

Condiciones particulares del contrato de suministro de gas natural y servicio de valor añadido

Datos del cliente

Nombre o Razón social*:

 CIF/NIF/NIE:.....
 CNAE:.....
 Dirección:.....
 CP:..... Ciudad:.....
 Provincia:.....Email:.....
 Teléfono:

*Dº/ª.....
 mayor de edad, con DNI
 en nombre y representación y como apoderado del CLIENTE. Se aporta CIF/NIF del titular del contrato.
 Los datos del Cliente, especialmente el e-mail y el teléfono, se actualizarán en la base de datos de CHC ENERGIA por ello, podrán ser utilizados para remitir información, cambios contractuales y/u otras gestiones relacionadas con productos/servicios que pudiera tener contratados con CHC ENERGIA.

Dirección de envío de factura

Nombre o Razón social:
 Dirección:
 CP:..... Ciudad:.....
 Provincia:.....
 Email:
 El Cliente NO desea adherirse al servicio de Facturación Electrónica, recibiendo en papel las facturas en la dirección indicada en el apartado de datos del cliente.

Datos del Punto de Suministro de gas natural y servicios de valor añadido

CUPS:
 Ref. Catastral:
 Dirección:
 CP:..... Ciudad:.....
 Provincia:.....

Elección	Plan	Descuento	Tarifa	"Precio fijo sin impuestos/ Precio fijo con impuestos (IVA)"	"Precio variable sin impuestos/ Precio variable con impuestos (IVA+ Hidrocarburos)"	Duración contrato	Fecha de formalización
				(€/día)	(€/kWh)		
	Cercanía RL.1 (solo gas)	5%	RL.1	0,199233 /0,219156	0,055659 /0,063799	12 meses	
	Cercanía RL.1 (gas + luz)	8%	RL.1	0,199233 /0,219156	0,053901 / 0,061865	12 meses	
	Cercanía RL.1 (gas + SVA)	12%	RL.1	0,199233 /0,219156	0,051558 / 0,059287	12 meses	
	Cercanía RL.1 (gas + luz + SVA)	15%	RL.1	0,199233 /0,219156	0,049800 / 0,057354	12 meses	
	Cercanía RL.2 (solo gas)	5%	RL.2	0,396822/0,436504	0,053761 / 0,061712	12 meses	
	Cercanía RL.2 (gas + luz)	8%	RL.2	0,396822/0,436504	0,052064 / 0,059844	12 meses	
	Cercanía RL.2 (gas + SVA)	9%	RL.2	0,396822/0,436504	0,051498 / 0,059222	12 meses	
	Cercanía RL.2 (gas + luz + SVA)	12%	RL.2	0,396822/0,436504	0,049800 / 0,057354	12 meses	
	Cercanía RL.3 (sólo gas)	5%	RL.3	0,698100/0,767910	0,052567 / 0,060397	12 meses	
	Cercanía RL.3 (gas +SVA)	7%	RL.3	0,698100/0,767910	0,051460 / 0,059180	12 meses	
	Cercanía RL.3 (gas + luz)	8%	RL.3	0,698100/0,767910	0,050907 / 0,058571	12 meses	
	Cercanía RL.3 (gas + luz + SVA)	10%	RL.3	0,698100/0,767910	0,049800 / 0,057354	12 meses	

Los importes de las facturas que se emitan como consecuencia de este contrato serán abonadas mediante: Domiciliación bancaria. Serán cargados en su cuenta en un plazo no superior a 7 días naturales desde la fecha de emisión de la correspondiente factura.

Delegación Comercial

En este link y/o QR, o los que sustituyeran a estos, se podrán utilizar para informar al Cliente de variaciones de precio u otras modificaciones contractuales y/u ofertas.

<https://chcenergia.es/nuevos-precios-plan-cercania/>



Impuesto Especial de Hidrocarburos

El cliente declara que el 100% del gas natural que consume es destinado a usos distintos a los de carburante, carburante para motores estacionarios o para producción de energía térmica útil cuyo aprovechamiento final se produzca en establecimientos o locales que no tengan la condición de plantas o instalaciones industriales. El valor del impuesto será el conforme a la normativa vigente.

El cliente declara que el 0% del gas natural que consume es destinado a usos con fines profesionales, incluido el destinado a cultivos agrícolas, siempre y cuando no se utilice en procesos de cogeneración y generación directa o indirecta de energía eléctrica. El valor del impuesto será el conforme a la normativa vigente.

Por el cliente, (firma y sello en su caso)

CIF/NIF:
 Firmante:

Firmante: 
 María de la O Martínez Herrera

En a [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Condiciones particulares del contrato de suministro de gas natural y servicio de valor añadido

Datos específicos del contrato de servicios de valor añadido (SVAs)

Por su seguridad, si tiene otro contrato de SVAs en vigor con otro proveedor, respecto de la misma instalación, valore su cancelación antes de contratar este servicio. Los servicios de SVAs serán prestados directamente o a través de terceros (en adelante el PRESTADOR), a día de la firma de este contrato se hará a través de HOMESERVE SPAIN, S.L.U. con C.I.F. B-63778518.

* Precio (IVA excluido): 114 €/año

* **Precio (IVA incluido): 137,94 €/año**

Sin perjuicio de lo expuesto, dicho precio anual, **se abonará debidamente prorrateado, en tantos recibos e iguales periodos (número de días) como se facture el contrato de suministro de gas** -conforme información de la distribuidora-, siendo que la factura podrá contener ambos conceptos.

Para facilitarles comprobar el importe de su factura, les facilitamos el desglose debidamente prorrateado del precio/día:

* Precio (IVA excluido): 0,3123 €/día

* **Precio (IVA incluido): 0,3779 €/día**

De tal manera que solo tendrá que multiplicar el número de días facturado, por el precio €/día, para comprobar que la factura está correcta.

El modo y plazo de pago, será común, conforme a lo acordado en el contrato de suministro de gas natural.

Por el cliente, (firma y sello en su caso)

CIF/NIF:
Firmante:

Firmante:	
	María de la O Martínez Herrera

En , a [] [] [] [] [] []

Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA

Referencia de la orden de domiciliación

Mediante la firma de esta orden de domiciliación, EL CLIENTE (en calidad de deudor) autoriza a (A) CIDE HCENERGÍA, S.A.U. (en calidad de ACREEDOR) a enviar instrucciones a la entidad del DEUDOR para adeudar su cuenta y (B) a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de CIDE HCENERGÍA, S.A.U. Como parte de sus derechos, el CLIENTE está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Es obligatorio rellenar todos los campos.

Datos del cliente/deudor

Nombre o Razón social:

CIF/NIF:

Dirección:

CP: Localidad:

Provincia:País:

Número de cuenta: IBAN

SWIFT BIC:

Datos del acreedor

Nombre o Razón social: CIDE HCENERGÍA, S.A.U.

Identificador del Acreedor: ES35000A7425282

Dirección: Poeta Joan Maragall, 1, 3ºSur, 28020 Madrid(España)

Nota: Puede obtener información adicional en su entidad financiera

TIPO DE PAGO

Pago recurrente Pago único

Firma

En , a [] [] [] [] [] []

Fdo.

NIF

El CLIENTE expresamente declara conocer y aceptar las Condiciones Particulares y Generales, que se exponen a continuación, pactando que en caso de contradicción, las primeras prevalecerán sobre las segundas.

Se le informa igualmente que, si tuviera la condición de consumidor, tiene DERECHO DE DESISTIR de este Contrato si hubiera sido formalizado a distancia o fuera de establecimiento mercantil, según se indica en las condiciones generales, y reconoce que le ha sido entregado el correspondiente documento de desistimiento, de ser su deseo de ejercitar este derecho. Por favor, ejercite su derecho de desistimiento, en función del servicio que quiera cancelar, si quiere cancelar el contrato de suministro de gas natural -implicará igualmente, de haberlo contratado, el servicio SVAs-, puede utilizar el formato que le proponemos -correspondiente al contrato de suministro de gas natural-. Si quiere cancelar el servicio SVAs, podrá utilizar el formato que le proponemos - correspondiente al contrato SVA

Información básica sobre Protección de Datos

Responsable	CIDE HCENERGÍA, S.A.U.
Finalidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del proceso de contratación de servicios. 2. Implementación de medidas de prevención de impagos y fraude. 3. Gestión de la calidad de los productos y servicios. 4. Análisis de datos para la mejora de productos. 5. Envío de comunicaciones comerciales sobre productos de CHC. 6. Envío de comunicaciones comerciales perfiladas.
Legitimación	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión y preparación de la relación contractual (finalidad 1). - Interés legítimo (finalidades 2, 3, 4 y 5). - Consentimiento (finalidad 6).
Destinatarios	Los datos personales podrán ser comunicados a los Organismos y Administraciones Públicas que por ley corresponda.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de su tratamiento y portabilidad de los datos, así como revocar consentimientos.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en las condiciones generales del contrato.

Adicionalmente, consiento el envío de comunicaciones comerciales sobre ofertas y promociones de productos y servicios relacionados con el suministro de energía y servicios de mantenimiento de equipos o servicios del sector asegurador, adaptadas a mi perfil, incluso una vez finalizada la relación contractual.

Por el cliente, (firma y sello en su caso)

CIF/NIF:

Firmante:



Firmante: María de la O Martínez Herrera

En , a [] [] [] [] [] []

16. SERVICIO DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para cualquier comunicación, duda o solicitud de información relacionada con el presente contrato, el Cliente podrá ponerse en contacto a través del teléfono de contacto de su delegado comercial, en el servicio de atención telefónica CHC: 900 373 272, en el correo electrónico: info-gas@chcenergia.es o mediante escrito a la dirección postal C/ Poeta Joan Maragall, nº 1, 3º Sur, 28020, Madrid.

Las comunicaciones relacionadas con gestiones contractuales que la Comercializadora haya de efectuar al Cliente se remitirán, indistintamente, a la dirección postal, teléfono y/o correo electrónico que el Cliente facilite a la Comercializadora a lo largo de la relación contractual. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando a la Comercializadora cualquier modificación de los mismos.

El Cliente podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas, a través de los canales: (I) Escrito a nuestra Oficina Central situada en C/ Poeta Joan Maragall 1, 3º Sur, 28020, Madrid. (II) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (III) Correo electrónico a: reclamaciones@chcenergia.es (IV) Así como mediante las hojas de reclamación autonómicas disponibles en red de oficinas comerciales que CIDE HCENERGÍA, S.A.U. tiene a disposición de los clientes. Interpuesta una reclamación por el Cliente a la Comercializadora si no fuera estimada o no se hubiese resuelto en el plazo de 30 días naturales desde la fecha de registro de la reclamación, el Cliente podrá presentarla ante las Juntas Arbitrales de Consumo, para los supuestos en que la Comercializadora se haya sometido a arbitraje que se puede consultar en la página web: <https://chcenergia.es/sistema-arbitral-de-consumo/> o en el número de teléfono 900 813 745. Por último, las partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales del lugar donde se prestan los servicios.

17. PROTECCIÓN DE DATOS**Finalidades del tratamiento y bases de legitimación**

De conformidad con la normativa vigente, le informamos que sus datos personales serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CIDE HCENERGÍA, S.A.U. (en adelante, para la ejecución del Contrato suscrito, con las siguientes finalidades: la correcta gestión y mantenimiento de los servicios contratados, el control y resolución de incidencias, la gestión del servicio de atención al CLIENTE (incluso por medios telemáticos o telefónicos), la tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias, la gestión de impagos.

Complementariamente, para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC ENERGÍA, siempre que sobre estos no prevalezca sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales, CHC ENERGÍA podrá tratar sus datos para las siguientes finalidades: (i) Para la protección de su interés legítimo en evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios económicos a CHC ENERGÍA, sus datos serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles consecuencias económicas negativas y eventuales incumplimientos legales derivados de las acciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC ENERGÍA, se realizan análisis de las actividades de los clientes como la preexistencia de impagos o actividades irregulares, tanto en relación con CHC ENERGÍA como con otras entidades (a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito o de los ficheros comunes para la gestión

y prevención del fraude). Para evitar perjuicios y consecuencias negativas para los clientes se han adoptado medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información.

(ii) Para la satisfacción de su interés legítimo en controlar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus clientes, CHC ENERGÍA podrá dirigirse al CLIENTE para solicitarle su valoración sobre la calidad los productos y servicios ofertados y/o adquiridos, su nivel de satisfacción y la realización de análisis de esta información para la mejora de los servicios. Este tratamiento responde a la necesidad de CHC ENERGÍA de adaptar su operativa y los productos y servicios ofertados a las preferencias y expectativas de los clientes, para lo que es necesario conocer su opinión. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los servicios prestados a los clientes. Aunque para el análisis de las opiniones se recabarán las respuestas de forma individualizada, su análisis se realizará de manera general, por medio de estadísticas, sin identificar a clientes concretos. El CLIENTE podrá, en cualquier caso, rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.

(iii) Para permitir la mejora en la receptividad a los productos ofertados, CHC ENERGÍA procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de sus acciones como CLIENTE y, especialmente, la adquisición de productos. Esta finalidad responde a la necesidad hacer ofertas personalizadas a cada uno de los clientes (incluso por medios electrónicos, cuando lo haya autorizado), para facilitar la adquisición por su parte de sus productos preferidos y alternativas similares, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas).

Por lo tanto, el CLIENTE se beneficiará de ofertas adaptadas a sus preferencias y gustos, manifestados a través de su actividad o deducidos de acuerdo con las características de su perfil. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. El CLIENTE podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo. (iv) Enviarle comunicaciones comerciales, por cualquier medio, relativos a productos comercializados por CHC Energía, generales o adaptadas a su perfil comercial (para ello, CHC Energía podrá tomar decisiones automatizadas en base a dicha información para realizarle ofertas concretas y enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil comercial). El envío de estas comunicaciones responde al interés legítimo de CHC Energía en promocionar su imagen por medio de comunicaciones comerciales remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos, sobre productos y servicios similares a los contratados ya contratados por el CLIENTE. En este sentido, la propia Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico considera lícita esa práctica. En cualquier caso, en cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones u oponerse al mismo en el modo que se informa continuación.

Como consecuencia de dichos tratamientos podrán adoptarse decisiones automatizadas. Podrá oponerse a estos tratamientos en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos. Si bien, en determinados supuestos, el interés legítimo de

CHC ENERGÍA podría prevalecer frente a este derecho, en cuyo caso, se le indicará motivadamente. En lo que respecta a la toma de decisiones automatizadas, tendrá además derecho a obtener intervención humana por parte de CHC ENERGÍA, a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas. Adicionalmente, cuando el CLIENTE haya dado su consentimiento, sus datos personales serán tratados para la realización de comunicaciones comerciales basadas en su perfil referentes a productos y servicios relacionados al suministro de energía y servicios de mantenimiento de equipos, así como servicios del sector asegurador. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Plazos de conservación

Los datos personales serán conservados, debidamente actualizados, durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondientes o, en su caso, hasta que el CLIENTE revoque su consentimiento o se oponga a su realización, según corresponda, aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales. Los datos empleados para la elaboración de perfiles se tratarán sólo mientras sean pertinentes para conocer su situación actual.

Comunicaciones y destinatarios de los datos personales

Todos los datos personales derivados de la prestación del servicio y los obtenidos en virtud del presente Contrato podrán ser comunicados a las siguientes entidades: (I) Proveedores de CHC ENERGÍA necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales (II) entidades bancarias, para el cobro de las facturas y gestiones asociadas (III) a sistemas comunes de información crediticia como Asnef, en caso de incumplimiento de sus obligaciones de pago.

Derechos del titular de los datos

El Cliente contará, en todo momento, con la posibilidad de ejercitar de forma libre y completamente gratuita los siguientes derechos:

(I) Acceder a sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA. (II) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA que resulten inexactos o incompletos. (III) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA.

(IV) Limitar el tratamiento por parte de CHC ENERGÍA de todos o parte de sus datos personales. (V) Oponerse a determinados tratamientos y adopción de decisiones automatizadas, requiriendo la intervención humana en el proceso, así como impugnar las decisiones que sean finalmente adoptadas en virtud del tratamiento de sus datos. (VI) Portar sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente. (VII) Retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente.

De conformidad con la normativa vigente, el CLIENTE puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito y junto a una copia de documento que acredite su identidad en la siguiente dirección postal: C/ Poeta Joan Maragall 1, 3º Sur, 28020, Madrid o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es, en las que igualmente podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos para cualquier duda o

aclaración en las mismas direcciones indicadas. En el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

ANEXO. FORMULARIO DERECHO DESISTIMIENTO

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del Contrato)

A la atención de CIDE HCENERGÍA, S.A.U. (C/ Poeta Joan Maragall 1. 3º Sur - 28020 - Madrid (España). C.I.F. A-74255282)

- Por la presente le comunico que **DESISTO** del Contrato que me une con ustedes de SUMINISTRO DE GAS - CHC ENERGÍA, con N.º Contrato: _____ y firmado con fecha _____.

- Mi nombre (del cliente) _____

- Mi domicilio (del cliente) _____

- Firma (solo si el presente formulario se presenta en papel)

- Fecha: _____

previsto en la Condición 3ª; y
f) En caso de resolución del contrato de suministro de gas, que le vincule con CHC ENERGÍA, respecto de la instalación. Sin perjuicio de la cual, se aclara que la resolución del presente contrato, no conllevará la resolución del contrato de suministro de gas. Las comunicaciones de resolución del Contrato por cualquier causa se remitirán por escrito, de manera fehaciente, otorgando un plazo de treinta días, hasta la efectiva resolución, desde el envío de la comunicación, salvo que la ley u otros apartados de este Contrato, se fijara otro plazo diferente. La resolución del Contrato a instancia del CLIENTE, sin el preaviso señalado en la Condición 3ª del presente documento, o fuera del resto de causas de resolución pactadas a favor del CLIENTE, le obligará al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente, manteniendo CHC ENERGÍA el servicio durante dicho periodo.

12. CESIÓN

CHC ENERGÍA podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones, a cualquier empresa, siendo suficiente, a tal efecto, realizar la correspondiente comunicación al CLIENTE. EL CLIENTE, podrá traspasar este contrato, en la forma y manera que se pacta respecto del contrato de suministro de gas y siempre y cuando incluya el traspaso del contrato de suministro de gas con el que está vinculado.

13. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Si el CLIENTE tuviera la condición de consumidor a efectos de lo dispuesto en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGCU) podrá desistir del presente Contrato, sin indicación de motivos ni penalización alguna, en un plazo de 14 días naturales desde la fecha de la activación -y con anterioridad a esta fecha de activación-, o desde la recepción de la documentación contractual si ésta fuese posterior, en caso de que el Contrato hubiera sido formalizado a distancia (telefónicamente o por internet) o fuera de los establecimientos del CHC ENERGÍA.

En esta situación, el CLIENTE podrá ejercer el derecho de desistimiento, sin perjuicio de poder utilizar cualquier otra forma admitida en Derecho, mediante una declaración inequívoca notificada a CIDE HCENERGÍA, S.A.U., C/ Poeta Joan Maragall (antigua Capitán Haya), 1, 3º Sur, 28020, Madrid. A los efectos anteriores, el CLIENTE podrá utilizar el modelo de desistimiento que figura en el documento recortable de la parte final de las condiciones generales. El CLIENTE no tendrá penalización de ninguna clase, pero tendrá la obligación de compensar los Servicios que hubiera recibido, en su caso, valorados a precio de mercado. Quedan excluidos del derecho de desistimiento los Contratos celebrados en el marco de una actividad empresarial o profesional.

14. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable en cada momento. En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la instalación de la que es titular y en la que se presta el Servicio.

15. PROTECCIÓN DE DATOS

Finalidades del tratamiento y bases de legitimación

De conformidad con la normativa vigente, le informamos que sus datos personales serán tratados en calidad de responsable del tratamiento por CIDE HCENERGÍA, S.A.U. (en adelante, para la ejecución del Contrato suscrito, con las siguientes finalidades: la correcta gestión y mantenimiento de los servicios contratados, el control y resolución de incidencias, la gestión del servicio de atención al CLIENTE (incluso por medios telemáticos o telefónicos), la tramitación de reclamaciones, quejas y denuncias, la gestión de pagos.

Complementariamente, para la satisfacción de los intereses legítimos de CHC ENERGÍA, siempre que sobre estos no prevalezca sus intereses o sus derechos y libertades fundamentales, CHC ENERGÍA podrá tratar sus datos para las siguientes finalidades: (i) Para la protección de su interés legítimo en evitar prácticas anómalas que puedan provocar perjuicios económicos a CHC ENERGÍA, sus datos serán tratados para la prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento es necesario para evitar posibles consecuencias económicas negativas y eventuales incumplimientos legales derivados de las acciones de los clientes. Para ello, y de acuerdo con las políticas internas de CHC ENERGÍA,

se realizan análisis de las actividades de los clientes como la preexistencia de impagos o actividades irregulares, tanto en relación con CHC ENERGÍA como con otras entidades (a través de la consulta de ficheros comunes para la evaluación de la solvencia patrimonial y crédito o de los ficheros comunes para la gestión y prevención del fraude). Para evitar perjuicios y consecuencias negativas para los clientes se han adoptado medidas técnicas y organizativas para reforzar la confidencialidad y seguridad de esta información.

(ii) Para la satisfacción de su interés legítimo en controlar la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus clientes, CHC ENERGÍA podrá dirigirse al CLIENTE para solicitarle su valoración sobre la calidad los productos y servicios ofertados y/o adquiridos, su nivel de satisfacción y la realización de análisis de esta información para la mejora de los servicios. Este tratamiento responde a la necesidad de CHC ENERGÍA de adaptar su operativa y los productos y servicios ofertados a las preferencias y expectativas de los clientes, para lo que es necesario conocer su opinión. Este tratamiento contribuye igualmente al aumento de la calidad de los servicios prestados a los clientes. Aunque para el análisis de las opiniones se recabarán las respuestas de forma individualizada, su análisis se realizará de manera general, por medio de estadísticas, sin identificar a clientes concretos. El CLIENTE podrá, en cualquier caso, rechazar dar su valoración, así como comunicar su oposición a ser contactado con esta finalidad.

(iii) Para permitir la mejora en la receptividad a los productos ofertados, CHC ENERGÍA procederá a la elaboración de un perfil basado en sus características personales (como sexo, edad o datos socioeconómicos) y la información obtenida de sus acciones como CLIENTE y, especialmente, la adquisición de productos. Esta finalidad responde a la necesidad de hacer ofertas personalizadas a cada uno de los clientes (incluso por medios electrónicos, cuando lo haya autorizado), para facilitar la adquisición por su parte de sus productos preferidos y alternativos similares, así como ofrecerle productos que se considere que pueden ser de su interés en base a su perfil (para ello, podrán adoptarse decisiones automatizadas). Por lo tanto, el CLIENTE se beneficiará de ofertas adaptadas a sus preferencias y gustos, manifestados a través de su actividad o deducidos de acuerdo con las características de su perfil. La información relativa a su perfil será tratada de forma segura y confidencial, siendo procesados únicamente en los sistemas que analizan la información obtenida de forma automatizada. El CLIENTE podrá, en cualquier momento, manifestar su voluntad de no ser objeto del presente tratamiento, ejercitando su derecho de oponerse al mismo. (iv) Enviarle comunicaciones comerciales, por cualquier medio, relativos a productos comercializados por CHC Energía, generales o adaptadas a su perfil comercial (para ello, CHC Energía podrá tomar decisiones automatizadas en base a dicha información para realizarle ofertas concretas y enviarle comunicaciones comerciales adaptadas a su perfil comercial). El envío de estas comunicaciones responde al interés legítimo de CHC Energía en promocionar su imagen por medio de comunicaciones comerciales remitidas por diferentes medios, incluidos los electrónicos, sobre productos y servicios similares a los contratados ya contratados por el CLIENTE. En este sentido, la propia Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico considera lícita esa práctica. En cualquier caso, en cada comunicación electrónica realizada podrá darse de baja para dejar de recibir este tipo de comunicaciones u oponerse al mismo en el modo que se informa continuación.

Como consecuencia de dichos tratamientos podrán adoptarse decisiones automatizadas. Podrá oponerse a estos tratamientos en cualquier momento, ejercitando su derecho en la forma indicada en el apartado relativo a los Derechos del titular de los datos. Si bien, en determinados supuestos, el interés legítimo de CHC ENERGÍA podría prevalecer frente a este derecho, en cuyo caso, se le indicará motivadamente. En lo que respecta a la toma de decisiones automatizadas, tendrá además derecho a obtener intervención humana por parte de CHC ENERGÍA, a expresar su punto de vista y a impugnar las decisiones adoptadas. Adicionalmente, cuando el CLIENTE haya dado su consentimiento, sus datos personales serán tratados para la realización de comunicaciones comerciales basadas en su perfil referentes a productos y servicios relacionados al suministro de energía y servicios de mantenimiento de equipos, así como servicios del sector asegurador. Las comunicaciones se remitirán incluso una vez finalizada la relación contractual y mientras no se produzca la revocación de su consentimiento.

Plazos de conservación

Los datos personales serán conservados, debidamente actualizados, durante la vigencia de la relación contractual y como máximo, durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondientes o, en su caso, hasta que el CLIENTE revoque su consentimiento o se oponga a su realización, según corresponda, aplicándose desde el comienzo del tratamiento medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales. Los datos empleados para la elaboración de perfiles se tratarán sólo mientras sean pertinentes para conocer su situación actual.

Comunicaciones y destinatarios de los datos personales:

Todos los datos personales derivados de la prestación del servicio y los obtenidos en virtud del presente Contrato podrán ser comunicados a las siguientes entidades: (i) Proveedores de CHC ENERGÍA necesarios para el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales (ii) entidades bancarias, para el cobro de las facturas y gestiones asociadas (iii) a sistemas comunes de información crediticia como Asnef, en caso de incumplimiento de sus obligaciones de pago.

Derechos del titular de los datos

El CLIENTE contará, en todo momento, con la posibilidad de ejercitar de forma libre y completamente gratuita los siguientes derechos: (i) Acceder a sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA. (ii) Rectificar sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA que resulten inexactos o incompletos. (iii) Suprimir sus datos personales que son tratados por parte de CHC ENERGÍA.

(iv) Limitar el tratamiento por parte de CHC ENERGÍA de todos o parte de sus datos personales. (v) Oponerse a determinados tratamientos y adopción de decisiones automatizadas, requiriendo la intervención humana en el proceso, así como impugnar las decisiones que sean finalmente adoptadas en virtud del tratamiento de sus datos. (vi) Portar sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente. (vii) Retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente. De conformidad con la normativa vigente, el CLIENTE puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito y junto a una copia de documento que acredite su identidad en la siguiente dirección postal: C/ Poeta Joan Maragall 1, 3º Sur, 28020, Madrid o en el correo electrónico dpd@chcenergia.es, en las que igualmente podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos para cualquier duda o aclaración, en las mismas direcciones indicadas. En el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

16. COMUNICACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para cualquier comunicación, duda o solicitud de información relacionada con el presente Contrato, el CLIENTE podrá ponerse en contacto a través del teléfono de contacto de su delegado comercial, en el servicio de atención telefónica CHC ENERGÍA: 900 373 272, en el correo electrónico: info-gas@chcenergia.es, o mediante escrito a la dirección postal C/ Poeta Joan Maragall (antigua Capitán Haya), nº 1, 3º Sur, 28020, Madrid. Las comunicaciones relacionadas con gestiones contractuales que CHC ENERGÍA haya de efectuar al Cliente se remitirán, indistintamente, a la dirección postal, teléfono y/o correo electrónico que el Cliente facilite a la Comercializadora a lo largo de la relación contractual. A los efectos anteriores, el Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando a CHC ENERGÍA cualquier modificación de los mismos.

El CLIENTE podrá realizar las reclamaciones o quejas que estime oportunas, a través de los canales: (i) Escrito a nuestra Oficina Central situada en C/ Poeta Joan Maragall (antigua Capitán Haya), 1, 3º Sur, 28020, Madrid. (ii) Teléfono de Reclamaciones: 900 813 745. (iii) Correo electrónico a: reclamaciones@chcenergia.es (iv) Así como mediante las hojas de reclamación autonómicas disponibles en red de oficinas comerciales que CHC ENERGÍA tiene a disposición.

17. CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Todas las cuestiones e incidencias que se susciten en el desarrollo del presente Contrato, incluida la contratación de otros productos complementarios que se ofrezcan al CLIENTE, se podrán tramitar por medios telefónicos o telemáticos, utilizando los códigos o métodos de identificación y seguridad que facilite la CHC ENERGÍA. Para que el consentimiento del CLIENTE expresado por estos medios tenga plena validez jurídica, es necesario que el uso de los mismos se realice en las condiciones que, a tal efecto, indique CHC ENERGÍA.

ANEXO. FORMULARIO DERECHO DESISTIMIENTO

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del Contrato)

A la atención de CIDE HCENERGÍA, S.A.U. (C/ Poeta Joan Maragall 1. 3º Sur - 28020 - Madrid (España). C.I.F. A-74255282)

- Por la presente le comunico que **DESISTO** del Contrato que me une con ustedes de **SERVICIO DE VALOR AÑADIDO (SVAs) - CHC ENERGÍA**, con N.º Contrato: _____ y firmado con fecha _____.

- Mi nombre (del cliente) _____
- Mi domicilio (del cliente) _____

- Firma (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha: _____