

## CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

**1ª.- Objeto.** El presente Contrato, de carácter personalísimo, tiene por objeto la adquisición por parte del Cliente a FACTOR ENERGIA, S.A. (en adelante FACTOR) de energía eléctrica y/o de gas natural canalizado, para su uso y consumo, todo ello de acuerdo con el presente Contrato, Condiciones Particulares y Anexos, y concretamente en puntos de suministro ubicados en territorio peninsular español y las Islas Baleares, siendo el Cliente el usuario final y efectivo de la energía suministrada. El presente Contrato se concierta sobre las circunstancias declaradas por el Cliente en relación al punto de suministro referenciado y son base para la aceptación del Contrato por FACTOR y en ellas se sustenta la validez del Contrato. Forma parte de la responsabilidad del Cliente que los datos aportados por éste en relación al punto de suministro objeto de Contrato, sus datos personales, así como sus manifestaciones y/o declaraciones en relación al mismo, en calidad de titular del punto de suministro, sean ciertos/as, obligándose a comunicar a FACTOR cualquier variación que pudiera producirse respecto a la información facilitada. Los servicios adicionales al suministro contratados por el Cliente, son accesorios al producto principal que es el suministro de energía.

**2ª.- Prestación del Consentimiento y Mecánica de Contratación.** El presente Contrato es de adhesión tanto a las Condiciones Generales como Particulares del mismo. La identificación del Cliente y su consentimiento a los términos y condiciones del presente Contrato se evidenciarán conforme a la modalidad de prestación del consentimiento que el Cliente elija entre las siguientes opciones: 1) Mediante la firma física del mismo por parte del Cliente estampada en el Contrato; 2) A través de los medios telemáticos de firma electrónica a distancia que FACTOR ENERGIA tenga habilitado en cada momento y que pueden ser (a título de ejemplo y no limitativo): (i) la remisión vía mensaje SMS de un código al número de teléfono móvil indicado por el Cliente consignado en el Contrato y su posterior introducción por parte del mismo bien en el enlace de contratación remitido por correo electrónico o SMS bien en el cuestionario de contratación de la página web corporativa en caso de contratación web a iniciativa del Cliente (ii) la remisión de un mensaje por SMS o correo electrónico al Cliente con un enlace a una plataforma de contratación electrónica mediante firma certificada por un tercero de confianza para la firma del contrato con la pulsación del botón de firma u otro medio similar o análogo en prueba de aceptación; en todos los casos habiendo podido visualizar el Cliente el contrato para su lectura previamente a la prestación del consentimiento. Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el Cliente mediante los referidos medios telemáticos empleados por FACTOR ENERGIA en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo. El Cliente será responsable de custodiar y guardar secreto en relación con su código o a los enlaces transferidos, que son personales e intransferibles, manteniendo indemne a FACTOR ENERGIA ante cualquier uso indebido del mismo por parte de terceros distintos del Cliente titular.

**3ª.- Precio y peajes aplicados** El Cliente efectuará el pago de los suministros, y servicios adicionales que haya efectivamente contratado en su caso, de acuerdo a los precios y Condiciones establecidos en las Condiciones Particulares y Anexo de servicios adicionales. El precio de venta de los suministros aparece detallado en las Condiciones Particulares, de conformidad con la legislación vigente al día de la fecha del presente Contrato y de aplicación al inicio del suministro de energía acordado en este Contrato. El Cliente abonará los precios establecidos en las Condiciones Particulares, que podrán ser actualizados por la variación del coste de los componentes considerados para su fijación que son ajenos a la voluntad de las partes, en especial de los conceptos regulados (por ejemplo, peajes de transporte y distribución, cargos del sistema, precios de la energía en los mercados organizados, pagos por capacidad, fondos aportados al IDAE, etc.), tanto por la variación del coste de los ya existentes como por el establecimiento de nuevos conceptos regulados. Los precios expresados en las Condiciones Particulares incluyen los peajes de acceso a las redes y los demás conceptos regulados que se indican en las presentes Condiciones Generales. Igualmente, FACTOR repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones de consumos o que sea resultado de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente. En caso de que la empresa Distribuidora realice un cambio en el grupo tarifario del punto de suministro del Cliente, FACTOR ENERGIA aplicará al Contrato los precios vigentes de FACTOR ENERGIA para el grupo tarifario que le corresponda al punto de suministro del Cliente.

**IPC:** Los precios contratados podrán ser actualizados el 1 de enero de cada año sin previa comunicación según la variación positiva correspondiente al IPC real (índice de precios de consumo interanual en el momento de la actualización en noviembre. **Definiciones variables Fórmulas Indexadas: Precio Mercado Diario (OMIE):** Precio horario del mercado diario publicado por el operador del mercado (accesible al Cliente en la web pública del operador del mercado [www.omie.es](http://www.omie.es)). **Pagos por Capacidad (PC):** Coste regulado relativo al Pago por Capacidad legalmente establecido y correspondiente al grupo tarifario del punto de suministro del Cliente. **Servicios De Ajuste (SA):** Coste de los servicios que permiten garantizar la seguridad y calidad del suministro eléctrico y, la coordinación de los sistemas de producción y transporte. Se tomará como referencia la liquidación inicial provisional segunda más 0,0007 €/kWh. **Costes Del Operador (CO):** Coste regulador relativo a los honorarios del operador de Mercado (OMIE) y del operador del Sistema (REE). **Penalización por Desvío (PD):** Cuando el consumo en una hora difiere de la compra en la misma hora. Se facturará a 0,001 €/kWh. **Margen Comercialización (MC):** Coste expresado en €/kWh que incluye el coste de desvío y la remuneración de FACTOR ENERGIA por la gestión de la energía del Cliente en el Mercado. **Pérdidas (PE):** Pérdidas en la red de transporte de electricidad tal y como quedan definidas en la legislación y sean aplicadas por el operador del Sistema. **Peajes de Transporte y Distribución (PA):** Coste Regulado correspondiente a las tarifas de Acceso de Terceros a las Redes de transporte y distribución. **Fondo Nacional de eficiencia Energética (FNE):** Aportaciones equivalentes en concepto de Fondos para la eficiencia gestionados por el IDAE. **Coste de Financiación (CF):** Coste referente al coste de financiación implícito en el pago previo de la energía del Cliente al operador del mercado (OMIE) por parte de FACTOR ENERGIA a la facturación al Cliente equivalente al 0,9% del importe total de la factura con impuestos incluidos. **Impuesto Especial sobre la Electricidad (IEE):** la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social. **Impuesto de Valor Añadido (IVA):** Impuesto sobre el valor añadido. **Precio del Mercado Diario (Mibgas):** Precio diario de desbalance de compra publicado en <http://www.mibgas.es>, para Clientes tele medidos: Media ponderada de los precios diarios del período facturado. Clientes NO tele medidos: Media aritmética para el período de consumo facturado. **Mermas (ME):** Pérdidas en la red de distribución de Gas tal y como queda definido en la legislación vigente. **Impuesto Municipal (IM):** Coste correspondiente a las haciendas locales equivalentes al 1,5%. En el caso de que la Tarifa contratada por el Cliente fuese la "Del Mes" el precio se actualizará cada trimestre natural con los mismos parámetros que la Tarifa Index y con un valor de Mibgas que podrá ser el mayor entre: i) el precio máximo diario correspondiente al siguiente trimestre natural (GQES\_Q+1), ii) el precio máximo diario correspondiente al siguiente mes (GMAES), publicados en los últimos 7 días laborables anterior al trimestre natural de aplicación en <http://www.mibgas.es>.

**Peajes:** Sin perjuicio de lo detallado en la Cláusula 12ª del presente contrato, las partes acuerdan que Factor facturará como **peajes de acceso**, al Cliente que tenga tarifas RL, la suma de los siguientes peajes: Salida de la red de transporte, Acceso a las redes locales y Recuperación de otros costes de regasificación. Así mismo, Factor facturará como "**otros peajes**" el canon del Término fijo de almacenamiento subterráneo variabilizado considerando VEINTE (20) días. En el caso de tarifas RLPS, los **peajes de acceso** facturados por Factor serán la suma de los siguientes conceptos: Acceso a las redes locales y Recuperación de otros costes de regasificación y los "**otros peajes**" se corresponderán con el canon del Término fijo de almacenamiento subterráneo variabilizado considerando VEINTE (20) días, el Término fijo y variable de carga de cisternas considerando 365 días, el Término fijo y variable del peaje de almacenamiento de gas natural licuado considerando OCHO (8) días. Adicionalmente se facturarán los cargos, tasas de la CNMC y cuotas del GTS vigentes en cada momento.

**Clientes Conectados a Redes de Gas con conexión a una planta satélite:** Si el Cliente estuviese conectado a una red de distribución de Gas Natural con conexión a una planta satélite los costes del servicio de transporte de gas desde la planta de regasificación hasta la planta satélite y la descarga en dicha instalación, que en su caso se generen, no están incluidos en el precio y podrán ser repercutidos por FACTOR ENERGIA al Cliente, dentro de la factura de consumo correspondiente como un servicio adicional a este Contrato. Dichos precios no son fijos y pueden sufrir variaciones, lo que el Cliente conoce y acepta.

**4ª.- Duración.** Este Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma y mantendrá su vigencia durante un periodo inicial de UN (1) año natural (contado de fecha a fecha) a partir de la fecha de inicio del suministro, prorrogándose por iguales períodos de tiempo si ninguna de las Partes lo denuncia a la otra con una antelación de QUINCE días previamente al vencimiento de la primera anualidad o de cualquiera de sus prórrogas. Los servicios adicionales o el suministro de electricidad de origen renovable, que, en su caso, se hubieran contratado por el Cliente, son accesorios al producto principal que es el suministro de energía, por lo que surtirán efectos a partir de la fecha de inicio del suministro de energía, quedando su vigencia condicionada a la del presente Contrato. La fecha de inicio del suministro vendrá condicionada a la concesión por parte de la empresa distribuidora de los correspondientes accesos a las redes de distribución, de modo que el suministro comenzará en la fecha en que se hagan efectivos dichos accesos. En el supuesto de que el acceso fuera finalmente denegado y por ende, no llegará a iniciarse el suministro, ninguna de las partes tendrá derecho a reclamar a la otra indemnización o compensación alguna. Si bien el presente Contrato es Dual para suministro de electricidad y gas natural, las fechas de alta y baja serán independientes y

diferenciadas para cada punto de suministro: a) la fecha de alta coincidirá con la fecha de inicio del suministro conforme a lo indicado anteriormente y activación del cambio de comercializador por parte de la compañía distribuidora y b) la fecha de baja coincidirá con la activación de la misma por parte de la distribuidora según el motivo de baja correspondiente. En caso de tener contratados electricidad y gas natural, la baja de un suministro no implicará automáticamente la baja del otro. La eventual causa de suspensión, finalización o resolución anticipada, según el caso, se tendrá en cuenta para cada punto de suministro y servicio contratado.

**5ª.- Energía de origen renovable (Energía Verde).** A solicitud del cliente marcando la casilla correspondiente en las Condiciones Particulares, FACTOR suministrará la totalidad de la electricidad consumida por el Cliente de origen renovable durante la vigencia del Contrato. El importe adicional de dicho suministro renovable obedece al conjunto de gastos y servicios prestados para la gestión y obtención del correspondiente certificado emitido por la CNMC (Circular 1/2018, de 18 de abril, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se regula la gestión del sistema de garantía de origen de la electricidad procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia). El certificado emitido por la CNMC con posterioridad al período de suministro, será accesible al Cliente en el Área Privada a la que accederá con sus contraseñas correspondientes

**6ª.- Equipo de Medida.** El Cliente deberá disponer de un equipo de medida verificado y homologado, de conformidad con la legislación vigente en cada momento. La falta de datos de medida del consumo eléctrico y/o de gas natural al tiempo de emitir la factura, facultará a FACTOR para la realización de estimaciones razonables y facturar en base a las mismas, regularizándose la facturación en el período de facturación en que se disponga de datos reales y, en todo caso, anualmente, todo ello según la normativa vigente. El precio a satisfacer por el Cliente en concepto de alquiler, lectura e instalación de los equipos de medida será el establecido en la normativa vigente en cada momento o por la empresa distribuidora. El Cliente notificará a FACTOR ENERGIA cualquier irregularidad o anomalía que existiera en los equipos de medida. El Cliente responderá del buen estado de su instalación y de la realización y/o inspecciones obligatorias, mantener el estado de conservación, las instalaciones receptoras, los aparatos de consumo y de su uso adecuado. El Cliente es responsable de los daños propios y a terceros que sean causados por una instalación o conservación defectuosa de los equipos de medida. El Cliente permitirá a la empresa Distribuidora (y en su caso a la Comercializadora en caso de requerirlo ésta) el libre acceso a los equipos de medida y, en su caso, a los demás elementos, para las tareas de instalación, inspección, lectura, mantenimiento, control y verificación. El incumplimiento de dicha obligación facultará a FACTOR ENERGIA a resolver el Contrato. La detección por parte de la empresa Distribuidora de anomalía o manipulación en el equipo de medida u otro tipo de fraude conllevará la facturación complementaria de los consumos según valoración comunicada por la empresa Distribuidora a FACTOR ENERGIA, conforme a lo dispuesto en los art. 96 y 87 del Real Decreto 1 955/2000. El Cliente responderá de dicha regularización de facturas o facturación complementaria incluso en el supuesto que la manipulación en el contador o fraude detectado por la empresa Distribuidora derive de un ilícito penal (independientemente de su autoría) o en el caso de que el Cliente no sea el usuario efectivo de la energía en dicho momento, siendo el Cliente responsable ante FACTOR ENERGIA en su calidad de titular del punto de suministro. Adicionalmente, en los supuestos de manipulación del equipo de medida o cualquier tipología de fraude detectada por la empresa Distribuidora, dicha circunstancia otorgará derecho a FACTOR para resolver el Contrato. De acuerdo con el RD 1955/2000, la empresa Distribuidora es la única responsable de realizar las lecturas de los consumos de energía. El Comercializador utilizará las lecturas aportadas por la Distribuidora para la facturación al Cliente, así como para la liquidación de dicha medida frente al Operador del Sistema. En el supuesto de no disponer a tiempo de las lecturas, e equipo de medida funcionase de forma deficiente o fallara y no se dispusiera de los datos de consumo para cualquiera de los períodos horarios, o bien los datos registrados por el equipo de medida fueran ilegibles, FACTOR podrá facturar una cantidad estimada, tomando como referencia los consumos históricos de su punto de suministro (preferiblemente el promedio de los últimos tres meses) o en caso de no disponer de estos, una estimación de consumos razonable tomando como referencia puntos de suministro de similares y/o análogas características. Una vez la empresa Distribuidora facilite las lecturas FACTOR ENERGIA, se procederá a la regularización.

**7ª.- Permanencia.** No existe plazo mínimo de permanencia.

**8ª.- Calidad de Suministro.** La calidad del suministro se ajustará a lo establecido en la normativa vigente y demás disposiciones aplicables. En el supuesto que la empresa distribuidora incumpla con los estándares legales de calidad, FACTOR colaborará con el Cliente en la defensa de sus intereses y derechos frente a la Empresa Distribuidora, agente legalmente responsable de la calidad del suministro conforme a lo dispuesto en el art. 40.1a) de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y artículos 36 y 41.1 c) del RD 1955/2000.

**9ª.- Área Privada de Cliente.** FACTOR facilitará los códigos de acceso del Área Privada de Clientes sita en la página web corporativa de la compañía. En el Área Privada el Cliente dispondrá sin ánimo de exhaustividad de la factura de suministro/s electrónica, comunicaciones relativas a modificaciones contractuales, un recordatorio de los números de teléfono gratuitos de atención telefónica de FACTOR y del teléfono de la compañía distribuidora para supuestos de averías o incidencias en el suministro de gas natural, así como la dirección postal y direcciones de correo electrónico donde poder dirigir reclamaciones o consultas, así como cualquier información que deba el comercializador poner a disposición de sus Clientes según la legislación vigente.

**10ª.- Domiciliación.** El Cliente autoriza expresamente a FACTOR a domiciliar mensualmente el cobro de los importes derivados de la ejecución del Contrato. Asimismo, autoriza expresamente a FACTOR a enviar órdenes a su entidad financiera para adeudar en su cuenta, los recibos correspondientes a las facturas que se originen como consecuencia de la relación comercial entre ambas Partes. La autorización expresa se entenderá efectuada en el momento en que el Cliente manifieste su consentimiento, efectuado tal como se indica en las Condiciones Particulares y/o Anexos del presente Contrato.

**11ª.- Facturación y Pago.** FACTOR emitirá con periodicidad mensual una factura con el precio correspondiente al consumo de energía del mes natural anterior y, en su caso, de los servicios accesorios contratados. En caso de que el Cliente haya seleccionado la opción de facturación electrónica (marcando la correspondiente casilla en las Condiciones Particulares) se entenderá que el mismo otorga su consentimiento expreso para que la recepción de la factura se haga a través de medios electrónicos. En el Área Privada el Cliente dispondrá de la factura de suministro electrónica con periodicidad mensual, recibiendo previamente por correo electrónico un mensaje conforme ya dispone de la misma. El Cliente podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento solicitándolo mediante correo electrónico a [atcliente@factorenergia.com](mailto:atcliente@factorenergia.com). La factura indicará un teléfono de atención VEINTICUATRO (24) horas de la empresa distribuidora, en el que poder contactar en caso de averías, urgencias y/o incidencias en el suministro. Las cantidades facturadas deberán abonarse por recibo bancario domiciliado, en un plazo máximo de QUINCE (15) días desde el fin del mes de suministro. El Cliente podrá modificar la domiciliación bancaria del pago de las facturas cumplimentando una nueva autorización bancaria, con una antelación mínima de TREINTA (30) días a la fecha debida para el pago. Los pagos demorados más de TREINTA (30) días devengarán interés de demora igual al interés legal del dinero incrementando en tres puntos porcentuales, desde la fecha original en que debería haberse efectuado el pago hasta la fecha en que dicho pago se haya realizado íntegramente, reservándose FACTOR el derecho a notificar la mora al Cliente, mediante correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente en las Condiciones Particulares del presente Contrato y/o mensaje de texto SMS enviado al número de teléfono móvil facilitado igualmente por el Cliente en las Condiciones Particulares del presente Contrato, cuando ésta se haya producido. Cualquier pago atrasado realizado deberá ser abonado con los intereses hasta entonces acumulados. Del mismo modo, cualquier modificación de los datos administrativos de contacto deberá ser comunicada por escrito y corroborada expresamente por FACTOR. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39 del Real Decreto 1720/20 07 de 21 de diciembre, se informa al Cliente que en caso de impago en los términos pactados y cumplirse los requisitos previstos en el artículo 38.1 del mencionado cuerpo legal, FACTOR quedara facultado para comunicar los datos del Cliente relativos al impago a la distribuidora y/o a los ficheros comunes de información sobre solvencia patrimonial y crediticia. La falta de pago por el Cliente de cualquier cantidad adeudada facultará a FACTOR a suspender el suministro de gas y/o electricidad sin perjuicio de la facultad de FACTOR de ejecutar las garantías y/o de resolver el Contrato. Los conceptos sujetos a regulación que se enumeran de forma no exhaustiva, tales como impuestos, cánones, tributos, complementos tarifarios, término de potencia y energía, alquiler de equipos, lectura, consumo de energía reactiva, costes producidos por los excesos en la potencia demandada sobre la potencia contratada, pagos relacionados con los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, derechos de alta, inspección u otros derechos de acometida necesarios para atender el nuevo suministro o modificación del ya existente, que correspondan a la Compañía Distribuidora, no computarán a efectos de descuento y serán facturados al Cliente de conformidad con la legislación aplicable en el momento del consumo.

**12ª.- Modificación de las Condiciones Económicas y/o Contractuales.** Las Partes acuerdan que FACTOR queda facultada para modificar los términos contractuales o el precio establecido en las Condiciones Particulares del presente Contrato. En el supuesto de una modificación contractual o de precio, FACTOR lo notificará al Cliente con la antelación y previsiones establecidas en la normativa sectorial vigente. Dicha comunicación podrá realizarse por carta, correo electrónico o en factura, en el apartado de "información de su interés", y/o en el área privada de clientes, pudiendo el Cliente resolver el contrato sin coste adicional en cuanto reciba el aviso en caso de no aceptar las nuevas condiciones contractuales. Las eventuales modificaciones del grupo tarifario y/o conceptos regulados no tendrán consideración de modificación de las condiciones económicas establecidas en el Contrato. El contenido de las anteriores cláusulas queda sujeto a las modificaciones legales generales y particulares que rigen el ordenamiento jurídico, y en especial las relativas al sector eléctrico y gasista durante el periodo de vigencia del Contrato, sin que ello tenga consideración de modificación de las condiciones económicas establecidas en el Contrato. Sin embargo, si el presente Contrato derivara en situaciones de desequilibrio económico, imposibilidad de continuar correctamente con el servicio o fuera contrario al objeto del Contrato de suministro, previo acuerdo mutuo de las Partes, se procederá a la resolución del presente Contrato.

También se exceptúan de lo anterior, no teniendo la consideración de modificación ni revisión de precios, las actualizaciones en el precio del suministro que traigan causa de cambios legislativos que afecten a conceptos regulados y/o cargos del sistema, así como a la aportación equivalente en concepto de Fondos gestionados por el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía) por parte de FACTOR. En estos casos, el precio del suministro se actualizará de forma transparente y/o retroactiva (si fuera el caso) para reflejar los cambios los mencionados conceptos y no requerirán una comunicación previa por parte de FACTOR ni una aceptación por parte del Cliente. Los derechos de acometida, enganche o extensión que en su caso deban abonarse a la Compañía distribuidora, serán asumidos en todo caso por el Cliente. Dado el carácter no profesional del Cliente, se aplicará el Impuesto Especial de Hidrocarburos conforme a usos distintos a los del carburante y usos como carburante en motores estacionarios (0,65 €/GJ o 0,00234 €/kWh), según epígrafe 1.10.1 de la tarifa 1ª del artículo 50.1 de la Ley IIEE.

**13ª.- Supuestos de Fuerza Mayor.** Se entiende por "Supuesto de Fuerza Mayor" aquellos supuestos o circunstancias que afecten a cualquiera de las Partes (la "Parte Afectada") en el cumplimiento de sus obligaciones, diferentes del pago de dinero, y que se escapen al control razonable de la Parte Afectada, y que la Parte Afectada no pueda evitar, solucionar o prever con diligencia razonable. Los Supuestos de Fuerza Mayor son casos imprevisibles e inevitables. Si cualquiera de las Partes desea acogerse a un Supuesto de Fuerza Mayor como causa para amparar el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, deberá avisar a la otra Parte inmediatamente (tan pronto como sea razonablemente posible), exceptuando que el Supuesto de Fuerza Mayor sea de carácter público al haber tenido difusión en los medios de comunicación de masas. No obstante, en ningún caso una causa de fuerza mayor podrá amparar o justificar una negativa al pago del producto ya entregado.

**14ª.- Ajuste de Parámetros de Contratación.** El Cliente autoriza expresamente a FACTOR a actuar en su nombre, y en especial a modificar las Condiciones del Contrato de acceso de terceros a la red ante la empresa distribuidora, siempre que con ello no se perjudique económicamente al Cliente y no se comprometa ni merme la calidad y la garantía del suministro eléctrico y/o de gas del Cliente. Dichos cambios podrán ser en la potencia contratada, solicitud de la instalación de maxímetro o de un nuevo equipo de medida, o cambios en la tarifa de acceso. En caso de que dichos cambios no hayan sido expresamente solicitados por el Cliente, sino que hayan sido promovidos de forma proactiva por FACTOR, será FACTOR quien asuma el coste de los mismos, salvo en los casos en que la modificación conlleve la necesidad de normalización de la potencia contractual y/o se requiera por parte de la compañía distribuidora la actualización de la documentación técnica de la instalación eléctrica y/o de gas del Cliente para su adecuación a la normativa vigente. Transcurrido un año a contar desde la activación de tal modificación contractual, el Cliente tendrá derecho a beneficiarse en la próxima anualidad de un importe no inferior al 10% del ahorro anual obtenido en su caso. En dichos supuestos, el Cliente seguirá manteniendo frente a la Distribuidora todos los derechos relativos al Contrato de acceso y, en caso de resolución del presente Contrato, seguirá siendo titular del depósito de garantía que pudiese existir. El Cliente acepta que, en el momento de finalización del Contrato con FACTOR, mantendrá las condiciones contractuales que tuviera en ese momento, asumiendo directamente el coste de cualquier cambio contractual que decida en ese momento o en el futuro.

**15ª.- Suspensión del Suministro y Resolución contractual.** FACTOR podrá suspender el suministro, y adicionalmente resolver el Contrato si así lo desea, sin que de ello pueda derivarse responsabilidad alguna imputable a FACTOR frente al Cliente, en los siguientes casos: 1) Por impago, esto es en el caso que el Cliente no hubiera satisfecho, a su vencimiento, cualquiera de los importes debidos en virtud de este Contrato, remitiendo a tal efecto FACTOR un requerimiento de pago al Cliente (al domicilio del Cliente y/o a la dirección del punto de suministro), otorgando un plazo de pago voluntario tras el cual se podrá proceder a interrumpir el suministro en la forma y plazos establecidos en la normativa vigente (en el suministro de electricidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 RD 897/2017). La falta de recepción de dicho requerimiento por parte del Cliente por causas no imputables a FACTOR ENERGIA otorgará plena validez al requerimiento a tales efectos. Sin perjuicio de lo anterior, FACTOR ENERGIA podrá remitir requerimientos de pago a la dirección de correo electrónico del Cliente. Dicha comunicación podrá indicar que el Contrato quedará resuelto en caso de no verificarse el pago en el plazo otorgado. Una vez realizado el pago de lo adeudado dentro del plazo otorgado, inclusive los intereses correspondientes, se instará a la empresa Distribuidora, agente legalmente responsable, a restablecer el suministro en el plazo más breve posible, salvo que FACTOR hubiera optado por resolver el Contrato de suministro conforme lo establecido anteriormente. 2) En caso de fuerza mayor o situaciones de las que pueda derivar amenaza cierta para la seguridad de las personas o las cosas, 3) En caso de deficiencias en materia de seguridad y/o de funcionamiento, según la normativa vigente, de las instalaciones del Cliente, o cuando las mismas o los aparatos consumidores no cuenten con las autorizaciones necesarias; 4) Cuando se manipulen las instalaciones y/o equipos de medida o control o se evite su correcto funcionamiento; 5) Por deficiente conservación de las instalaciones por parte del Cliente, cuando ello suponga peligro para la seguridad de las personas o bienes; 6) En caso de indisponibilidad de la red de transporte o de distribución y en aquellos supuestos en los que resulte necesario efectuar tareas de mantenimiento, reparación, sustitución o ampliación de las instalaciones de transporte o distribución; 7) Cuando el Cliente no permita sin causa justificada el acceso a las instalaciones afectas al suministro de gas natural o electricidad contratado para inspeccionar las instalaciones o efectuar las lecturas de contador; 8) Riesgo o amenaza cierta para las personas o bienes o casos de fuerza mayor. 9) Cuando se haga un uso de la energía eléctrica y/o gas en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato; 10) Por cualquier causa que la normativa sectorial vigente determine como causa de suspensión del suministro. Cuando la suspensión y/o resolución del Contrato sea imputable al Cliente, éste abonará los gastos de desconexión, reconexión, y los demás derivados de la misma, incluidos los judiciales. La suspensión del suministro se comunicará al Cliente con la antelación mínima prevista en la normativa sectorial vigente, según sea el caso. Sin perjuicio de las causas de resolución indicadas, se establece expresamente que cualquier impago relativo al presente Contrato facultará a FACTOR a dar por vencida anticipadamente la eventual financiación otorgada al Cliente (aplicable en los casos en que el Cliente hubiera adquirido equipos o instalaciones a FACTOR con pago financiado). En tales casos, dado que el pago de las cuotas de financiación se realiza mediante domiciliación bancaria junto a la factura correspondiente al suministro eléctrico y/o de gas del punto de suministro asociado, el impago total o parcial de dicha factura o cargo bancario que contemple dichas cuotas otorgará a FACTOR el derecho a suspender el suministro y/o resolver el presente Contrato en los términos antes mencionados. Del mismo modo, FACTOR tendrá idéntica facultad de cancelación anticipada de la financiación en el supuesto de que el Cliente cause baja por cualquier causa del presente Contrato de suministro, no se prorrogue el mismo a su vencimiento o se resuelva por las causas establecidas legal o contractualmente. En dichos casos, el Cliente perderá el beneficio del plazo otorgado en méritos de dicha financiación y deberá devolver el total importe pendiente de pago del préstamo, estando facultado FACTOR a exigir la totalidad del importe adeudado y sus correspondientes intereses en su caso. Por otro lado, FACTOR podrá resolver el presente Contrato de suministro en el supuesto de resolución del Contrato de adquisición de dichos equipos o instalaciones y/o de su financiación asociada por las causas allí previstas.

**16ª.- Reserva.** Debido a que el presente Contrato es de adhesión, estando inserta escaneada la firma del legal representante de FACTOR, esta se reserva expresamente el derecho unilateral de desistimiento del Contrato de suministro, sin mediar formalidad alguna, con anterioridad al inicio del suministro de electricidad y/o de gas natural.

**17ª.- Cambio de Titularidad del Contrato.** Un Cliente podrá ceder su Contrato a otro consumidor si hubiera cumplido con todos los pagos debidos, si el uso del inmueble se destina a la misma finalidad, se hubiera previamente presentado una solicitud de cambio de titularidad del Contrato que acredite que el nuevo titular es el usuario efectivo de la energía por título legítimo sobre el punto de suministro y medie la correspondiente aceptación de FACTOR, quien, en su caso, gestionará ante la Empresa Distribuidora la regularización del Contrato de Acceso, a cuya efectividad quedará condicionado el citado traspaso. En este supuesto, FACTOR quedará habilitado a modificar sin previo aviso las Condiciones contractuales en caso de que el nuevo titular modifique el perfil de consumo del punto de suministro, así como el volumen anual de consumo que sirvió como referencia para la aplicación del precio pactado en las Condiciones Particulares.

**18ª.- Legislación y Fuero.** El presente Contrato se halla sujeto a la legislación española. Todas las divergencias que pudieran surgir entre las Partes en relación con la interpretación, cumplimiento o incumplimiento del presente Contrato será tratado por los juzgados y tribunales competentes de acuerdo con la legislación aplicable. No obstante, FACTOR ofrece la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumple los requisitos de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Concretamente, FACTOR está adherida al Sistema Arbitral de Consumo de la Junta Nacional de Consumo (<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistemaArbitral/organos>). Conforme el art. 98 RD 1955/2000, para reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el Contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos, podrá dirigir su reclamación administrativa al órgano competente en materia de Energía de la Comunidad Autónoma correspondiente. Para cualquier duda o aclaración, puede dirigirse a [notificaciones@factorenergia.com](mailto:notificaciones@factorenergia.com).

**19ª.- Separabilidad.** Si cualquier cláusula de este contrato fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha cláusula o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, y el presente contrato permanecerá vigente en todo lo demás, teniéndose por no puesta tal cláusula o la parte de la misma que resulte afectada, por lo que ninguna otra parte o disposición del presente contrato quedará anulada, invalidada, perjudicada o afectada por tal nulidad o ineficacia.

**20ª.- Cesión.** El Cliente autoriza expresamente la cesión del presente Contrato a favor de otra entidad de su mismo Grupo empresarial (en el sentido del art. 42 del Código de Comercio) o participada por FACTOR a título de socio u accionista, sin más formalidad que la mera comunicación al Cliente. Dicha

cesión se hará extensiva y alcanzará su efectividad a la domiciliación de los correspondientes recibos de pago del precio del presente Contrato.

**21ª.- Servicio de atención al Cliente.** FACTOR pone a disposición del Cliente un teléfono gratuito de atención al Cliente, 900 649 028, y un correo electrónico, atcliente@factorenergia.com, en los que poder trasladar quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones en relación al presente Contrato. Sin perjuicio de que puedan dirigirse también al número de fax 902.808.559 o a la dirección postal Calle Orense 68 9º, 28020 Madrid. Si El Cliente desea dar de baja su Contrato lo notificará por e-mail a (bajas@factorenergia.com), fax (902 808 559) o burofax dirigido a Calle Orense 68 9º, 28020 Madrid.

## ANEXO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN PARA SERVICIOS ADICIONALES (EN SU CASO)

### 1.- Servicios de Mantenimiento:

Los servicios adicionales subcontratados por FACTOR ENERGIA son los que a continuación se detallan, dichos servicios podrán ser solicitados por el Cliente que los haya previamente contratado, en el número de teléfono 900 535 774. Asimismo, únicamente podrán ser beneficiarios, de los servicios de revisión de gas personas físicas:

#### a) Emergencia HOGAR:

Electricidad de Emergencia: Cuando, a consecuencia de una avería en las instalaciones eléctricas particulares de la vivienda habitual del Asegurado se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, se organizará la intervención de un electricista a la mayor prontitud posible. Se aplicará la cobertura de las reparaciones siempre que dichas reparaciones sean necesarias para: protegerle frente a riesgos para la salud, Mantener la seguridad y habitabilidad de su vivienda y protegerlo, así como a las demás pertenencias de los daños causados por la avería.

En un plazo máximo de tres (3) horas desde la recepción del aviso de la avería, personal técnico acreditado acudirá a la vivienda en horario de 8:00 a 23:00. Los gastos de reparación se establecen hasta un máximo de 3 horas por intervención de las reparaciones de la red eléctrica doméstica a partir del contador, siempre que los daños que hayan dado lugar a dichas reparaciones sean a causa de cortocircuito y no hayan sido causados por una interrupción de servicios por parte del Distribuidor de electricidad. Los trabajos realizados tienen una garantía de seis meses. El servicio engloba todos los costes de reparación: Desplazamiento, mano de obra e impuestos siempre que no superen los límites del servicio, en cuyo caso el excedente será abonado por el Beneficiario.

#### b) Mantenimiento GAS:

CONFORT GAS. Incluye la revisión de la caldera / calentador de gas en conformidad norma RITE RD 1027/2007 o normativa que lo sustituya, un servicio de asistencia con intervención en plazo de 24 horas (En días laborables) desde la recepción a FACTOR del aviso por el titular del Contrato y estando al corriente de pago de dicho servicio. En caso de emergencia, visita del profesional en menos de 3 horas laborables (se considerará un servicio con carácter de emergencia cuando se detecte una fuga de gas en el domicilio). El precio incluye los gastos de desplazamiento y las tres primeras horas de mano de obra, excluyendo el coste de piezas y materiales. El resto de horas de mano de obra, así como las piezas y materiales, serán facturados por EL COLABORADOR al Cliente de FACTOR, previa aceptación del presupuesto correspondiente que se emitirá sin coste alguno para El Cliente de FACTOR. Máximo 3 avisos al año de asistencia. Tras la revisión preventiva se facilitará a El Cliente de FACTOR un certificado de la revisión realizada donde se detallarán las anomalías observadas el día de la visita

CONFORT GAS PLUS. Incluye todos los servicios y carencias descritos en el apartado CONFORT GAS y adicionalmente las operaciones a subsanar el deficiente funcionamiento de la caldera que impida obtener los resultados de rendimiento energético establecidos en el RITE. Desplazamiento, presupuesto y las tres primeras horas de mano de obra son gratuitas (estando en estas tres horas las requeridas para el diagnóstico de la avería y reparación).

CONFORT GAS PREMIUM. Dicho servicio incluye todos los servicios descritos en el apartado CONFORT GAS PLUS, y adicionalmente el Cliente de FACTOR tendrá un saldo de 150 euros por año de vigencia del Contrato, del que se irán descontando el importe de las piezas sustituidas hasta cubrir el máximo de 150 euros, una vez superado el importe de 150 euros el Cliente de FACTOR tendrá que abonar el exceso directamente a EL COLABORADOR el día del servicio. La cobertura de piezas tiene una carencia de 6 meses desde la activación del suministro de gas.

En los tres supuestos, según el alcance de los acuerdos alcanzados por FACTOR ENERGIA con la correspondiente empresa subcontratada que preste efectivamente el/los servicio/s, la revisión de la caldera/calentador de gas podrá tener una carencia de hasta 6 meses desde la activación del suministro de gas.

### 2.- Exclusiones.

Se excluyen expresamente del Contrato los siguientes puntos:

- a. Actuaciones de elementos ubicados fuera de las instalaciones asociadas al punto de suministros del presente Contrato;
- b. Quedan excluidas las siguientes estancias de la vivienda: garaje, trasteros, anexos, piscina, iluminación exterior y comunidad de vecinos;
- c. Instalaciones las cuales hayan sido manipulados por personas ajenas a FACTOR ENERGIA o del Servicio Técnico;
- d. Materiales o repuestos empleados en la reparación de averías de equipos en los que no se encuentren piezas de repuesto en el mercado por motivos de obsolescencia o falta de fabricación.
- e. Reparaciones de daños materiales ocasionados por una avería.
- f. Transporte, retirada y colocación de aparatos a las Instalaciones del Servicio Técnico para su reparación.
- g. Trabajos de obra civil/albañilería.
- h. Calderas o equipos de más de 70 kW o más de 10 años de antigüedad, así como gasodomésticos y/o aparatos de climatización;
- i. Trabajos en altura (superior a 2 metros) y cualquier actuación que no atienda al objeto exclusivo de este Contrato.
- j. Trabajos que impliquen la tramitación de Certificados Oficiales.
- k. Operaciones sobre termos eléctricos y acumuladores de agua caliente que pudieran estar asociados a la instalación de distribución de agua caliente sanitaria
- l. La sustitución de termostatos
- m. La sustitución de radiadores
- n. Están excluidas las reparaciones de calderas en las que esté en vigor las garantías del fabricante.

### 3.- Forma de pago de los servicios de mantenimiento.

La prima de los servicios adicionales de mantenimiento es DOCE (12) meses, que se prorroga de forma mensual en la factura de suministro.

### 4.- Penalización por baja anticipada del servicio adicional de mantenimiento.

En caso de que el Cliente solicite la baja anticipada de alguno de los servicios adicionales de mantenimiento, el mismo deberá abonar las cuotas restantes hasta completar el año de duración pactado. Si el Cliente causa baja del Contrato de suministro, salvo que el Cliente manifieste su voluntad de mantener el servicio contratado de mantenimiento, se facturará al Cliente la indicada penalización por baja anticipada.

## 5.- Acceso.

El Cliente facilitará el acceso al Local o Vivienda al personal debidamente acreditado por FACTOR ENERGIA. El Cliente garantiza que su instalación es accesible; se considera como no accesible y por tanto no cubierta, los elementos y/o partes de las instalaciones no visibles y/o no accesibles en el momento de la actuación por interposición de mobiliario, o cualquier otra estructura.

## 6.- Garantías y responsabilidades.

En el caso de que la instalación se encuentre en periodo de garantía cualquier actuación del Servicio Técnico sobre la misma puede cancelar la validez de dicha garantía original ante el Servicio Técnico Oficial. El Cliente al firmar el parte de los servicios realizados por el Servicio Técnico, queda enterado de la citada cuestión sin que pueda exigir responsabilidad alguna al mismo. No obstante, el Servicio Técnico ofrecerá una garantía de SEIS (6) meses por las reparaciones realizadas, salvo que normativamente se disponga un plazo superior.

La garantía comienza a partir de la finalización de los trabajos realizados y se entiende total sobre la reparación efectuada e incluye los gastos de desplazamiento, piezas y mano de obra.

Las actuaciones en la Instalación realizadas por personas ajenas a Servicio Técnico y los daños causados por dichas personas anulan la garantía de reparación, así como cualquier responsabilidad de Servicio Técnico y FACTOR ENERGIA no serán causa de responsabilidad:

- a. Los fallos producidos en la instalación como consecuencia del manejo incorrecto de la misma por el Cliente o terceros;
- b. Los fallos preexistentes en la Instalación;
- c. Las averías y daños producidos por causa de fuerza mayor o caso fortuito;
- d. Los daños producidos por elementos ocultos y/o expresamente los producidos por un mantenimiento inadecuado;
- e. El normal desgaste de la Instalación;
- f. Si no resultase posible el cumplimiento de las obligaciones por causas derivadas de la propia instalación y/o ajenas en todo caso a FACTOR ENERGIA y/o Servicio Técnico.
- g. El Cliente será el único responsable de subsanar cualquier anomalía detectada por Servicio Técnico.

## 7.- Resolución del Contrato de servicio de mantenimiento.

Además de las causas contempladas en las presentes Condiciones Generales, el servicio adicional de mantenimiento podrá dejar de prestarse por las siguientes causas:

- a. Imposibilidad de acceso a la Vivienda por su ocupante, para prestar los servicios contratados;
- b. Falta de autorizaciones administrativas que resulten preceptivas para el funcionamiento de las instalaciones del Cliente;
- c. Falta de subsanación de las anomalías que figuran en el informe emitido por FACTOR ENERGIA para adecuar la instalación a la normativa;
- d. Inexistencia de suministros de electricidad y/o gas natural en la vivienda. FACTOR ENERGIA se reserva el derecho de no actuar sobre aquellos equipos o instalaciones cuya antigüedad y estado de conservación impidan la correcta ejecución de los trabajos objeto de este Contrato. Dado que el servicio FACTOR ENERGIA no incluye en su cobertura a Comunidades de Propietarios, garajes y parkings, FACTOR ENERGIA podrá dejar de prestarlo en el momento en el que tenga conocimiento de que en el Cliente concurre tal circunstancia.
- e. No obstante, FACTOR quedará eximida de cumplir con los plazos anteriormente descritos cuando concurren circunstancias geográficas climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso se contactará con el Cliente a efectos de informarle de las mismas.