

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA ELÈCTRICA – BAIXA TENSIÓ

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

L'objecte d'aquest contracte és el subministrament d'energia elèctrica (d'ara endavant, "el servei") per part del comercialitzador al client, en el punt de subministrament (CUPS) indicat en les condicions particulars del contracte, a través de la xarxa de l'empresa de distribució de la zona geogràfica que correspongui. Igualment, aquest contracte determina les condicions per les quals es durà a terme el servei, que es realitzarà d'acord amb els termes reflectits en les condicions particulars i generals d'aquest contracte. A més, es preveu la contractació de l'autoconsum en el codi d'autoconsum (CAU), en la modalitat indicada pel client en les condicions particulars i d'acord amb els termes i les condicions reflectits en les condicions generals.

2. AUTORITZACIÓ DEL CLIENT

El client, mitjançant la signatura o l'acceptació d'aquest contracte, autoritza el comercialitzador per actuar com a mandatari davant l'empresa distribuïdora; a subscriure els contractes d'accés de tercers a la xarxa de distribució (ATR), i, si escau, a la signatura del contracte ATR de l'autoconsum que calgui i a les gestions necessàries per al bon fi dels contractes, així com a gestionar la resolució del seu actual contracte de subministrament i d'autoconsum amb altres comercialitzadores. La posició jurídica del comercialitzador en el contracte (ATR) i en autoconsum és amb caràcter general la del client.

El client s'obliga a no resoldre sobre el contracte d'ATR que el comercialitzador formalitzi en nom seu amb l'empresa distribuïdora mentre perduri el contracte de subministrament vigent.

En qualsevol cas, l'empresa distribuïdora mantindrà amb el client totes les obligacions relatives al contracte ATR.

3. EQUIPS DE MESURA

La connexió de les instal·lacions i dels equips de mesura es durà a terme per part de l'empresa distribuïdora en les condicions i els terminis establerts reglamentàriament.

El client haurà de disposar d'un equip de mesura i control d'energia elèctrica subministrada que compleixi amb els requisits tècnics establerts legalment, i haurà de ser responsable del seu bon ús i manteniment, així com del compliment de la resta d'obligacions establertes per la legislació vigent.

Davant l'eventualitat que el client tingui alguna de les modalitats de l'autoconsum degudament inscrites, reconegudes i permeses pel RD 244/2019, l'equip de mesura haurà d'estar situat al punt frontera i haurà de ser bidireccional per a qualsevol d'aquestes modalitats, o si escau, disposar d'un equip de mesura en cadascun dels punts frontera, sense perjudici d'altres alternatives previstes en el RD 244/2019 i en altra normativa que el modifiqui, complementi o desenvolupi, sempre que es trobi efectivament integrat en el sistema de telegestió de l'empresa distribuïdora de la zona.

El client es compromet a no manipular cap dels components de la instal·lació ni dels equips de mesura ni del mecanisme antiabocament que tingui instal·lat, i a notificar immediatament al comercialitzador qualsevol incidència que pugui detectar.

En les modalitats d'autoconsum amb excedents, quan les instal·lacions de producció pròximes i associades al consum comparteixin infraestructura de connexió a la xarxa de transport o distribució, o es connecti a través de la xarxa interior d'un consumidor, els consumidors i productors respondran solidàriament per l'incompliment del que disposa el RD 244/2019, i altres normes que el desenvolupin, acceptant les conseqüències que la desconnexió del punt de subministrament pugui comportar per a les parts, com la impossibilitat d'abocar o d'adquirir energia de la xarxa.

Si el client té algun sistema d'acumulació a la instal·lació d'autoconsum de qualsevol modalitat, s'obliga que aquests sistemes d'emmagatzematge disposin de les proteccions establertes per la normativa de seguretat i qualitat industrial que hi sigui aplicable, complint amb els requisits necessaris per permetre i garantir la mesura i la facturació correctes de l'energia circulada.

Tant el comercialitzador com el mateix client poden sol·licitar, de l'òrgan competent de l'administració corresponent on es trobi el subministrament, la comprovació i verificació del bon funcionament dels equips de mesura de subministrament que serveixen de base per a la facturació i, si escau, reclamar-ne les quanties que siguin procedents. El comercialitzador podrà demanar al client, si així ho considera oportú per l'antiguitat de les instal·lacions, el certificat de verificació del compliment dels requisits de qualitat i seguretat reglamentària i, en el cas de l'autoconsum, segons la modalitat, la documentació legalment exigible. L'equip de mesura d'energia elèctrica podrà ser propietat del client o llogat per aquest al distribuïdor. En el cas que sigui en règim de lloguer, els preus a facturar per aquest seran els establerts per la normativa vigent en cada moment, que seran facturats per l'empresa distribuïdora a la comercialitzadora i fets repercutir al client.

4. LECTURA DE CONSUMS

El distribuïdor és el responsable de fer les lectures dels consums d'energia i, per tant, enregistrarà tant l'energia consumida de la xarxa com l'energia excedentària abocada a la xarxa. El distribuïdor enviarà al comercialitzador tota la informació que emprà per a la facturació i la compensació al client.

5. PREU

El client pagarà al comercialitzador pel subministrament d'energia el preu que es determini en les condicions generals i particulars,

El peatge de transport, el peatge de distribució i el càrrec del sistema elèctric. Així com aquells costos del mercat que puguin aparèixer o es converteixin totalment o en part en un cost regulat seran a càrrec del Client i repercutits dins del preu de subministrament en la factura. Les variacions que puguin aparèixer en aquest components seran traslladades automàticament als preus des del moment que entrin en vigor.

Seràn repercutits, l'impost sobre el valor afegit del 21%, o el tipus vigent, l'impost d'electricitat del 5,11% o el tipus vigent en cada moment així com qualsevol canvi regulatori i la modificació o creació de qualsevol tributo que sigui reportat com a conseqüència del subministrament segons s'estableixi legalment.

Les variacions s'informaran en la següent factura sense que això tingui la consideració de modificació de les condicions contractuals en els termes d'aquest contracte.

La configuració del preu de l'energia s'estableix com la suma del preu del mercat diari de producció espanyol (OMIE), els sobre costos del mercat de l'operador del sistema (REE), el cost de gestió del comercialitzador per la seva intermediació, que es quantifica en 0.003 €/kWh, i altres costos que la legislació estableixi.

En cas que el client, a més del subministrament elèctric, tingui contractada alguna modalitat d'autoconsum amb excedents acollida a compensació simplificada, ja sigui individual o bé col·lectiva, el comercialitzador farà la compensació entre l'energia comprada a la xarxa i l'energia excedentària que s'hi injecti, prèvia informació rebuda per l'empresa distribuïdora.

La configuració del preu que pagarà el comercialitzador per l'energia excedentària a través del mecanisme de compensació simplificada s'estableix com el preu del mercat diari de producció espanyol (OMIE) menys els sobre costos del mercat de l'operador del sistema (REE) i el cost de la gestió del comercialitzador per la seva intermediació.

Igualment, el comercialitzador farà repercutir al client qualsevol import reclamat per l'empresa distribuïdora a causa de la refacturació de consums o que sigui el resultat d'actes d'inspecció en relació amb el punt de subministrament del client.

Cada pròrroga del contracte suposarà la variació del preu, respecte dels elements no regulats per normativa, experimentada per l'índex de preus de consum d'àmbit nacional, en un període de 12 mesos immediatament anteriors a la data de cada pròrroga, prenent com a mes de referència per a la propera actualització el del darrer índex publicat en la data d'aquest contracte, i per a les successives, el que correspongui a l'últim aplicat. El preu resultant de les renovacions es comunicarà al client en la factura emesa amb posterioritat a la renovació; podrà oposar-s'hi en un termini de 15 dies i resoldre sobre el contracte de subministrament.

6. GARANTIES

El comercialitzador, en determinats supòsits, podrà exigir al client, en el moment de la contractació i en cas de pròrroga de la vigència del contracte, l'entrega d'una garantia (dipòsit dinerari o aval bancari) per garantir el compliment complet i puntual de les obligacions derivades d'aquest contracte de subministrament elèctric.

A l'efecte d'establir l'import màxim que haurà de garantir el client, es consideraran els valors de potència contractada i consum.

El client autoritza el comercialitzador a aplicar la part o el total de l'esmentada garantia a saldar les quantitats pendents de pagament a favor del comercialitzador en el moment de resolució del contracte.

Sense perjudici del que s'estableix en el paràgraf anterior, la garantia serà cancel·lada de manera automàtica a la resolució formal d'aquest contracte.

7. FACTURACIÓ I PAGAMENT

7.1. El comercialitzador facturarà mensualment o bimensualment la quantitat a abonar pel client derivada d'aquest contracte i de la modalitat d'autoconsum amb excedents acollit a compensació simplificada, individual o col·lectiva, que posseeixi el punt de subministrament, i que englobi tant el concepte d'adquisició d'energia com el d'accés a la xarxa de distribució en funció de la manera i/o temporalitat de les lectures realitzades pel distribuïdor.

Si el client ha triat una modalitat d'autoconsum amb excedents acollit a compensació simplificada, individual o col·lectiva, la comercialitzadora farà la compensació entre el cost de l'energia comprada de la xarxa i l'excedentària injectada a la xarxa; tots els excedents horaris de cada consumidor seran facturats un cop hagin estat assignats per l'operador del sistema a la comercialitzadora, i aplicarà el preu acordat en les condicions generals d'aquest contracte.

L'import màxim que es pot compensar serà l'import de l'energia comprada a la xarxa. Aquesta compensació es farà amb les corbes horàries rebudes per part de la distribuïdora, i en cap cas el resultat de la compensació serà negatiu ni tampoc es podran compensar els peatges d'accés.

El que s'ha pactat en les condicions generals per a l'energia excedentària s'aplicarà sobre les quantitats a facturar abans d'impostos.

En el cas que el comercialitzador no disposi de les lectures de consums, el client autoritza expressament el comercialitzador a poder facturar basant-se en un consum estimat i segons les dades disponibles. Els ajustaments que calguin per regularitzar el consum seran en funció del consum real o definitiu que aporti el distribuïdor com a encarregat de la lectura.

7.2. S'estableix un termini de 8 dies per al pagament, a comptar des de la data d'emissió de la factura per part del comercialitzador.

7.3. El client garanteix que és el titular o que disposa de la deguda autorització del titular del compte bancari, les dades del qual ha facilitat al comercialitzador en les condicions particulars. El client autoritza al comercialitzador la domiciliació bancària del pagament en el compte designat, o l'enviament d'instruccions a l'entitat bancària corresponent per carregar-hi les factures i efectuar els deutes corresponents.

7.4. En cas d'impagament total o parcial de les factures en les dates previstes per causes no imputables al comercialitzador:

- a) Per a consumidors i usuaris, es podrà requerir, sobre les quantitats no satisfetes, sense previ requeriment de pagament i a partir de l'endemà de la data de venciment, interessos de demora, que es calcularan aplicant el tipus d'interès legal vigent incrementat en dos punts percentuals, així com una quantitat equivalent de fins a un 5 % del total de la factura, amb un màxim de 40 € més els impostos corresponents, en concepte de costos de cobrament del deute (requeriments de pagament, comissions per devolucions dels bancs, etc.).
- b) Per a empresaris o empreses, serà segons el que estableix la Llei 3/2004, de 29 de desembre, o norma que la substitueixi, sense perjudici del que es disposa en la resta de les condicions generals i particulars.

7.5. Sense perjudici de qualsevol altre dret del comercialitzador, les parts acorden que la compensació serà el mitjà de liquidació de les factures que no hagin estat pagades pel client al comercialitzador en els terminis que s'estableixen en aquest contracte. A aquest efecte, i sense necessitat de requeriment previ, el comercialitzador compensarà automàticament, a partir de l'endemà del venciment del termini per fer efectiu el pagament de la factura, qualsevol import líquid, vençut i exigible, que en aquell moment el client degui al comercialitzador, abans d'abonar al client la quantitat que li correspongui.

7.6 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

7.7. Facturació electrònica i enviament de la factura: el comercialitzador concedeix al client l'opció de rebre la factura mitjançant l'enviament per correu electrònic o físic (correu postal). En cas que el client autoritzi expressament el comercialitzador a l'emissió de la factura electrònica, aquesta s'enviarà a l'adreça electrònica que el client hagi facilitat en les condicions particulars d'aquest contracte.

El consentiment exprés per a l'enviament de les factures per mitjans electrònics perdurarà vigent mentre no sigui revocat expressament pel client.

7.8. El Comercialitzador facturarà al Client les despeses que s'originin per treballs de connexió, verificació, engache, accés, extensió i altres que calgui per atendre un nou subministrament o per a l'ampliació o modificació d'un d'existents que corresponguin al distribuïdor. Qualsevol modificació serà automàticament a càrrec del client.

8. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS

La modificació de les condicions d'aquest contracte i de l'autoconsum, excepte les motivades per decisions legals o reglamentàries, serà comunicada al client amb una antelació mínima de 15 dies a la seva entrada en vigor, i aquest serà informat del seu dret a decidir sobre el contracte sense penalització si no estigués d'acord amb la modificació. En cas de no manifestar el contrari, s'entendrà 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, pateixi un increment del cost o de les condicions de prestació del subministrament i de l'autoconsum, podrà augmentar-ne 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.

9. FORÇA MAJOR

Ni el client ni el comercialitzador no respondran sobre l'incompliment del contracte de subministrament en casos de força major i, especialment, si hi ha una impossibilitat per part del comercialitzador d'adquirir o fer arribar l'energia elèctrica al client, per causes no imputables a ell, o per intervenció directa o indirecta de tercers aliens a aquest contracte.

10. RESPONSABILITAT

Tret dels casos d'actuació 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 lucre cessant derivat de l'incompliment d'aquest contracte, ni per danys indirectes o lucre cessant causats a tercers i dels quals sigui responsable aquella part. En cap cas el comercialitzador no respondrà sobre els danys i perjudicis que s'ocasionin al client o a tercers per raó d'accions o omissions del mateix client o de tercers que no siguin directament imputables al comercialitzador, i en particular en cas de talls en el subministrament elèctric que derivin d'accions o d'omissions imputables a l'empresa distribuïdora.

El client serà l'únic responsable de solucionar qualsevol anomalia detectada i, en general, de mantenir en unes condicions adequades les seves instal·lacions d'electricitat.

El client titular de la instal·lació d'autoconsum és responsable per qualsevol possible incompliment davant el sistema elèctric. Per tant, serà l'únic responsable d'arreglar o solucionar qualsevol irregularitat detectada i de mantenir i preservar en unes condicions adequades les seves instal·lacions d'electricitat, incloent-hi la instal·lació de l'autoconsum, l'enllumenat d'emergència i els equips d'extintors d'incendis.

En la modalitat d'autoconsum col·lectiu amb excedents, quan les instal·lacions de producció es connectin a la xarxa interior d'un consumidor o quan comparteixin infraestructura, els consumidors i el productor respondran solidàriament pels possibles incompliments davant el sistema elèctric.

11. SUSPENSIÓ DEL SUBMINISTRAMENT

En cas d'incompliment d'alguna de les obligacions previstes en aquest contracte, i especialment el retard o la manca de pagament 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, suspensió o tallament del subministrament i la possibilitat d'abocar l'energia produïda a la xarxa, en cas que sigui aplicable, d'acord amb la normativa vigent, si, transcorregut el termini de pagament previst i previ requeriment del comercialitzador, no s'hagués fet efectiu el pagament del deute vençut.

L'exercici per part del comercialitzador del dret a suspendre'n el subministrament i no permetre l'abocament d'energia a la xarxa no eximeix el client de l'obligació de pagament de les quantitats degudes. En aquests casos, no es restablirà el subministrament fins que el client hagi efectuat tots els pagaments pendents, així com els interessos de demora, i qualsevol altra quantitat derivada del contracte i de les despeses ocasionades per la suspensió i el restabliment del subministrament.

El subministrament també es podrà suspendre:

- a) En casos de força major.
- b) En els supòsits previstos en la normativa elèctrica vigent.
- c) Quan s'empri el subministrament elèctric de manera o per a fins o usos diferents dels establerts en aquest contracte.
- d) Per resolució contractual.

12. DURADA DEL CONTRACTE, ENTRADA EN VIGOR I INICI DEL SUBMINISTRAMENT

12.1. Aquest contracte té una durada d'un any des de la data d'inici del subministrament. No obstant, el client pot resoldre el contracte en qualsevol moment.

Aquest contracte continuarà sent vigent, encara que el client n'hagi sol·licitat la no renovació o baixa, fins al moment que es produeixi el canvi d'empresa subministradora o el cessament del subministrament i la retirada efectiva del comptador. Així doncs, el client serà el responsable d'abonar el subministrament que es derivi d'aquest contracte fins llavors.

En cas que el client tingui alguna modalitat d'autoconsum, la permanència a l'esmentada modalitat serà d'un any des de la data d'alta o modificació del contracte d'accés en què s'hagi reflectit la modalitat, prorrogable automàticament.

El contracte entrarà en vigor en la data d'acceptació, i la seva efectivitat quedarà condicionada al compliment de les condicions següents:

- a) En la verificació per part del comercialitzador de les dades aportades pel client, reservant-se el dret a rebutjar el contracte en cas de discrepància o errors de dades, deutes anteriors pendents, inscripció del client en un registre de solvència patrimonial o crèdit per incompliment d'obligacions, o subjecte a concurs de creditors.
- b) El comercialitzador es reserva el dret de rebutjar el contracte si el client no aporta la garantia de pagament en la data i en la forma o terminis pactats en les condicions particulars.
- c) En el moment que s'aporti tota la documentació exigida al client per al subministrament d'energia i per a l'autoconsum, si escau.
- d) En el moment que l'equip de mesura i les instal·lacions compleixin els requisits establerts per la reglamentació vigent i es disposi d'accés a la xarxa de distribució.
- e) Que l'empresa distribuïdora hagi notificat l'acceptació de la modalitat d'autoconsum escollida pel client.

Si l'accés a la xarxa de distribució no es concedís abans de 2 mesos des de la signatura d'aquest contracte, les parts contractants podran optar per revisar-ne les condicions econòmiques pactades en les condicions generals. En cas contrari, s'entendrà com a no subscrit.

12.2. Pròrroga del contracte

El contracte serà prorrogat automàticament per períodes successius anuals, tret que hi hagi 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 seves pròrrogues.

En cas que el comercialitzador hagués notificat al client, almenys amb un mes d'antelació a la data de venciment del contracte o de qualsevol de les seves pròrrogues, unes noves condicions econòmiques per al següent període de vigència i el client comunica al comercialitzador, almenys en 15 dies naturals, que s'hi oposa, es trobaran en el que disposa la clàusula 14c. Per contra, les noves condicions econòmiques s'entendran com a acceptades pel client.

No obstant això, en tot cas, la pròrroga d'aquest contracte quedarà condicionada a la verificació de la solvència del client. Si durant la vigència anterior hi ha hagut situacions de demora o impagaments de les 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 aval bancari, diferent de la garantia establerta en les condicions particulars, i segons el model que es proporcioni.

Si la garantia no es constitueix en el termini que s'estableixi, aquest contracte quedarà resolt sense indemnització per part del client.

La devolució de la garantia, ja sigui l'establerta en les condicions particulars o amb motiu de la renovació, s'efectuarà amb la resolució d'aquest contracte, i el comercialitzador podrà aplicar la part corresponent de l'esmentada garantia de pagament a la liquidació de quantitats pendents de pagament. El comercialitzador es reserva la facultat de retenir-la per l'import de tots aquells càrrecs no satisfets pel client.

12.3. Procediments concursals

Les parts es comprometen a notificar a la part contrària i amb una antelació mínima de 15 dies naturals qualsevol sol·licitud voluntària de concurs de creditors i no superior a 3 dies des de la declaració de concurs necessari. L'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions de notificació serà, per si sola, causa de resolució contractual.

13. 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, via correu electrònic (a l'adreça info.energia@bonarea.com) o per telèfon (900 844 980), la decisió de desistir del contracte. Per complir amb el termini de desistiment, la petició s'haurà d'enviar abans que venci el termini corresponent.

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

14. 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 l'impagament del preu, el present contracte podrà resoldre's pels motius següents:

- a) Per l'acord mutu entre les parts.
- b) Pels supòsits d'impossibilitat de tramitar l'accés a la xarxa de distribució.
- c) Per expiració del temps d'inici o de qualsevol de les seves pròrrogues, si les parts haguessin manifestat la voluntat de no renovar-lo.
- d) Per produir-se els fets previstos de resolució en els termes establerts en aquestes condicions generals.
- e) Per la negligència del client en la custòdia dels equips de mesura i control o la no instal·lació d'equips correctors, en cas de produir-se pertorbacions a la xarxa.
- f) Quan les instal·lacions del client no compleixin amb les condicions tècniques i de seguretat reglamentària.
- g) Per no permetre l'entrada en hores hàbils al personal de la distribuïdora a l'immoble on es troben les instal·lacions elèctriques identificades en aquest contracte.

En qualsevol cas, el client serà responsable del pagament al comercialitzador de la totalitat de l'energia subministrada fins a la data de baixa efectiva, la qual serà comunicada pel distribuïdor.

15. SUBROGACIÓ/CESSIÓ

Aquest contracte de subministrament és personal, de tracte successiu, i el client manifesta ser l'usuari efectiu de l'energia; per tant, no podrà emprar l'energia elèctrica en un lloc diferent d'aquell per al qual va ser contractada, ni cedir-la, vendre-la o posar-la a disposició de tercers.

El client, amb el consentiment del comercialitzador, podrà traspasar aquest contracte a un altre client quan estigui al corrent de les quantitats facturades mitjançant la presentació per escrit de la sol·licitud de canvi de titularitat amb la signatura del nou titular. El comercialitzador gestionarà davant de 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 que en sigui successora i que en un futur pugui prestar els serveis objecte d'aquest contracte, i queda obligat a comunicar-ho fefaentment al client.

16. PUNT DE SUBMINISTRAMENT I QUALITAT DEL SERVEI

A l'efecte del que s'estableix en aquest contracte, s'entén per punt de subministrament el punt de connexió o entrega situat a la instal·lació del client en què es mesura el consum d'energia elèctrica subministrada pel comercialitzador.

Si el client manifesta que s'acull a alguna modalitat d'autoconsum, ha de disposar d'un punt de connexió adequat per a la modalitat triada, degudament tramitat davant la distribuïdora, la qual cosa eximeix la comercialitzadora de tota responsabilitat sobre aquest.

En l'apartat de condicions particulars, s'hi indica la ubicació del punt de subministrament, així com la potència contractada i la tarifa aplicable a la instal·lació en què s'efectua el subministrament, i la resta d'informació relacionada amb la modalitat, si és d'autoconsum, a la qual s'hagi acollit.

En la modalitat d'autoconsum col·lectiu cal que tots els intervinents signin el contracte d'acord amb els criteris de repartiment de l'energia. N'haurà de constar una còpia com a part integrant d'aquest contracte, i davant l'eventualitat de modificació de l'acord, es comprometen a comunicar-ho al comercialitzador.

La qualitat del subministrament serà la definida reglamentàriament; en tot cas, seran responsabilitat del distribuïdor de la zona on hi hagi el punt de subministrament tant la qualitat del subministrament com la seva disponibilitat. En aquest sentit, el comercialitzador es compromet a traslladar a la facturació del client les bonificacions, descomptes i/o indemnitzacions que hi pugui aplicar el distribuïdor per incidències en la seva xarxa.

17. 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 els supòsits de tallaments de llum, qualitat del subministrament, lectures de consum, etc., s'adreçaran directament al distribuïdor, o bé podran adreçar-se al comercialitzador perquè aquest traslladi la reclamació del client contra el distribuïdor. La resposta a la reclamació del client serà facilitada pel comercialitzador a través del mateix mitjà emprat per presentar la reclamació.

18. CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

Tant el comercialitzador com el client acorden atorgar validesa jurídica plena al consentiment expressat mitjançant les claus o els codis de seguretat facilitats en els termes que s'hagin indicat per al seu ús, de manera que permetin la identificació personal del client.

Aquestes condicions particulars i generals, que configuren el contracte i que es remetran en format electrònic o en paper, segons ho sol·liciti el client, tindran la consideració de 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 s'entendrà 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 esmentats, i tot plegat, sense perjudici del dret de desistiment del client.

19. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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> podreu accedir a la informació relativa a la política de privacitat i protecció de dades personals.

20. COMUNICACIONS

Respecte a qualsevol comunicació o notificació entre les parts contractants, com a conseqüència de la perfecció i execució d'aquest contracte, i en cas d'impagament les parts acorden que seran vàlides les efectuades a través de la factura, per correu ordinari o electrònic, mitjans telefònics o telemàtics (incloent-hi SMS i claus d'identificació) i altres elements 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 generals. Per la seva banda, el client podrà adreçar-se a l'adreça, telèfon o adreça electrònica detallats en els paràgrafs següents.

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

Per a la gestió d'incidències que puguin sorgir, així com comunicacions entre el client i el comercialitzador, s'estableix el servei d'atenció al client, que està disponible al telèfon 900 844 980 o bé a través de l'adreça electrònica 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 de la Verge del Claustre, 75, 25210 Guissona (Lleida).

21. LEGISLACIÓ/JURISDICCIÓ

Aquest contracte de subministrament estarà regit i serà interpretat d'acord amb la llei aplicable del sector elèctric i la seva normativa de desenvolupament, i amb tot allò que regula l'autoconsum. Les parts, renunciant expressament a qualsevol altre fur que els pogués correspondre, se sotmeten, en cas de conflicte en la interpretació o aplicació d'aquest contracte, als jutjats i tribunals de la localitat en què s'efectuï el subministrament.

Mitjançant aquest document CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA (CAGSA) entrega al client les condicions particulars i generals corresponents al servei contractat, que rep en compliment de la normativa vigent i amb l'objectiu que pugui exercir el dret de desistiment dins del termini de 14 dies naturals des de la seva signatura o recepció. El client declara i reconeix que, prèviament, ha llegit i acceptat aquestes condicions, per la qual cosa dona el vistiplau exprés a la contractació del servei indicat. Així mateix, declara que les dades personals facilitades són certes i actualitzades, i autoritza la CAGSA a efectuar-ne les comprovacions oportunes, incloent-hi l'existència de possibles deutes.

22. 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	lop@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?

- 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:
 - Prestar el servei, mantenir-lo i gestionar la relació contractual.
 - Atenció al client a través dels canals habilitats:
 - 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 calguin per complir amb aquests requeriments.
 - 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.
 - 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.
 - Fer estadístiques, enquestes o estudis de mercat, que tinguin com a finalitat avaluar la qualitat del producte o servei.
 - Mantenir la seguretat de les xarxes i detectar-hi fallades, així com qualsevol tractament que calgui per a una prestació del servei correcta.
 - Qualsevol altra que sigui obligatòria i necessària per al compliment de les seves funcions.
- Finalitats basades en el compliment d'una obligació legal**
 - Complir amb les obligacions legals de qualitat del servei imposades per la legislació.
- 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:
 - 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.
 - 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.
- 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 unenunciativa 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 du 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?

Accés	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 lopd@bonarea.com .
Rectificació	Podeu modificar les dades personals de les quals sou titular que resultin inexactes o errònies.	
Supressió	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.	
Oposició	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 SA deixarà de tractar les dades, excepte per motius legítims imperiosos, o l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.	
Limitació del tractament	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"> - Mentre es comprova la impugnació de l'exactitud de les vostres dades. - Quan el tractament que s'està duent a terme de les vostres dades personals sigui il·lícit, però s'oposi a la seva supressió. - Quan CORPORACIÓ ALIMENTÀRIA GUISSONA SA ja no necessiti tractar les vostres dades personals, però a vos us calguin per a l'exercici o la defensa de reclamacions. - 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. 	
Portabilitat de les vostres dades personals	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 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.

Podeu 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.