

## **Asistencia Basic - Condiciones Generales (1/2)**

### **1.- Objeto.**

El servicio Asistencia Basic, de ahora en adelante "el Servicio", definido en el presente contrato tiene como objeto la prestación del servicio de reparación eléctrica (1), de calentadores y de calderas de gas natural (2). El Servicio se lleva a cabo por Tuenerxía Clientes S.L. en calidad de Gestor para lo cual contratará los servicios objeto del presente Contrato a terceras empresas y profesionales autónomos habilitados con la cualificación técnica y acreditaciones necesarias para prestar los Servicios (de ahora en adelante, el "Prestador").

Así mismo, entendemos Cliente como la persona física y titular del medio de pago acordado y que contrata el servicio Asistencia Basic, vinculado a las instalaciones sitas en la dirección que figura en las condiciones particulares del Contrato en los términos que se detallan.

(1) En el servicio de asistencia y/o reparación eléctrica se facilitará al Cliente un profesional cualificado para atender en su domicilio las reparaciones de los siguientes aparatos:

Electrodomésticos de gama blanca (nevera, lavadora, secadora, lavavajillas, horno, vitrocerámica y campana extractora) y calentadores eléctricos, así como averías en la instalación eléctrica de la vivienda.

Condiciones de la reparación eléctrica:

- El precio incluye los gastos de desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra. Las piezas y los materiales serán facturados por el técnico al Cliente, previa aceptación del presupuesto que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

- La visita del técnico se producirá en menos de cuarenta y ocho (48) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurren circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Tuenerxía Clientes S.L. quedará eximida de cumplir el plazo informando al cliente de las mismas.

(2) En el servicio de asistencia y/o reparación de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador, y productores de agua caliente sanitaria se facilitará al Cliente un profesional cualificado cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio, y cuyo origen no provenga de causa ajena a la misma.

Condiciones de las reparaciones de aparatos e instalaciones de gas:

- El precio incluye los gastos de desplazamiento y las 3 primeras horas de mano de obra. Las piezas y los materiales serán facturados por el técnico al Cliente, previa aceptación del presupuesto que se emitirá sin coste alguno para el Cliente.

- La visita del técnico se producirá en menos de cuarenta y ocho (48) horas laborales (de lunes a viernes de 8 a 20h) salvo cuando concurren circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Tuenerxía Clientes S.L. quedará eximida de cumplir el plazo informando al cliente de las mismas.

### **2.- Duración del contrato.**

El presente contrato tiene el plazo de duración de un año desde la activación del servicio. Finalizado el expresado plazo, el contrato se entenderá tácitamente prorrogado por periodos anuales, salvo preaviso de cualquiera de las partes con 15 días de antelación a la fecha de terminación del periodo inicial o de cualquiera de las prórrogas. No obstante, la validez del presente Contrato queda sujeta y condicionada a la previa verificación por Tuenerxía Clientes S.L. de los datos aportados por el Cliente, pudiendo rechazar el mismo en caso de discrepancia o incorrección.

### **3.- Resolución del contrato.**

Además de por las causas previstas legalmente y las descritas con anterioridad, este Contrato podrá ser resuelto en los siguientes supuestos:

a) Si el Cliente no cumple sus compromisos de pago adquiridos en las fechas que puedan fijarse para determinados servicios. La falta de cualquier pago en los términos pactados, así como la existencia de cualquier situación de insolvencia provisional o definitiva del Cliente, faculta a Tuenerxía Clientes S.L. a suspender los servicios prestados y/o a resolver el Servicio.

b) Por la voluntad expresa del Cliente poniéndose en contacto con Tuenerxía Clientes S.L. a través de los canales descritos en el punto 10.

c) Por el ejercicio del derecho de desistimiento, según establece el Real Decreto 1/2007 del 16 de Noviembre, dentro del plazo legal de 14 días naturales desde la fecha de firma del contrato o desde su contratación telefónica.

Las notificaciones de resolución de contrato por cualquier causa, se remitirán por escrito y con una antelación mínima de quince (15) días naturales respecto de la fecha prevista de resolución. Una vez terminado el contrato, habida cuenta el carácter anual de la prestación, el cliente deberá abonar el resto del importe total de la anualidad pendiente correspondiente del servicio Asistencia Basic, en la última factura.

### **4.- Precio.**

El Servicio se contrata por un periodo de un año. El Cliente viene obligado al pago a Tuenerxía Clientes S.L. del precio del Servicio contratado y que figura en las Condiciones Particulares y Anexos. En todo caso, el precio fijado es único y corresponde a una anualidad sin perjuicio de que su pago pueda realizarse en una única cuota o de forma fraccionada. Los precios reflejados en las Condiciones Particulares del Servicio se actualizarán cada año según el IPC de cierre anual a partir de la fecha en que éste sea publicado. Asimismo, serán a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio aplicable, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten exigibles. Entre ellos, el Impuesto de Valor Añadido.

### **5.- Facturación y pago.**

Tuenerxía Clientes S.L. facturará conforme a la temporalidad pactada en las Condiciones Particulares del presente Contrato. A los anteriores efectos, se autoriza expresamente a Tuenerxía Clientes S.L. a:

1) Facturar los importes correspondientes al Servicio contratado con Tuenerxía Clientes S.L. directamente o por cuenta de tercero, así como a facturar las posibles asistencias que el cliente pudiera haber solicitado a Tuenerxía Clientes S.L. durante el presente Contrato.

2) La domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares a partir de los 7 días de la remisión de la factura. En caso de la resolución anticipada por el Cliente del Servicio contratado, por causa distinta al desestimiento o a la resolución por el Cliente por la modificación de las presentes condiciones generales, el Cliente deberá abonar el resto de las cuotas pendientes del servicio anual hasta el fin del periodo contratado en la última factura.

### **6.- Garantías y responsabilidad.**

Tuenerxía Clientes S.L. no será responsable de los daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos de los elementos cubiertos por el presente Contrato, salvo que dichos daños sean debidos a las actuaciones de Tuenerxía Clientes S.L., que tampoco será responsable de los daños causados a terceros por los elementos cubiertos por el presente Contrato ni de los daños ocasionados a dichos elementos por heladas, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.

El Cliente declara conocer que las intervenciones de Tuenerxía Clientes S.L. sobre aparatos o instalaciones que se encuentren en periodo de garantía es susceptible de interrumpir la validez de la misma, por lo que asume dicha consecuencia derivada de la intervención de Tuenerxía Clientes S.L., manteniéndole indemne en tal sentido.

### **7.- Cesión a terceros.**

Ninguna de las partes podrá ceder los derechos y obligaciones objeto del presente Contrato sin comunicación por escrito de la otra parte. Lo señalado anteriormente se entiende sin perjuicio de que Tuenerxía Clientes S.L. pueda ceder los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato a otra empresa que forme parte del grupo empresarial del que forma parte Tuenerxía Clientes S.L.

### **8.- Modificaciones a las presentes condiciones generales.**

Las presentes Condiciones Generales podrán ser modificadas por Tuenerxía Clientes S.L. cuando una prestación más eficaz de los servicios y exigencias organizativas lo requieran y previa comunicación por escrito al Cliente. Las modificaciones serán efectivas y, por tanto, aplicables si, una vez transcurridos 30 días desde la recepción de la comunicación escrita, el Cliente no hubiera manifestado por escrito a Tuenerxía Clientes S.L. su decisión de revocar el presente contrato. Dicha revocación no generará derecho indemnizatorio o compensatorio alguno para el Cliente.

### **9.- Ley aplicable y jurisdicción.**

Para la resolución de las discrepancias que el Contrato suscite, ambas partes se someten a la competencia de los Juzgados y Tribunales del domicilio del Cliente.

### **10.- Protección de datos de carácter personal.**

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que sus datos personales serán incorporados a un fichero cuyo responsable es Tuenerxía Clientes S.L., con domicilio en C/ Isaac Peral, 42, 2º B – 15008 A Coruña.

El tratamiento de los datos personales se realiza para las finalidades de:

(i) gestionar su contrato y la base legal es la ejecución del mismo y (ii) enviarle información comercial sobre los productos del sector asegurador y/o asistencias del hogar.

La base legal de este tratamiento es el interés legítimo del responsable que conforme a la opinión de las autoridades prevalece para este tipo de fines por no causar ningún riesgo significativo a sus derechos e intereses toda vez que se le permite oponerse a este tratamiento o limitar el mismo conforme a la legislación vigente.

## **Asistencia Basic - Condiciones Generales (2/2)**

Plazo de conservación.

Los datos personales se conservarán todo el tiempo de duración de la relación contractual establecida y, bloqueados, hasta que hayan prescrito cualesquiera relaciones obligacionales derivadas de la relación contractual y/o de las garantías ofrecidas en relación con la misma.

Comunicaciones comerciales.

Les informamos que pueden revocar su consentimiento en cualquier momento, dirigiendo una comunicación escrita a Tuenerxía Clientes S.L., C/ Isaac Peral, 42, 2º B – 15008 A Coruña o través del correo electrónico [clientes@tuenerxia.com](mailto:clientes@tuenerxia.com) donde puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad.

Le informamos de su derecho a interponer una reclamación ante nuestro servicio de Reclamaciones en las direcciones de contacto antes informadas o ante la Agencia Española de Protección de Datos o autoridad de control que corresponda.

11.- Desistimiento e información adicional.

En cumplimiento de la normativa vigente, le informamos sobre las siguientes cuestiones adicionales en relación a su contrato:

- a) Usted dispone de un plazo de 35 días naturales a contar desde la recepción de la información contractual, para desistir del contrato sin indicación de los motivos y sin penalización alguna y puede hacerlo llamando al teléfono 900 377 503 o por escrito a la dirección de Tuenerxía Clientes S.L., C/ Isaac Peral, 42, 2º B – 15008 A Coruña.
- b) El precio del servicio (impuestos incluidos) figura especificado en las condiciones particulares. Dicho pago se realizará a través de domiciliación bancaria.
- c) La información facilitada a través del presente documento será válida durante todo el período de duración del servicio.

A la atención de: Tuenerxía Clientes S.L., C/ Isaac Peral, 42, 2º B – 15008 A Coruña. Teléfono: 900 377 503 Email: [info@tuenerxia.com](mailto:info@tuenerxia.com)

12.- Comunicaciones.

Las partes acuerdan que si el Cliente deseara contactar con Tuenerxía Clientes S.L. lo podrá realizar a través del teléfono 900 377 503 o por escrito a la dirección Tuenerxia Clientes S.L., C/ Isaac Peral, 42, 2º B – 15008 A Coruña.