HORNIDURA ELEKTRIKOAREN KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

Hornidura-kontratuaren Baldintza Orokor hauek (aurrerantzean, Kontratua) Goiener, S. Coop.-eko ordezkariek onartu dituzte, Kontseilu Errektorearen argibideei jarraituz.

1. XEDEA

1.1 Goiener S. Coop.-ek (aurrerantzean, Goiener) %100 berriztagarria den argindarra hornituko dio kontratuaren titularrari (aurrerantzean, Titularra), Baldintza Partikularretan adierazitako Hornidura Puntuko Kode Unibertsalaren (HPKU) bidez identifikatutako hornidura-puntuan, HPKU hori konektatuta dagoen banaketa-sarearen bitartez.

1.2 Baldintza orokorrek eta partikularrek argindar-hornidurako kontratu bakarra osatzen dute («Kontratua»), eta hornidura aktibatzeko, Titularrak biak onartu behar ditu. Haien artean desadostasunik edo kontraesanik balego, baldintza partikularrek izango dute lehentasuna baldintza orokorren gainetik.

1.3 Kontratuak izaera pertsonala du, eta Titularrak izan behar du hornitutako energia elektrikoaren benetako erabiltzailea. Horrenbestez, ezin izango dio energia hori hirugarren pertsona bati laga edo saldu, ibilgailuen energia-kargatze zerbitzuak ematen diren kasuetan izan ezik.

1.4 Kontratua Espainiako penintsulan dauden hornidura-puntuei bakarrik aplikatuko zaie.

1.5 Enpresak eskatzailearen kreditu-gaitasuna egiaztatu ahal izango du, ez-ordainketen erregistroak kontsultatuz, kreditu-arriskua baloratzeko. Eskatzaileak ordaindu gabeko zorrik badu, enpresak berme osagarri bat eskatu edo kontratua egitea ukatu ahal izango du, betiere erabakia behar bezala arrazoituz. Dena den, ezin izango du kontratua ukatu etxebizitza edo lokal berari lotutako beste pertsona batzuen zorrengatik, eskatzailea zor horien erantzule ez bada. Titularrak erabakia berrikusteko eskatu eta alegazioak aurkezteko eskubidea izango du.

1.6 Kontratua elektronikoki formalizatu daiteke SMS, posta elektroniko, kode edo beste bitarteko elektroniko batzuen bidezko onarpenarekin; eta horrek eskuzko sinaduraren balio bera izango du. Kontratazio-prozesuaren frogak legez ezarritako epean gordeko dira.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

Las presentes Condiciones Generales del contrato de suministro (en adelante, Contrato), han sido aprobadas por los representantes de Goiener, S. Coop., siguiendo las instrucciones del Consejo Rector.

1. OBJETO

1.1 Goiener S.Coop. (en adelante, Goiener) suministrará electricidad 100% renovable a la persona titular del contrato (en adelante, la Titular) en el punto de suministro identificado mediante su Código Universal de Punto de Suministro ("CUPS") en las condiciones particulares, a través de la red de distribución a la que se conecta dicho CUPS.

1.2 Las condiciones generales y particulares forman un único Contrato de suministro eléctrico ("el Contrato") y para activar el suministro, la Titular debe aceptar ambas. Si hay discrepancia entre ellas, prevalecen las condiciones particulares frente a las generales.

1.3 El Contrato tiene carácter personal, teniendo que ser la Titular la usuaria efectiva de la energía eléctrica suministrada, sin que pueda cederla o venderla a terceras personas, excepto en los casos de prestación de servicios de recarga energética de vehículos.

1.4 El Contrato solo es válido para suministros situados en la España peninsular.

1.5 La empresa puede comprobar la solvencia del solicitante mediante la consulta de registros de impagos para valorar el riesgo de crédito. Si existen deudas pendientes del solicitante, podrá pedir una garantía adicional o rechazar la contratación de forma justificada. No podrá denegar el Contrato por deudas de otras personas asociadas al mismo inmueble cuando el solicitante no sea responsable de ellas. La Titular tiene derecho a revisar cualquier decisión negativa y presentar alegaciones.

1.6 El Contrato puede formalizarse electrónicamente mediante la aceptación vía SMS, correo electrónico, códigos u otros medios electrónicos tiene la misma validez probatoria que una firma manuscrita. Las evidencias del proceso de contratación se conservarán durante el tiempo legalmente exigido.

1.7 Titularrak etxebizitzaren erreferentzia katastrala eman behar du. Erreferentzia hori ematen ez bada, merkaturatzaileari baimena ematen dio hornidura-helbidetik abiatuta hori lortzeko. Ez badago edo ezin bada identifikatu, erantzukizunpeko adierazpen baten bidez jakinarazi beharko du. Datu hori ez emateak ez du nahitaez hornidura eragotziko, baina Titularrak bere gain hartuko ditu hori ez ematearen ondorio posibleak.

1.8 Goienerrekin argindar-hornidura kontratatzeko, Titularrak kooperatibako bazkide izan behar du edo beste bazkide batek Titularren hornidura-kontratuaren anfitrioi gisa jardun behar du.

2. KONTRATUAREN HASIERA, AMAIERA ETA BERRIZTAPENA

2.1 Kontratu hau bi alderdien sinaduraren unean burututzat joko da, baina Kontratuaren hasiera-data Banaketa Enpresak hornidura-puntua aktibatzen duen edo merkaturatzailea aldatzen duen eguna izango da.

2.2 Kontratuaren amaiera-data baldintza partikularretan adierazitakoa izango da.

2.3 Kontratua automatikoki berrituko da iraupen bereko aldietarako. Goienerrek kontratuaren berritze unean kontratu-baldintzak aldatzen badira, gutxienez hilabete 1eko aurrerapenaz jakinaraziko dio Titularrari. Kasu horretan, Titularrak Kontratua inolako zigorrik edo penalizaziorik gabe amaitu ahal izango du, salbu eta araudi aldaketa baten edo administrazio edo epaitegi organo baten erabaki baten ondorio bada. Baldintza partikularretan gutxieneko iraunkortasuna duten kontratuetan, Kontratua ez berritzeko asmoa gutxienez hamabost (15) lanegun lehenago jakinarazi beharko da.

2.4 Kontratua indarrean dagoen bitartean Titularrak hura amaitzeko borondatea adierazten badu, eta baldintza partikularretan gutxieneko iraupenik ez badago ezarrita, Kontratua askatasunez amaitu edo merkaturatzailez alda dezake, aurretiazko jakinarazpenik edo zigorrik gabe. Iraunkortasun konpromisoa egonez gero, kontratua aurretik amaitzeko baldintzak Kontratuan jasotako Aurretiazko Ebazpen klausularen arabera aplikatuko dira.

3. BANAKETA SARERAKO SARBIDEA

3.1 Titularrak Goienerri baimena ematen dio Kontratu honen iraupenean Banaketa Enpresaren aurrean

1.7 La Titular debe facilitar la referencia catastral del inmueble y si no la aporta, autoriza a la comercializadora a obtenerla a partir de la dirección del suministro. Si no existe o no puede identificarse, deberá indicarlo mediante una declaración responsable. La falta de este dato no impide necesariamente el suministro, pero la Titular asume las posibles consecuencias derivadas de no facilitarlo.

1.8 Para contratar el suministro eléctrico con Goiener, la Titular debe ser socia de la cooperativa o que otra socia actúe como anfitriona del contrato de suministro de la Titular.

2. INICIO, FINALIZACIÓN Y RENOVACIÓN DEL CONTRATO

2.1 El presente Contrato se perfecciona en el momento de la firma por las Partes, pero la fecha de inicio del Contrato será aquella en la que la Empresa Distribuidora realice la activación del alta del punto de suministro o el cambio de comercializadora del mismo.

2.2 La fecha de finalización del Contrato será aquella indicada en las condiciones particulares.

2.3 El Contrato se renovará de forma automática por periodos iguales de duración. Goiener informará con al menos 1 mes de antelación a la Titular, si cambian las condiciones contractuales en el momento de la renovación del Contrato, pudiendo la Titular terminar el Contrato sin penalización alguna, salvo que sea consecuencia de una modificación normativa o de una decisión de un órgano administrativo o judicial. El preaviso mínimo para que no se produzca la renovación del Contrato para aquellos contratos con permanencia mínima recogida en las condiciones particulares, es de quince (15) días hábiles.

2.4 Si durante la vigencia del Contrato la Titular manifiesta su voluntad de finalizar el mismo, y no existe una permanencia mínima fijada en las condiciones particulares, podrá rescindirlo o cambiar de comercializadora libremente, sin aviso previo ni penalizaciones. Si se exige un compromiso de permanencia, la resolución se regirá por la cláusula de Rescisión Anticipada del Contrato.

3. ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN

3.1 La Titular autoriza a Goiener a actuar durante la vigencia del presente Contrato como mandataria

bere agente eta ordezko gisa jarduteko, honako eskumenekin:
a) Bere izenean, hornidura elektrikoa emateko beharrezkoa den Sarerako Hirugarrenen Sarbide Kontratua (ATR) sinatzea

b) Dagozkionean, autokontsumo-instalazioaren sarbide-kontratua sinatzea, haren aktibazioa ahalbidetzeko.

c) Kontratu hau behar bezala gauzatzeko beharrezko prozedura guztiak egitea, besteak beste, merkaturatzailea aldatzearekin edo hornidura puntua deskonektatzearekin lotutakoak, aplikagarri den araudiaren arabera.

d) ATR kontratuaren aldaketak eskatzea Titularren izenean eta haren aginduz (sarbide tarifa, kontratatutako potentzia, etab.).

e) Titularra ordezkatzea, betiere honek hala eskatuta eta Goienerrek ordezkaritza hori bere gain hartzeko betebeharra izanik, zerbitzuaren kalitateari eta sareko sarbide kontratuari buruzko anomalia edo desadostasunei buruzko erreklamazioetan, bai eta Banaketa Enpresaren aurrean ere, autokontsumo instalazioen kudeaketa eta kontratazioari dagozkion izapide eta erreklamazioetan.

3.2 Goienerrek, Kontratua sinatu ondoren, hornidura aktibatzeko beharrezkoak diren kudeaketak hasiko ditu Banaketa Enpresarekin. Titularrak merkaturatzaile aldaketa aktibatzeko eskubidea izango du Kontratua formalizatu eta gehienez hamar (10) laneguneko epean, eremuan bertan esku-hartzea beharrezko den kasuetan izan ezik.

3.3 Kontratu hau indarrean dagoen bitartean, Titularrak Banaketa Enpresarekin duen ATR kontratua indarrean mantentzeko konpromisoa hartzen du. ATRtik sortutako harreman juridikoa Banaketa Enpresaren eta Titularren artean ezarrita dagoela ulertuko da, eta Titularrak argindar-sektoreko araudiaren arabera harreman horri dagozkion eskubide eta betebehar guztiak gordeko ditu.

3.4 Titularrak jabetzakoa edo alokairukoa den neurketa-ekipo bat izan beharko du, ezarritako baldintza teknikoak betetzen dituena. Titularra izango da neurketa-ekipoa zaintzearen erantzule, haren manipulazioa saihestuz, eta Banaketa Enpresari ekipo horretarako sarbidea eman beharko dio instalazioa, irakurketa, ikuskapena, mantentze-lanak, kontrola eta egiaztapena egiteko. Betetzen ez bada, Kontratua amaitu daiteke Goienerren eskariz.

y sustituta ante la Empresa Distribuidora, con el alcance siguiente:
a) Formalizar en su nombre el contrato de Acceso de Terceros a la Red (ATR) necesario para la prestación del suministro eléctrico.

b) Suscribir, cuando proceda, el contrato de acceso correspondiente a la instalación de autoconsumo, a los efectos de su activación.

c) Realizar todas las gestiones necesarias para la correcta ejecución del presente Contrato, incluyendo, en su caso, las relacionadas con el cambio de comercializador o la baja del punto de suministro, de conformidad con la normativa aplicable.

d) Solicitar modificaciones en el contrato ATR a nombre y por orden de la Titular (tarifa de acceso, potencia contratada, etc.)

e) Representar a la Titular, siempre a petición de ésta y quedando Goiener obligada a asumir dicha representación, en las reclamaciones asociadas a la calidad del servicio y a las anomalías o discrepancias relativas al contrato de acceso a la red, así como ante la Empresa Distribuidora en la tramitación y contratación asociada a las instalaciones de autoconsumo y en las reclamaciones asociadas a éstas.

3.2 Goiener comenzará a realizar las gestiones que sean necesarias para la activación del suministro con la Empresa Distribuidora tras la firma del Contrato. La Titular tiene derecho a que se active el cambio de comercializador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de formalización del Contrato, salvo que sean necesarias operaciones en campo.

3.3 Mientras el presente Contrato se encuentre en vigor, la Titular se compromete a mantener vigente el contrato ATR con la Empresa Distribuidora. La relación jurídica derivada del ATR se entenderá establecida en todo caso entre la Empresa Distribuidora y la Titular, quien conservará todas las obligaciones y derechos inherentes a dicha relación conforme a la normativa del sector eléctrico.

3.4 La Titular deberá disponer de un equipo de medida en propiedad o alquiler, que cumpla con los requisitos técnicos establecidos. La Titular será responsable de la custodia del equipo de medida, evitando su manipulación, y deberá facilitar el acceso al mismo a la Empresa Distribuidora para su instalación, lectura, inspección, mantenimiento, control y verificación. Su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del Contrato, a instancia de Goiener.

3.5 Titularrak neurketa-ekipoetan antzematen duen edozein irregulartasun edo anomalia jakinaraziko dio Goienerri. Neurketa-daturik ez badago, Goienerrek estimazioak egiteko eskubidea izango du.

3.6 Titularrak eskatu ahal izango dituen gehieneko potentziak indarrean dagoen legediaren arabera ezarritakoak izango dira, eta haren tentsioa eta kontratatutako potentzia sareko sarbide-kontratuan jasotakoak izango dira.

4. HORNIDURAREN KALITATEA

4.1 Energia elektrikoaren hornidura indarrean dagoen araudian ezarritako erregulartasun eta kalitate baldintzetan egingo da, batez ere hornidurаren jarraitutasunari (etenaldien kopurua eta iraupena) eta produktuaren kalitateari (tentsio-uhinaren ezaugarriak) erreparatuz.

4.2 Sareko hornidura fisikoaren erabilgarritasunaren eta kalitatearen ardura tokiko Banaketa Enpresarena da, hau da, hornidura-puntua konektatuta dagoen sarearen titularrarena. Goienerrek ahalik eta azkarren helaraziko dizkio Titularrari, Banaketa Enpresak hornidurаren kalitate-urraketen ondorioz aitortutako hobariak, deskontuak edo kalte-ordainak.

4.3 Sare elektrikoan itzalaldi orokor bat edo gorabehera larriren bat gertatzen bada, Goienerrek ez du automatikoki erantzukizunik izango Titularrak jasandako kalteengatik, ez baititu sare elektrikoak ezta horniduran eragina duten erabaki teknikoak kontrolatzen. Hala ere, ahal duen neurrian Titularra informatu eta lagundu behar du, eta erantzukizuna izango du arazoa edo kalteak bere jarduerari egotzi ahal zaizkionean.

4.4 Argindarrik gabe geratzekotan, Goienerrek Titularrari emango dizkio, eskatuz gero, Sistemaren Operadorearen eta dagokion Banaketa Enpresaren harremanetarako datuak, baita bere esku dagoen informazio eta dokumentazioa ere, erreklamazioak kudeatzeko.

Hori guztia ez da oztopo izango Titularrak bere erreklamazioa Goienerren aurrean ere aurkezteko; Goienerrek, kontratugile eta kontsumitzailearen arduradun gisa, erreklamazioa jaso, izapidetu eta araudiaren arabera bideratuko du, eta behar izanez gero, erantzukizuna dutenen aurka dagozkion ekintzak egingo ditu.

3.5 La Titular notificará a Goiener cualquier irregularidad o anomalía que detecte en los equipos de medida. La falta de datos de medida facultará a Goiener para la realización de estimaciones.

3.6 Las potencias máximas que podrá demandar la Titular serán las establecidas conforme a la legislación vigente, siendo su tensión y su potencia contratada las reflejadas en el contrato de acceso a la red.

4. CALIDAD DEL SUMINISTRO

4.1 El suministro de energía eléctrica se realizará en las condiciones de regularidad y calidad establecidas en la normativa vigente, atendiendo, principalmente a la continuidad del suministro (número y duración de las interrupciones) y a la calidad del producto (características de la onda de tensión).

4.2 La responsabilidad sobre la disponibilidad y calidad del suministro físico en la red corresponde, a la Empresa Distribuidora de la zona, titular de la red a la que se conecta el punto de suministro. Goiener trasladará tan pronto como sea posible a la Titular las bonificaciones, descuentos o indemnizaciones que la Empresa Distribuidora le reconozca por incumplimientos en la calidad del suministro.

4.3 Si se produce un apagón general o una incidencia grave en la red eléctrica, Goiener no responde automáticamente de los daños sufridos por la Titular, ya que no controla las redes eléctricas ni las decisiones técnicas que afectan al suministro. Sin embargo, debe informar y asistir a la Titular en la medida de lo posible, y seguirá siendo responsable cuando el problema o los perjuicios puedan atribuirse a una actuación propia.

4.4 En caso de incidencia en el suministro eléctrico, Goiener facilitará a la Titular, si lo solicita, los datos de contacto del Operador del Sistema y de la Empresa Distribuidora que corresponda, así como la información y documentación que obre en su poder para la tramitación de las reclamaciones que pudieran corresponder.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho de la Titular a dirigir igualmente su reclamación frente a Goiener como parte contratante y responsable de la atención al consumidor, quien la recibirá, tramitará y dará curso conforme a la normativa aplicable y, en su caso, ejercitará las acciones de repetición que procedan frente a los sujetos responsables de la incidencia.

5. PREZIOAK

5.1 Prezioak Kontratu honen baldintza espezifikoetan zehazten dira, adostutako metodoaren arabera:

a. Precio Prezio finkoa: kontratua indarrean dagoen bitartean ezin da aldatu.

b. Prezio dinamikoa: handizkako merkatuaren prezioan indexatutako prezioa.

c. Prezio aldakorra: prezio finkoa eta prezio dinamiko ez den beste edozein modalitate, erreferentziatutako prezioak edo berrikuspen objektiborako formulen edo parametroen menpe daudenak barne hartuta.

5.2 Prezioak kontsumitutako energiari, kontratatutako potentziari eta soberakin-energiari lotuta daude (autokontsumo sinplifikatuaren konpentsazioaren kasuan). Aipatutako prezioak dokumentu hau sortzen den unean indarrean dauden prezio arautuak kontuan hartuko dituzte.

5.3 Adostutako modalitate guztietan, potentzia eta energia terminoen prezioak automatikoki eguneratuko dira, gora edo behera, sistemako osagai arautuetan aldaketak gertatzen direnean, hala nola: garraio eta banaketa sareen bidesariak, sistema elektrikoaren karguak, Kapazitatearen araberako ordainketak, Sistema Operadorearen (REE) eta Merkatu Operadorearen (OMIE) Ordainsariak, bai eta Kontratua indarrean dagoen bitartean arauz onartzen den beste edozein kontzeptu ere.

5.4 Prezio finko edo aldakorra duten kontratuetan, kontsumitzaileen zentral-barrako kontsumoa kontuan hartzen duten prezio arautuetan aldaketak gertatzen badira, hala nola Kapazitatearen araberako ordainketak edo Sistema Operadorearen (REE) eta Merkatu Operadorearen (OMIE) Ordainsariak, REEk argitaratutako azken urte mugikorreko galeraren koefizienteak hartuko dira kontuan, Udal Tasa dagokion %1,5 gehituta (merkaturatzaileak fakturatutakoaren arabera ordaintzen duen zerga).

5.5 Prezioari une bakoitzean legez aplikagarriak diren zergak, tasak edo tributuak ezarriko zaizkio; hala nola Argindarraren gaineko Zerga Berezia eta BEZa, sortze-datan indarrean dagoen tasaren arabera, baita horniduraren ondorioz sortzen den beste edozein zerga ere.

5.6 Titularrak Kontsumitzaileen Ataria kontsulta

5. PRECIOS

5.1 Los precios se detallan en las condiciones particulares del presente Contrato, de acuerdo con la modalidad pactada:

a. Precio fijo: no se puede modificar durante la vigencia del contrato.

b. Precio dinámico: precio indexado al precio del mercado mayorista.

c. Precio variable: cualquier otra modalidad distinta del precio fijo y del precio dinámico, incluyendo precios referenciados o sujetos a fórmulas o parámetros de revisión objetiva.

5.2 Los precios están asociados a la energía consumida, a la potencia contratada y a la energía excedentaria (en el caso de existir autoconsumo con compensación simplificada). Estos precios tendrán en cuenta los precios regulados vigentes en el momento de generación de dicho documento.

5.3 Para todas las modalidades pactadas, los precios de los términos de potencia y energía se actualizarán automáticamente, al alza o a la baja, cuando se produzcan modificaciones en los componentes regulados del sistema, tales como: Peajes de transporte y distribución, Cargos del sistema eléctrico, Pagos por capacidad, Retribuciones al Operador del Sistema (REE) y al Operador del Mercado (OMIE) y cualquier otro concepto regulado que se apruebe normativamente durante la vigencia del Contrato.

5.4 Para contratos con un precio fijo o variable, en el caso de modificación de precios regulados que tengan en cuenta el consumo en barras de central de los consumidores, como son los Pagos por Capacidad o las Retribuciones al Operador del Sistema (REE) y al Operador del Mercado (OMIE), se tendrán en cuenta los coeficientes de pérdidas publicados por REE del último año móvil, más el 1,5% correspondiente a la Tasa Municipal (impuesto que la Comercializadora paga en función de lo facturado).

5.5 Al precio se aplicarán los impuestos, tasas o tributos que resulten legalmente aplicables en cada momento, tales como el Impuesto Especial sobre la Electricidad y el IVA, al tipo vigente en la fecha de devengo, así como cualquier otro tributo que se devengue como consecuencia del suministro.

5.6 La Titular puede consultar el Portal del

dezake, hau da, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak eskaintzen duen Energia-Aukeren Konparadorea, non kontsumitzaileentzako eskaintza komertzialak jasotzen diren: https://comparador.cnmc.gob.es.

6. FAKTURAZIOA

6.1 Goienerrek irakurketaren arduraduna den Banaketa Enpresak emandako kontsumo-irakurketaren arabera fakturatuko du, hilero edo bi hilero, hornidura-puntuko neurketa-ekipoen ezaugarrien arabera.

6.2 Benetako neurketa-datuen faltak Goienerri estimazioak egiteko aukera emango dio, eta fakturazioa egokituko da benetako datuak eskuragarri daudenean. Kasu horietan, estimazioa hornidura-puntuaren kontsumo historikoan edo aplikagarri den araudian ezarritako irizpideen arabera egingo da.

6.3 Fakturak Titularrak fakturatutako hornidura-aldian egindako kontsumoa, energiari eta potentziari dagozkion prezioak eta zenbatekoak, prezioan sartuta ez dauden kontzeptu arautuak eta dagokien zergak zehaztuko ditu.

6.4 Goienerrek fakturatutako kontsumo-aldietan doikuntzak egin ahal izango ditu, Goienerren edo Banaketa Enpresaren aldetik fakturazio-erroreak daudenean, edo legeak hala eskatzen duenean. Indarrean dagoen araudiaren ondorioetarako, fakturazioa zuzentzeko honako arauak aplikatuko dira:

a) Zor dena baino gutxiago fakturatzea (gutxiegizkoa):
Irakurketa- edo administrazio-errore baten, neurketa-ekipoen anomalia baten, fakturazio-atzerapen baten, justifikatu gabeko aurrekontu baten edo araudiaren edo/eta Kontratuaren araberako kalkulu baten ondorioz –Banaketa Enpresari edo irakurketaren arduradunari egotz dakizkiokeen atzerapenak edo erroreak barne–, Goienerrek Titularrari benetan zor direnak baino txikiagoak fakturatu baditu, aldea berreskuratzeko eskubidea izango du, errorea gertatu zenetik igarotako hilabete adina hileko fakturatan proportzionalki banatuz, zuzenketarako gehienezko muga hamabi (12) hilabetekoa izanik. Kasu hauetan, Goienerrek ez du inolako interesik sortuko Titularraren alde erregularizatu beharreko zenbatekoaren gainean, irakurketaren arduradun den subjektuaren aurrean Titularrari dagozkion eskubideei kalterik egin gabe.

Consumidor del Comparador de Ofertas de Energía de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la que figuran las ofertas comerciales para los consumidores: https://comparador.cnmc.gob.es.

6. FACTURACIÓN

6.1 Goiener facturará con la lectura del consumo facilitada por la Empresa Distribuidora, que es la responsable de la lectura, con periodicidad mensual o bimestral dependiendo de las características del equipo de medida del punto de suministro.

6.2 La falta de datos reales de medida, facultará a Goiener para la realización de estimaciones, regularizándose la facturación cuando se disponga de datos reales. En tal caso, la estimación se realizará con referencia al consumo histórico del punto de suministro o conforme a los criterios establecidos en la normativa aplicable.

6.3 En la factura se detallará el consumo realizado por la Titular durante el periodo de suministro facturado, los precios e importes correspondientes a la energía y la potencia, los conceptos regulados no incluidos en el precio y los impuestos correspondientes.

6.4 Goiener podrá realizar regularizaciones sobre periodos de consumo ya facturados cuando existan errores en la facturación por parte de Goiener o de la Empresa Distribuidora, o cuando alguna disposición normativa lo requiera.A los efectos de la normativa vigente, serán de aplicación las siguientes reglas de rectificación de facturación:

a) Facturación inferior a la debida (defecto):
si como consecuencia de un error en la lectura o administrativo, una anomalía en el equipo de medida, un retraso en la facturación o una estimación no justificada o cuyo cálculo no haya cumplido con la normativa y/o el Contrato – incluyendo retrasos o errores imputables a la Empresa Distribuidora o al encargado de la lectura – Goiener hubiera facturado a la Titular cantidades inferiores a las efectivamente debidas, tendrá derecho a recuperar la diferencia mediante su prorrateo en tantas facturas mensuales como meses hubieran transcurrido desde el error, con un límite máximo de doce (12) meses para la rectificación. Goiener no devengará interés alguno sobre el importe a regularizar en favor de la Titular en estos supuestos, sin perjuicio de los derechos que puedan corresponder a la Titular frente al encargado de la lectura responsable del error.

b) Zor dena baino gehiago fakturatzea (gehiegizkoa):
Goienerrek benetan zor dituenak baino handiagoak diren zenbatekoak fakturatu baditu, akatsa aurkitu eta berehala lehenengo fakturan bidegabe fakturatutako zenbateko osoa itzuli beharko du, zatitu gabe. Zenbateko horiei interesak aplikatuko zaizkie legezko interes-tasari ehuneko bat eta erdi (% 1,50) gehituz, bidegabeko kobrantza egin den egunetik fakturan eraginkortasunez doitzen den egunera arte. Fakturazio-errorea kontagailu-irakurleari edo Banaketa Enpresari egozten bazaio, Goienerrek Titularrari ordaindutako interesa transferituko die, indarreko araudiaren arabera. Horretarako, Goienerrek irakurketaren arduradunari edo Banaketa Enpresari, akatsa gertatu dela egiaztatu eta ahalik eta azkarren, zehaztutako egoera eta zuzenketa egokia den zenbatekoa jakinaraziko dio.

6.5 Fakturazioa, lehentasunez, elektronikoki egingo da, horrela kudeaketa jasangarriagoa eta eraginkorragoa lortzeko. Hala ere, Titularrak edozein unetan eska dezake paperezko faktura bat, kostu gehigarririk gabe.

6.6 Titularrak bere kontsumo-datuetara eta fakturetara sar daiteke www.goiener.com webguneko “Nire gunea” atalean izena emanez.

7. ORDAINKETA

7.1 Ordainketa banku-helbideratzearen bidez egingo da, baldintza partikularretan adierazitako datuen arabera. Titularrak ez helbideratzea ere eska dezake, eta ordainketa Goienerrek fakturan ematen dion kontura transferentzia bidez egiteko konpromisoa hartzen du. Banku-itzulketaren edo ez-ordainketaren kasuan, beste ordainketa-bide bat ezarri ahal izango da.

7.2 Ordaintzeko epea bost (5) lanegunekoa izango da faktura egiten denetik, edo baldintza partikularretan berariaz adierazten dena.

7.3 Goienerri egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik aurreikusitako datan osorik ordaindu ez diren fakturak mugaeguneratutako zortzat hartuko dira, eta, zorraren jakinarazpena bidali ondoren (ez-ordaintzearen P3 prozesua), berandutze-interes bat sortuko du. Honen balioa, diruaren legezko interesa gehi ehuneko bi puntukoa (%2) izango da. Berandutze-interes horren gehieneko muga ez da diruaren legezko interesa baino 1,5 aldiz handiagoa izango, ordainketa egin behar zen jatorrizko datatik

b) Facturación superior a la debida (exceso):
Si Goiener hubiera facturado cantidades superiores a las efectivamente debidas, vendrá obligada a reintegrar la totalidad de las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación inmediatamente siguiente a la constatación del error, sin fraccionamiento. Sobre dichas cantidades se aplicarán intereses al tipo de interés legal del dinero más uno punto cincuenta por ciento (1,50%), devengados desde la fecha de cobro indebido hasta la de su efectiva regularización en factura. Cuando el error en la facturación sea imputable al encargado de la lectura o a la Empresa Distribuidora, Goiener repercutirá a éstos los intereses que hubiera satisfecho a la Titular, conforme a lo previsto en la normativa vigente. A tal efecto, Goiener comunicará al encargado de la lectura o a la Empresa Distribuidora, en el plazo más breve posible desde la constatación del error, la circunstancia determinante del mismo y los importes cuya rectificación resulte procedente.

6.5 La facturación se realizará preferentemente por medios electrónicos, contribuyendo así a una gestión más sostenible y eficiente. La Titular podrá solicitar en cualquier momento el envío de la factura en papel sin coste adicional.

6.6 La Titular podrá acceder a sus datos de consumo y a sus facturas registrándose en “Mi espacio” en www.goiener.com.

7. PAGO

7.1 La forma de pago será mediante domiciliación bancaria según los datos indicados en las condiciones particulares. La Titular también puede solicitar la no domiciliación, comprometiéndose a realizar el pago mediante transferencia a la cuenta que Goiener le facilite en la factura. En el caso de devolución bancaria o impago se podrá imponer otro medio de pago.

7.2 El plazo del pago será de cinco (5) días hábiles tras la emisión de la factura, o lo que se indique expresamente en las condiciones particulares.

7.3 Las facturas que no se hayan abonado en su totalidad en la fecha prevista por causas no imputables a Goiener se considerarán deuda vencida, la cual, una vez que se llegue al envío de comunicación de la deuda (proceso P3 del impago), devengará un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales (2%), siendo el límite máximo de este interés de demora no superior a 1,5 veces el interés legal del dinero, desde la fecha original en que debería haberse realizado el

ordainketa egin den egunera arte. Atzeratutako edozein ordainketa ordura arte pilatutako interesekin ordaindu beharko da.

7.4 Fakturaren ordainketaren helbideratzea bigarren aldiz itzuliz gero, Goienerrek itzuli den zenbateko osoaren ehuneko bat eta berrogeita hamar (% 1,50) arteko zigorra ezarri ahal izango dio Titularrari, horrek eragindako kostuen kontzeptuan.

7.5 Kontsumitzaileek egin dituzten ez-ordaintzeei buruzko informazioa Banaketa Enpresaren Hornidura Puntuen Informazio Sisteman (SIPS) sartuko da. Merkaturatzaile guztiek izango dute SIPS erregistro honetarako sarbidea.

8. EZ ORDAINTZEAGATIK KONTRATUA ETETEA

8.1 Goienerrek Banaketa Enpresari hornidura elektrikoa eteteko eskatu ahal izango dio, Titularrak ordaintzen ez badu, ordaintzeko errekerimendua egiten zaionetik hamar (10) lanegun igaro ondoren edo kontsumitzaile motaren arabera legez ezarritako epeak igaro ondoren, ordainketa formalki eskatu zaionetik eta ordainketa hori egin ez bada. Errekerimendua baliozkotzat joko da entregatzen denean, entregatzen saiatzen denean edo ukatzen denean. Ondorio horietarako, Goienerrek Kontratuan jakinarazpenetarako agertzen diren helbideetara bidaliko du ordainketa-errekerimendua, Titularrak jaso duela egiaztatzea ahalbidetzen duen edozein bide erabiliz.

8.2 Hornidura eten eta zor diren zenbatekoak, interesak eta gastuak barne, ordaindu ondoren, Goienerrek Banaketa Enpresari hornidura berriro konektatzeko eskatuko dio, Banaketa Enpresak hurrengo egunean egin dezan, gehienez ere. Goienerrek ahalik eta lasterren egingo du eskaera hori, arreta-ordutegian, Kontratuaren ezaugarrien eta kontsumitzailearen ezaugarrien arabera legez ezarritako epeak errespetatuz.

8.3 Hornidura eten eta zor diren zenbatekoak, interesak eta gastuak barne, ordaindu ondoren, Goienerrek Banaketa Enpresari hornidura berriro konektatzeko eskatuko dio, Banaketa Enpresak hurrengo egunean egin dezan, gehienez ere. Goienerrek ahalik eta lasterren egingo du eskaera hori, arreta-ordutegian, Kontratuaren ezaugarrien eta kontsumitzailearen ezaugarrien arabera legez ezarritako epeak errespetatuz.

pago hasta la fecha en que dicho pago se haya realizado íntegramente. Cualquier pago atrasado realizado deberá ser abonado con los intereses hasta entonces acumulados.

7.4 En caso de una segunda devolución de la domiciliación de pago de la factura, Goiener podrá trasladar a la Titular una penalización de hasta el uno punto cincuenta por ciento (1,50 %) del total del importe facturado devuelto, en concepto de costes ocasionados por el mismo.

7.5 La información relativa a los impagos en que los consumidores hayan incurrido, será incorporada al Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) de la Empresa Distribuidora. Todos los comercializadores podrán tener acceso a este registro SIPS.

8. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO POR IMPAGO

8.1 Goiener podrá solicitar a la Empresa Distribuidora que suspenda el suministro eléctrico en caso de impago por parte de la Titular transcurridos diez (10) días hábiles desde el requerimiento de pago o una vez transcurridos los plazos legalmente establecidos según el tipo de persona consumidora de que se trate desde que hubiera sido requerido formalmente el pago y sin que dicho pago se hubiese hecho efectivo. El requerimiento se considerará válidamente efectuado cuando se produzca su entrega, su intento de entrega o su rechazo. A estos efectos, Goiener remitirá el requerimiento de pago a las direcciones que a efectos de comunicación figuren en el Contrato, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por parte de la Titular.

8.2 Efectuada la suspensión del suministro y una vez pagadas las cantidades adeudadas, incluyendo los intereses y los gastos incurridos, Goiener solicitará a la Empresa Distribuidora la reconexión del mismo para que esta la realice, como máximo, al día siguiente. Goiener realizará dicha solicitud lo antes posible en horario de atención, respetando los plazos legalmente establecidos en función de las caracteristicas del Contrato y de la persona consumidora.

8.3 Transcurrida la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se hubiese hecho el pago de las cantidades adeudadas, Goiener podrá finalizar el Contrato de suministro, solicitando expresamente la baja del suministro ante la Empresa Distribuidora. La fecha de finalización efectiva del Contrato estará sujeta a la activación de la baja por parte de la Empresa Distribuidora.

9. EZINBESTEKO KASUA

9.1 Ezinbesteko kasutzat hartzen dira alderdietako edozeini eragiten dioten egoerak, inguruabarrak edo gertaerak, diru-ordainketari dagozkionak izan ezik, alderdietako edozeinen kontrol eremutik kanpo daudenak, eta behar bezalako arretaz jokatuta ere saihestu, konpondu edo aurreikusi ezin direnak. Ezinbesteko kasuak aurreikusi ezin diren eta saihestezinak diren kasuak dira, eta bi aldeak erantzukizunetik salbuesten dituzte.

9.2 Alderdietako batek ezinbesteko kasuren bat baliatu nahi badu bere betebeharren atzerapena justifikatzeko, berehala jakinarazi behar dio beste alderdiari (ahal bezain laster), masa-komunikabideetan zabaldudenez, ezinbesteko kasua publikoa denean izan ezik.

9.3 Ezinbesteko egoera jakinarazten denetik hirurogei (60) egun natural baino gehiago luzatzen bada, alderdietako edozeinek kontratua amaitu ahal izango du, jakinarazpen frogagarria eginez, eta amaiera-egunera arte sortutako zenbatekoak ordaindu beharko ditu soilik, Kontratuan ezarritakoaren arabera bidezkoak diren likidazio ekonomikoak barne. Ezeztatze hutsagatik ez da kalte-ordain osagarririk erreklamatu beharko.

9. FUERZA MAYOR

9.1 Se entiende por supuesto de fuerza mayor aquellos supuestos o circunstancias que afecten a cualquiera de las partes en el cumplimiento de sus obligaciones, diferentes del pago de dinero, que se escapen al control razonable de cualquiera de las partes, y que no se pueda evitar, solucionar o prever con diligencia razonable. Los supuestos de fuerza mayor son casos imprevisibles e inevitables y exoneran de responsabilidad a ambas partes.

9.2 Si cualquiera de las partes desea acogerse a un supuesto de fuerza mayor como causa para amparar el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, deberá avisar a la otra parte inmediatamente (tan pronto como sea posible), exceptuando que el supuesto de fuerza mayor sea de carácter público al haber tenido difusión en los medios de comunicación de masas.

9.3 Si la situación de fuerza mayor se prolongara más allá de sesenta (60) días naturales desde su comunicación, cualquiera de las Partes podrá resolver el contrato mediante notificación fehaciente, quedando obligadas únicamente a satisfacer los importes devengados hasta la fecha de resolución, incluidas cualesquiera liquidaciones económicas que resulten procedentes conforme a lo establecido en el Contrato. La simple cancelación no dará lugar a reclamación de indemnización complementaria.

10. KONTRATUARI UKO EGITEA

10.1 Titularrak Kontratuari uko egin diezaioke, ondoriorik gabe, justifikaziorik gabe eta zigorrik jaso gabe, modu frogagarrian jakinaraziz eta sinatzen denetik hamalau (14) laneguneko epean.

10.2 Uko egiteko eskubideaz baliatzeko, Titularrak Kontratuari uko egiteko erabakia jakinarazi beharko dio Goienerri, modu argi eta zalantzarik gabeko adierazpen baten bidez (adibidez, posta arruntez edo posta elektronikoz bidalitako gutun bat) eta frogararria de adierazpen baten bidez. Kontratuari uko egin nahi diola adierazi beharko du dokumentuan, eta gutxieneko datuak adierazi, hala nola izen-abizenak edo sozietatearen izena, IFZ edo IFK eta HPKU; horrez gain, dokumentuan data adierazi eta sinatu beharko du.

10.3 Uko egin eta argindar-hornidura deuseztatu edo baja eman arte zerbitzua sortzen bada Goienerren alde, hornidura-kontratua aktibo egon den egunetan zerbitzuaren Titular eta onuradunak fakturatutako

10. DESISTIMIENTO DEL CONTRATO

10.1 La Titular podrá desistir el contrato, dejándolo sin efecto, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna, comunicándolo, de forma fehaciente y en un plazo de catorce (14) días hábiles desde la firma.

10.2 Para ejercer el derecho de desistimiento, la Titular deberá notificar a Goiener su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico) y fehaciente. Deberá indicar en el documento que desea desistir del Contrato, indicando los datos mínimos como son el nombre y apellidos o razón social, el NIF o el CIF y el CUPS; además de indicar la fecha y firmar dicho documento.

10.3 En caso de desistimiento y que se devengue un servicio hasta la fecha de rescisión o baja del suministro de electricidad a favor de Goiener, la Titular y beneficiaria del servicio en los días que ha estado activo el Contrato de suministro, deberá realizar el

zenbatekoak ordaindu beharko ditu, Kontratu honetan jasotakoaren arabera.

11. KONTRATUA ALDEZ AURRETIK DEUSEZTATZEA

11.1 Titularrak edozein unetan eska dezake Kontratua aldez aurretik amaitzea, Goienerri jakinarazita edo zuzenean beste merkaturatzaile bati eskatuta. Baldintza partikularretan iraupen-konpromisoa ezarri bada, epe horretan Titularrak kontratua aldez aurretik amaitzea eskatzeak, penalizazio bat ordaintzea ekarriko du. Penalizazio hau, kontratuaren prezioa eta hornidurarako kalkulatutako energia biderkatzean lortzen den zenbatekoaren %5a izango da gehienez ere. Horretarako, hornitzailea aldatzeko indarrean dagoen neurrien estimazio-metodoa erabiltzen da.

11.2 Pertsona fisiko eta kontsumitzaile izaera duen eta 2.0TD tarifa-segmentuari atxikita dagoen Titularrak, prezio finkoko eta iraupen-konpromisoko kontraturik ez badu, eskubidea izango du energia-horniduraren Kontratua eta haren luzapenak noiznahi amaitzeko, eta ez du inolako kargurik ordaindu beharko kontratua amaitzeagatik.

11.3 Kontratu hau aldez aurretik deuseztatu ahal izango da kasu hauetan:

a) Indarrean dagoen araudiak aurreikusitako kasuetan.

b) Hornidura eteteko jakinarazitako egunetik bi (2) hilabete igaro badira eta ezin izan bada berriro konektatu, Titularrak etetearen arrazoia konpondu ez duelako.

c) Alderdietako edozeinek Kontratu honetatik eratorritako betebeharren bat larriki ez betetzeagatik.

d) Titularrak iruzur egiten duela antzemanez gero, Goienerrek jar ditzakeen akzio penal eta/edo zibilei kalterik egin gabe.

e) Sarera sartzeko kontratua amaitzen bada.

11.4 Kasu guztietan, Kontratuaren amaiaera data eraginkorra Banaketa Enpresak baja aktibatzearen edo merkaturatzailea aldatzearen menpe egongo da.

11.5 Ez da aurreikusten inolako penalizaziorik, Titularrak zaurgarritzat jotzeko baldintzak betetzen baditu

pago de los correspondientes importes facturados, según lo recogido en el presente Contrato.

11. RESCISIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

11.1 La Titular puede solicitar en cualquier momento la rescisión anticipada del Contrato comunicándolo a Goiener o solicitando un cambio a otra comercializadora directamente. Si en las condiciones particulares se ha establecido un compromiso de permanencia, la rescisión anticipada a petición de la Titular durante este periodo, conllevará el pago de una penalización que será como máximo del 5% correspondiente al importe resultante de multiplicar el precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. A este efecto, se emplea el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador.

11.2 La Titular que tenga la consideración de consumidor persona física acogido al segmento tarifario 2.0TD que no tenga un contrato a precio fijo con permanencia, tendrá derecho a rescindir el Contrato de suministro de energía y sus prórrogas en cualquier momento sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato.

11.3 El presente Contrato podrá rescindirse de forma anticipada en los siguientes casos:

a) En los casos previstos por la normativa vigente.

b) Transcurridos dos (2) meses desde la fecha notificada para la suspensión del suministro, sin que se haya podido realizar la reconexión, porque la Titular no haya subsanado el motivo de la suspensión.

c) Por incumplimiento grave por cualquiera de las partes, de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

d) En caso de detectarse fraude por parte de la Titular, sin perjuicio de las acciones penales y/o civiles que se puedan interponer por parte de Goiener.

e) En caso de rescisión del contrato de acceso a la red.

11.4 En todos los casos, la fecha de finalización efectiva del Contrato estará sujeta a la activación de la baja o del cambio de comercializadora, por parte de la Empresa Distribuidora.

11.5 No se prevén penalizaciones, que excluyan o limiten de cualquier otro modo el acogimiento al

eta, ondorioz, bonu soziala jasotzeko eskubidea badu, horri atxikitzea baztertzen edo mugatzen duenik.

12. LAGAPENA ETA SUBROGAZIOA

12.1 Energia erabiltzen duen pertsona Titularra ez bada (adibidez, etxebizitza bat erosi edo alokatzea-gatik), titulartasun-aldaketa eskatu beharko du.

12.2 Kontrakoa adierazten ez bada, titulartasun-aldaketa Kontratuaren lagapena edo eskualdaketa izango dela ulertzen da, eta, beraz, aurreko Titularrak ordainketak egunean izan beharko ditu eta Titular berriak Goienerrek ezarritako kaudimen-irizpidea bete beharko du.

12.3 Kontratuaren subrogazioa eskatuz gero, Titular berriak aurreko Titularraren eskubide eta betebehar guztiak hartuko ditu bere gain, besteak beste, ordain-tzeke egon daitezkeen zorrak. Kasu horietan, subrogazio hori egiaztatzen duen notario-agiria behar da.

12.4 Kontratu berri bat sinatzen ez bada, Titular berriak aurrekoaren baldintza berberekin jarraituko du.

12.5 Titularrak hala eskatzen duenean, Goienerrek bere eskura jarriko du aldaketa hori egiteko behar diren datuak dituen inprimakia, eta dokumentu hori berriro bidali beharko zaio Goienerri, bi titularrek sinatuta. Une horretan, Goienerrek eskaera egingo dio Banaketa Enpresari, eta aldaketa eraginkorra izango da enpresak aldaketa aktibatzen duenean.

13. KONTSUMITZAILEAREN ESKUBIDEAK

13.1 Titularrak indarrean dagoen araudian aitortutako eskubideak izango ditu, eta, bereziki, energia elektrikoaren hornidurari, merkaturatzeari eta agregazioari buruzko Araudi orokorrean ezarritakoak.

13.2 Bereziki, Titularrak eskubide hauek ditu:

a) Hornidura nahi duen merkaturatzailearekin kontratatzea, eta aldaketa legez ezarritako baldintzetan egitea.

b) Energia elektrikoaren hornidura kalitatezkoa eta jarraitua izatea, indarrean dagoen araudiaren arabera.

c) Kontratuaren baldintzei, prezioei, fakturazioari eta kontsumoari buruzko informazio gardena, argia,

bono social de la Titular que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable.

12. CESIÓN Y SUBROGACIÓN

12.1 Cuando la persona que utiliza efectivamente la energía sea distinta de la Titular (por ejemplo, por compra o alquiler de una vivienda), deberá solicitar el cambio de titularidad.

12.2 Si no se indica lo contrario, se entiende que el cambio de titularidad será una cesión o traspaso del Contrato, por lo que será un requisito que la Titular anterior esté al corriente de pago, y que la nueva Titular cumpla el criterio de solvencia que establece Goiener.

12.3 En el caso de solicitar una subrogación del Contrato, la nueva Titular asumirá todos los derechos y deberes de la anterior Titular, entre ellos, las posibles deudas pendientes. En estos casos se requiere documento notarial que acredite esta subrogación.

12.4 Salvo que se firme un nuevo Contrato, la nueva Titular continuará con las mismas condiciones que tenía la anterior.

12.5 Cuando así lo solicite la Titular, Goiener pondrá a su disposición el formulario con los datos necesarios para realizar esta modificación, y este documento se deberá enviar de nuevo a Goiener firmado por ambas titulares. En ese momento, Goiener realizará la solicitud ante la Empresa Distribuidora, y el cambio será efectivo cuando se active esta modificación por parte de ésta.

13. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

13.1 Los derechos reconocidos en la normativa vigente y, en particular, los establecidos en el Reglamento general de suministro, comercialización y agregación de energía eléctrica.

13.2 En especial, la Titular tiene derecho a:

a) Contratar el suministro con el comercializador de su elección, así como cambiar de comercializador en los términos legalmente establecidos.

b) Recibir un suministro de energía eléctrica en condiciones de calidad y continuidad conforme a la normativa aplicable.

c) Disponer de información transparente, clara, veraz

egiazkoa eta ulergarria izatea.

d) Kontsumoari buruzko datuak eta horiek kontsultatzeko eta eskaintzak alderatzeko tresnak eskuratzea.

e) Kontratazio-modalitatea askatasunez aukeratzea eta, hala badagokio, prezio dinamikoak edo agregazio-zerbitzuak eskuratzea.

f) Kexak, erreklamazioak eta informazio-eskaerak kanal egokien bidez aurkeztea, eta gatazkak modu alternatiboan konpontzeko prozeduretara jotzea.

g) Fakturazio argia, ulergarria eta doakoa jasotzea, baita bertan egindako akatsen zuzenketa ere.

h) Datu pertsonalak babestea, indarrean dagoen araudiaren arabera.

i) Argindarraren sektoreko eta kontsumitzaileen babesteko araudian aitortutako beste edozein eskubide.

13.3 Eskubide horien erabilera indarrean dagoen araudian eta Kontratu honetan ezarritako prozeduren eta baldintzen arabera egingo da.

14. DATU PERTSONALEN TRATAMENDUA

14.1 Tratamenduaren arduraduna eta harremanetarako datuak.
Titularrak Kontratu hau formalizatzeko, gauzatzeko eta kudeatzeko ematen dituen datu pertsonalak, bai eta ondoren kontratu-harreman horretatik eratorritakoak ere, Goienerrek tratatuko ditu, tratamenduaren arduraduna den aldetik, haien segurtasuna eta tratamendu konfidentziala bermatuz, (EB) 2016/679 Erregelamenduaren (DBEO) eta Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren (DBEO) arabera.

Datuak babesteko, hauek dira Goienerren identifikazio-datuak eta harremanetarako datuak:

- **Identifikazioa**: Goiener, S. Coop.;
- **IFZ**: F75074872;
- **Posta helbidea:** Mallutz Industrialdea 18, pabiloia – 20240 Ordizia (Gipuzkoa);
- **Telefonoa**: 943 088 444/900 816 365;
- **Harremanetarako helbide elektroniko orokorra:** goiener@goiener.com;
- **Datuen babaren inguruko kontuetarako posta elektronikoa**: datuenordezkaria@goiener.com.

y comprensible sobre las condiciones del Contrato, precios, facturación y consumo.

d) Acceder a sus datos de consumo y a herramientas que permitan su consulta y comparación de ofertas.

e) Elegir libremente la modalidad de contratación y, en su caso, acceder a precios dinámicos o servicios de agregación.

f) Formular quejas, reclamaciones y solicitudes de información a través de los canales habilitados, así como acceder a mecanismos de resolución alternativa de conflictos.

g) Recibir facturación clara, comprensible y gratuita, así como la corrección de errores en la misma.

h) La protección de sus datos personales conforme a la normativa vigente.

i) Cualesquiera otros derechos reconocidos en la normativa sectorial eléctrica y de protección de consumidores.

13.3 El ejercicio de estos derechos se realizará conforme a los procedimientos y condiciones establecidos en la normativa vigente y en el presente Contrato.

14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

14.1 Responsable del tratamiento y datos de contacto.
Los datos personales facilitados por la Titular para la formalización, ejecución y gestión del presente Contrato, así como aquellos que posteriormente deriven de dicha relación contractual, serán tratados por Goiener, en su condición de responsable del tratamiento, garantizando su seguridad y tratamiento confidencial conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

A efectos de protección de datos, los datos identificativos y de contacto de Goiener son los siguientes:

- **Identificación**: Goiener, S. Coop.;
- **NIF**: F75074872;
- **Dirección postal:** Mallutz Industrialdea 18, pabellón – 20240 Ordizia (Gipuzkoa);
- **Teléfono**: 943 088 444 / 900 816 365;
- **Correo electrónico de contacto general:** goiener@goiener.com;
- **Correo electrónico para cuestiones de protección de datos:** datuenordezkaria@goiener.com.

Goienerren bulegoetako helbideak eta harremanetarako datuak www.goiener.com webgunean daude eskuragarri.

Goienerrek datuen babeseko pertsona/delegatu bat izendatu du, eta harengana jo ahal izango du bere datu pertsonalen tratamenduarekin lotutako edozein arazo konpontzeko, datuen babeserako adierazitako posta elektronikoaren bidez.

14.2 Tratamenduaren helburuak eta gordetzeko epeak.
Datu pertsonalak eskatutako zerbitzuengatik Goienerrekin duten kontratu-harremana kudeatzeko tratatuko dira, baita sektore elektrikoari aplikagarri zaizkion legezko betebeharrak betetzeko ere, kontabilitate, zerga eta administrazio arlokoak.
Produktuak eta zerbitzuak Titularraren beharretara egokitzeko eta hobetzeko, Goienerrek oinarrizko profil komertzial bat egin ahal izango du, Titularrak emandako informazioaren eta kontratu-harremanetik eratorritako datuen arabera (kontsumoak, kontratatutako zerbitzuen tipologia, fakturazioaren historia). Ez da erabaki automatizaturik hartuko profil horren arabera.

Kontratu-harremana indarrean dagoen bitartean gordeko dira datu pertsonalak, eta, Kontratua amaitu ondoren, tratamenduari lotutako erantzukizunak betetzeko eta aplikatzekoak diren legezko betebeharrak betetzeko behar diren epeetan, batez ere merkataritzaren, zergen eta sektore elektrikoaren arloetan, araudiak ezarritako preskripzio-epeen arabera.

14.3 Tratamenduen oinarri juridikoa.
Goienerrek Titularraren datuak tratatzeko legezko oinarriak honako hauek dira: Kontratu hau gauzatzea, bertatik lortutako baimenak, hornidura elektrikoari aplika dakiokeen araudia eta aplika dakiokeen beste edozein araudi. Bildutako datu guztiak eta horien tratamendua ezinbestekoak dira kontratu-harremana ezarri eta garatzeko.

14.4 Datuak beste hartzaile batzuei komunikatzea.
Titularraren datuak Goiener Taldeko beste erakunde batzuei jakinarazi ahal izango zaizkie, barneko administrazio-xedeetarako.
Datuak ez zaizkie hirugarrenei lagako, legezko betebeharrik edo Titularraren baimen esplizituri izan ezean. Hirugarrenei lagatzen bazaie, Goienerrek lagapen hori hornidura elektrikoaren jarduera

Las direcciones y datos de contacto de las distintas oficinas de Goiener se encuentran disponibles en la página web www.goiener.com.

Goiener ha designado una persona de contacto/delegada de protección de datos, a la que podrán dirigirse para resolver cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de sus datos personales a través del correo electrónico indicado para protección de datos.

14.2 Finalidades del tratamiento y plazos de conservación.
Los datos personales serán tratados con la finalidad de gestionar la relación contractual con Goiener por los servicios solicitados, así como cumplir con las obligaciones legales aplicables al sector eléctrico y de índole contable, fiscal, administrativa que resulten de aplicación. Con el fin de adaptar y mejorar los productos y servicios a las necesidades de la Titular, Goiener podrá elaborar un perfil comercial básico en función de la información facilitada por la misma, así como de los datos derivados de la relación contractual (consumos, tipología de servicios contratados, historial de facturación). No se tomarán decisiones automatizadas en base a dicho perfil.

Los datos personales se conservarán mientras se mantenga vigente la relación contractual y, una vez finalizada la misma, durante los plazos necesarios para atender posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y para el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables, en particular en materia mercantil, fiscal y del sector eléctrico, de conformidad con los plazos de prescripción establecidos por la normativa.

14.3 Base jurídica de los tratamientos.
Las bases legales para el tratamiento de los datos de la Titular por parte de Goiener son la ejecución del presente Contrato, los consentimientos inherentes obtenidos del mismo, así como la normativa aplicable al suministro eléctrico y cualquier otra que pueda serle de aplicación. Todos los datos recabados, así como el tratamiento de los mismos, son imprescindibles para el establecimiento y desarrollo de la relación contractual.

14.4 Comunicación de datos a otros destinatarios.
Los datos de la Titular podrán comunicarse a otras entidades del Grupo Goiener, para fines administrativos internos.
Los datos no se cederán a terceros salvo obligación legal o consentimiento explícito de la Titular. En el caso de cesión a terceros, Goiener garantiza que esta cesión es imprescindible para el desarrollo de la actividad de suministro eléctrico, y que además

garatzeko ezinbestekoa dela bermatzen du, eta, gainera, hirugarren horiekin hitzartutako harremanek datu horien konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatzen dutela.
Goienerrek hirugarren zerbitzu-emaileekin egiten du lan, hala nola bankuekin, software-enpresekin, merkatu elektrikoan jarduten duten enpresekin eta, kasu jakin batzuetan, Titularraren datuak eskuratu ahal izango dituzten beste enpresa batzuekin, betiere tratamenduaren helburuetarako behar diren bermeekin.

14.5 Datuak beste hartzaile batzuei komunikatzea.
Pertsona interesdunen eskubideak. Titularrak, indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan, honako eskubide hauek erabili ahal izango ditu datuen babesaren arloan: datuak eskuratzeko eskubidea; datuak zuzentzeko eskubidea; tratamendua mugatzeko eskubidea; tratamenduaren aurka egiteko eskubidea; datuak eramangarriak izateko eskubidea; eta emandako baimena edozein unetan kentzeko eskubidea. Eskubide horiek erabiltzeak ez dio eragingo datuak kendu aurreko baimenean oinarritutako tratamenduaren zilegitasunari. Eskubide hauek erabiltzeko, idatzi bat bidali beharko zaio Goienerri, eskatzailearen nortasuna egiaztatzen duen agiri baten kopiarekin batera, 15.1 klausulan adierazitako posta-helbidera edo datuenordezkaria@goiener.com helbide elektronikora, baliatu nahi duen eskubidea eta eskaeraren irismena argi adieraziz. Edonola ere, Titularrak eskubidea du Espainiako Datuen Babeserako Agentzian (AEPD) edo beste kontrol-agintaritza eskudunen batean erreklamazio bat aurkezteko, batez ere eskubideak egikaritzean gogobetetasunik lortu ez badu, www.aepd.es webgunean argitaratutako harremanetarako kanalen bidez.

15. KOMUNIKAZIOAK, JAKINARAZPENAK ETA KEXAK

15.1 Goienerren aldetik, informazio-komunikazio orokorrak posta elektronikoz egingo dira Titularrak Kontratu honetako baldintza partikularretan adierazitako helbidera. Titularrak posta arruntez jakinarazpenak paperean jaso nahi baditu, berariaz eskatu beharko dio Goienerri.

15.2 Kontratu honi dagokionez alde batek besteari egin beharreko edozein jakinarazpen edo komunikazio, ziurtatutako bidalketaren bidez edo bidalketa, jasotzea eta edukia egiaztatzeko aukera ematen duen beste edozein bitarteko telematiko erabiliz egingo da.

15.3 Kontratuaren baldintza partikularretan, komu-

las relaciones contractuales con estos terceros garantizan la confidencialidad y privacidad de estos datos.
Goiener trabaja con terceros prestadores de servicios, tales como bancos, empresas de software, empresas de operación en el mercado eléctrico y otros que, en determinados casos, podrán acceder a los datos de la Titular, siempre con las garantías necesarias, para las finalidades del tratamiento.

14.5 Derechos de las personas interesadas.
La Titular podrá ejercitar, en los términos previstos en la normativa vigente, los siguientes derechos en materia de protección de datos: derecho de acceso; derecho de rectificación; derecho a la limitación del tratamiento; derecho de oposición al tratamiento; derecho a la portabilidad de los datos; y derecho a retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, sin que la retirada afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. El ejercicio de estos derechos podrá realizarse mediante escrito dirigido a Goiener, acompañando copia de un documento acreditativo de la identidad de la persona solicitante, a la dirección postal indicada en la cláusula 15.1 o al correo electrónico datuenordezkaria@goiener.com, señalando de forma clara el derecho que desea ejercitar y el alcance de la solicitud. En todo caso, la Titular tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) u otra autoridad de control competente, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de los canales de contacto publicados en www.aepd.es.

15. COMUNICACIONES, NOTIFICACIONES Y RECLAMACIONES

15.1 Por parte de Goiener, las comunicaciones de carácter informativo general, se realizarán por correo electrónico a la dirección indicada por la Titular en las condiciones particulares del presente Contrato. En caso de que la Titular desee recibir comunicaciones por correo ordinario en papel, debe solicitarlo expresamente a Goiener.

15.2 Toda notificación o comunicación que tenga que remitir una parte a la otra en relación al presente Contrato, se realizará mediante envío certificado o por otro medio telemático que permita dejar constancia de su envío, recepción y contenido.

15.3 En las condiciones particulares del Contrato

nikazio eta jakinarazpenetarako Titularraren harremanetarako datuak adieraziko dira.

Goienerren harremanetarako datuak hauek dira:
Goiener S.Coop.
Mallutz Industrialdea 18.pab 20240 Ordizia – Gipuzkoa
Telefonoa: 900 816 365/943 088 444
Posta elektronikoa: kontratuak@goiener.com
Goienerren bulegoen helbideak www.goiener.com webgunean kontsulta daitezke.

15.4 Goienerrek kontratatutako zerbitzuari buruzko kexa, erreklamazio eta arazoei erantzuteko zerbitzua du, baita informazio-eskaerei erantzuteko zerbitzua ere. Kontsulta, kexa, erreklamazio edo arazo orori identifikazio-gako bat esleituko zaio, eta gako hori Titularrari jakinaraziko zaio elkarrizketan zehar edo, bestela, aurkezteko erabilitako bide beretik, edo Titularrak aukeratutako bidetik; gako horren edukia, data eta ordua egiaztatzen dituen frogagiria emango zaio, euskarri iraunkorrean, Goienerrek eskura jarritako bidearen bidez.
Titularrak tramitazioaren egoera doan jarraitu ahal izango du, frogagiriarekin batera emandako web estekaren bidez. Ebazteko gehienezko epeak honako hauek dira:

a) **horniduraren jarraitutasunari buruzko kontsultak edo gorabeherak:** bi (2) ordu jasotzen direnetik.

b) **fakturazioari edo okerreko kobrantzei buruzko kontsultak, kexak edo erreklamazioak:** aurkeztu eta bost (5) egun.

c) **gainerako kontsultak, kexak, erreklamazioak eta gorabeherak:** aurkeztu eta hamabost (15) lanegun.

Aurreko epeak indarrean dagoen sektore-araudiaren eta bezeroei arreta emateko araudiaren arabera ezartzen dira; 10/2025 Legearen Xedapen Iragankor Bakarrean aurreikusitakoaren arabera,araudi horren garapena indarrean sartu arte, aplikagarria den sektore-araudiaren arabera epeak beteko dira.
Ebazpena Titularrari jakinaraziko zaio, bere kontsulta, kexa, erreklamazio edo gorabehera aurkeztu duen bide beretik, edo Titularrak erabilgarrien artean aukeratu duen bide beretik.

16. LEGERIA ETA AUZIAK EBAZTEA

16.1 Kontratu hau Espainiako zuzenbideak arautuko du, eta argindarraren arloko legeria sektoriala

se indicarán los datos de contacto de la Titular a efectos de comunicaciones y notificaciones.

Los datos de contacto de Goiener son:
Goiener S.Coop.
Mallutz Industrialdea 18.pab 20240 Ordizia– Gipuzkoa
Teléfono: 900 816 365 / 943 088 444
Correo electrónico: contratos@goiener.com
Las direcciones de las oficinas de Goiener, se pueden consultar en la web www.goiener.com.

15.4 Goiener dispone de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado, así como solicitudes de información. A toda consulta, queja, reclamación o incidencia se le asignará una clave identificativa que será comunicada a la Titular durante la interlocución o, en su defecto, por el mismo canal empleado para su presentación, o al elegido por la Titular; se entregará justificante acreditativo de su contenido, fecha y hora, en soporte duradero, a través del medio puesto a disposición por Goiener.
El estado de tramitación podrá ser seguido por la Titular de forma gratuita a través del enlace web facilitado junto con el justificante acreditativo. Los plazos máximos de resolución son los siguientes:

a) **consultas o incidencias relativas a la continuidad del suministro:** dos (2) horas desde su recepción.

b) **consultas, quejas o reclamaciones relativas a facturación o cobros indebidos:** cinco (5) días desde su presentación.

c) **el resto de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias**: quince (15) días hábiles desde su presentación.

Los plazos anteriores se establecen conforme a la normativa sectorial y de atención a la clientela vigente; según lo previsto en la disposición transitoria única de la Ley 10/2025, en tanto en cuanto no entre en vigor el desarrollo reglamentario de la norma que adapte su contenido, resultarán exigibles los plazos que deriven de la normativa sectorial de aplicación.
La resolución será comunicada a la Titular por el mismo canal a través del cual haya presentado su consulta, queja, reclamación o incidencia, o por aquel que la Titular hubiera elegido de entre los habilitados.

16. LEGISLACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

16.1 El presente Contrato se regirá por el Derecho español, con aplicación prioritaria de la legislación

aplikatuko da lehentasunez, baita, hala badagokio, autokontsumoari eta kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesari buruzko araudi espezifikoa ere.

16.2 Titularrak erreklamazio bat aurkezten badu, eta Goienerrek ez badio epearen barruan erantzuten, edo titularra ez badago ebazpenarekin ados, Kontsumoko Arbitraje Batzordeetara bidali ahal izango du bere erreklamazioa, araudi erregulatzailean ezarritakoaren arabera. Goiener Euskadiko eta Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordeei eta Estatuko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari atxikita dago. Prozedura hori ez zaie aplikatuko kontsumitzaile ez diren titularrei.

16.3 Alderdiak Kontsumoko Arbitraje Batzordeen mende jartzen ez badira, edo horiek gatazka konpontzeko eskumenik ez badute, pertsona fisikoak diren titularrek energiaren edo kontsumoaren arloan eskumena duten agintarien esku jarri ahal izango dute eztabaida, indarrean dagoen araudiaren arabera.

sectorial en materia eléctrica y, en su caso, de la normativa específica sobre autoconsumo y protección de consumidores y usuarios.

16.2 En el caso de la existencia de una reclamación presentada por la Titular, si Goiener no da respuesta en plazo a la misma, o la Titular no está de acuerdo con la resolución, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en su normativa reguladora. Goiener está adherido a las Juntas Arbitrales de Consumo de Euskadi, Navarra y la Junta Arbitral de Consumo Nacional. Este mecanismo no resultará de aplicación a las titulares que no ostenten la condición de consumidoras.

16.3 En el supuesto de que las Partes no se sometan a las Juntas Arbitrales de Consumo o de que estas no resulten competentes para la resolución del conflicto, las titulares que tengan la condición de personas físicas podrán someter la controversia a las autoridades competentes en materia de energía o de consumo, de conformidad con la normativa vigente.