

Condiciones generales y específicas de Tu Asistente Gas

1. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de multiasistencia a Clientes Viesgo Energía. Servicios que se prestarán a través de la Compañía que Viesgo Energía tenga contratada en cada momento.

La contratación de estos servicios se encuentra vinculada a la existencia de un contrato de suministro de gas suscrito por el Cliente, pudiéndose realizar simultáneamente o con posterioridad a éste.

2. Revisión bienal preventiva

Realización de la **revisión bienal de la instalación doméstica de gas** en la que se comprobará el correcto funcionamiento de los siguientes elementos:

- Estanqueidad de la instalación receptora de gas.
- Válvulas de cierre.
- Elementos de seguridad Instalados.
- Calidad de aire del local.
- El tiro de los aparatos de gas.
- Circuito hidráulico de calefacción.
- Presión de agua de la caldera.
- Purgadores, termostatos y comprobación del calentamiento uniforme de radiadores y posibles ruidos. Esta revisión incluye la revisión obligatoria que debe realizarse de acuerdo con la normativa RITE establecida en el Real Decreto 1027/2007.

El servicio de mantenimiento incluye la **reparación de las averías detectadas durante la revisión** (cambio de válvula reguladora de gas, defectos en tuberías de fácil acceso y que no procedan de una instalación defectuosa, cambio de aislamiento térmico de la caldera, llave de llenado o quemadores, entre otros) siempre y cuando no afecten a los elementos contemplados en los servicios excluidos que se indican más adelante. Para poder hacer uso de esta cobertura el cliente deberá realizar la revisión en la fecha estipulada por Viesgo Energía. Si el cliente solicita la revisión de manera anticipada, Viesgo Energía no cubrirá las averías detectadas durante dicha revisión.

• Si se cumplen estas condiciones, Viesgo Energía asumirá los **gastos de desplazamiento, realización de presupuesto, el importe correspondiente a la mano de obra y hasta trescientos (300) euros en materiales**. En caso de que los gastos de la reparación excedan los límites anteriormente descritos, la empresa responsable de la reparación los facturará al Beneficiario con las siguientes condiciones especiales:

- Los materiales se presupuestarán según las tablas recomendadas por los diferentes fabricantes.
- El presupuesto no incluirá ningún concepto facturable relacionado con el desplazamiento o con cualquier otra casuística especial como nocturnidad, urgencia, etc.

Servicios excluidos:

- La reparación de la Instalación de gas o de la caldera/ calentador cuando vigente el presente Contrato, hubiese sido intervenida o manipulada por persona ajena a Viesgo Energía, o al servicio técnico homologado de la marca.
- La reparación, adecuación y/o limpieza de los conductos de humos.
- Reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales.
- Los materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías, a partir del límite previsto.
- Los daños resultantes de un uso o conservación negligente de las instalaciones.
- Los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias.
- La reparación de la caldera/calentador cuando, debido a antigüedad o inexistencia de piezas de repuesto en el mercado por motivos de obsolescencia, éstos resultasen irreparables.
- El transporte de la caldera/calentador a las instalaciones del servicio técnico homologado de la marca, cuando sea necesario para proceder a su reparación.
- Adaptaciones y/o modificaciones de la instalación de gas que requieran la emisión de certificados oficiales.
- Cualquier trabajo de obra civil.

3. Reparación de averías

En caso de cualquier avería en la instalación individual de gas, caldera, calentador o circuito de calefacción que impida su funcionamiento total o parcial, este servicio incluye la siguientes coberturas:

- Teléfono de asistencia disponible las 24 horas del día.
- Visita en menos de veinticuatro (24) horas laborales.
- Presupuesto y desplazamiento gratuitos.
- Contacto del profesional con el cliente en menos de tres (3) horas laborales desde la recepción de la llamada.

• En caso de urgencia, visita del profesional en menos de tres (3) horas laborales.

• Se considerará un servicio con carácter de urgencia cuando se detecte una fuga de gas o se produzca una interrupción total del funcionamiento del agua caliente/calefacción.

• Mano de obra empleada para la reparación de la avería gratuita.

La prestación del servicio de reparación podrá omitir los plazos anteriormente indicados cuando concurren circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento. Del mismo modo, no se podrá garantizar la presencia del profesional en los plazos indicados cuando la reparación deba ser efectuada por el servicio técnico (SAI) homologado por la marca.

• Los gastos correspondientes al material necesario para la reparación de la avería correrán siempre a cargo del cliente.

El presupuesto no incluirá ningún concepto facturable relacionado con el desplazamiento o con cualquier otra situación especial como nocturnidad, urgencia, etc.

4. Duración del contrato

El presente Contrato entrará en vigor a la fecha de su firma y tendrá una duración de doce meses, salvo que se indique otra duración en las Condiciones Particulares, entendiéndose tácitamente renovado por iguales periodos salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes, manifestada por escrito con una antelación mínima de quince días a la finalización del plazo contractual o al de cualquiera de sus prórrogas y remitida por cualquier medio que permita acreditar su recepción.

La finalización por cualquier causa del contrato de suministro de gas no determinará la finalización del presente Contrato, manteniéndose en todo caso la obligación de pago del precio hasta completar el importe anual comprometido. En estos supuestos, la cantidad restante hasta completar el importe anual comprometido se recogerá en una única factura, que el Cliente deberá pagar íntegramente en la forma y plazo señalados en estas Condiciones.

5. Personal

Los servicios objeto de este Contrato serán prestados por personal cualificado y debidamente acreditado.

6. Derecho de Desistimiento

El Cliente podrá desistir del presente contrato en un plazo de catorce días naturales desde su celebración, o desde la recepción de la documentación contractual si ésta fuese posterior, en caso de que el contrato hubiera sido formalizado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos del Comercializador, y el Cliente tuviera la condición de consumidor a efectos de lo establecido en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, pero tendrá la obligación de compensar los servicios que hubiera recibido, valorados a precio de mercado. Sin perjuicio de poder utilizar cualquier otra forma admitida en derecho, el Cliente podrá llevar a cabo el desistimiento mediante la remisión al Comercializador del Documento de Desistimiento que se le remitirá, debidamente cumplimentado, a la siguiente dirección: Paseo Pereda, nº 30 - bajo, 39004, Santander - Cantabria. Quedan excluidos del derecho de desistimiento los contratos celebrados en el marco de una actividad empresarial o profesional.

7. Beneficiario

El Beneficiario (también denominado en este documento como Cliente) es la persona física o jurídica que ha contratado en el Negocio o la Vivienda el suministro de gas natural con Viesgo Energía, quedando excluidas las Comunidades de Propietarios, garajes y parkings.

8. Ámbito territorial

Los servicios podrán ser prestados en cualquier lugar de España.

9. Garantía

Viesgo Energía garantizará que todos los servicios demantenimiento y reparación serán realizados con la mayor calidad de servicio y, en caso de ser utilizados, con los mejores materiales avalados. A la finalización de los mismos el profesional realizará una limpieza de la zona de intervención. Estos servicios cuentan con una garantía en la ejecución de los trabajos de 6 meses a partir de la finalización de los mismos.

10. Precio

El Precio inicial del servicio será el fijado en las Condiciones Particulares. Su importe anual se fraccionará conforme a los periodos de facturación del suministro de gas.

Este Precio se modificará al alza o a la baja de acuerdo con la variación experimentada por el IPC en los doce meses anteriores a la fecha de actualización. La fecha de actualización será la misma que la de actualización del precio del contrato de suministro de gas, con independencia del tiempo transcurrido desde el inicio del servicio, y en su defecto el 1 de enero de cada año. Serán asimismo, a cargo del cliente incrementando por tanto el precio aplicable, todos aquellos gastos, costes y tributos que resulten exigibles, entre ellos el impuesto del Valor Añadido. Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento ofrecido al Cliente por parte de Viesgo Energía se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración establecido en aquellos, sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en su mantenimiento. Sin perjuicio de lo anterior, los precios de los servicios y los costes repercutibles se podrán modificar cuando se produzca una variación en el importe de alguno de los componentes que hayan sido tomados en consideración para el establecimiento de los mismos y que son ajenos a las partes. Esta adecuación será comunicada por escrito al Beneficiario a fin de que éste, sino está de acuerdo, comunique a Viesgo Energía, en el plazo de 15 días y por escrito, su voluntad de resolver el Contrato. La falta de contestación por parte del Cliente en el referido plazo se entenderá como aceptación del nuevo precio. Viesgo Energía no estará obligada a prestar los servicios objeto de este Contrato si el Beneficiario no estuviera al corriente en el pago del precio o de otros importes a su cargo.

11. Facturación, plazos y forma de pago

Viesgo Energía facturará al cliente, según la modalidad, la periodicidad y el precio establecido en la Oferta de Contrato Suministro y/o el Contrato de Suministro.

12. Acceso al local del negocio o la vivienda

A fin de posibilitar la prestación de los servicios contratados, el Beneficiario facilitará el acceso al Negocio o Vivienda al personal debidamente acreditado por Viesgo Energía.

13. Responsabilidad

El Beneficiario es responsable de detectar cualquier anomalía en las instalaciones de gas, caldera / calentador y, en general, de mantener en adecuadas condiciones estas instalaciones. El Beneficiario y Viesgo Energía renuncian a exigir responsabilidad por daños consecuentes, indirectos y por pérdidas de beneficios, siempre que los mismos no se deriven de un incumplimiento doloso.

14. Cesión contrato

El presente contrato podrá ser transmitido por cualquiera de las partes siempre que esta circunstancia sea comunicada por escrito a la otra y que el cesionario se subrogue en todos los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato que correspondan a la parte transmitente. Así mismo, previamente a la cesión por parte del Beneficiario, éste habrá de encontrarse al corriente en sus obligaciones de pago y haber justificado que el cesionario es el nuevo titular del/de los contratos/ de suministro de gas del negocio vivienda.

15. Resolución del contrato

El contrato podrá resolverse anticipadamente cuando concorra alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento de las obligaciones de pago adquiridas en virtud de lo establecido en el presente Contrato.
- Denegación de acceso al negocio o vivienda por su ocupante, para la prestación de los servicios contratados.
- Inexistencia, caducidad o anulación de las autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para la puesta en servicio y funcionamiento de las instalaciones de gas propias del negocio o vivienda.
- Inexistencia, finalización o resolución del contrato suscrito por el cliente para el suministro de gas al negocio o vivienda.

• Asimismo, y dado que el presente Contrato no incluye en su cobertura a Comunidades de Propietarios, garajes y parkings, Viesgo Energía podrá resolverlo anticipadamente en el momento en el que tenga conocimiento de que en el Cliente concurre alguna de estas circunstancias.

16. Resolución de conflictos

Para la resolución de las eventuales discrepancias que en relación con la interpretación y/o ejecución del presente Contrato se pudieran suscitar ambas partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar de prestación de los servicios que figuran en las Condiciones Particulares.