

Condiciones generales del Contrato – EasyGO desde la plataforma Glovo

1.- Objeto

El presente Contrato tiene por objeto la prestación de los Servicios contratados, según las prestaciones que se establecen a continuación, por parte de la comercializadora Naturgy Iberia, S.A. ("Naturgy") en las instalaciones sitas en el domicilio o local que el cliente particular haya informado en la contratación del servicio contratado.

Naturgy podrá subcontratar total o parcialmente con terceros, que cuenten con todas las autorizaciones preceptivas, la ejecución de cualquiera de los Servicios objeto del presente Contrato.

Descripción de los servicios:

Repara tu caldera: Asistencia y/o reparación de los defectos de funcionamiento de la instalación individual de gas, sistema de calefacción (circuito hidráulico, caldera y radiadores), de la caldera o calentador y productores de agua caliente sanitaria cuando para su reparación se precise la asistencia a domicilio, y cuyo origen no provenga de causa ajena a la misma. No se incluyen instalaciones comunitarias.

Reparación aire acondicionado: Asistencia y/o reparación de los defectos de funcionamiento del aire acondicionado/bomba de calor.

Reparación eléctrica: Asistencia de un técnico especialista cuando no haya luz en la vivienda o en la fase en la que se encuentra la nevera.

Reparación lavadora: Asistencia y/o reparación de los defectos de funcionamiento de la lavadora.

Reparación frigorífico: Asistencia y/o reparación de los defectos de funcionamiento del frigorífico.

Reparación lavavajillas: Asistencia y/o reparación de los defectos de funcionamiento del lavavajillas.

Cerrajería: Asistencia, y/o reparación en caso de que se requiera la apertura de puerta, siempre que no se pueda acceder o salir de la vivienda (o a su aparcamiento si es una vivienda unifamiliar); reparación y/o sustitución de bombín, pomo y manilla, cuando impida el acceso a la vivienda; y reparación o sustitución de cierre/cerradura de hogar, en los casos que quede desprotegido o impida salir o entrar. El contratante es el ocupante con justo título de la vivienda.

Condiciones de la intervención:

Intervención Urgente

Asistencia en menos de 3 horas: el servicio se prestará en el plazo de tiempo más breve posible, y en todo caso en un plazo inferior a tres (3) horas desde la concertación de visita salvo cuando concurren circunstancias geográficas, climatológicas o de fuerza mayor que impidan su cumplimiento, en cuyo caso Naturgy quedará eximido de cumplir el plazo informando al Cliente de las referidas circunstancias.

Intervención no urgente

Asistencia con visita concertada con el cliente dentro de la franja horaria contratada.

Elementos del Proceso de concertación de la intervención:

En un plazo no superior a 30 minutos desde la contratación del servicio a través de la plataforma Glovo, Naturgy contactará telefónicamente con el cliente para concretar la realización del servicio y le solicitará los datos necesarios para confirmar los datos recibidos por GLOVO y el número de DNI para la realización de una factura posterior que, una vez realizado el servicio, se la hará llegar al cliente por email.

En caso de no localizar al Cliente en el plazo de 30 minutos, NATURGY dará por ilocalizable al Cliente y se avisará a GLOVO para que anule el servicio.

Las franjas horarias para la prestación de los servicios serán las siguientes:

- (i) entre las 8h y las 18h, de lunes a viernes.
- (ii) entre las 18h y las 8h, de lunes a viernes.
- (iii) sábados (24 h).
- (iv) domingos y festivos (24h).

Para que Naturgy pueda garantizar la asistencia dentro de la franja horaria escogida por el cliente, éste deberá contratar el servicio, como mínimo, con 3 horas de antelación a la hora de finalización de dicha franja horaria.

En caso de que la contratación no se realice con la antelación indicada, Naturgy podría no tener disponibilidad de asistencia dentro de la franja horaria contratada en cuyo caso concertaría con el cliente la visita para el siguiente día hábil durante la misma franja horaria contratada.

Si el cliente contratase la asistencia en sábado más tarde de las 21h, Naturgy podría no tener disponibilidad de asistencia ese día en cuyo caso concertaría con el cliente visita para el primer día hábil.

El precio del servicio variará en función de la franja horaria contratada por el cliente, de conformidad con los precios informados en la plataforma GLOVO.

El servicio incluye el desplazamiento y mano de obra hasta un máximo de 3 horas.

Queda excluido del precio la sustitución de piezas y material adicional. En caso de que para llevar a cabo la reparación fuese necesaria la sustitución de piezas o material adicional, el cliente deberá abonar su precio directamente al técnico especialista, previa aceptación del correspondiente presupuesto.

Garantía

Naturgy responde de los defectos atribuibles a la instalación, reparación y trabajo realizado que se manifiesten en un plazo de seis meses, desde la fecha que se acomete el servicio contratado.

Dicha garantía incluye:

- Gastos de desplazamiento.
- El coste de mano de obra empleada en la reparación.
- Reparación de las averías provocadas en el producto debido a una instalación deficiente.

En el caso que la avería sea provocada por un problema ajeno a la reparación realizada por Naturgy, el Cliente deberá abonar el coste de desplazamiento

Y de la mano de obra al técnico especialista que acuda a su domicilio, previa aceptación del correspondiente presupuesto.

Quedarán fuera de garantía los equipos que hayan sido manipulados por el Cliente o un tercero alterando sus características.

2.- Exclusión de responsabilidad de Naturgy

Naturgy no será responsable de los daños personales o materiales resultantes de un uso o conservación indebidos de los elementos cubiertos por el presente Contrato, salvo que dichos daños sean debidos a las actuaciones de Naturgy.

Naturgy tampoco será responsable de los daños causados a terceros por los elementos cubiertos por el presente Contrato ni de los daños ocasionados a dichos elementos por heladas, incendios, explosiones, inundaciones u otras catástrofes.

El Cliente declara conocer que las intervenciones de Naturgy sobre aparatos o instalaciones que se encuentren en período de garantía son susceptibles de interrumpir la validez de la misma, por lo que asume dicha consecuencia derivada de la intervención de Naturgy, manteniéndole indemne en tal sentido.

3.- Entrada en vigor y duración

El presente contrato entrará en vigor en el momento en que el Cliente finalice el proceso de Contratación del Servicio mediante locución telefónica efectuada con Naturgy.

4.- Condiciones económicas

El precio de los servicios es el que consta en las condiciones económicas que el Cliente ha visualizado a través de la plataforma Glovo. El precio incluye IVA o cualquier otro tributo que grave el servicio.

5.- Condiciones de pago

El cobro del precio del servicio lo efectuará Glovo en calidad de gestor del cobro de Naturgy. El cobro se realizará en la tarjeta bancaria facilitada por el cliente en el momento de la contratación del servicio en la plataforma Glovo. En caso de estar sujeta la contratación del servicio a alguna promoción o descuento, ésta se le aplicará automáticamente por parte de Glovo al importe a pagar.

El cobro se efectuará a las dos horas de la concertación del servicio.

Naturgy emitirá una factura por la totalidad del servicio.

6.- Causas de resolución del Contrato

El contrato podrá resolverse por parte del cliente cuando el técnico especialista no haya acudido a su domicilio en el plazo informado por Glovo en el momento de la contratación.

7.- Cancelación y Derecho de desistimiento

El cliente podrá cancelar el servicio a través de la app de GLOVO y se le aplicará un coste en concepto de penalización en función del momento en que se realice la cancelación de conformidad con los siguientes supuestos:

- a. Si el Cliente cancela la contratación del servicio antes de que NATURGY haya contactado con el instalador, la cancelación no tendrá coste para el Cliente
- b. Si el Cliente cancela la contratación del servicio después de que NATURGY haya asignado un instalador y éste ya haya iniciado el trayecto hacia el domicilio del Cliente, la cancelación tendrá el coste íntegro del servicio para el Cliente.

El Cliente tendrá derecho de desistimiento conforme con el Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre y dentro del término legal de 14 días naturales desde la contratación.

Para su ejercicio deberá cumplimentar el formulario adjunto como Anexo y enviarlo a Naturgy y a Glovo para su conocimiento.

8.- Reclamaciones

Las reclamaciones de los Clientes se canalizarán a través del canal de reclamaciones de que dispone la App GLOVO.

GLOVO atenderá y dará respuesta a las mismas en atención a su naturaleza. GLOVO responderá ante el Cliente de las reclamaciones presentadas por éste en la gestión del Servicio.

9.- Subcontratación

Naturgy podrá subcontratar total o parcialmente con terceros, que cuenten con todas las autorizaciones preceptivas, la ejecución de cualquiera de los Servicios objeto del presente Contrato.

10.- Información sobre protección de datos de carácter personal

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Respecto a la gestión y contratación de los servicios EasyGo, Naturgy Iberia, S.A. (en adelante, Naturgy), con domicilio en Avenida San Luis nº 77, 28033, Madrid; será el Responsable del tratamiento de los datos.

Naturgy ha nombrado formalmente un Delegado de Protección de Datos. Los datos de contacto son los siguientes:

- Dirección Postal: Plaça del Gas, 1 - C.P. 08003 Barcelona
- Correo electrónico: dpd-dpo@naturgy.com

¿Con qué finalidad y legitimación tratamos sus datos?

Sus datos personales serán tratados por Naturgy con la finalidad de mantener y cumplir con la relación de negocio formalizada. Legitimación: La base legítima del tratamiento es la ejecución del contrato con el interesado.

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Sus datos personales serán conservados durante el plazo de tiempo necesario para alcanzar la citada finalidad y, una vez cumplida ésta, durante los plazos legales que resulten de aplicación.

¿A quiénes comunicaremos sus datos?

Con el objeto de garantizar el correcto desarrollo de la relación contractual, así como dar cumplimiento a obligaciones legales, sus datos de carácter personal podrán ser comunicados a:

- Organismos y administraciones públicas.
- Proveedores que sean necesarios, con el fin único y exclusivo de cumplir con la relación de negocio creada.

¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

El interesado puede ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de los datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de sus datos, a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, así como a retirar su consentimiento en cualquier momento dirigiéndose por escrito al Servicio de Atención al Cliente en Plaça del Gas nº 1, 08003 de Barcelona, con la referencia "Solicitud Protección de Datos – Contratación EasyGo" o a la dirección de correo derechoslopdcliente@naturgy.com, adjuntando una copia del documento que acredite su identidad (DNI/NIE).

¿Cómo hemos obtenido sus datos?

Los datos personales que Naturgy trata del interesado son los datos que Glovo ha facilitado a Naturgy tras haber solicitado los interesados el servicio EasyGo a través de la APP de Glovo y haber consentido la comunicación de sus datos a Naturgy para la finalidad mencionada.

En este sentido, el interesado garantiza que todos los datos que facilite a Naturgy en el proceso de contratación mediante locución telefónica son suyos, exactos y ciertos.

La comunicación de sus datos personales es un requisito necesario para celebrar la contratación del servicio, de modo que, si no facilita los datos, no podremos gestionar su contratación.

¿Ante qué autoridad puede ejercitar sus reclamaciones?

El interesado puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en relación con la respuesta que haya recibido de Naturgy al atender sus derechos. No obstante, con carácter previo, podrá dirigirse al Delegado de Protección de Datos de Naturgy, quien resolverá la reclamación en el plazo máximo de dos meses a contar desde la recepción de la reclamación.

10.- Comunicaciones/Dirección legal

Se entenderán válidamente hechas todas las notificaciones al Cliente (incluidas las relacionadas con la gestión del cobro), por correo ordinario o electrónico a la dirección facilitada por el Cliente, así como mediante mensajes de voz o SMS al teléfono móvil que haya sido facilitado por el Cliente. La dirección legal (domicilio social) de Naturgy es: Avenida San Luis, 77 28033 Madrid.

11.- Servicio atención al cliente/Vías de solución de conflictos

Para cualquier tipo de queja, reclamación e incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, así como cualquier solicitud de baja o de información sobre aspectos relativos a la contratación o suministro, o sobre comunicaciones recibidas, puede dirigirse por escrito al Departamento de Atención al Cliente de Naturgy sito en Plaça del Gas nº 1, 08003 Barcelona, personarse en los centros de Atención al Cliente indicados en la página web www.naturgy.es, llamar al servicio de atención telefónica 900 100 251, enviar un fax al 900 105 050, o dirigirse a la dirección de correo electrónico servicioatencioncliente@naturgy.com.

Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con su Contrato o con la facturación derivada del mismo, podrán ser resueltas administrativamente por la Oficina Municipal de Información al Consumidor o por el órgano competente en materia de consumo o de energía de la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se efectúe el suministro

12.- Fuero

Ambas partes contratantes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar en que se preste el servicio.

13.- Otras cuestiones de interés

Si desea información sobre medidas de eficiencia energética, perfiles comparativos de su consumo de energía y las especificaciones técnicas de los electrodomésticos que puedan servir para reducir el consumo de los mismos, puede consultar:

• IDAE Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía: www.idae.es, C/Madera, 8

- 28004 Madrid -Tel. 913 14 66 73

• CNMC: www.cnmc.es, Sede Alcalá: Alcalá 47 - 28014 Madrid –Tel. 91 432 96 00

ESCRITO DE DESISTIMIENTO
Remitir únicamente si desea anular el presente Contrato

Si Usted lo que desea es ejercer el derecho de desistimiento y anular el presente Contrato, según lo establece el Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre y dentro del término legal de 14 días naturales desde la contratación, puede remitir a Naturgy Iberia, S.A. la siguiente información confirmando su voluntad de anulación de este contrato llamando al 900 408 080 o por email a las siguientes direcciones: srecescoperacbcn@naturgy.com

Sí, quiero anular el presente Contrato EasyGo

En, a de de 20.....

Firma:

Nombre y apellidos:

D.N.I.

Domicilio del suministro del Contrato que desea anular: