).

CONFORT GAS PREMIUM. Aquest servei inclou tots els serveis descrits en l'apartat CONFORT GAS PLUS i addicionalment el Client de FACTOR tindrà un saldo de 150 euros per any de vigència del Contracte, del que es descomptarà l'import de les peces substituïdes fins a cobrir el màxim de 150 euros, una vegada superat l'import de 150 euros, el Client de FACTOR haurà de pagar l'excés directament al COL.LABORADOR el dia del servei. La cobertura de peces té una carència de SIS (6) mesos des de l'activació del subministrament de gas.

En els tres supòsits, segons l'abast dels acords assolits per FACTOR ENERGIA amb la corresponent empresa subcontractada que presti efectivament els serveis, la revisió de la caldera / escalfador pot tenir una carència de fins a 6 mesos des de l'activació del subministrament de gas.

## **2.- Exclusions.**

S'exclouen expressament del Contracte els següents punts:

- a. Actuacions d'elements ubicats fora de les instal·lacions associades al punt de subministrament del present Contracte;
- b. Queden excloses les següents estàncies de la llar: garatge, trasters, annexes, piscina, il·luminació exterior i comunitat de veïns;
- c. Instal·lacions que hagin estat manipulades per persones alienes a FACTOR ENERGIA o del Servei Tècnic;
- d. Reparacions de danys materials ocasionats per una avaria.
- e. Transport, retirada i col·locació d'aparells a les instal·lacions del Servei Tècnic per a la seva reparació.
- f. Treballs de obra civil / feines de paleta.
- g. Calderes o equips de més de 70 kW o més de 10 anys d'antiguitat, així com gasodomèstics i / o aparells de climatització;
- h. Treballs en altura (superior a 2 metres) i qualsevol actuació que no s'ocupi de l'objecte exclusiu d'aquest Contracte.
- i. Treballs que impliquen la tramitació de Certificats Oficials.
- j. Operacions sobre escalfadors elèctrics i acumuladors d'aigua calenta que podrien estar associats a la instal·lació de distribució d'aigua calenta sanitària.
- k. La substitució de termòstats.
- l. La substitució de radiadors.
- m. Estan excloses les reparacions de calderes en les quals encara estigui en vigor la garantia del fabricant.

## **3.- Forma de pagament dels serveis de manteniment.**

La prima dels serveis addicionals de manteniment és de DOTZE (12) mesos, que es prorratejaran de forma mensual en la factura de subministrament.

## **4.- Penalització per baixa anticipada del servei addicional de manteniment.**

En cas que el Client sol·liciti la baixa anticipada d'algun dels serveis addicionals de manteniment, aquest haurà de pagar les quotes restants fins completar l'any de duració pactada. Si el Client causa baixa del Contracte de subministrament, llevat que manifesti la seva voluntat de mantenir el servei contractat de manteniment, es facturarà al Client la indicada penalització per baixa anticipada.

## **5.- Accés.**

El Client facilitarà l'accés al Local o Habitatge al personal degudament acreditat per FACTOR ENERGIA. El Client garanteix que la seva instal·lació és accessible; es considera com no accessible i, per tant, sense cobertura, els elements i / o parts de les instal·lacions no visibles i / o no accessibles en el moment de l'actuació per interposició de mobiliari o qualsevol altra estructura.

## **6.- Garanties i responsabilitats.**

En cas que la instal·lació es trobi en període de garantia, qualsevol actuació del Servei Tècnic sobre la mateixa pot cancel·lar la validesa de la garantia original davant el Servei Tècnic Oficial. En signar el Client la part dels serveis realitzats pel Servei Tècnic, queda informat de la citada qüestió sense que pugui exigir-ne responsabilitat alguna. No obstant això, el Servei Tècnic oferirà una garantia de SIS (6) mesos per les reparacions realitzades, llevat que es disposi normativament d'un termini superior.

La garantia comença en el moment de la finalització dels treballs realitzats i s'entén sobre la totalitat de la reparació realitzada i inclou les despeses de desplaçament, peces i mà d'obra.

Les actuacions realitzades en la Instal·lació per persones alienes al Servei Tècnic i els danys causats per aquestes persones anul·len la garantia de reparació, així com qualsevol responsabilitat del Servei Tècnic i de FACTOR ENERGIA. No seran causa de responsabilitat:

- a. Les avaries produïdes en la Instal·lació com a conseqüència de l'ús incorrecte de la mateixa per part del Client o tercers;
- b. Les avaries preexistents en la Instal·lació;
- c. Les avaries i danys produïts per causa de força major o cas fortuït;
- d. Els danys produïts per elements ocults i / o expressament els produïts per un manteniment inadequat;
- e. El normal desgast de la Instal·lació;
- f. Si no resulta possible el compliment de les obligacions per causes derivades de la pròpia Instal·lació i / o aliens, en tot cas, a FACTOR ENERGIA i / o al Servei Tècnic.
- g. El Client serà l'únic responsable de resoldre qualsevol anomalia detectada pel Servei.

## **7.- Resolució del Contracte de servei de manteniment.**

A més de les causes contemplades en les presents Condicions Generals, el servei addicional de manteniment podrà deixar de prestar-se per les següents causes:

- a. Impossibilitat d'accés a la llar pels ocupants, per prestar els serveis contractats;
- b. Falta d'autoritzacions administratives que resulten necessàries per al funcionament de les instal·lacions del Client;
- c. Falta de esmena de les anomalies que figuren en l'informe emès per FACTOR ENERGIA per adaptar la Instal·lació a la normativa;
- d. Inexistència de subministraments d'electricitat i / o gas natural a l'habitatge. FACTOR ENERGIA es reserva el dret de no actuar sobre aquells equips o instal·lacions l'antiguitat i estat de conservació dels quals impedeixin la correcta execució dels treballs objecte d'aquest Contracte. Donat que el servei de FACTOR ENERGIA no inclou en la seva cobertura comunitats de Propietaris, garatges i aparcaments, FACTOR ENERGIA podrà deixar de prestar-lo en el moment en què tingui coneixement que el Client concorre en aquesta circumstància.
- e. No obstant això, FACTOR quedarà exempt de complir amb els terminis anteriorment descrits quan concorrin circumstàncies geogràfiques, climatològiques o de força major que impedeixin el seu compliment, en aquest cas es contactarà amb el Client a efectes d'informar-lo de les mateixes.