

# CONDICIONS GENERALS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE GAS NATURAL

La lectura de les condicions generals i particulars del servei per part del client és condició necessària i prèvia a l'activació dels serveis, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes condicions, que també es troben publicades al web de la CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA (d'ara endavant, "el comercialitzador"), <https://bonarea-energia.com>, i que són les següents:

## 1. OBJECTE

La finalitat d'aquest contracte és el subministrament de gas natural (d'ara endavant, "el servei") per part del comercialitzador al punt de subministrament corresponent a l'adreça del client indicada en les condicions particulars del contracte a través de la xarxa de distribució del distribuïdor, i determinar les condicions per les quals es durà a terme el servei, que serà d'acord amb els termes reflectits en les condicions particulars i generals.

Per a això, el client haurà de disposar d'un punt de subministrament amb la connexió de servei necessària per unir el subministrament exterior amb l'interior de l'edifici. I el comercialitzador disposarà dels contractes de proveïment i d'accés a les instal·lacions de gas necessaris per donar cobertura al subministrament previst en aquest contracte.

## 2. AUTORITZACIÓ DEL CLIENT

El client, a través de la signatura i l'acceptació d'aquest contracte, autoritza el comercialitzador a actuar com a representant seu davant l'empresa distribuïdora; a subscriure els contractes d'accés de tercers a la xarxa de subministrament que calguin, i a totes les gestions que siguin necessàries per al bon fi d'aquest contracte, així com a gestionar la modificació o resolució del seu contracte de subministrament actual amb altres comercialitzadors; per a això, la posició legal del comercialitzador en el contracte (ATX) és amb caràcter general la del client.

El client es compromet a no rescindir el contracte d'ATX que el comercialitzador formalitza al seu nom amb l'empresa distribuïdora en la qual està en vigor el contracte de subministrament. En qualsevol cas, l'empresa distribuïdora mantindrà totes les obligacions relacionades amb el contracte ATX amb el client.

## 3. FACULTAT D'ELEGIR I MODIFICAR LA TARIFA

El client podrà triar la tarifa, en funció de la pressió de la xarxa a la qual estigui connectat.

Així mateix, podrà modificar la tarifa aplicable, comunicant-ho al comercialitzador, sempre que no hagin transcorregut 12 mesos des de la darrera modificació o quan s'hagin produït canvis en l'estructura tarifària que l'afectin.

## 4. MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS

Correspon al client mantenir en un perfecte estat de conservació la instal·lació receptora, inclosos els aparells de consum, així com fer-ne un ús adequat, duent-hi a terme aquelles millores o modificacions de la instal·lació que reglamentàriament es determinin. Així mateix, haurà de garantir que les seves instal·lacions compleixin els requisits tècnics i de seguretat establerts per la normativa vigent.

El client haurà de dur a terme les revisions obligatòries de les instal·lacions amb la periodicitat i l'abast que estableixi la legislació que correspongui.

El propietari o qui representi la comunitat de propietaris, en cas que existeixi, es responsabilitzarà de la conservació de les instal·lacions comunes de l'edifici. L'empresa distribuïdora serà responsable de la conservació de les instal·lacions de la xarxa de distribució fins a la clau de connexió de servei de l'immoble, inclosa aquesta.

Si la comercialitzadora oferís serveis addicionals de manteniment d'instal·lacions i aparells de gas natural, el preu pactat serà el reflectit en les condicions particulars del contracte de manteniment.

## 5. EQUIP DE MESURA

La connexió de les instal·lacions i dels equips de mesura es durà a terme per part de la distribuïdora en les condicions i els terminis establerts per la normativa RD 1434/2002, art. 48 a 51, o per la normativa que la modifiqui o substitueixi.

Cada punt de subministrament disposarà d'un equip de mesura adequat al volum i a la pressió del gas subministrat. El manteniment i les comprovacions periòdiques establertes seran responsabilitat del propietari dels equips de mesura.

El client haurà de garantir l'accés físic a la seva instal·lació a l'empresa distribuïdora i, si escau, a la comercialitzadora i als seus treballadors o contractistes, degudament acreditats, de manera que puguin fer-hi les feines oportunes que amb caràcter general calguin per a una prestació eficaç del servei objecte d'aquest contracte, i en compliment de la normativa en vigor.

El client es compromet a no manipular els components de la instal·lació, especialment l'equip de mesura. En cas que el comptador del gas natural instal·lat o altres components estiguin en règim de lloguer, els preus a facturar seran els establerts per la normativa vigent en cada moment, i seran facturats per l'empresa distribuïdora a la comercialitzadora i fets repercutir per aquesta al client.

## 6. VERIFICACIÓ DELS EQUIPS DE MESURA

Tant el client com l'empresa distribuïdora podran sol·licitar la verificació de l'equip de mesura, emprant per a això els serveis d'un laboratori acreditat. Les despeses generades per la comprovació i la verificació del comptador aniran a càrrec del sol·licitant, en cas que el funcionament resulti correcte, i a càrrec del propietari de l'equip, en cas contrari.

## 7. QUALITAT DEL SUBMINISTRAMENT

El distribuïdor de la zona del punt de subministrament queda obligat a la disponibilitat i qualitat del subministrament, d'acord amb la normativa vigent, i a mantenir la continuïtat del subministrament i la qualitat del producte (qualitat del gas i odorització).

La comercialitzadora es compromet a traslladar a la facturació del client les bonificacions, els descomptes o les indemnitzacions que pugui aplicar-hi el distribuïdor per incidències a la seva xarxa. Si calgués modificar el valor de referència del poder calorífic superior (PCS), el canvi es podrà fer prèvia autorització de l'òrgan administratiu competent. En qualsevol cas, les modificacions que calgui dur a terme no suposaran cap cost per a l'usuari.

## 8. LECTURA DE CONSUM

El distribuïdor és el responsable de fer lectures del consum de gas. El comercialitzador emprarà aquestes lectures per a la facturació al client.

## 9. PREU

El client pagarà al comercialitzador pel subministrament de gas i pels serveis addicionals que hagi contractat, d'acord amb el preu que es determini en les condicions generals o particulars d'aquest contracte. El preu de venda inclou la matèria primera, els cànon i peatges per l'accés de tercers a les instal·lacions gasistes vigents en el moment de l'oferta i altres despeses de gestió i operació que siguin aplicables.

Las variacions que puguin alterar aquests components respecte al valor de referència indicat es traslladaran automàticament als preus des del moment en què entrin en vigor, sense que això es consideri com una modificació de les condicions contractuals segons els termes d'aquest acord.

El preu final resultant no inclou, i per tant es veurà incrementat amb l'impost sobre el valor afegit del 21%, o el vigent al moment, l'impost especial sobre hidrocarburs de 0.00234€ per cada kWh consumit y segons la taxa vigent al moment, i qualsevol altre tribut o modificació dels existents que siguin aplicables en cada moment com a conseqüència del subministrament segons s'estableixi legalment i s'informarà al client en la següent factura. En matèria impositiva, en les taxes reduïdes, superreduïdes o altres d'anàlogues, serà aplicable la taxa que s'apliqui en cada moment, sempre que el client aporti la documentació que acrediti el seu dret a l'aplicació de la dita taxa impositiva i altres requisits que determini la llei per a la seva aplicació. El client és l'únic responsable que les dades comunicades en cada moment siguin les correctes, i haurà de rescabalar el comercialitzador pels danys i perjudicis que pugui ocasionar en cas de comunicació incorrecta o no veraç.

Així mateix, el comercialitzador farà repercutir al client qualsevol quantitat reclamada per la distribuïdora a causa de la refacturació dels consums o que sigui el resultat d'actes d'inspecció en relació amb el punt de subministrament del client. Les despeses que s'originin per treballs d'enllaç, connexió, verificació o anàlegs, lloguer d'equips i altres que siguin necessaris per atendre nous subministraments o per a l'ampliació o modificació d'un d'existent que correspongui al distribuïdor també aniran a càrrec del client.

En cas que existeixin cànon sobre les instal·lacions receptores comunes (IRC) o altres cànon, es facturaran al client els imports que facturi la distribuïdora.

Cada pròrroga del contracte implicarà la fluctuació del preu, respecte als elements no regulats per la normativa, experimentats per l'índex de preus al consum (àmbit nacional) en un termini de 12 mesos immediatament anterior a la data de cada pròrroga. El mes de referència per a la propera actualització serà el de l'últim índex que s'hagi publicat en la data de pròrroga d'aquest contracte i els successius corresponents a la darrera aplicació. El preu resultant de les renovacions es comunicarà al client en la factura emesa després de la renovació, i podrà oposar-s'hi en un termini de 15 dies i resoldre sobre el contracte de subministrament.

Si es produeix un canvi de grup tarifari d'accés, ordenat per la distribuïdora, en el punt de subministrament del client, la comercialitzadora aplicarà als contractes els preus vigents per al dit grup tarifari en la data que indiqui la distribuïdora.

## 10. FACTURACIÓ I PAGAMENT

**10.1.** El comercialitzador facturarà mensualment o bimensualment l'import a pagar pel client derivat d'aquest contracte, que comprèn tant el concepte d'adquisició de gas natural com el d'accés a la xarxa de distribució, en funció de la forma i/o temporalitat de les lectures dutes a terme pel distribuïdor.

Igualment, el comercialitzador facturarà l'import dels serveis addicionals contractats en un pagament únic o fraccionat, segons el que s'estableixi en les condicions particulars del contracte de manteniment.

En cas que el comercialitzador no tingui les lectures de consum, el client autoritza expressament el comercialitzador a facturar sobre la base del consum estimat d'acord amb les dades disponibles, que es regularitzarà més endavant, en funció de les lectures que aporti el distribuïdor, com a encarregat de la lectura.

**10.2.** S'estableix un termini de 8 dies per al pagament a partir de la data d'emissió de la factura per part del comercialitzador.

**10.3.** El client garanteix que és el titular del compte bancari les dades del qual ha facilitat al comercialitzador en les condicions particulars. El client autoritza el comercialitzador a domiciliar el pagament en el compte designat, o a enviar instruccions a l'entitat bancària corresponent per cobrar les factures i realitzar el deute que correspongui. No obstant això, el client podrà fer efectiu el pagament d'acord amb els mitjans establerts en cada moment per la normativa vigent.

**10.4.** En cas d'impagament total o parcial de factures en les dates previstes, a causa de motius no imputables al comercialitzador:

- a) Per als consumidors i usuaris, sobre els imports impagats, sense requisit de requeriment previ de pagament, i a partir de l'endemà de la data de venciment, es reportaran els interessos de demora, que es calcularan aplicant el tipus d'interès legal vigent en dos punts percentuals, així com un import equivalent de fins al 5 % del total de la factura, amb un màxim de 40 € més els impostos corresponents, en concepte de despeses de cobrament de deutes (requisits de pagament, comissions per devolucions de bancs, etc.).

- b) Per a empresaris o empreses, serà d'acord amb la Llei 3/2004, de 29 de desembre, o norma que la substitueixi, sense perjudici del que es disposa en altres condicions generals i específiques.

**10.5.** Sense perjudici de qualsevol altre dret del comercialitzador, les parts acorden que la compensació serà el mitjà de liquidar les factures que no hagin estat pagades pel client al comercialitzador en els termes establerts en aquest contracte. A aquest efecte, i sense necessitat de sol·licitud prèvia, el comercialitzador compensarà automàticament, a partir de l'endemà de la data de venciment del termini per fer efectiu el pagament de la factura, qualsevol quantitat líquida, vençuda i exigible, que el client degui al comercialitzador, i abans que aquest aboni l'import que correspongui al client.

**10.6.** En qualsevol moment el comercialitzador pot exigir la constitució d'una garantia, que s'estipularà en les condicions particulars del contracte.

**10.7.** El Comercialitzador informará al Client que, de conformitat amb el previst al Reglament (UE) 2016/679 de 27 d'abril de 2016 (GDPR) relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i la LOPD-GDD 3/2018 de 5 de desembre, en cas d'impagament o mora d'algunes de les quantitats previstes al contracte, els tractarà per tal que puguin ser consultats per aquelles persones físiques o jurídiques que acreditin tenir un interès legítim amb tal informació

**10.8.** Facturació electrònica: el comercialitzador concedeix al client l'opció de rebre la factura mitjançant l'enviament per correu electrònic o per correu postal. En cas que el client autoritzi expressament el comercialitzador a emetre la factura electrònica, aquesta s'enviarà a l'adreça de correu electrònic que el client hagi proporcionat en les condicions particulars d'aquest contracte. El consentiment exprés per a l'enviament de factures electrònicament seguirà vigent, mentre no sigui revocat expressament pel client.

## **11. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS**

La modificació de les condicions d'aquest contracte, excepte les motivades per decisions legals o reglamentàries, es comunicarà al client amb una antelació mínima de 15 dies a la seva entrada en vigor, i aquest serà informat del seu dret a rescindir el contracte sense cap penalització per a ell si no està d'acord amb la modificació. En cas de no indicar el contrari, es considerarà que el client accepta les modificacions.

Si durant la vigència d'aquest contracte s'aproven disposicions legals o reglamentàries, o es modifica la interpretació administrativa o judicial de les existents, en virtut de les quals el comercialitzador, per complir-les, pateix un augment del cost o de les condicions de la prestació del subministrament, podrà augmentar el preu proporcionalment, prèvia comunicació al client, d'acord amb els increments patits i per restablir l'equilibri econòmic de la prestació a la qual està obligat el comercialitzador.

Les noves condicions econòmiques seran notificades pel comercialitzador al client en un termini no superior a un període normal de facturació després que hagi entrat en vigor l'augment. Si el client comunica al comercialitzador, en un període de 15 dies naturals des de la notificació, que s'hi oposa, es trobaran en el que disposen les clàusules 14 i 17 d'aquest contracte. En cas contrari, s'entendrà que les noves condicions econòmiques són acceptades pel client.

## **12. FORÇA MAJOR**

Ni el client ni el comercialitzador no respondran de l'incompliment del contracte de subministrament en casos de força major i, especialment, si existeix una impossibilitat per part del comercialitzador d'adquirir o subministrar gas natural al client, per raons no atribuïbles a ell, o per intervenció directa o indirecta de tercers no relacionats amb aquest contracte.

## **13. RESPONSABILITAT**

Excepte en els casos d'acció dolosa i de supòsits previstos expressament en altres estipulacions d'aquest contracte, cap de les parts no serà responsable davant de l'altra per danys indirectes o pèrdua de beneficis derivats de l'incompliment d'aquest contracte. En cap cas el comercialitzador no serà responsable dels danys i perjudicis causats al client o a tercers per accions o omissions del mateix client o de tercers que no siguin directament atribuïbles al comercialitzador, i en particular en cas de tallaments en el subministrament de gas derivats d'accions o omissions atribuïbles a l'empresa de distribució.

## **14. SUSPENSIO DEL SUBMINISTRAMENT**

En cas d'incompliment de qualsevol de les obligacions previstes en aquest contracte, i particularment del retard o impagament per part del client de qualsevol factura vençuda i sense perjudici de la possibilitat de resoldre sobre aquest contracte, el comercialitzador podrà tramitar la baixa, la suspensió o el tallament del subministrament, d'acord amb la normativa vigent, si ha transcorregut el termini de pagament especificat, previ requeriment del comercialitzador, i no s'hagi efectuat el pagament del deute vençut.

EL exercici per part del comercialitzador del dret a suspendre el subministrament no eximeix el client de l'obligació de pagar els imports deguts.

En aquests casos, no es restablirà el subministrament fins que el client no hagi efectuat tots els pagaments pendents, així com els interessos de demora, i qualsevol altra quantitat derivada del contracte i de les despeses derivades de la suspensió i reposició del subministrament.

El subministrament també podrà suspendre's:

- 1) En casos de força major.
- 2) En els casos previstos en la normativa vigent.
- 3) Per raons de seguretat, risc per a persones o propietats, o la realització de tasques de manteniment, reparacions, substitució o ampliació de les instal·lacions de gas.
- 4) Per incompliment de les obligacions d'aquest contracte, quan es faci ús del subministrament de gas de maneres diferents de les establertes en aquest contracte.
- 5) Per resolució contractual.

- 6) Quan s'estableixin derivacions per subministrar gas a una instal·lació no prevista en el contracte.
- 7) Per impagament, en les condicions previstes reglamentàriament i en aquest contracte.

## 15. DURADA DEL CONTRACTE

**15.1.** Aquest contracte tindrà una durada d'un any a partir de la data d'inici del subministrament. No obstant això el client pot resoldre el contracte en qualsevol moment sense cap penalització, comunicant-ho prèviament a la Comercialitzadora a través del mail [info.energia@bonarea.com](mailto:info.energia@bonarea.com) o trucant al 900844980.

El contracte entrarà en vigor en la data de la seva acceptació, i la seva eficàcia es condicionarà al compliment de les condicions següents:

- 1) La verificació per part del comercialitzador de les dades facilitades pel client, reservant-se en tot cas el comercialitzador el dret a denegar el contracte en cas de discrepància o d'errors de dades, deutes anteriors pendents, inscripció del client en un registre de solvència d'actius o crèdit per incompliment d'obligacions, o subjecte a concurs de creditors.
- 2) El comercialitzador es reserva el dret a rebutjar el contracte si el client no proporciona la garantia de pagament en la data, la manera i/o els terminis acordats en les condicions generals o particulars.
- 3) En el moment que s'aporti tota la documentació requerida al client.
- 4) En el moment que l'equip de mesura i totes les instal·lacions compleixin els requisits establerts per la reglamentació vigent i es disposi d'accés a la xarxa de la distribuïdora.

Si no es concedeix accés a la xarxa de distribució en un termini de 2 mesos a partir de la signatura d'aquest contracte, les parts contractants podran optar per revisar les condicions econòmiques acordades en les condicions particulars. En cas contrari, s'entendrà que no està subscript.

Aquest contracte perdurarà, fins i tot en cas que el client en sol·liciti la no renovació o la cancel·lació, fins al moment en què es produeixi el cessament del subministrament i la retirada efectiva del comptador. Així doncs, el client serà responsable de pagar els subministraments derivats d'aquest contracte fins al moment suara esmentat.

## 15.2. Pròrroga del contracte

El contracte es prorrogarà automàticament per períodes successius anuals, tret que existeixi una comunicació prèvia per qualsevol de les parts amb una antelació mínima d'un mes a la data de venciment del contracte o de qualsevol de les pròrrogues.

No obstant això, en tot cas, la pròrroga d'aquest contracte estarà subjecta a la verificació de la solvència del client. Si durant el termini anterior s'han donat situacions de retard o impagament de factures, el comercialitzador podrà condicionar la pròrroga del contracte a la presentació per part del client d'una garantia de pagament suficient, en forma de dipòsit o garantia bancària, diferent de la garantia de pagament establerta en les condicions específiques, i d'acord amb el formulari previst.

Si la garantia no es constitueix dins del termini establert, aquest contracte es resoldrà sense compensació per part del client.

La devolució de la garantia, ja sigui l'establerta en les condicions específiques o deguda a la renovació, es realitzarà amb la resolució del contracte, i el comercialitzador podrà aplicar la part corresponent de la dita garantia de pagament a la liquidació dels imports pendents de pagament. El comercialitzador es reserva la facultat de retenir-la per l'import que degui el client.

## 15.3. Procediments concursals

Les parts es comprometen a notificar a l'altra part i amb una antelació mínima de 15 dies naturals qualsevol sol·licitud voluntària de concurs de creditors, i de 3 dies naturals, a partir de la declaració de concurs necessari. L'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions de notificació serà, per si sola, causa de resolució contractual.

## 16. DRET DE DESISTIMENT

El client, com a consumidor a l'efecte del RDL 1/2007 o de la norma que el substitueixi, podrà desistir del present contracte en el termini de 14 dies naturals des de l'acceptació d'aquest document. Per exercir aquest dret, caldrà notificar al comercialitzador la seva decisió de desistir del contracte. Per complir amb el termini de desistiment, la petició s'haurà d'enviar abans que venci el termini esmentat.

Si el client ha sol·licitat que el subministrament de gas s'iniciï durant el període de desistiment, abonarà al comercialitzador un import proporcional a la part ja prestada del servei en el moment que hagi comunicat el desistiment, en relació amb l'objecte total del contracte.

## 17. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

A més de la facultat de qualsevol de les parts de resoldre sobre aquest contracte per incompliment de les obligacions que se'n deriven, i especialment per l'impagament del preu, el present contracte podrà resoldre's per les causes següents:

- 1) Per l'acord mutu entre les parts.
- 2) En casos d'impossibilitat de tramitar l'accés a la xarxa de distribució.
- 3) En expirar el temps inicial o qualsevol de les pròrrogues, si les parts han expressat la seva voluntat de no renovar-lo.
- 4) Per sol·licitud de baixa per part del client.
- 5) Per produir-se els fets de resolució previstos en els termes establerts en aquestes condicions generals.
- 6) Per la negligència del client en la custòdia de l'equip de mesurament i control o la no instal·lació d'equips correctius, en cas de produir perturbacions a la xarxa.
- 7) Quan les instal·lacions del client no compleixin amb les condicions tècniques i de seguretat reglamentària.
- 8) Per no permetre l'entrada en hores hàbils al personal de la distribuïdora als immobles on estiguin situades les instal·lacions identificades en aquest contracte.
- 9) Per la interrupció del subministrament durant més de 2 mesos des de la data de suspensió.

La suspensió del subministrament en casos de frau donarà lloc a la resolució automàtica del contracte. En qualsevol cas, el client serà el responsable de pagar al comercialitzador tot el gas subministrat fins a la data efectiva de baixa, data que serà comunicada pel distribuïdor.

## 18. SUBROGACIÓ I CESSIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte de subministrament és personal, de tracte successiu, i el client manifesta ser l'usuari efectiu del gas; per tant, no podrà ser emprat per a punts de subministrament diferents del que s'estableix en aquest contracte, ni cedit o posat a disposició de tercers. El client, amb el consentiment del comercialitzador, podrà traspasar aquest contracte a un altre client, quan estigui al corrent de pagament de les factures, mitjançant la presentació per escrit de la sol·licitud de canvi de titularitat amb la signatura del nou titular del punt de subministrament. El comercialitzador gestionarà amb la distribuïdora la modificació del contracte d'ATX. L'activació del canvi quedarà condicionada a l'acceptació del distribuïdor.

El comercialitzador podrà cedir el contracte a qualsevol entitat participada, vinculada o successora, i queda obligat a comunicar-ho fefaentment al client.

## 19. RECLAMACIONS

Les reclamacions que el client pugui fer quant a la facturació del servei s'adreçaran al comercialitzador, que les gestionarà. Pel que fa a les reclamacions que el client pugui fer respecte a la prestació del servei contractat, com poden ser casos de tallaments lleugers, qualitat del subministrament, lectures de consum, etc., s'adreçaran directament al distribuïdor. També poden adreçar-se al comercialitzador, perquè aquest transfereixi la reclamació del client al distribuïdor.

La resposta a la reclamació del client serà enviada pel comercialitzador al client a través del mateixos mitjans emprats per presentar la reclamació.

## 20. CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

Tant el comercialitzador com el client es comprometen a atorgar validesa jurídica plena al consentiment expressat a través de les claus o dels codis de seguretat previstos en els termes indicats per al seu ús, de manera que permetin la identificació personal del client.

Aquests termes i condicions —particulars i generals—, que configuren el contracte, seran enviats en format electrònic o en paper, en funció del que el client sol·liciti, i es consideraran com una confirmació documental del consentiment prèviament atorgat, d'acord amb el que preveu la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries. A aquest efecte, aquest contracte es considerarà perfect des del moment del registre del consentiment, sense necessitat que sigui vàlid amb la signatura del client i/o la devolució d'una còpia dels documents suara esmentats, i tot plegat, sense perjudici del dret de desistiment del client.

## 21. CONFIDENCIALITAT

El comercialitzador conservarà el caràcter confidencial de la informació de què tingui coneixement en l'exercici de la seva activitat.

## 22. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA compleix, pel que fa al tractament de les dades personals dels seus clients, amb la legislació vigent a Espanya i a la Unió Europea. Amb aquesta finalitat, ha adoptat les mesures de seguretat corresponents als nivells exigits per la Llei orgànica 3/2018, de 3 de desembre, i pel Reglament europeu 2016/679, de protecció de dades de caràcter personal.

A través de l'enllaç <https://www.bonarea-agrupa.com/PrivacyPolicy> podeu accedir a la informació relativa a la política de privacitat i protecció de dades personals.

## 23. COMUNICACIONS

Per a qualsevol comunicació o notificació entre les parts contractants, com a conseqüència de la perfecció i execució d'aquest contracte, i especialment en la facturació, i en cas d'impagament, i especialment en la facturació, les parts acorden que seran vàlides les realitzades a través de la factura y per correu ordinari o electrònic, mitjans telefònics o telemàtics (incloent-hi SMS i claus d'identificació, WhatsApp) i altres mitjans que puguin ser facilitats pel comercialitzador. Aquestes notificacions del comercialitzador es faran a l'adreça, telèfon o adreça electrònica facilitats pel client en les condicions particulars. Per la seva banda, el client podrà posar-se en contacte amb el comercialitzador mitjançant l'adreça, el telèfon o l'adreça electrònica, segons el que s'estipula en els paràgrafs següents.

Si el comercialitzador estableix una oficina virtual i s'hi dona d'alta el client, les parts acorden atorgar la dotació d'eficàcia legal i plena a les notificacions o comunicacions realitzades a través d'aquella plataforma.

Per a l'atenció de queixes, reclamacions o sol·licituds d'informació que puguin sorgir entre el comercialitzador i el client, s'estableix el servei d'atenció al client, que està disponible a través del telèfon **gratuït 900 844 980** o també a **info.energia@bonarea.com**, en l'horari següent: de dilluns a divendres laborables, de 9.00 a 14.00 hores i de 16.00 a 19.00 hores. També es pot recórrer al punt d'atenció al client, situat al carrer Verge del Claustre, 75, 25210 Guissona (Lleida).

Així mateix, el comercialitzador facilitarà al client un número de telèfon de la distribuïdora per a la gestió d'incidències en les instal·lacions. Aquesta atenció telefònica estarà disponible les 24 hores del dia. Aquest número de telèfon es detallarà en les factures emeses.

## 24. JURISDICCIÓ

Les reclamacions, els dubtes i les interpretacions de les condicions del subministrament i tot el que es relacioni amb aquest contracte seran resolts per l'òrgan competent en matèria de gas de la comunitat autònoma on s'efectui el subministrament. Amb independència d'això, correspon als tribunals de justícia, a instàncies de la part interessada, intervenir en totes les qüestions pròpies de la seva jurisdicció.

Ambdues parts contractants se sotmeten a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals que corresponen al lloc en què s'efectuï el subministrament.

## 25. NORMATIVA

Pel que fa a tot allò que no prevegin les condicions anteriors, la base serà el que disposi la normativa aplicable al sector del gas natural vigent en cada moment.

A través d'aquest document, CORPORACION ALIMENTARIA GUISSONA SA el comercialitzador entrega al client les condicions particulars i generals corresponents al servei contractat, que rep en compliment de la normativa vigent i a fi que pugui exercir el dret de desistiment en el termini de 14 dies naturals des de la seva signatura o recepció.

El client declara i reconeix que, prèviament, ha llegit i acceptat les esmentades condicions, per la qual cosa dona el vistiplau exprés a la contractació del servei indicat. Així mateix, el client declara que les dades personals facilitades són certes i actualitzades, i autoritza a CORPORACION ALIMENTARIA GUISSONA SA a efectuar-ne les comprovacions oportunes, incloent-hi l'existència de possibles deutes.

## 26. POLÍTICA DE PRIVACITAT

Aquesta política de privacitat podrà ser actualitzada en qualsevol moment per adaptar-la a les eventuais modificacions normatives, de manera que serà responsabilitat de l'interessat consultar-la amb una certa freqüència.

### 1. RESPONSABLE

Qui és el responsable del tractament de les meves dades?	
Identitat	CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA
CIF	A-25445131
Dades registrals	Inscrita al Registre Mercantil de Lleida, vol. 619, secc. gral., foli 1, full L-11657
Adreça postal	C. TRASPALAU, 8, 25210 GUISSONA (LLEIDA)
Telèfon	973 550 100
Adreça de correu electrònic	lopd@bonarea.com
Delegat de protecció de dades (DPO)	DPO@bonarea.com

### 2. FINALITAT I LEGITIMACIÓ

Per què i per a què tracten les meves dades personals?

1. **Finalitats de naturalesa contractual.** En compliment d'un contracte, en el sentit ampli del terme, establert entre vós i CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA, tractarem les vostres dades per:

- a. Prestar el servei, mantenir-lo i gestionar la relació contractual.
- b. Atenció al client a través dels canals habilitats:
  - i. Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments. El tractament d'aquelles dades personals obtingudes en la formulació de la queixa o reclamació de l'interessat resulta necessari per poder gestionar la incidència comunicada i/o millorar els serveis prestats o oferts, per la qual cosa el dit tractament és necessari per a l'execució del mateix contracte subscrit entre l'interessat i CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA. A més, CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA tractarà totes les dades derivades tant de reclamacions extrajudicials com judicials i durà a terme tots els tràmits que calgui per complir amb aquests requeriments.
- c. Acreditar la contractació, millorar la qualitat de l'atenció tècnica i comercial, així com verificar la satisfacció dels clients, a través de la gravació de les trucades del client als números d'atenció telefònica habilitats a aquest efecte.
- d. Comprovar la solvència del client mitjançant l'accés a sistemes d'informació creditícia prèviament a la contractació de qualsevol producte o servei i mentre es mantingui vigent l'esmentada relació contractual.
- e. Fer estadístiques, enquestes o estudis de mercat, que tinguin com a finalitat avaluar la qualitat del producte o servei.
- f. Mantenir la seguretat de les xarxes i detectar-hi fallades, així com qualsevol tractament que calgui per a una prestació del servei correcta.
- g. Qualsevol altra que sigui obligatòria i necessària per al compliment de les seves funcions.

2. **Finalitats basades en el compliment d'una obligació legal**

- a. Complir amb les obligacions legals de qualitat del servei imposades per la legislació.

3. **Finalitats que requereixen el vostre consentiment.** D'acord amb el vostre consentiment, en aquells casos en què lliurement i voluntària heu decidit donar-lo, per:

- a. Oferir-vos productes i serveis de les empreses que formen bonÀrea Agrupa (podeu consultar-ne una relació de les empreses aquí), per qualsevol mitjà, inclosos els electrònics.
- b. Comunicar les dades personals a les empreses que formen bonÀrea Agrupa (podeu consultar-ne una relació de les empreses aquí) per al desenvolupament d'accions comercials sobre els seus productes i serveis, per qualsevol mitjà, inclosos els electrònics.

Aquesta autorització existirà fins i tot un cop hagi acabat la vostra relació amb CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA, mentre no manifesteu el contrari i durant un termini màxim de 2 anys posteriors a la baixa en el servei.

4. **Finalitats basades en l'interès legítim.** D'acord amb l'interès legítim de CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA, per atendre millor a les vostres expectatives i augmentar el vostre grau de satisfacció com a client, ens cal emprar informació sobre l'ús dels productes, serveis i canals. Així, de manera enunciativa però no exclusiva, podem:
- Tractar les vostres dades de client, dades dels productes o serveis i dels consums per poder oferir-vos promocions personalitzades. Això es fa a terme partint d'una anàlisi de rendiment molt bàsica que es genera a partir de les vostres dades i que en cap cas no tindrà efectes jurídics ni similars per a l'interessat.
  - Realitzar procediments d'anonimització, després dels quals ja no podreu ser identificat.
  - En qualsevol moment podeu exercir el vostre dret d'oposició a aquests tractaments basats en el nostre interès legítim.

Cal que tingueu en compte que sou l'únic responsable de tota la informació que ens proporcioneu per a la gestió i contractació dels productes i serveis, garantint que hi esteu facultat i, si escau, que heu obtingut el consentiment de la resta d'usuaris. CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA no es responsabilitza de l'ús de dades falses, inexactes, incompletes o no actualitzades que ens hàgiu proporcionat.

#### **Durant quant de temps conservareu les meves dades personals?**

Les vostres dades personals es conservaran mentre es mantingui la relació contractual amb el client i posteriorment a aquesta, durant un termini màxim de 10 anys, en aplicació del Codi civil i de la normativa fiscal. Després, les vostres dades se suprimiran d'acord amb el que disposa la normativa de protecció de dades, la qual cosa n'implica el bloqueig, de manera que estaran disponibles només si ho sol·liciten jutges i tribunals, Ministeri Fiscal o les administracions públiques competents durant el termini de prescripció de les accions que se'n poguessin derivar, i transcorregut aquest termini, s'eliminaran completament.

Si en acabar la relació contractual hi hagués litigis pendents derivats de l'exercici d'accions d'impugnació de la factura o tendents a aconseguir-ne el cobrament, les dades es podran conservar durant la seva tramitació, mentre no hi hagi una resolució definitiva —data en què es bloquejaran i, posteriorment, s'esborraran—, si bé només podran emprar-se amb finalitats probatòries.

**Dades desagregades:** no hi ha un termini de supressió per a les dades desagregades, atès que amb aquestes no es pot identificar una persona física.

**Dades dels subscriptors al butlletí electrònic (*newsletter*) per correu electrònic:** aquestes dades es conservaran durant el temps que l'interessat mantingui vigent la subscripció, fins al moment que sol·liciti donar-se'n de baixa.

### **3. DESTINATARIS**

#### **¿A qui es comunicaran les meves dades personals?**

CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA només permetrà l'accés a les vostres dades personals a tercers destinataris per a qualsevol de les finalitats previstes en aquesta política de privacitat, amb l'objectiu de mantenir la relació contractual, dur a terme les comunicacions a empreses de bonÀrea Agrupa si el client ho ha permès, als sistemes d'informació creditícia, així com d'aquelles que siguin legalment exigibles en compliment de qualsevol normativa que s'hagi d'aplicar en els termes exposats a continuació:

- **Necessàries per a la prestació del servei.** CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA té contractats, per a la gestió d'algunes funcions necessàries per a la prestació del servei, proveïdors de confiança que podran tenir accés a dades personals, que actuaran com a encarregats de tractament i que estaran obligats contractualment a complir amb les seves obligacions legals d'encarregat de tractament, amb les instruccions de CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA, i a mantenir la confidencialitat i el secret de la informació.
  - o En cap cas, les vostres dades de caràcter personal es compartiran amb terceres persones sense obtenir el vostre consentiment previ, tret que el dit tractament sigui necessari per assegurar el manteniment de la relació contractual, així com en els casos previstos per la normativa vigent.
  - o Subscriuim el corresponent contracte de tractament de dades per compte de tercer amb els nostres proveïdors i col·laboradors, mitjançant el qual se'ls imposa, entre altres obligacions, aplicar mesures tècniques i organitzatives apropiades, tractar les dades personals únicament i exclusiva per a finalitats pactades i tenint en compte les nostres instruccions, i eliminar o tornar-nos les dades un cop acabi la prestació de serveis.
- **Les empreses que formen bonÀrea Agrupa** (podeu consultar-ne una relació de les empreses aquí), per
  - o Desenvolupar accions comercials de productes i serveis (quan hi hàgiu donat el consentiment);
  - o Contractar productes o serveis amb qualsevol de les entitats esmentades, així com gestionar les relacions que hi mantingueu. En cap cas no es produirà un accés permanent a les dades personals per part de les empreses de bonÀrea Agrupa indicades, sinó que haurà de ser un dels supòsits descrits.
- **Comunicacions de dades a sistemes d'informació creditícia.** Quedeu informat del fet que, d'acord amb la normativa vigent, en supòsits d'impagament, les dades relatives al deute podran ser comunicades a terceres empreses degudament autoritzades legalment i encarregades de gestionar l'incompliment d'obligacions dineràries.
- **Compliment d'una obligació legal.** CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA podrà comunicar les vostres dades personals a tercers degudament habilitats legalment, quan calgui per complir amb la legislació. CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA podrà comunicar les vostres dades personals a les diferents autoritats públiques, en virtut d'una obligació legal, com ara autoritats fiscals i duaneres, autoritats judicials, policia judicial i a qualsevol altra a qui sigui procedent en funció de la normativa vigent.
- A la **CNMC**.

D'altra banda, no transferirem ni cedirem les vostres dades a tercers països amb finalitats comercials.

#### 4. DRETS

##### Quins són els meus drets respecte a les dades de caràcter personal que us he facilitat i com puc exercir-los?

<b>Accés</b>	Teniu dret a accedir a les dades personals de les quals sou titular que es troben en els fitxers de CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA i a consultar-les.	Podeu exercir aquests drets mitjançant un escrit del titular de les dades de caràcter personal, juntament amb una còpia del DNI, adreçat al carrer de Traspalau, 8, de Guissona (25210), o a <a href="mailto:lopd@bonarea.com">lopd@bonarea.com</a> .
<b>Rectificació</b>	Podeu modificar les dades personals de les quals sou titular que resultin inexactes o errònies.	
<b>Supressió</b>	Podeu sol·licitar la supressió de les vostres dades personals quan, entre altres motius, les dades ja no siguin necessàries per als fins per als quals van ser recollides.	
<b>Oposició</b>	En determinades circumstàncies, i per motius relacionats amb la vostra situació particular, podreu oposar-vos al tractament de les vostres dades personals. CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA	
<b>Limitació del tractament</b>	Com a titular de les dades personals, podeu sol·licitar la limitació en el tractament de les vostres dades personals: <ul style="list-style-type: none"><li>- Mentre es comprova la impugnació de l'exactitud de les vostres dades.</li><li>- Quan el tractament que s'està duent a terme de les vostres dades personals sigui il·lícit, però s'oposi a la seva supressió.</li><li>- Quan CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA ja no necessiti tractar les vostres dades personals, però a vós us calguin per a l'exercici o la defensa de reclamacions.</li><li>- Quan, com a titular de les dades personals, us hàgiu oposat al seu tractament per al compliment d'una missió en interès públic o per a la satisfacció d'un interès legítim, durant el temps que es verifiqui, si els motius legítims per al tractament prevalen per damunt dels vostres.</li></ul>	
<b>Portabilitat de les vostres dades personals</b>	Teniu dret a rebre en format electrònic les dades personals de les quals sou titular que ens hàgiu facilitat, així com a sol·licitar-nos que les cedim a un tercer de la vostra elecció.	

##### Puc retirar-ne el consentiment?

En aquells casos en què la legitimació del tractament es basi en el consentiment de l'interessat, com per exemple en l'enviament de comunicacions comercials o el tractament de les dades per part de les altres empreses de bonÀrea Agrupa amb aquesta mateixa finalitat, l'interessat tindrà dret a retirar-ne el consentiment en qualsevol moment, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a aquesta retirada i quedant advertit que, en determinats casos, pot afectar en la gestió del servei en qüestió, atès que aquest pot ser incomplet, defectuós o impossible de realitzar.

##### On he de reclamar en cas de considerar que s'han vulnerat els meus drets pel que fa a les meves dades personals?

Si considereu que les vostres dades no s'estan tractant segons el que estableix la llei, podeu contactar amb el nostre delegat de protecció de dades a través de [dpo@bonarea.com](mailto:dpo@bonarea.com) o presentar una reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

#### 5. PROCEDÈNCIA

##### Com heu obtingut les meves dades?

Les vostres dades personals poden procedir de diferents canals, entre els quals:

1. Dades proporcionades de manera directa pel client: tant les facilitades en el moment de sol·licitud del servei, a través de l'emplenament dels formularis habilitats a aquest efecte, com les proporcionades al llarg de la relació contractual, a través de diferents mitjans, com per exemple, reclamacions o sol·licituds d'informació interposades al servei d'atenció al client. En aquests casos sempre rebreu tota la informació referent



al tractament de les vostres dades personals; així mateix, se us oferirà l'opció de donar el consentiment per poder tractar les vostres dades amb finalitats diferents.

2. Dades obtingudes d'altres fonts, diferents del mateix client:
  - a. Fonts d'accés públic, com diaris i butlletins oficials, registres públics, guies telefòniques, llistes de persones pertanyents a col·legis professionals, llistes oficials per a la prevenció del frau.
  - b. Organismes de l'Administració pública o judicial.
  - c. Sistemes comuns d'informació creditícia.
3. Dades derivades del desenvolupament de la relació: dades proporcionades de manera indirecta per la vostra part, ja que deriven de la mateixa prestació del servei contractat i del manteniment d'aquesta activitat. Dins d'aquesta categoria, s'hi inclouen les dades de consum, les dades de navegació a través de la pàgina web o d'altres de naturalesa anàloga.
4. Dades inferides per CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA: a través de l'estudi de les dades del client, ja sigui mitjançant l'aplicació d'algoritmes matemàtics o del seu saber fer (*know-how*). Dins d'aquesta categoria s'hi inclouen dades com els resultats de les activitats d'anàlisi de rendiment del client segons els diferents criteris que pugui fer servir l'entitat.
5. Empreses que faciliten informació sobre solvències, morositat i, en general, sobre indicadors de risc financer o de crèdit.

#### Quin tipus de dades tracten?

- Les categories de dades que es tracten són:
  - o Dades de client: dades de contacte, dades d'identificació, així com qualsevol tipus d'informació obtinguda, a través dels canals d'atenció al client (per exemple, reclamacions, consultes realitzades o avaries), incloent-hi l'obtinguda a través de les visites a les pàgines web de bonÀrea Energia.
  - o Dades dels productes o serveis: tipus de serveis que han estat contractats pel client, consum i consum mitjà mensual, facturació i facturació mitjana mensual.
  - o Dades de visita web: adreça IP, incloent-hi la data i hora de connexió; apartats visitats dins del web.
- Així mateix, us informem que no es tracten dades especialment protegides.

#### Com em garantiu la confidencialitat i seguretat en el tractament de les meves dades personals?

Us garantim que les vostres dades personals seran tractades de manera confidencial i que s'han adoptat les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, segons la normativa aplicable en la matèria.

Les comunicacions a través d'Internet (per exemple, correus electrònics) no són segures, tret que es trobin xifrades. Heu de tenir en compte que, per la mateixa naturalesa d'Internet, les vostres comunicacions poden passar per un nombre indeterminat de països abans de ser entregades.

Des de CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA no podem acceptar cap tipus de responsabilitat en cas d'accés no autoritzat o pèrdua d'informació personal que quedi fora del nostre control.

A CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA mai no us demanarem informació personal de cap tipus a través de mitjans de comunicació no oficials. Sou l'únic responsable de mantenir la vostra informació personal i la informació del vostre compte segures i de no compartir-les amb d'altres. En cas de dubte, contacteu amb nosaltres abans de facilitar la vostra informació.

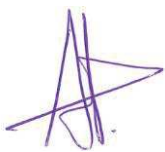
En el nostre web hi pot haver enllaços a pàgines web de tercers, però no som responsables de la seguretat ni del contingut d'aquestes pàgines. Assegureu-vos de llegir la política de privacitat i la política de galetes d'aquestes companyies abans d'usar-ne els webs o d'introduir-hi informació personal. El mateix és aplicable a qualsevol pàgina web o contingut de tercers amb els quals es pugui connectar per emprar els nostres productes i serveis.

Podem divulgar-ne la informació mitjançant connectors (*plug-in*) de xarxes socials o a través de serveis de tercers que us permetin publicar crítiques o altre tipus d'informació públicament. Aquests connectors (*plug-in*) i aplicacions són operats per la mateixa xarxa social, de tal manera que estan subjectes als seus propis termes d'ús i polítiques de privacitat i a les seves pròpies galetes.

En Guissona a de de 202

**Corporación Alimentaria Guissona S.A.**

**Firma del cliente**



Fdo.- Andreu Puig Trepal