

1. OBJECTE

L'objecte del present Contracte és el subministrament d'energia elèctrica i/o gas natural en mercat lliure per part de VIVO ENERGIA FUTURA, S.A., d'aquí endavant "VIVO ENERGIA", al punt de subministrament (CUPS) indicat i conforme als termes i condicions generals i particulars del Contracte, i en el seu cas, la contractació de serveis addicionals al subministrament d'energia i/o autoconsum en la modalitat que es trobi vigent a l'Empresa Distribuïdora, sempre que no hi hagi força major o cas fortuït.

El CLIENT, mitjançant la signatura del present Contracte, sol·licita i accepta la contractació conjunta del subministrament d'energia elèctrica i/o gas natural junt l'accés a la Xarxa de Distribució (ATR) a través de VIVO ENERGIA, autoritzant-la i facultant-la expressament per a que adquireixi a tots els efectes la posició jurídica com a mandatari o substitut en el Contracte ATR que subscriu amb l'Empresa Distribuïdora on radica la instal·lació del CLIENT, qui s'obliga a no resoldre el Contracte ATR que VIVO ENERGIA formalitzi en el seu nom amb l'Empresa Distribuïdora mentre romangui vigent el present Contracte. El CLIENT, mitjançant la signatura del present Contracte, presta la seva conformitat expressa a la contractació, autoritzant a VIVO ENERGIA a realitzar les gestions oportunes perquè passi a ser el seu nou subministrador.

No respondrà VIVO ENERGIA de l'incompliment del present Contracte si existeix una impossibilitat d'adquirir o fer arribar el subministrament al CLIENT, per causes no imputables a VIVO ENERGIA, per intervenció directa o indirecta de tercers o per incidències a les xarxes de subministrament. El CLIENT reconeix haver rebut de forma prèvia a aquest acte tota la informació recollida en els documents d'Informació Precontractual i Condicions Particulars que, un cop formalitzats juntament amb les Condicions Generals, formen part integral del Contracte. En cas de trobar-se acollit actualment a una tarifa PVPC, sense ser perceptor del bo social, queda informat expressament que, si complís els requisits per acollir-s'hi, la subscripció del present contracte en mercat lliure impedirà la seva aplicació.

2. VIGÈNCIA

El present Contracte entrarà en vigor el dia de la seva signatura i tindrà una durada d'un any des de la data d'activació i inici del subministrament, prorrogant-se de forma tàcita, per períodes d'igual durada, si cap de les parts manifesta fefaentment la seva voluntat de resoldre'l segons el que disposa l'apartat 14 de les condicions generals del present contracte, quedant la seva efectivitat condicionada a la prèvia verificació per VIVO ENERGIA de totes les dades aportades pel client, podent rebutjar el mateix en cas de discrepància o incorrecció de dades, tarifes no aplicables/vigents o en cas de situació de deute/impagament.

La subscripció d'un nou Contracte de subministrament amb VIVO ENERGIA, durant la vigència d'un Contracte anterior, per a idèntic punt de subministrament, serà vinculant des del moment de la seva signatura si bé els seus efectes i durada estaran condicionats a la finalització del període de vigència restant del Contracte anterior, moment a partir del qual resultarà d'aplicació i còmput.

3. TITULARITAT, SUBROGACIÓ I CESSIÓ

Aquest Contracte és personal i el CLIENT haurà de ser l'efectiu usuari del subministrament, que no podrà ser

utilitzat en un lloc diferent ni finalitat pel qual va ser contractat, ni cedir-lo, alienar-lo o posar-lo a disposició de tercers.

No obstant això, i sempre que el CLIENT estigui al corrent del pagament del preu del Contracte, podrà sol·licitar un canvi en la titularitat i subrogació en idèntiques condicions a persona diferent, amb les signatures del CLIENT i del nou titular, subjecte a l'autorització de VIVO ENERGIA qui gestionarà davant l'empresa distribuïdora la modificació del Contracte ATR i a l'efectivitat del qual quedarà condicionat el canvi de titularitat i subrogació.

S'informa al CLIENT que els drets de crèdit corresponents a aquest contracte han estat pignorat a favor de Shell Energy Europe Limited, proveïdor de VIVO ENERGIA, en virtut d'un contracte de peça subscrit el 31 de gener de 2023, elevat a públic en aquesta mateixa data, tal com resulti novat o estès a cada moment. L'esmentada peça no afecta de cap manera la relació entre VIVO ENERGIA i el CLIENT, que romandrà invariable, ni suposa cap obligació addicional per al client.

VIVO ENERGIA podrà cedir el Contracte i els drets i obligacions dimanats del mateix a qualsevol societat que pugui prestar en un futur el servei objecte del Contracte, bastant a aquest efecte la comunicació al CLIENT.

4. COMUNICACIONS ENTRE LES PARTS

VIVO ENERGIA designa com a domicili a efectes de notificacions l'indicat a la clàusula 16 de les presents Condicions Generals.

Per la seva banda, el CLIENT designa l'indicat a l'apartat DADES IDENTIFICATIVES DEL CLIENT A EFECTES DE NOTIFICACIONS a les Condicions Particulars. Ambdues parts es comprometen a notificar a l'altra qualsevol modificació.

5. QUALITAT I CONTINUITAT DEL SUBMINISTRAMENT

La qualitat, disponibilitat i continuïtat del subministrament objecte del present Contracte serà responsabilitat de l'Empresa Distribuïdora d'acord amb el definit reglamentàriament al Reial Decret 1955/2000, Reial Decret 1434/2002 i en aquella altra normativa que la substitueix, modifiqui o complementi. El CLIENT respondrà de la seva instal·lació interior i de la realització de les revisions i/o inspeccions obligatòries i de mantenir, en perfecte estat de conservació, les instal·lacions receptores, inclosos els aparells de consum, i de fer-ne un ús adequat. VIVO ENERGIA traslladarà a l'Empresa Distribuïdora qualsevol reclamació o sol·licitud del CLIENT en relació amb la qualitat del subministrament.

VIVO ENERGIA no serà en cap moment responsable de la manca de qualitat de subministrament o dels danys que poguessin produir-se al CLIENT per interrupcions, talls de subministrament, baixades de tensió, etc., havent de dirigir el CLIENT qualsevol reclamació derivada de la defectuosa qualitat del subministrament a l'Empresa Distribuïdora amb la qual tingui contractat l'accés a la xarxa, així com la gestió i tramitació de qualsevol mena de compensació, reemborsament o indemnització a què hi hagués lloc, de conformitat amb la normativa aplicable.

6. DRET DE DESISTIMENT DEL CLIENT

El CLIENT que tingui la consideració de consumidor i usuari en virtut de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris podran exercir aquest dret en el termini de 14 dies naturals des de la subscripció del

Contracte, o des de la recepció del seu suport documental en el cas de contractació per via telemàtica o telefònica, mitjançant comunicació expressa i fefaent a VIVO ENERGIA, utilitzant el model proposat o similar, deixant sense efecte el contracte subscrit i sense que sigui aplicable cap penalització. Per complir el termini de desistiment, n'hi ha prou que la comunicació relativa a l'exercici per part del CLIENT sigui enviada abans que venci el termini corresponent.

Només en els casos en què el Contracte comenci durant el període de desistiment, el CLIENT haurà d'abonar l'import corresponent pel subministrament d'energia ja prestat i, si escau, l'import proporcional a la part ja prestada dels serveis addicionals del Contracte en el moment que hi hagi comunicat el seu desistiment a VIVO ENERGIA, a relació amb l'objecte del contracte.

En cas d'exercir-se aquest dret de desistiment per part del CLIENT i que el subministrament d'energia ja s'estigüés realitzant prèviament a la subscripció del Contracte, s'entendrà que el CLIENT hi està interessat a continuar amb el subministrament d'energia, tornant a ser subministrat pel seu subministrador anterior. Per contra, si prèviament a la subscripció del Contracte, el CLIENT no disposés de subministrament d'energia, la sol·licitud de desistiment suposarà la baixa del subministrament d'energia.

7. EQUIPS DE MESURA I CONTROL

El CLIENT haurà de disposar durant la vigència del present Contracte, al Punt de Subministrament, d'un equip de mesura i control conforme al disposat en el Reial decret 1955/2000, Reial decret 1434/2002 o en aquella altra normativa que la substitueixi o modifiqui, sent responsable de la seva custòdia, i del compliment de les altres obligacions establertes per la legislació vigent. Aquest Equip de Mesura i Control podrà ser propietat del CLIENT o en règim de lloguer, sent en aquest cas els preus per aquest arrendament els establerts a la normativa vigent en cada moment i traslladats a la factura del CLIENT.

El CLIENT haurà de garantir l'accés físic als equips de mesura i control ubicats a les seves instal·lacions a l'Empresa Distribuïdora, o als seus contractistes degudament acreditats, de manera que puguin fer els treballs de lectura, verificació, precintat o altres que amb caràcter general resultin necessaris per a la prestació del subministrament, comproment-se expressament a no manipular el mateix segons què disposa la normativa vigent, exonerant en tot cas VIVO ENERGIA de qualsevol contingència que pugui derivar-se de l'incompliment d'aquesta obligació, i sense perjudici de les responsabilitats que legalment li fossin exigibles.

8. DRETS D'ESCOMESA I DIPOSIT DE GARANTIA

El dipòsit de garantia que pugui exigir l'empresa Distribuïdora i les despeses que originin els treballs d'enganxament, extensió, reconexió, verificació, o altres drets d'escomesa necessaris per atendre el nou subministrament o per a l'ampliació del ja existent, que corresponguin a l'Empresa Distribuïdora, seran a càrrec del CLIENT.

9. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

El responsable del tractament de les dades personals del CLIENT és VIVO ENERGIA FUTURA, S.A., amb NIF A- 66783515 i domicili social a Avinguda San Salvador 18 local, 08913 Badalona (Barcelona).

Les dades del CLIENT seran tractades per al compliment de les finalitats següents:

a) Gestionar la relació contractual i precontractual: les dades seran tractades per a la formalització i gestió de la seva relació amb VIVO ENERGIA i per a la prestació del subministrament energètic i/o, si escau, d'altres serveis o productes contractats a l'àmbit de l'activitat energètica. Així mateix, les dades del CLIENT seran tractats per a la prestació dels serveis sol·licitats i, en general, per atendre el compliment de les obligacions derivades del Contracte.

b) Prevenir el frau: amb aquest propòsit, VIVO ENERGIA podrà verificar mitjançant enregistrament telefònic la veracitat de les dades facilitades pel CLIENT.

c) Analitzar la solvència del CLIENT i decidir sobre la concessió del Contracte al moment de la formalització de la sol·licitud. VIVO ENERGIA podrà consultar fitxers de solvència patrimonial si cal enjudiciar la solvència econòmica del CLIENT. VIVO ENERGIA podrà adoptar decisions amb efectes jurídics, podent produir-se la no entrada en vigor del present Contracte o condicionar la seva vigència a la constitució d'una garantia de pagament. Igualment, el CLIENT queda informat que, en cas de no produir-se el pagament en els termes previstos a les presents Condicions Generals i Particulars, i de complir-se els requisits exigits a la normativa vigent en matèria de protecció de dades, les dades relatives a l'impagament podran ser comunicades al servei d'informació sobre compliment d'obligacions dineràries

d) Informar, fins i tot per mitjans electrònics, sobre promocions i novetats de VIVO ENERGIA, i sobre productes i serveis propis i similars als de VIVO ENERGIA.

El CLIENT és responsable de la veracitat de les dades comunicades a VIVO ENERGIA, comproment-se a sol·licitar-ne la modificació, sempre que fos necessari, per assegurar una correcta prestació dels serveis contractats.

La base jurídica que legitima el tractament és l'execució del present Contracte, així com la legislació aplicable al subministrament de gas i electricitat. A determinades ocasions, el tractament també podrà fonamentar-se en interessos legítims de VIVO ENERGIA per al manteniment dels futurs contactes derivats de la gestió de la relació contractual amb el CLIENT, així com per a l'enviament de comunicacions comercials pròpies i relacionades amb el nostre sector d'activitat en cas que el CLIENT mantingui relació contractual vigent amb VIVO ENERGIA. En aquest sentit, VIVO ENERGIA realitzarà l'exercici oportú de ponderació a fi de sospesar que els interessos i drets fonamentals del CLIENT no prevalen sobre els de VIVO ENERGIA.

Si el CLIENT ha prestat expressament el seu consentiment marcant la casella per rebre comunicacions comercials a les Condicions Particulars del Contracte, VIVO ENERGIA podrà contactar amb el CLIENT amb la finalitat d'oferir-li informació sobre productes i serveis de caràcter energètic promocionats per VIVO ENERGIA una vegada extingida la relació contractual. El contacte podrà fer-se a través de qualsevol canal de comunicació conforme a les dades recollides a les Condicions Particulars (inclosos el correu electrònic, sms i trucades telefòniques).

EL CLIENT podrà revocar en qualsevol moment el consentiment prestat enviant un e-mail a l'adreça de correu electrònic clientes@vivoenergia.com

Les dades necessàries per a la gestió del seu accés a la xarxa seran comunicades a l'empresa Distribuïdora i quedaran incorporats en un fitxer de la seva responsabilitat (Sistema d'Informació de Punts de Subministrament), al qual podran tenir accés aquells qui determini la legislació aplicable a cada moment.

Així mateix, les dades del CLIENT podran ser cedides a la resta d'empreses del Grup per al compliment de fins administratius interns, a Administracions, Autoritats i Organismes Públics (inclosos Jutjats i Tribunals), als proveïdors de serveis que VIVO ENERGIA contracti o pugui contractar i que tingui la condició d'encarregat del tractament, així com a aquells tercers als quals VIVO ENERGIA es trobi legalment obligada a facilitar-los per al processament i/o la domiciliació de pagaments i per al compliment de les obligacions legals que corresponguin.

El CLIENT pot obtenir més informació a l'apartat referent a la política de privacitat de la pàgina web de VIVO ENERGIA. VIVO ENERGIA conservarà les dades del CLIENT durant el temps que romangui vigent la relació contractual entre ambdues parts. Un cop finalitzada la relació contractual, VIVO ENERGIA conservarà les dades durant els terminis legals que siguin aplicables.

Les dades tractades per a finalitats basades en el consentiment seran tractades per VIVO ENERGIA mentre no es revoqui el mateix. En cas que l'interessat hagués deixat de ser client de VIVO ENERGIA, però no s'hagués revocat el consentiment, les dades es conservaran durant el termini màxim de dos anys des de l'extinció del contracte. Un cop hagi transcorregut el termini anteriorment indicat, les dades seran bloquejades durant el període que puguin ser necessaris per atendre reclamacions o exercir la defensa davant d'accions administratives o judicials, així com pel temps de prescripció de les responsabilitats legals. Superat aquest període, les dades seran definitivament suprimides.

El CLIENT podrà exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, limitació del tractament i portabilitat de les dades conforme a la Llei Orgànica 3/2018. Si el CLIENT no volgués que les seves dades siguin tractades per VIVO ENERGIA amb finalitat promocional podrà en tot moment revocar el seu consentiment a l'enviament de comunicacions comercials i igualment podrà exercir els seus drets mitjançant un escrit dirigit a VIVO ENERGIA FUTURA, S.A., Avinguda San Salvador 18 local, 08913 Badalona (Barcelona) o bé mitjançant correu electrònic a clientes@vivoenergia.com, aportant en ambdós casos document vàlid que acrediteu la seva identitat.

El CLIENT pot contactar amb el Delegat de Protecció de Dades si té qualsevol dubte en relació amb les finalitats del tractament de les seves dades personals o sobre la seva legitimitat mitjançant email a dpd@vivoenergia.com. El CLIENT té dret a presentar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es) quan consideri que han estat vulnerats els drets que li són reconeguts per la legislació vigent.

10. PREU

El CLIENT es troba obligat al pagament tant del subministrament consumit com de la tarifa d'accés que correspongui a la Distribuïdora i altres components regulats reglamentàriament. El preu del subministrament serà establert d'acord amb les Condicions Particulars, havent d'afegir, i a càrrec del CLIENT, incrementat el preu aplicable, els conceptes tributaris, despeses, costos i pagaments que, en funció del règim impositiu del lloc on es realitzi el subministrament, siguin aplicables.

En cas de pròrroga del Contracte, li serà d'aplicació la tarifa vigent de VIVO ENERGIA. En els casos en què el CLIENT hagi contractat alguna de les modalitats d'autoconsum amb excedents acollit a compensació simplificada, aquesta compensació serà realitzada d'acord amb la informació rebuda per l'Empresa Distribuïdora. El preu que VIVO ENERGIA pagarà per

l'energia excedentària serà de vuitanta euros per MWh considerant que l'import màxim a compensar a cada factura no podrà superar l'import del terme d'energia consumida.

VIVO ENERGIA repercutirà al CLIENT qualsevol import reclamat per la Distribuïdora a causa de refacturacions de consums o bé com a resultat d'actes d'inspecció sobre el punt de subministrament del CLIENT.

En la contractació de tarifes en modalitat indexada, quan no s'indiqui alguna cosa diferent en les Condicions Particulars, s'aplicarà un import de dos euros per MWh al sistema elèctric peninsular i tres euros als sistemes elèctrics insulars en concepte de desviaments. Addicionalment en modalitat indexada s'aplicarà un import de 1.1% en concepte de costos financers sobre tots els components del preu del Contracte inclosos impostos.

Qualsevol mena de promoció o descompte sobre el preu ofert al CLIENT per part de VIVO ENERGIA es limitarà al temps de durada del contracte (12 mesos) o a les circumstàncies específiques establertes a les Condicions Particulars, sense generar consolidació o cap dret al CLIENT en el manteniment de la promoció o descompte un cop finalitzada la vigència del contracte. Els preus es podran actualitzar, cada 1 de gener, d'acord amb la variació del darrer Índex de Preus al Consum interanual General (IPC) publicat oficialment al moment de l'actualització.

11. FACTURACIO, PAGAMENT I GARANTIA

VIVO ENERGIA facturarà el CLIENT d'acord amb la lectura del consum realitzada per l'Empresa Distribuïdora i amb la periodicitat en què sigui realitzada aquesta lectura per aquesta, englobant els imports corresponents d'accés a la Xarxa i qualsevol altre concepte aplicable segons la normativa vigent. Les factures detallaran els consums d'energia activa, reactiva i potència així com el terme fix i consum de gas natural segons el cas, indicant el seu caràcter real o estimat conforme a la informació aportada per la distribuïdora, els preus pactats, així com la resta de conceptes de facturació, a més dels impostos i recàrrecs aplicats al preu, al qual s'incorporaran, si escau, tots aquells altres que poguessin ser aprovats per l'Administració durant la vigència del Contracte.

VIVO ENERGIA remetrà al CLIENT la factura corresponent a l'adreça de correu electrònic o postal designada a les Condicions Particulars. En cas que el CLIENT hagi prestat el seu consentiment per rebre les seves factures per mitjans electrònics, la contractació suposa el consentiment exprés, per part del CLIENT, per rebre les factures de forma electrònica, les quals podran consultar-se a l'AREA DE CLIENTS de la pàgina web de VIVO ENERGIA, així com seran remeses per correu electrònic al CLIENT sempre que aquest indiqui la seva adreça de correu electrònic a l'apartat corresponent a les seves dades identificatives a les Condicions Particulars del present contracte. EL CLIENT podrà revocar el consentiment prestat per rebre les factures de forma electrònica enviant un email a l'adreça de correu electrònic clientes@vivoenergia.com

El pagament s'efectuarà mitjançant domiciliació al compte bancari designat pel CLIENT transcorreguts 7 dies naturals des de la data d'emissió de la factura. En cas d'incomplir l'obligació de pagament, el CLIENT incorrerà automàticament en mora sense necessitat de cap intimació, estant obligat a pagar 30 Euros en concepte de gestió i despeses de recobrament, als que s'afegiran les despeses d'enviament de comunicacions i els interessos de demora sobre les quantitats pendents al

tipus legalment aplicable, a més de qualsevol altra despesa que pugui generar aquest impagament per VIVO ENERGIA.

En la contractació de subministrament per a persones jurídiques, el representant de la mateixa respondrà subsidiàriament amb tots els seus béns tant presents com futurs de l'incompliment del present Contracte en els supòsits contemplats a la normativa vigent. Aquesta responsabilitat perdurarà durant la vigència i una vegada finalitzat el Contracte de subministrament si existissin quantitats degudes.

VIVO ENERGIA podrà exigir al CLIENT en el moment de la contractació i en tot cas abans de l'inici del subministrament, el lliurament d'una fiança o Dipòsit de Garantia per valor del doble de l'import de la factura més elevada. El CLIENT autoritza a VIVO ENERGIA a aplicar la part corresponent de l'esmentat dipòsit al saldo de les quantitats pendents de pagament al moment de la resolució contractual. VIVO ENERGIA podrà requerir al CLIENT en qualsevol moment durant la vigència del contracte mesures addicionals de garantia com l'ingrés d'una quantitat en concepte de dipòsit o el lliurament d'un aval bancari per valor del doble de l'import de la factura més elevada quan la seva qualificació de solvència es vegi reduïda o s'hagués produït per part del CLIENT l'impagament d'una factura.

12. SUSPENSÍO DEL SUBMINISTRAMENT

VIVO ENERGIA podrà sol·licitar a l'Empresa Distribuïdora la suspensió del subministrament al CLIENT, en els supòsits previstos a la normativa vigent i en particular si, transcorreguts 15 dies naturals des de la presentació al cobrament, a l'entitat bancària on tingui domiciliat el pagament segons les Condicions Particulars, l'import no hagi estat satisfet íntegrament, consentint expressament el CLIENT aquesta suspensió del subministrament, així com les despeses de desconexió, reconexió i altres despeses derivades de l'actuació.

VIVO ENERGIA comunicarà la data de suspensió al CLIENT amb una antelació mínima de cinc dies naturals sense que aquesta suspensió eximeixi al CLIENT de l'obligació de pagar l'import de la facturació pendent. Igualment, l'Empresa Distribuïdora podrà interrompre el subministrament segons al que es disposa en els Reials decrets 1955/2000 i 1434/2002.

En subministraments on el titular sigui una persona física en el seu habitatge habitual i amb potència igual o inferior a 10kW cal atènyer-se al que es disposa en el Reial decret 897/2017. Suspès el subministrament,

VIVO ENERGIA podrà resoldre el Contracte de ple dret. Si VIVO ENERGIA suspengués el subministrament per impagament, i no resolgués el contracte, no es produirà la reposició del mateix fins que el CLIENT hagi efectuat tots els pagaments deguts, així com els interessos de demora meritats i les despeses ocasionades per la suspensió i eventual reposició del subministrament.

Amb caràcter previ al pagament del principal, caldrà abonar els interessos de demora i despeses que, si escau, fossin deguts. En cas que el CLIENT tingués contractats altres subministraments amb VIVO ENERGIA i fossin efectuats pagaments parcials serà facultat del CLIENT declarar a quin dels deutes és aplicable el pagament. Si el CLIENT no exercités aquesta facultat, una vegada coberts els interessos i despeses, s'imputaran els pagaments a les factures vençudes de més antiguitat.

13. MODIFICACIO DE LES CONDICIONS DEL CONTRACTE

Qualsevol variació en les condicions del present Contracte, incloses les econòmiques, motivada per la modificació o entrada en vigor de disposicions legals de caràcter administratiu, mercantil o tributari, serà traslladada al CLIENT en la mesura que li resulti d'aplicació sense que això tingui la consideració de modificació contractual realitzada per VIVO ENERGIA. VIVO ENERGIA podrà introduir modificacions en les condicions del present Contracte, durant la vigència del mateix o de qualsevol de les seves pròrrogues, incloses modificacions sobre preus i descomptes, les quals seran notificades al CLIENT mitjançant correu postal ordinari, missatge de text (sms) o correu electrònic a l'adreça indicada a les Condicions Particulars, amb una antelació mínima d'un mes, informant-lo del seu dret a resoldre el Contracte sense cap penalització si no estigués d'acord amb aquesta modificació. Transcorregut aquest termini sense que el CLIENT hi hagi resolt el Contracte s'entendrà acceptada per part seva la modificació.

14. RESOLUCIÓ

El CLIENT ha estat expressament advertit que, en cas de resolució del Contracte, ha de formalitzar un contracte amb una nova comercialitzadora d'energia, atès que VIVO ENERGIA deixarà de comercialitzar l'energia al CLIENT i l'Empresa Distribuïdora podrà optar per suspendre el subministrament o per passar el subministrament del Client a la COR (Comercialitzadora de Referència) per al subministrament elèctric o TUR (Tarifa darrer Recurs) per al gas, segons correspongui. A més del que es disposa la legislació vigent, seran causes de resolució:

- La comunicació fefaent a VIVO ENERGIA emesa pel CLIENT amb un termini mínim de 15 dies d'antelació per a subministraments en baixa tensió o amb pressió ≤ 4 bars i de 30 dies per a alta tensió o pressió > 4 bars, sense perjudici que sigui aplicable el que s'estableix a la clàusula 15 en relació amb la penalització per resolució anticipada.
- L'incompliment pel CLIENT de qualsevol obligació dimanant del Contracte, en especial, la no formalització de la garantia comunicada per VIVO ENERGIA al CLIENT d'acord amb l'apartat 11 i l'impagament de les factures emeses per VIVO ENERGIA, la qual podrà resoldre el Contracte sense necessitat de previ avís, a partir dels 15 dies de la presentació al cobrament i venciment de la factura impagada de més antiguitat.
- La impossibilitat legal, física o tècnica de tramitar suspensió de subministrament.
- Les parts es comprometen formalment a notificar-se fefaentment i per escrit amb una antelació mínima de 15 dies, la presentació de qualsevol mena de sol·licitud voluntària de procediment concursal, acceptant expressament que l'incompliment de l'esmentat compromís és causa suficient i independent perquè l'altra part resolgui el present Contracte.

15. PENALITZACIO PER RESOLUCIO ANTICIPADA

En contractes d'energia elèctrica amb tarifa en baixa tensió, si la resolució té lloc abans d'iniciada la primera pròrroga del contracte, s'aplicarà una penalització equivalent al 5% del preu del contracte de conformitat al RD 1435/2002 pel consum estimat pendent de subministrament durant el període restant pactat, emprant a aquest efecte el mètode d'estimació de mesures vigent per al canvi de subministrador. Això no

obstant, en subministraments d'energia elèctrica el canvi de la modalitat de contractació a PVPC per part del client que pogués acreditar la condició de consumidor vulnerable segons al disposat en el Reial Decret 897/2017 es durà a terme sense cap mena de penalització ni cost addicional per al consumidor. En contractes d'energia elèctrica amb tarifa alta tensió, s'aplicarà una penalització per resolució anticipada equivalent al 5% del preu del contracte pel consum estimat pendent de subministrament tant al primer any de vigència com en qualsevol de les seves prorroques.

En contractes de gas natural per aquells consumidors amb dret a acollir-se a la tarifa d'últim recurs, si la resolució té lloc abans d'iniciada la primera prorroga del contracte, s'aplicarà una penalització equivalent al 5% del preu del contracte pel consum estimat pendent de subministrament durant el període restant pactat de conformitat al RDL 18/2022, emprant a aquest efecte el mètode d'estimació de mesures vigents per al canvi de subministrador.

Per a la resta de consumidors de gas natural s'aplicarà una penalització per resolució anticipada del 20% sobre el consum estimat pendent de subministrament tant en el primer any de vigència com en qualsevol de les seves prorroques.

16. RECLAMACIONS

El CLIENT podrà fer les reclamacions que estimi pertinents, en relació amb el present Contracte, mitjançant escrit dirigit a VIVO ENERGIA ENERGIA GLOBAL, S.A, Avinguda San Salvador 18 local, 08913 Badalona (Barcelona), a través del telèfon gratuït d'atenció al client 900.834.987 o per email a reclamaciones@vivoenergia.com.

Interposada una reclamació, si no s'hagués resolt al termini d'un mes o si resolta no fos estimada, el CLIENT podrà presentar la reclamació davant de les Juntes Arbitrals de Consum per als assumptes que VIVO ENERGIA hagi sotmès a arbitratge.

Les entitats competents a aquest efecte són les Juntes Arbitrals d'àmbit autonòmic i la Junta Arbitral Nacional de Consum.

Pot consultar més informació a: <http://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistemaarbitral-de-consum>.

17. CONTRACTACIÓ ELECTRÒNICA

En cas de contractació electrònica, un prestador de serveis de signatura electrònica, posarà a disposició del CLIENT la informació precontractual així com les condicions particulars, generals i econòmiques de contractació.

El CLIENT podrà, després de la seva lectura, procedir a l'acceptació de les mateixes generant així una prova electrònica de la seva acceptació. Un cop s'hagin dut a terme els registres telemàtics oportuns, la contractació electrònica s'entendrà perfeccionada des del registre del consentiment per part del CLIENT. Tot aquest procés serà verificat pel prestador de serveis de signatura electrònica, qui emetrà certificat electrònic acreditatiu de l'acceptació del contracte.

D'acord amb el que estableix el Codi 1255 del Codi Civil, ambdues parts accepten que la utilització del procediment descrit tingui per a aquestes la mateixa validesa que la utilització d'una signatura manuscrita produïda sobre un document en suport paper.

18. ABAST I COBERTURA DELS SERVEIS

A continuació, es detalla l'abast i la cobertura dels serveis que seran aplicables en cas de contractació per part del CLIENT de conformitat a les Condicions Particulars i Econòmiques del present contracte.

18.1. SERVEI DE MANTENIMENT PREMIUM GAS: El CLIENT tindrà accés a un servei de revisió biennal de la caldera prèvia petició, i un servei correctiu de la instal·lació individual de gas natural del punt de subministrament objecte del contracte.

a) Revisió biennal a petició del CLIENT per a caldera i instal·lació de gas natural. Es comprovarà el correcte funcionament dels següents elements: correcta estanquitat de la instal·lació receptora de gas, neteja de purgadors, estat de les vàlvules de tancament, comprovació dels elements de seguretat instal·lats, verificació de la qualitat d'aire del local i del seu sistema de ventilació, comprovació del tir dels aparells de gas, verificació de la pressió d'aigua de la caldera i estat del circuit hidràulic de calefacció. Inclou despeses de desplaçament i mà d'obra emprada per a la reparació revisió preventiva.

No estan inclosos: els danys provocats per un ús o conservació negligent de la instal·lació receptora i/o els seus aparells, els danys deguts a l'antiguitat o la inexistència de recanvis al mercat dels aparells connectats a la instal·lació (quan aquests resultessin tècnicament irreparables), la reparació d'aparells que haguessin estat manipulats prèviament per persones alienes al Servei Tècnic proporcionat per aquest servei, la reparació, adequació i/o neteja dels conductes de fums, les adaptacions i/o modificacions de la instal·lació de gas que requereixin l'emissió de certificats oficials, les reformes derivades de les necessitats de ventilació dels locals, els materials i/o recanvis emprats en la reparació d'avaries, els danys ocasionats per incendis, explosions, inundacions, gelades o altres causes extraordinàries, el transport de la caldera/escalfador a les instal·lacions del servei tècnic homologat de la marca, quan sigui necessari per procedir a la seva reparació, qualsevol treball d'obra civil. El servei de revisió biennal de la caldera a petició del CLIENT té un període de carència de 10 mesos des de la data d'activació d'aquest.

b) Servei Correctiu de Reparació d'avaries detectades pel CLIENT: es presta atenció sobre possibles defectes de funcionament de la instal·lació individual de gas, caldera, escalfador o circuit de calefacció. Inclou el pressupost, desplaçament i 1 hora de mà d'obra. El servei de reparació d'avaries té un període de carència de 30 dies a comptar de la data d'activació del contracte de subministrament.

EL CLIENT factura i autoritza expressament als professionals de VIVO ENERGIA i/o del Prestador a accedir al lloc on estiguin situades les instal·lacions per prestar el servei requerint-se, a més, que les mateixes siguin accessibles. Es consideraran com no accessibles i, per tant, no cobertes, aquelles instal·lacions o parts de la mateixa on l'accés depengui d'un tercer, o, segons el parer del professional de VIVO ENERGIA i/o del Prestador, no siguin fàcilment accessibles o es requereixin mitjans desproporcionats per la realització dels treballs.

El servei de manteniment se subscriu per un termini de durada d'un any i es prorrogarà de forma tàcita per períodes de la mateixa durada si cap de les parts manifesta la seva voluntat de resoldre'l amb una antelació mínima de 15 dies a la data del venciment. La resolució del Contracte per part del CLIENT amb anterioritat a la data de permanència acordada implicarà la resolució automàtica del servei de manteniment

contractat de forma complementària al subministrament d'energia, havent d'abonar el CLIENT l'import equivalent al 50% del preu del servei pel nombre de dies no efectius del període restant pactat.

Si la instal·lació es trobés en període de garantia legal del fabricant o distribuïdor, qualsevol actuació del Professional assignat pot cancel·lar la validesa d'aquesta garantia, no podent el CLIENT exigir responsabilitats per això a VIVO ENERGIA.

18.2. SERVEI BATERIA VIRTUAL: el CLIENT tindrà accés a un servei anomenat bateria virtual que permet per a cada cicle de facturació emmagatzemar l'import econòmic resultant de l'energia generada de la seva instal·lació fotovoltaica i no consumida (excedents) (el generador d'excedents) o bé utilitzar la compensació econòmica generada en altres punts de subministrament del mateix CLIENT (receptor). Aquesta compensació podrà ser calculada utilitzant un preu del kWh si així s'estableix a les condicions particulars o bé utilitzant el valor del preu horari de cassació d'energia al Mercat Diari d'OMIE per a cada període, descomptant el fee definit a les condicions particulars, sobre la corba de generació real del CLIENT o una corba de generació tipus de Xarxa Elèctrica en funció de la seva ubicació si no es disposa de la corba real. El CLIENT podrà disposar de la quantia econòmica emmagatzemada a la Bateria Virtual i utilitzar part o la totalitat de la quantitat econòmica esmentada per minorar una factura de subministrament. En cas que el CLIENT hagi seleccionat un import superior al de la factura sobre la qual descomptar aquest import, la factura de subministrament quedaria a zero i la part restant es tornaria a Bateria Virtual. En cap cas no es podrà descomptar una quantia superior que l'emmagatzemada a la Bateria Virtual. Amb aquest servei si el CLIENT té contractat més d'un punt de subministrament podrà reduir les factures de qualsevol dels punts de subministrament d'energia elèctrica i/o de gas activats. Per això, el CLIENT disposarà d'una opció a la seva àrea de l'Oficina Virtual on podrà consultar l'import econòmic acumulat, així com el llistat de tots els punts de subministrament sobre els quals podrà triar en quins CUPS i factura vol compensar l'import seleccionat de la Bateria Virtual.

En cas que el CLIENT no hagués satisfet al venciment qualsevol dels imports deguts en virtut d'aquest Contracte o que el CLIENT hagi incomplert qualsevol de les obligacions previstes en aquest, el CLIENT no podrà beneficiar-se de la quantia econòmica emmagatzemada a la Bateria Virtual. Si en data de liquidació de la darrera factura de subministrament, ja descomptada l'assignació de l'import econòmic procedent de la Bateria Virtual a deduir a la factura esmentada, hi ha compensació econòmica emmagatzemada a la Bateria Virtual no es procedirà al seu abonament. Així mateix, en cas de resolució anticipada del Contracte pel CLIENT no es procedirà a abonar l'import econòmic emmagatzemat de la Bateria Virtual. Mentre el CLIENT romanguí actiu en algun dels seus punts de subministrament amb Bateria Virtual contractada, la quantia econòmica corresponent a excedents emmagatzemats no caduca. En el moment en què el CLIENT sigui baixa de tots els punts de subministrament associats a Bateria Virtual, es podrà el valor que s'hagués emmagatzemat. El preu del servei vindrà determinat a l'Annex de condicions econòmiques del contracte mentre aquest estigui actiu en forma de quota mensual sobre el punt de subministrament del CLIENT que ostenti la condició de generador d'excedents i desitgi disposar de Bateria Virtual.

19. LEGISLACIÓ APLICABLE I JURISDICCIO

El Present Contracte de Subministrament estarà regit i serà interpretat d'acord amb la llei espanyola aplicable i, en particular, amb la Llei 24/2013 del Sector Elèctric, la Llei 34/1998 del Sector d'Hidrocarburs, i les seves normatives de desenvolupament. En cas que es produeixi qualsevol discrepància o controvèrsia amb motiu de la interpretació, aplicació o execució del present Contracte, VIVO ENERGIA i el CLIENT se sotmeten a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals del lloc on es presti el servei.

20. COMPLIMENT NORMATIU I ÈTIC

VIVO ENERGIA i el CLIENT garanteixen que tant ells com, si escau, els seus representants, administradors, treballadors i subcontractistes:

1. Compleixen la legislació que els sigui aplicable així com, reglaments i codis de conducta aplicables en matèria de prevenció de delictes i compliment normatiu.
2. No participaran en actes, pràctiques o comportaments que puguin constituir una vulneració de la normativa esmentada. Concretament, no adquiriran, posseiran, utilitzaran, convertiran, o transmetran béns, sabent que aquests tenen el seu origen en una activitat delictiva, o realitzaran qualsevol altre acte per ocultar o encobrir el seu origen il·lícit, o per ajudar la persona que hagi participat en la infracció o infraccions a eludir les conseqüències legals dels seus actes.
3. Estableixen i mantindran, si s'escau, les polítiques i els procediments adequats per garantir el compliment d'aquesta normativa.

PER PART DEL CLIENT (P.p.) SIGNATURA I SEGELL

NOM

CÀRREC

A

, el

de

de

FORMULARI DE DESISTIMENT

(Exclusivament per a clients considerats consumidors i usuaris als efectes previstos a la llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i normativa complementària i per a l'únic supòsit que desitgi desistir del contracte d'acord amb el que preveu aquesta norma)

NOMÉS emplenar en cas de desistiment, signar i enviar per correu postal o electrònic a aquesta adreça:

Molt senyors meus, per la present us comunic el meu desig d'exercir el dret de desistiment del contracte de subministrament signat per mi el dia _____ de _____ de _____, dins del termini legal de catorze dies naturals des de la signatura.

Cognoms, Nom _____

NIF: _____

Nº Contracte o CUPS: _____

Data i signatura: _____

VIVO Energía Futura, S.A.
 Departament Atenció Client
 Avenida San Salvador, 18 local
 08913 Badalona - Barcelona
 clientes@vivoenergia.com