

## 1. OBJETO

El objeto del presente Contrato es el suministro de energía eléctrica y/o gas natural en mercado libre por parte de VIVO ENERGIA FUTURA, S.A., de aquí en adelante "VIVO ENERGIA", en el punto de suministro (CUPS) indicado y conforme a los términos y condiciones generales y particulares del Contrato, y en su caso, la contratación de servicios adicionales al suministro de energía y/o autoconsumo en la modalidad que se encuentre vigente en la Empresa Distribuidora, siempre y cuando no medie fuerza mayor o caso fortuito.

El CLIENTE, mediante la firma del presente Contrato, solicita y acepta la contratación conjunta del suministro de energía eléctrica y/o gas natural junto al Acceso a la Red de Distribución (ATR) a través de VIVO ENERGIA, autorizándola y facultándola expresamente para que adquiera a todos los efectos su posición jurídica como mandatario o sustituto en el Contrato ATR que suscriba con la Empresa Distribuidora donde radica la instalación del CLIENTE, quién se obliga a no resolver el Contrato ATR que VIVO ENERGIA formalice en su nombre con la Empresa Distribuidora en tanto permanezca vigente el presente Contrato. El CLIENTE, mediante la firma del presente Contrato, presta su conformidad expresa a la contratación, autorizando a VIVO ENERGIA a realizar las gestiones oportunas para que pase a ser su nuevo suministrador.

No responderá VIVO ENERGIA del incumplimiento del presente Contrato si existe una imposibilidad de adquirir o hacer llegar el suministro al CLIENTE, por causas no imputables a VIVO ENERGIA, por intervención directa o indirecta de terceros o por incidencias en las redes de suministro. El CLIENTE reconoce haber recibido de forma previa a este acto toda la información recogida en los documentos de Información Precontractual y Condiciones Particulares que, una vez formalizados junto con las Condiciones Generales, forman parte integral del Contrato. En el caso de encontrarse acogido actualmente a una tarifa PVPC, sin ser perceptor del bono social, queda informado expresamente de que, si cumpliera los requisitos para acogerse al mismo, la suscripción del presente contrato en mercado libre impedirá su aplicación.

## 2. VIGENCIA

El presente Contrato entrará en vigor el día de su firma y tendrá una duración de un año desde la fecha de activación e inicio del suministro, prorrogándose de forma tácita, por periodos de igual duración, si ninguna de las partes manifiesta fehacientemente su voluntad de resolverlo según lo dispuesto en el apartado 14 de las condiciones generales del presente contrato, quedando su efectividad condicionada a la previa verificación por VIVO ENERGIA de todos los datos aportados por el cliente, pudiendo rechazar el mismo en caso de discrepancia o incorrección de datos, tarifas no aplicables/vigentes o en caso de situación de deuda/impago.

La celebración de nuevo Contrato de suministro con VIVO ENERGIA, durante la vigencia de un Contrato anterior, para idéntico punto de suministro, será vinculante desde el momento de su firma si bien sus efectos y duración estarán condicionados a la finalización del periodo de vigencia restante del Contrato anterior, momento a partir del cuál resultarán de aplicación y cómputo.

## 3. TITULARIDAD, SUBROGACIÓN Y CESIÓN

Este Contrato es personal y el CLIENTE deberá ser el efectivo usuario del suministro, que no podrá ser utilizado en lugar distinto ni finalidad para la que fue

contratado, ni cederlo, enajenarlo o ponerlo a disposición de terceros.

No obstante, y siempre y cuando el CLIENTE esté al corriente del pago del precio del Contrato, podrá solicitar un cambio en la titularidad y subrogación en idénticas condiciones a persona distinta, con las firmas del CLIENTE y del nuevo titular, sujeto a la autorización de VIVO ENERGIA quien gestionará ante la empresa distribuidora la modificación del Contrato ATR y a cuya efectividad quedará condicionado el cambio de titularidad y subrogación.

Se informa al CLIENTE que los derechos de crédito correspondientes a este contrato han sido pignorados a favor de Shell Energy Europe Limited, proveedor de VIVO ENERGIA, en virtud de un contrato de prenda suscrito el 31 de enero de 2023, elevado a público en esa misma fecha, tal y como resulte novado o extendido en cada momento. La mencionada prenda no afecta en modo alguno la relación entre VIVO ENERGIA y el CLIENTE, que permanecerá invariable, ni supone ninguna obligación adicional para el cliente.

VIVO ENERGIA podrá ceder el Contrato y los derechos y obligaciones dimanantes del mismo a cualquier sociedad que pueda prestar en un futuro el servicio objeto del Contrato, bast

## 4. COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

VIVO ENERGIA designa como domicilio a efectos de notificaciones el indicado en la cláusula 16 de las presentes Condiciones Generales.

Por su parte, el CLIENTE designa el indicado en el apartado DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CLIENTE A EFECTOS DE NOTIFICACIONES en las Condiciones Particulares. Ambas partes se comprometen a notificar a la otra cualquier modificación.

## 5. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

La calidad, disponibilidad y continuidad del suministro objeto del presente Contrato será responsabilidad de la Empresa Distribuidora conforme a lo definido reglamentariamente en el Real Decreto 1955/2000, Real Decreto 1434/2002 y en aquella otra normativa que la sustituya, modifique o complemente. El CLIENTE responderá de su instalación interior y de la realización de las revisiones y/o inspecciones obligatorias y de mantener, en perfecto estado de conservación, las instalaciones receptoras, incluidos los aparatos de consumo, y de hacer un uso adecuado de los mismos. VIVO ENERGIA dará traslado a la Empresa Distribuidora de cualquier reclamación o solicitud del CLIENTE en relación a la calidad del suministro.

VIVO ENERGIA no será en ningún momento responsable de la falta de calidad de suministro o de los daños que pudieran producirse al CLIENTE por interrupciones, cortes de suministro, bajadas de tensión, etc., debiendo dirigir el CLIENTE cualquier reclamación derivada de la defectuosa calidad del suministro a la Empresa Distribuidora con la cual tenga contratado el acceso a la red, así como la gestión y tramitación de cualquier tipo de compensación, reembolso o indemnización a las que hubiera lugar, de conformidad con la normativa aplicable.

## 6. DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CLIENTE

El CLIENTE que tenga la consideración de consumidor y usuario en virtud de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios podrá ejercer este derecho en el plazo de 14 días naturales desde la celebración del Contrato, o desde la recepción de su soporte documental

en el caso de contratación por vía telemática o telefónica, mediante comunicación expresa y fehaciente a VIVO ENERGIA, utilizando el modelo propuesto o similar, dejando sin efecto el contrato celebrado y sin que resulte de aplicación penalización alguna. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del CLIENTE sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Sólo en los casos en los que el Contrato dé comienzo durante el periodo de desistimiento, el CLIENTE deberá abonar el importe correspondiente por el suministro de energía ya prestado y, en su caso, el importe proporcional a la parte ya prestada de los servicios adicionales del Contrato en el momento en que haya comunicado su desistimiento a VIVO ENERGIA, en relación con el objeto del contrato.

En caso de ejercerse este derecho de desistimiento por parte del CLIENTE y que el suministro de energía ya se estuviera realizando previamente a la celebración del Contrato, se entenderá que el CLIENTE está interesado en continuar con el suministro de energía, volviendo a ser suministrado por su suministrador anterior.

Por el contrario, si previamente a la celebración del Contrato, el CLIENTE no dispusiera de suministro de energía, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del suministro de energía.

## 7. EQUIPOS DE MEDIDA Y CONTROL

El CLIENTE deberá disponer durante la vigencia del presente Contrato, en el Punto de Suministro, de un equipo de medida y control conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1955/2000, Real Decreto 1434/2002 o en aquella otra normativa que la sustituya o modifique, siendo responsable de su custodia, y del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas por la legislación vigente. Dicho Equipo de Medida y Control podrá ser propiedad del CLIENTE o en régimen de alquiler, en cuyo caso los precios por dicho arrendamiento serán los establecidos en la normativa vigente en cada momento y trasladados a la factura del CLIENTE.

El CLIENTE deberá garantizar el acceso físico a los equipos de medida y control ubicados en sus instalaciones a la Empresa Distribuidora, o sus contratistas debidamente acreditados, de modo que puedan realizar los trabajos de lectura, verificación, precintado u otros que con carácter general resulten necesarios para la prestación del suministro, comprometiéndose expresamente a no manipular el mismo según lo dispuesto en la normativa vigente, exonerando en todo caso a VIVO ENERGIA de cualquier contingencia que pueda derivarse del incumplimiento de esta obligación, y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le fueran exigibles.

## 8.DERECHOS DE ACOMETIDA Y DEPÓSITO DE GARANTÍA

El depósito de garantía que pueda exigir la empresa Distribuidora y los gastos que originen los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, u otros derechos de acometida necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación del ya existente, que correspondan a la Empresa Distribuidora, serán a cargo del CLIENTE.

## 9.TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El responsable del tratamiento de los datos personales del CLIENTE es VIVO ENERGIA FUTURA, S.A., con NIF A- 66783515 y domicilio social en Avenida San Salvador 18 local, 08913 Badalona (Barcelona).

Los datos del CLIENTE serán tratados para el

cumplimiento de las siguientes finalidades:

a) Gestionar la relación contractual y precontractual: los datos serán tratados para la formalización y gestión de su relación con VIVO ENERGIA y para la prestación del suministro energético y/o, en su caso, de otros servicios o productos contratados en el ámbito de la actividad energética. Asimismo, los datos del CLIENTE serán tratados para la prestación de los servicios solicitados y, en general, para atender al cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato.

b) Prevenir el fraude: a tal propósito, VIVO ENERGIA podrá verificar mediante grabación telefónica la veracidad de los datos facilitados por el CLIENTE

c) Analizar la solvencia del CLIENTE y decidir sobre la concesión del Contrato al momento de la formalización de su solicitud. VIVO ENERGIA podrá consultar ficheros de solvencia patrimonial si precisa enjuiciar la solvencia económica del CLIENTE. VIVO ENERGIA podrá adoptar decisiones con efectos jurídicos, pudiendo producirse la no entrada en vigor del presente Contrato o condicionar su vigencia a la constitución de una garantía de pago. Igualmente, el CLIENTE queda informado de que, en caso de no producirse el pago en los términos previstos en las presentes Condiciones Generales y Particulares, y de cumplirse los requisitos exigidos en la normativa vigente en materia de protección de datos, los datos relativos al impago podrán ser comunicados al servicio de información sobre cumplimiento de obligaciones dinerarias.

d) Informar, incluso por medios electrónicos, acerca de promociones y novedades de VIVO ENERGIA, y sobre productos y servicios propios y similares a los de VIVO ENERGIA.

El CLIENTE es responsable de la veracidad de los datos comunicados a VIVO ENERGIA, comprometiéndose a solicitar su modificación, siempre que fuese necesario, para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados.

La base jurídica que legitima el tratamiento es la ejecución del presente Contrato, así como la legislación aplicable al suministro de gas y electricidad. En determinadas ocasiones, el tratamiento también podrá fundamentarse en intereses legítimos de VIVO ENERGIA para el mantenimiento de los futuros contactos derivados de la gestión de la relación contractual con el CLIENTE, así como para el envío de comunicaciones comerciales propias y relacionadas con nuestro sector de actividad en caso de que el CLIENTE mantenga relación contractual vigente con VIVO ENERGIA. En este sentido, VIVO ENERGIA realizará el oportuno ejercicio de ponderación a fin de sopesar que los intereses y derechos fundamentales del CLIENTE no prevalecen sobre los de VIVO ENERGIA.

Si el CLIENTE ha prestado expresamente su consentimiento marcando la casilla para recibir comunicaciones comerciales en las Condiciones Particulares del Contrato, VIVO ENERGIA podrá contactar con el CLIENTE con la finalidad de ofrecerle información sobre productos y servicios de carácter energético promocionados por VIVO ENERGIA una vez extinguida la relación contractual. El contacto podrá realizarse a través de cualquier canal de comunicación conforme a los datos recogidos en las Condiciones Particulares (incluidos el correo electrónico, sms y llamadas telefónicas).

EL CLIENTE podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico

clientes@vivoenergia.com.

Los datos necesarios para la gestión de su acceso a la red serán comunicados a la empresa Distribuidora y

quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro), al que podrán tener acceso aquéllos quienes determine la legislación aplicable en cada momento.

Asimismo, los datos del CLIENTE podrán ser cedidos al resto de empresas del Grupo para el cumplimiento de fines administrativos internos, a Administraciones, Autoridades y Organismos Públicos (incluidos Juzgados y Tribunales), a los proveedores de servicios que VIVO ENERGIA contrate o pueda contratar y que tenga la condición de encargado del tratamiento, así como a aquellos terceros a los que VIVO ENERGIA se encuentre legalmente obligada a facilitarlos para el procesamiento y/o la domiciliación de pagos y para el cumplimiento de las obligaciones legales que correspondan.

El CLIENTE puede obtener más información en el apartado referente a la política de privacidad de la página web de VIVO ENERGIA. VIVO ENERGIA conservará los datos del CLIENTE durante el tiempo que permanezca vigente la relación contractual entre ambas partes. Una vez finalizada la relación contractual, VIVO ENERGIA conservará los datos durante los plazos legales que resulten de aplicación.

Los datos tratados para finalidades basadas en el consentimiento serán tratados por VIVO ENERGIA mientras no se revoque el mismo. En caso de que el interesado hubiera dejado de ser cliente de VIVO ENERGIA pero no se hubiera revocado el consentimiento, los datos se conservarán durante el plazo máximo de dos años desde la extinción del contrato. Una vez haya transcurrido el plazo anteriormente indicado, los datos serán bloqueados durante el periodo que puedan ser necesarios para atender reclamaciones o ejercer la defensa frente a acciones administrativas o judiciales, así como por el tiempo de prescripción de las responsabilidades legales. Superado este periodo, los datos serán definitivamente suprimidos.

El CLIENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos conforme a la Ley Orgánica 3/2018. Si el CLIENTE no deseara que sus datos sean tratados por VIVO ENERGIA con finalidad promocional podrá en todo momento revocar su consentimiento al envío de comunicaciones comerciales e igualmente podrá ejercer sus derechos mediante escrito dirigido a VIVO ENERGIA FUTURA, S.A., Avenida San Salvador 18 local, 08913 Badalona (Barcelona) o bien mediante correo electrónico a [clientes@vivoenergia.com](mailto:clientes@vivoenergia.com), aportando en ambos casos documento válido que acredite su identidad.

El CLIENTE puede contactar con el Delegado de Protección de Datos si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad mediante email a [dpd@vivoenergia.com](mailto:dpd@vivoenergia.com). El CLIENTE tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) cuando considere que han sido vulnerados los derechos que le son reconocidos por la legislación vigente.

## 10. PRECIO

El CLIENTE se encuentra obligado al pago tanto del suministro consumido como de la tarifa de acceso que corresponda a la Distribuidora y demás componentes regulados reglamentariamente. El precio del suministro será establecido de acuerdo a las Condiciones Particulares, debiendo añadirse al mismo, y a cargo del CLIENTE, incrementado el precio aplicable, los conceptos tributarios, gastos, costes y pagos que, en

función del régimen impositivo del lugar donde se realice el suministro, resulten de aplicación.

En caso de prórroga del Contrato, le será de aplicación la tarifa vigente de VIVO ENERGIA. En los casos en los que el CLIENTE haya contratado alguna de las modalidades de autoconsumo con excedentes acogido a compensación simplificada, esta compensación será realizada de acuerdo a la información recibida por la Empresa Distribuidora. El precio que VIVO ENERGIA pagará por la energía excedentaria será de ochenta euros por MWh considerando que el importe máximo a compensar en cada factura no podrá superar el importe del término de energía consumida.

VIVO ENERGIA repercutirá al CLIENTE cualquier importe reclamado por la Distribuidora debido a refacturaciones de consumos o bien como resultado de actas de inspección sobre el punto de suministro del CLIENTE.

En la contratación de tarifas en modalidad indexada, cuando no se indique algo diferente en las Condiciones Particulares, se aplicará un importe de dos euros por MWh en el sistema eléctrico peninsular y tres euros en los sistemas eléctricos insulares en concepto de desvíos. Adicionalmente en modalidad indexada se aplicará un importe del 1.1 % en concepto de costes financieros sobre todos los componentes del precio del Contrato incluidos impuestos.

Cualquier tipo de promoción o descuento sobre el precio ofrecido al CLIENTE por parte de VIVO ENERGIA se limitará al tiempo de duración del contrato (12 meses) o a las circunstancias específicas establecidas en las Condiciones Particulares, sin generar consolidación o derecho alguno al CLIENTE en el mantenimiento de la promoción o descuento una vez finalizada la vigencia del contrato. Los precios se podrán actualizar, cada 1 de enero, de acuerdo a la variación del último Índice de Precios al Consumo interanual General (IPC) publicado oficialmente en el momento de la actualización.

## 11. FACTURACIÓN, PAGO Y GARANTÍA

VIVO ENERGIA facturará al CLIENTE de acuerdo con la lectura del consumo realizada por la Empresa Distribuidora y con la periodicidad en que sea realizada esta lectura por la misma, englobando los importes correspondientes de acceso a la Red y cualquier otro concepto aplicable según la normativa vigente. Las facturas detallarán los consumos de energía activa, reactiva y potencia así como el término fijo y consumo de gas natural según el caso, indicando su carácter real o estimado conforme a la información aportada por la distribuidora, los precios pactados, así como el resto de conceptos de facturación, además de los impuestos y recargos aplicados en el precio, al que se incorporarán, en su caso, todos aquellos otros que pudieran ser aprobados por la Administración durante la vigencia del Contrato.

VIVO ENERGIA remitirá al CLIENTE la factura correspondiente a la dirección de correo electrónico o postal designada en las Condiciones Particulares. En el caso de que el CLIENTE haya prestado su consentimiento para recibir su factura por medios electrónicos, la contratación supone el consentimiento expreso, por parte del CLIENTE, para recibir sus facturas de forma electrónica, las cuales podrán consultarse en el AREA DE CLIENTES de la página web de VIVO ENERGIA, así como serán remitidas por correo electrónico al CLIENTE siempre y cuando éste indique su dirección de correo electrónico en el apartado correspondiente a sus datos identificativos en las Condiciones Particulares del presente contrato. EL CLIENTE podrá revocar el consentimiento prestado para

recibir sus facturas de forma electrónica enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico [clientes@vivoenergia.com](mailto:clientes@vivoenergia.com).

El pago se realizará mediante domiciliación en la cuenta bancaria designada por el CLIENTE transcurridos 7 días naturales desde la fecha de emisión de la factura. En caso de incumplir la obligación de pago, el CLIENTE incurrirá automáticamente en mora sin necesidad de intimación alguna, estando obligado a pagar 30 Euros en concepto de gestión y gastos de recobro, a los que se añadirán los gastos de envío de comunicaciones y los intereses de demora sobre las cantidades pendientes al tipo legalmente aplicable, además de cualquier otro gasto que pueda generar dicho impago para VIVO ENERGIA.

En la contratación de suministro para personas jurídicas, el representante de la misma responderá subsidiariamente con todos sus bienes tanto presentes como futuros del incumplimiento del presente Contrato en los supuestos contemplados en la normativa vigente. Esta responsabilidad perdurará durante la vigencia y una vez finalizado el Contrato de suministro si existieran cantidades adeudadas.

VIVO ENERGIA podrá exigir al CLIENTE en el momento de la contratación y en todo caso antes del inicio del suministro, la entrega de una fianza o Depósito de Garantía por valor del doble del importe de su factura más elevada. El CLIENTE autoriza a VIVO ENERGIA a aplicar la parte correspondiente del mencionado depósito al saldo de las cantidades pendientes de pago en el momento de la resolución contractual. VIVO ENERGIA podrá requerir al CLIENTE en cualquier momento durante la vigencia del contrato medidas adicionales de garantía como el ingreso de una cantidad en concepto de depósito o la entrega de un aval bancario por valor del doble del importe de su factura más elevada cuando su calificación de solvencia se vea reducida o se hubiese producido por parte del CLIENTE el impago de una factura.

## 12. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

VIVO ENERGIA podrá solicitar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro al CLIENTE, en los supuestos previstos en la normativa vigente y en particular si, transcurridos 15 días naturales desde la presentación al cobro, en la entidad bancaria donde tenga domiciliado el pago según las Condiciones Particulares, el importe no haya sido satisfecho íntegramente, consintiendo expresamente el CLIENTE esta suspensión del suministro, así como los gastos de desconexión, reconexión y demás gastos derivados de la actuación.

VIVO ENERGIA comunicará la fecha de suspensión al CLIENTE con una antelación mínima de cinco días naturales sin que esta suspensión exima al CLIENTE de la obligación de pagar el importe de la facturación pendiente. Igualmente, la Empresa Distribuidora podrá interrumpir el suministro según lo dispuesto en los Reales Decretos 1955/2000 y 1434/2002.

En suministros cuyo titular sea una persona física en su vivienda habitual y con potencia igual o inferior a 10kW se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017. Suspellido el suministro, VIVO ENERGIA podrá resolver el Contrato de pleno derecho. Si VIVO ENERGIA suspendiese el suministro por impago, y no resolviera el contrato, no se producirá la reposición del mismo hasta que el CLIENTE haya realizado todos los pagos adeudados, así como los intereses de demora devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reposición del suministro.

Con carácter previo al pago del principal, se deberán abonar los intereses de demora y gastos que, en su caso, fuesen debidos. En el supuesto de que el CLIENTE tuviese contratados otros suministros con VIVO ENERGIA y fuesen efectuados pagos parciales será facultad del CLIENTE declarar a cuál de las deudas es aplicable el pago.

Si el CLIENTE no ejercitase esta facultad, una vez cubiertos los intereses y gastos, se imputarán los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad.

## 13. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

Cualquier variación en las condiciones del presente Contrato, incluidas las económicas, motivada por la modificación o entrada en vigor de disposiciones legales de índole administrativo, mercantil o tributario, será trasladada al CLIENTE en la medida que le resulte de aplicación sin que ello tenga la consideración de modificación contractual realizada por VIVO ENERGIA. VIVO ENERGIA podrá introducir modificaciones en las condiciones del presente Contrato, durante la vigencia del mismo o de cualquiera de sus prórrogas, incluidas modificaciones sobre precios y descuentos, las cuales serán notificadas al CLIENTE mediante correo postal ordinario o correo electrónico a la dirección indicada en las Condiciones Particulares, con una antelación mínima de un mes, informándole de su derecho a resolver el Contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación. Transcurrido dicho plazo sin que el CLIENTE haya resuelto el Contrato se entenderá aceptada por su parte la modificación.

## 14. RESOLUCIÓN

El CLIENTE ha sido expresamente advertido de que, en caso de resolución del Contrato, debe formalizar un contrato con una nueva comercializadora de energía, dado que VIVO ENERGIA dejará de comercializarle la energía al CLIENTE y la Empresa Distribuidora podrá optar por suspender el suministro o por pasar el suministro del Cliente a la COR (Comercializadora de Referencia) para el suministro eléctrico o TUR (Tarifa de último Recurso) para el gas, según corresponda. Además de lo dispuesto en la legislación vigente, serán causas de resolución:

a) La comunicación fehaciente a VIVO ENERGIA emitida por el CLIENTE con un plazo mínimo de 15 días de antelación para suministros en baja tensión o con presión  $\leq 4$  bares y de 30 días para alta tensión o presión  $> 4$  bares, sin perjuicio de que sea aplicable lo establecido en la cláusula 15 en relación a penalización por resolución anticipada.

b) El incumplimiento por el CLIENTE de cualquier obligación dimanante del Contrato, en especial, la no formalización de la garantía comunicada por VIVO ENERGIA al CLIENTE conforme al apartado 11 y el impago de las facturas emitidas por VIVO ENERGIA, la cual podrá resolver el Contrato sin necesidad de previo aviso, a partir de los 15 días de la presentación al cobro y vencimiento de la factura impagada de mayor antigüedad.

c) La imposibilidad legal, física o técnica de tramitar suspensión de suministro.

d) Las partes se comprometen formalmente a notificarse fehacientemente y por escrito con una antelación mínima de 15 días, la presentación de cualquier tipo de solicitud voluntaria de procedimiento concursal, aceptando expresamente que el incumplimiento del citado compromiso es causa suficiente e independiente para que la otra parte resuelva el presente Contrato.

## 15. PENALIZACIÓN POR RESOLUCIÓN ANTICIPADA

En contratos de energía eléctrica con tarifa en baja tensión, si la resolución tiene lugar antes de iniciada la primera prórroga del contrato, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato de conformidad al RD 1435/2002 por el consumo estimado pendiente de suministro durante el periodo restante pactado, empleando a este efecto el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador. No obstante, en suministros de energía eléctrica el cambio de la modalidad de contratación a PVPC por parte del cliente que pudiera acreditar la condición de consumidor vulnerable según lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017 se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional para el consumidor.

En contratos de energía eléctrica con tarifa en alta tensión, se aplicará una penalización por resolución anticipada equivalente al 5% del precio del contrato por el consumo estimado pendiente de suministro tanto en el primer año de vigencia como en cualquiera de sus prórrogas.

En contratos de gas natural para aquellos consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, si la resolución tiene lugar antes de iniciada la primera prórroga del contrato, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato por el consumo estimado pendiente de suministro durante el periodo restante pactado de conformidad al RDL 18/2022, empleando a este efecto el método de estimación de medidas vigentes para el cambio de suministrador.

Para el resto de consumidores de gas natural se aplicará una penalización por resolución anticipada del 20% sobre el consumo estimado pendiente de suministro tanto en el primer año de vigencia como en cualquiera de sus prórrogas.

## 16. RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, mediante escrito dirigido a VIVO ENERGIA, S.A., Avenida San Salvador 18 local, 08913 Badalona (Barcelona), a través del teléfono gratuito de atención al cliente 900.834.987 o por email a reclamaciones@vivoenergia.com

Interpuesta una reclamación, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o si resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo para los asuntos que VIVO ENERGIA haya sometido a arbitraje. Las entidades competentes a tal efecto son las Juntas Arbitrales de ámbito autonómico y la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Puede consultar más información en:  
<http://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistema-arbitral-de-consumo>.

## 17. CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

En caso de contratación electrónica, un prestador de servicios de firma electrónica, pondrá a disposición del CLIENTE la información precontractual así como las condiciones particulares, generales y económicas de contratación.

El CLIENTE podrá, tras su lectura, proceder a la aceptación de las mismas generando de esta forma una prueba electrónica de su aceptación. Una vez se hayan llevado a cabo los registros telemáticos oportunos, la contratación electrónica se entenderá perfeccionada desde el registro del consentimiento por parte del CLIENTE. Todo este proceso será verificado por el

prestador de servicios de firma electrónica, quién emitirá certificado electrónico acreditativo de la aceptación del contrato.

De acuerdo con lo establecido en el Código 1255 del Código Civil, ambas partes aceptan que la utilización del procedimiento descrito tenga para éstas la misma validez que la utilización de una firma manuscrita producida sobre un documento en soporte papel.

## 18. ALCANCE Y COBERTURA DE LOS SERVICIOS

A continuación, se detalla el alcance y cobertura de los servicios que serán de aplicación en caso de contratación por parte del CLIENTE de conformidad a las Condiciones Particulares y Económicas del presente contrato.

**18.1. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREMIUM GAS:** El CLIENTE tendrá acceso a un servicio de revisión bienal de la caldera previa petición, y un servicio correctivo de la instalación individual de gas natural del punto de suministro objeto del contrato.

a) Revisión bienal a petición del CLIENTE para caldera e instalación de gas natural: se comprobará el correcto funcionamiento de los siguientes elementos: correcta estanqueidad de la instalación receptora de gas, limpieza de purgadores, estado de las válvulas de cierre, comprobación de los elementos de seguridad instalados, verificación de la calidad de aire del local y su sistema de ventilación, comprobación del tiro de los aparatos de gas, verificación de la presión de agua de la caldera y estado del circuito hidráulico de calefacción.

Incluye gastos de desplazamiento y la mano de obra empleada para la reparación revisión preventiva.

No están incluidos: los daños provocados por un uso o conservación negligente de la instalación receptora y/o sus aparatos, los daños debidos a la antigüedad o la inexistencia de repuestos en el mercado de los aparatos conectados a la instalación ( cuando éstos resultasen técnicamente irreparables) , la reparación de aparatos que hubiesen sido manipulados previamente por personas ajenas al Servicio Técnico proporcionado por este servicio, la reparación, adecuación y/o limpieza de los conductos de humos, las adaptaciones y/o modificaciones de la instalación de gas que requieran la emisión de certificados oficiales, las reformas derivadas de las necesidades de ventilación de los locales, los materiales y/o repuestos empleados en la reparación de averías, los daños ocasionados por incendios, explosiones, inundaciones, heladas u otras causas extraordinarias, el transporte de la caldera/calentador a las instalaciones del servicio técnico homologado de la marca, cuando sea necesario para proceder a su reparación, cualquier trabajo de obra civil.

El servicio de revisión bienal de la caldera a petición del CLIENTE tiene un periodo de carencia de 10 meses desde la fecha de activación del mismo.

b) Servicio Correctivo de Reparación de averías detectadas por el CLIENTE: se presta atención sobre posibles defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, caldera, calentador o circuito de calefacción. Incluye el presupuesto, desplazamiento y 1 hora de mano de obra.

El servicio de reparación de averías tiene un periodo de carencia de 30 días a contar desde la fecha de activación del contrato de suministro.

EL CLIENTE faculta y autoriza expresamente a los profesionales de VIVO ENERGIA y/o del Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones para prestar el servicio requiriéndose, además, que las mismas sean accesibles. Se considerarán como no accesibles, y por tanto, no cubiertas, aquellas instalaciones o partes de la misma en las que el acceso dependa de un tercero, o, a juicio del profesional de VIVO ENERGIA y/o del Prestador, no sean fácilmente

accesibles o se requieran medios desproporcionados para la realización de los trabajos.

El servicio de mantenimiento se suscribe por un plazo de duración de un año y se prorrogará de forma tácita por periodos de igual duración si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de resolverlo con una antelación mínima de 15 días a la fecha de su vencimiento.

La resolución del Contrato por parte del CLIENTE con anterioridad a la fecha de permanencia acordada implicará la resolución automática del servicio de mantenimiento contratado de forma complementaria al suministro de energía, debiendo abonar el CLIENTE el importe equivalente al 50% del precio del servicio por el número de días no efectivos del periodo restante pactado.

Si la instalación se encontrase en periodo de garantía legal del fabricante o distribuidor, cualquier actuación del Profesional asignado puede cancelar la validez de dicha garantía, no pudiendo el CLIENTE exigir responsabilidades por ello a VIVO ENERGIA.

### 19. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato de Suministro estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable y, en particular, con la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos, y sus normativas de desarrollo. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, VIVO ENERGIA y el CLIENTE se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se preste el servicio.

POR EL CLIENTE (P.p.) FIRMA Y SELLO

NOMBRE

CARGO

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

### FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Exclusivamente para clientes considerados consumidores y usuarios a los efectos previstos a la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y normativa complementaria y para el único supuesto que desee desistir del contrato conforme a lo previsto en dicha norma)  
 SOLO rellenar en caso de desistimiento, firmar y enviar por correo postal o electrónico a esta dirección:

Muy señores míos, por la presente les comunico mi deseo de ejercer el derecho de desistimiento del contrato de suministro firmado por mí el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, dentro del plazo legal de catorce días naturales desde su firma.

Apellidos, Nombre \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_

Nº Contrato o CUPS: \_\_\_\_\_

Fecha y firma: \_\_\_\_\_

VIVO Energía Futura, S.A.  
 Departamento Atención Cliente  
 Avenida San Salvador, 18 local  
 08913 Badalona - Barcelona  
 clientes@vivoenergia.com