



1 OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1 El objeto del presente Contrato, es el suministro de energía eléctrica para VIVA LUZ SOLUCIONES S.L. (en adelante VIVA LUZ) en el Punto de Suministro (CUPS) correspondiente a la dirección del Cliente indicada en las Condiciones Particulares, así como la prestación de los servicios adicionales indicados en las Condiciones Particulares, y las condiciones establecidas en las correspondientes Condiciones Generales.
- 1.2 Este Contrato de suministro es de carácter personal, el Cliente titular del Contrato deberá ser en todo momento el mismo usuario efectivo de la energía eléctrica suministrada, que no podrá utilizar para usos diferentes para los que fue contratada, ni cederlos, enajenarlos o poner a disposición de terceros.
- 1.3 Este Contrato se regirá por las estipulaciones contenidas en el mismo y por la normativa vigente en cada momento.

2 DURACIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO

- 2.1 La duración de este contrato es de 12 meses desde la activación de suministro con VIVA LUZ.
- 2.2 El Contrato se prorrogará de forma automática por períodos de igual duración, si ninguna de las partes manifestara su voluntad de resolverlo. Las prórrogas de estos contratos podrán ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de 15 días de antelación, sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato.
- 2.3 No obstante lo citado anteriormente, la vigencia del presente Contrato quedará condicionada a la verificación de la solvencia del cliente. Como consecuencia de esta verificación de solvencia, o en caso de producirse una situación de impago, VIVA LUZ, podrá condicionar la prestación del suministro a la presentación por el Cliente de una garantía de pago suficiente en forma de depósito o aval bancario según el modelo que proporcione VIVA LUZ en el debido caso. VIVA LUZ restituirá del Cliente la garantía recibida con posterioridad a la terminación del Contrato, reservándose la facultad de retener la misma por un importe de todos aquellos cargos no satisfechos, así como los cargos resultantes de cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente. En el caso de que la garantía no sea constituida en el plazo de 1 mes desde que haya sido requerida por VIVA LUZ al Cliente, el presente Contrato quedará resuelto sin obligación de indemnización alguna a favor del Cliente.

3 CONTRATACIÓN A DISTANCIA

- 3.1 El Cliente y VIVA LUZ están de acuerdo en que cualquier tema relacionado con el desarrollo del contrato y la notificación y contratación de otros productos que VIVA LUZ pueda ofrecer al Cliente, puedan producirse de forma telemática utilizando las medidas de seguridad adecuadas en cada caso.
- 3.2 Las partes acuerdan dar validez jurídica y consentimiento por parte del Cliente de las claves facilitadas por VIVA LUZ en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del Cliente.

4 SUBROGACIÓN Y CESIÓN

- 4.1 Para la subrogación o cesión de los derechos y obligaciones del Contrato, se deberá comunicar a VIVA LUZ, el cambio de titularidad siempre y cuando esté al corriente de pago. El nuevo cliente debe estar de acuerdo en el cambio y tendrá que proporcionar sus datos personales y de domicilio, así como los datos bancarios y una factura. El nuevo Cliente disfrutará de las mismas condiciones pactadas con el anterior titular.
- 4.2 VIVA LUZ, podrá ceder su contrato, derechos y obligaciones a otras empresas vinculadas o sucesoras de VIVA LUZ que puedan, en un futuro, dar servicio al cliente, siempre y cuando el Cliente esté informado.

5 AUTORIZACIONES DEL CLIENTE

- 5.1 La firma de este Contrato supone la autorización del Cliente a VIVA LUZ para suscribir con la Empresa Distribuidora, como mandatario o sustituto del Cliente, los contratos de acceso a las instalaciones que sean necesarios para el buen fin del Contrato, de modo que la posición de VIVA LUZ en el contrato de acceso será, a todos los efectos, la del Cliente. En cualquier caso, de acuerdo con la normativa aplicable, el Cliente mantendrá con la empresa Distribuidora, todos los derechos relativos al contrato de acceso y, en caso de resolución del presente Contrato, será titular del depósito de garantía que pudiera existir, así como de cualquier otro derecho asociado a la instalación, sin que pueda ser exigible, por parte de la empresa distribuidora, actualización alguna con motivo de la renovación contractual. Asimismo, en virtud de esta autorización y en aplicación de la normativa aplicable, el Cliente queda eximido del pago de la tarifa de acceso a la Empresa Distribuidora siempre que demuestre estar al corriente de pago con VIVA LUZ.
- 5.2 La firma del Contrato supone la autorización del Cliente a VIVA LUZ para que actúe ante la empresa distribuidora, realizando cuantas gestiones sean necesarias para el buen fin del suministro y para la modificación y cancelación del contrato de suministro que con anterioridad a la fecha del presente Contrato pudiera tener establecido con otras comercializadoras.



6 RESPONSABILIDADES

- 6.1 VIVA LUZ se hará responsable ante el Cliente del suministro de la energía eléctrica y de la contratación del acceso a la red en las condiciones establecidas en la normativa aplicable del presente contrato.
- 6.2 El Cliente se hará responsable de su instalación interior, inspecciones obligatorias y de mantener las instalaciones receptoras en perfectas condiciones.
- 6.3 La Empresa Distribuidora de la zona se encargará del mantenimiento de la red y de la calidad del suministro según la normativa aplicable.
- 6.4 Las partes quedan de acuerdo en que tanto la fuerza mayor como en caso fortuito quedan exentas de responsabilidad.

7 EQUIPOS DE MEDIDA

- 7.1 La conexión de las instalaciones y de los equipos de medida se realizará por la Empresa Distribuidora en las condiciones y plazos establecidos reglamentariamente (RD 1955/2000, Arts.103 y siguientes) o en la normativa que lo sustituya o modifique.
- 7.2 El Cliente permitirá el libre acceso a VIVA LUZ y a la Empresa Distribuidora en las instalaciones de medida, para las tareas de instalación, lectura, inspección, mantenimiento, control y verificación. Asimismo, facilitará el acceso a los datos de consumo.
- 7.3 En caso de que el contador de electricidad instalados u otros componentes (transformadores, etc.) estén en régimen de alquiler, los precios a facturar VIVA LUZ por los mismos serán los establecidos en la normativa vigente en cada momento, que serán facturados por el Empresa Distribuidora a la Comercializadora, y de este último al Cliente sin variación o incrementos / reducciones en el precio facturado por la Empresa Distribuidora. Estos precios incluyen las siguientes tareas realizadas por la Empresa Distribuidora: la instalación o adaptación de los equipos, el mantenimiento, la verificación, la validación de los consumos y su envío al Operador del Sistema Eléctrico, de acuerdo a sus requerimientos. Si se ofrecieran servicios de medición, el precio pactado se reflejará en las Condiciones Particulares.

8 CALIDAD DE SUMINISTRO

- 8.1 El suministro se realizará en las condiciones de calidad establecidas en la normativa vigente (RD 1955/2000, Artículos 101 a 103) y en la que la sustituya o modifique principalmente a la continuidad del suministro (número y duración de las interrupciones) y en la calidad del producto (características de la onda de tensión).
- 8.2 La responsabilidad sobre la disponibilidad y calidad del suministro es de la Empresa Distribuidora de la zona de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
- 8.3 Un incumplimiento de los índices de calidad, dará lugar a los descuentos en la facturación que establece el artículo 105 del RD 1955/2000 o normativa que lo sustituya o desarrolle. VIVA LUZ tramitará ante la Empresa Distribuidora la reclamación de las bonificaciones y descuentos que deba satisfacer al Cliente ésta última. Si se produjeran incumplimientos en la calidad de suministro, los trasladará a la factura una vez reconocidos.

9 PRECIO, TARIFA DE ACCESO Y VALORES REGULADOS

- 9.1 El precio del suministro y el de los servicios, así como las modificaciones que puedan haber, serán establecidos por las CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO con cada cliente, ya sea con oferta personalizada o una oferta estándar. En la oferta estándar el precio de la energía será indexado, variando en función del precio de compra de la energía en el mercado en cada momento.
- 9.2 VIVA LUZ efectuará el pago de los valores regulados tales como la tarifa de acceso, derechos de acometida, enganche, verificación, depósito de garantía y otros valores regulados que corresponda percibir a la Empresa Distribuidora de acuerdo con la normativa aplicable a cargo del Cliente, y los repercutirá al Cliente dentro del precio de suministro en una factura única. VIVA LUZ podrá modificar el precio de la potencia contratada. En ese caso deberá indicarse en las CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO del cliente. Igualmente, VIVA LUZ repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a re-facturaciones de consumos o que sea resultado de actos de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente.
- 9.3 Las variaciones de las tarifas de acceso y cualquier otra variación o modificación de los otros conceptos, actividades y valores regulados, que pueda aprobar la Administración para el período de vigencia del presente Contrato, serán trasladadas automáticamente a los precios. El Cliente podrá informarse llamando al teléfono de atención al cliente 900649295 de 9:00 H a 20:00H.

10 FACTURACIÓN Y PAGO

- 10.1 Facturación: VIVA LUZ facturará al Cliente de acuerdo con la lectura del consumo correspondiente, realizada por la Empresa Distribuidora de acuerdo con la normativa vigente. No obstante, se reserva la posibilidad de facturar con datos de consumo estimado en el caso de no existir lecturas, siempre de acuerdo con criterios de proporcionalidad respecto del consumo en el

mismo período del año anterior y en el caso de no haber, en las mensualidades anteriores que tuvieran consumos leídos. De no disponer de consumos en las mensualidades anteriores, los consumos se estimarán con criterios de proporcionalidad respecto a Clientes con las mismas características. A estos efectos, VIVA LUZ podrá realizar facturaciones complementarias una vez conocidos los consumos reales, de acuerdo con la normativa vigente.

El período de facturación dependerá siempre de la periodicidad con que la Empresa Distribuidora aporte las lecturas de los consumos. Las facturas detallan los consumos, indicando su carácter estimado y los precios pactados, así como el resto de conceptos de facturación. En la factura se detallan los impuestos y recargos incluidos en el precio, al que se incorporarán todos aquellos otros que puedan ser aprobados por la Administración durante la vigencia del Contrato. La facturación de energía reactiva, cuando proceda, se realizará según lo establecido en la normativa aplicable. Mensual o bimensualmente, se remitirá a los Clientes la factura correspondiente, sin perjuicio de que puedan acceder al detalle de sus consumos en el teléfono de Atención al Cliente. VIVA LUZ procederá a cargar en la factura de suministro del importe de los servicios contratados mediante un pago único anual o fraccionado en cuotas iguales, según se establezca en las condiciones particulares. En ambos casos el importe correspondiente será cargado en la primera factura de suministro que se emita una vez contratado el servicio.

- 10.2 Pago: El pago de las facturas o servicios que el Cliente tenga contratados con VIVA LUZ, serán efectivos mediante domiciliación bancaria a través de la cuenta facilitada por el Cliente, aplicando por defecto el sistema de cobro SEPA en formato CORE/COR1 o pudiendo utilizar el sistema B2B para empresas y autónomos, si VIVA LUZ lo cree preciso. Los pagos serán efectivos a partir de la fecha de la comunicación a la entidad bancaria correspondiente, según consumos reales o estimados. El cliente podrá solicitar por escrito otro método de pago al habitual, siendo VIVA LUZ quien notificará al cliente su aceptación o rechazo de la petición.
- 10.3 Demora en el pago: En caso de demora o falta de pago de uno o más suministros o servicios, VIVA LUZ podrá aplicar los intereses y penalizaciones que sean convenientes. Asimismo, el Cliente quedará incluido en el Sistema de Información de Puntos de Suministro de la Empresa Distribuidora, al que podrán tener acceso la Oficina de Cambios de Suministrador y las Comercializadoras que lo soliciten.
- 10.4 Suspensión de suministro: VIVA LUZ podrá pedir la suspensión de suministro a la Empresa Distribuidora si el Cliente no hiciera el pago dentro del periodo de tiempo acordado según la normativa vigente, con una comunicación previa al Cliente. Esto no exime al Cliente de la obligación de abonar los importes correspondientes según el contrato. Cualquier tipo de alteración o fraude de la red eléctrica, así como la manipulación o conexión directa, o en caso de que el Cliente no deje acceder, en horas hábiles, en el local donde haya instalados que deba inspeccionar VIVA LUZ, también podrá ser motivo para la suspensión del suministro.
- 10.5 Rescisión del contrato: Una vez llegada la finalización de 12 meses de contrato, VIVA LUZ tiene derecho a no renovar la contratación del Cliente en caso de que no haya realizado correctamente los pagos adecuados. En este caso, el cliente deberá ser informado.
- 10.6 Imputación de pagos: Antes de realizar el pago principal, el Cliente deberá pagar las deudas que, en su caso, sean necesarias. Si el Cliente tiene más suministros contratados con VIVA LUZ, deberá informar de qué pago se trata. En caso de que no lo haga, se asociará el pago en la factura de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio de VIVA LUZ.

11 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA GESTIONAR LAS RELACIONES CONTRACTUALES DEL CLIENTE CON VIVA LUZ

- 11.1 Según la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal (LOPD), el cliente queda informado por la incorporación de sus datos al fichero de clientes de VIVA LUZ con C.I.F. B66823881 y domicilio fiscal en SAN GABRIEL, 49 2 1 - 08350 Arenys de Mar (Barcelona), quien da la garantía de su confidencialidad.
- 11.2 En caso de necesidad de datos personales de terceras personas para la gestión de este contrato, el cliente se compromete a informar previa y expresamente al titular de los datos necesarios y obtener su consentimiento según lo establecido en el artículo 5.4LOPD.
- 11.3 El Cliente queda informado de que VIVA LUZ podrá consultar datos relativos a informaciones monetarias si fuera preciso y, VIVA LUZ se reserva el derecho de validar o no, el presente contrato en función de estos datos. El Cliente queda informado de que si no cumple los pagos correspondientes en los términos previstos en el apartado 10º del presente contrato y, según el Real Decreto 1720/2007, los datos referentes al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al incumplimiento de las obligaciones monetarias.
- 11.4 El Cliente queda informado de que los datos referentes del presente contrato de suministro, serán comunicados a la Administración Tributaria según las finalidades previstas en la ley 58/2003 General Tributaria y/o la ley 36/2006 de medidas de prevención de fraude fiscal, así como a cualquier Administración que sea necesaria. Igualmente queda informado de que los datos necesarios para gestionar el acceso a la red (identidad del cliente, dirección, consumo y las situaciones de impago), serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en el fichero del sistema de información de Puntos de Suministro, al cual podrán tener acceso la Oficina de Cambios del Suministrador y las comercializadoras que lo soliciten. El Cliente podrá prohibir expresamente la difusión de estos datos mediante un escrito a la Empresa Distribuidora, salvo que se encuentre en situación de impago. En este caso constará su CUPS y la información de esta situación.
- 11.5 El cliente puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al departamento de atención al cliente 900.649.295 de 09:00h. a 20:00h.



11.6 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA EL ENVÍO DE COMUNICACIONES COMERCIALES

- 11.7 El cliente acepta que le envíen información sobre ofertas propias o de terceros. Si el cliente no desea que sus datos sean tratados por VIVA LUZ con finalidad promocional podrá llamar al teléfono de atención al cliente indicado en la presente hoja de condiciones generales.
- 11.8 Según la ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico y la ley 32/2003 General de Telecomunicaciones, el cliente da su consentimiento para que VIVA LUZ envíe comunicaciones comerciales a través de los correos facilitados. Si el cliente desea no recibir ninguna comunicación comercial a través de internet puede comunicarlo a través del teléfono de atención al cliente 900649295 de 9:00 H a 20:00 H, o a través del correo electrónico info@vivaluzsoluciones.com

12 DERECHO DE DESISTIMIENTO

- 12.1 El cliente podrá revocar el consentimiento que da en el presente contrato sin ningún tipo de penalización durante los 14 días hábiles siguientes a la firma del contrato a través del teléfono de atención al cliente 900649295 de 9:00 H a 20:00 H, siempre y cuando la contratación se encuentre dentro del ámbito de aplicación del artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- 12.2 Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

13 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

- 13.1 El presente Contrato terminará, por mutuo acuerdo de ambas partes, por incumplimiento, especialmente por impago de cualquier cantidad debida de acuerdo a este Contrato, incluido el depósito de garantía y por desistimiento unilateral comunicando al otro por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción y sin perjuicio de las obligaciones de indemnización descritas en los puntos siguientes avisando con una antelación de 15 días hábiles.
- 13.2 En caso de resolución del Contrato por impago, el Cliente estará obligado a abonar a VIVA LUZ las cantidades debidas. En caso de existir algún tipo de garantía económica o depósito según se estipula en el apartado 2.3 de las presentes condiciones generales, VIVA LUZ se reserva el derecho de cobrar cualquier deuda existente utilizando dichas garantías.

14 RECLAMACIONES, LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO

- 14.1 El cliente podrá realizar las reclamaciones crea convenientes a través del teléfono de atención al cliente 900649295 de 9:00 H a 20:00 H, o a través del correo electrónico info@vivaluzsoluciones.com
- 14.2 Las presentes condiciones generales se rigen a todos los efectos por la legislación española. En caso de poner algún tipo de reclamación, deberá efectuarse en los juzgados o tribunales del lugar adecuado.

15 INFORMACIÓN DE INTERÉS

- 15.1 16.1 Al firmar el contrato de suministro eléctrico, el cliente declara haber leído y comprendido tanto las CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO como las CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO, así como la aceptación y conformidad de las mismas.