

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y SERVICIOS CONTRATADOS

Actualizado El 26/11/2023

3.- ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN, CALIDAD DEL SUMINISTRO Y RESPONSABILIDAD RESPECTO DE LAS INSTALACIONES

3.1.- El Proveedor realizará las gestiones que sean necesarias para la activación del suministro con la Empresa Distribuidora. A tal efecto, el Cliente autorizará al Proveedor a suscribir en su nombre el/los correspondiente/s contrato/s de acceso a redes, tramitar el cambio de suministrador, acceder a los datos de los suministros de los que el Cliente es titular, y en general para todas las gestiones necesarias para el objeto del presente contrato.

En el suministro de electricidad, el acceso a las redes con la Empresa Distribuidora se realizará en nombre del Cliente, que mantendrá todos los derechos y obligaciones relativos a dicho contrato de acceso asociado a la instalación.

3.2.- El Proveedor se compromete a ofrecer únicamente energía renovable a sus Clientes, y hará todo lo posible para conseguirlo.

3.3.- Las condiciones de calidad y disponibilidad del suministro y las compensaciones en caso de incumplimiento serán las establecidas en los artículos 101 a 110 del Real Decreto 1955/2000 para el suministro de electricidad, y son responsabilidad de la Empresa Distribuidora como responsable de la operación y mantenimiento de la red de distribución. El Proveedor tramitará ante la Empresa Distribuidora la reclamación de las bonificaciones y descuentos que procedan por incidencias en su red y los aplicará en la factura una vez reconocidos, por la Empresa Distribuidora.

3.4.- La normativa vigente otorga al Cliente una acción directa contra el distribuidor por incumplimiento de las condiciones de calidad y continuidad de suministro y será éste quien deberá atender las reclamaciones de Clientes conectados a sus redes por esta causa. Adicionalmente, de conformidad con la normativa vigente, corresponde a la Empresa Distribuidora responder ante el Cliente de los eventuales daños ocasionados como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones en esta materia.

No obstante, el Proveedor se ofrece a cursar las reclamaciones del Cliente y a gestionar en nombre de este ante la Empresa Distribuidora las compensaciones o descuentos que le pudieran corresponder legalmente en materia de calidad y continuidad del suministro.

3.5.- Atendiendo a las fuentes de aprovisionamiento de energía de que se sirve en su actividad de suministro de electricidad, en el caso de que el Proveedor deba participar en las subastas

obligatorias de contratos de compra de energía a largo plazo reguladas en el artículo 3 del Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad, o en cualquier otra mecanismo de venta de electricidad impuesto normativamente con posterioridad, y esa participación obligatoria incrementa el coste de aprovisionamiento de energía de el Proveedor podrá, en los términos de la cláusula 4.1, incrementar el precio de este contrato en la misma proporción en la que se incrementa el coste medio de su aprovisionamiento como consecuencia de esas medidas regulatorias. En caso de que el Proveedor, actuando de manera razonable, no sea capaz de encontrar una fuente de aprovisionamiento alternativa, podrá resolver este Contrato, mediando notificación al Cliente con un pre aviso mínimo de un (1) mes, sin que proceda indemnización alguna al Cliente.

3.6.- El Cliente es responsable de que las instalaciones receptoras y los aparatos de consumo cumplan con los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente y se obliga a mantenerlos en perfecto estado de conservación y funcionamiento. Para ello deberá hacer un uso adecuado de los mismos, realizarlas revisiones reglamentarias y seguir las indicaciones e instrucciones del distribuidor y el fabricante o Servicio Técnico Oficial de los equipos. A requerimiento de el Proveedor, el Cliente deberá facilitar la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente cláusula.

4.- PRECIO, FACTURACIÓN Y CONDICIONES DEPAGO

4.1.- El precio del suministro y de los servicios complementarios y sus condiciones de actualización son los indicados en las CONDICIONES PARTICULARES. Se facturarán adicionalmente los conceptos regulados no incluidos en el precio. Se trasladarán automáticamente al precio, el establecimiento o modificación de los peajes, cargos, prestaciones patrimoniales, tributos, cánones, sobre coste de aprovisionamiento derivado de la obligación de participar en subastas de contratos de compra de energía a plazo y demás conceptos, actividades y valores regulados u otros costes asociados a la producción, gestión, distribución, suministro o comercialización de la electricidad que pudieran ser probados para el periodo de vigencia del Contrato y que tengan un impacto directo o indirecto en los costes de el Proveedor, sin que ello tenga la consideración de modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Cláusula 8.1.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y SERVICIOS CONTRATADOS

Actualizado El 26/11/2023

4.2.- El Proveedor podrá emitir un único documento para facturar de manera conjunta los pagos correspondientes a los suministros y servicios contratados, así como otros servicios prestados por las empresas del Grupo el Proveedor u otros terceros, todo ello, según las condiciones económicas pactadas y la normativa vigente. El Proveedor 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. En caso de suministro de energía, la factura constará de un término fijo y de un término variable correspondiente al consumo del punto de suministro, según el precio aplicable en cada momento. Si se hubiera pactado una cuota fija, el Proveedor facturará una cantidad constante cada mes establecidas a partir de los consumos histórico o previsiones, procediendo a su revisión en base a las lecturas reales y/o modificaciones del precio según el artículo 4.1. La periodicidad de la facturación se adaptará a la normativa aplicable vigente y las lecturas facilitadas por la Empresa Distribuidora.

4.3.- El Cliente deberá disponer de un equipo de medida en propiedad o alquiler, que cumpla con los requisitos técnicos establecidos. El Cliente 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 el Proveedor. Se incluirá en la factura cuando proceda el precio de alquiler de equipos de medida que hayan sido facilitado por el Proveedor.

El pago se realizará en el plazo y por el medio de pago elegido por el Cliente, indicado en las CONDICIONES PARTICULARES, de entre los siguientes: (a) domiciliación bancaria; (b) pago en entidades bancarias concertadas; (c) tarjeta bancaria. En el caso de devolución bancaria o impago se podrá imponer otro medio de pago. En caso de contratación telefónica, por Internet o a domicilio, podrá exigirse el pago por domiciliación bancaria. Para facilitar el pago, puede pactarse una cuota fija mensual de pago según los consumos históricos, que será revisada semestralmente y regularizada anualmente con la facturación del consumo efectivamente producido.

4.4.- En caso de pago parcial, el Cliente podrá indicar a cuál de las deudas debe aplicarse el pago si tuviera contratados otros suministros o servicios. Si no se indica, una vez cubiertos los intereses y gastos, se aplicará el pago a las facturas vencidas más recientes de cualquier suministro o servicio.

En caso de la existencia de errores administrativos o de medida, se realizarán las refacturaciones pertinentes que correspondan conforme a la legislación vigente.

4.5.- El Cliente deberá proceder al pago de la factura en el plazo pactado. En defecto de pago expreso al respecto, el período de pago será de VEINTE (20) días naturales desde la fecha de emisión. En caso de retraso en el pago de cualquier cantidad debida por cualquiera de las partes se devengará automáticamente un interés de demora anual igual al interés legal, más DOS (2) puntos porcentuales. En el caso de empresarios y personas jurídicas se aplicará el interés de mora indicado en la Ley 3/2004 de 29 de diciembre. En caso de impago, será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 5 posterior.

En caso de factura electrónica, el Cliente recibirá un aviso de su emisión en el correo electrónico que haya facilitado y podrá acceder a las facturas en "Mi Área Cliente" en www.papernest.es con su clave de usuario y contraseña. Los Clientes pueden solicitar recibir la factura en papel en cualquier momento sin coste.

5.- SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO Y TERMINACIÓN POR IMPAGO

5.1.- En caso de no realizarse el pago en plazo, el Proveedor requerirá el mismo al Cliente, y si no se hace efectivo en el plazo indicado en el requerimiento, que no será inferior a DIEZ (10) días naturales, podrá, de conformidad a la normativa vigente, solicitar a la Empresa Distribuidora la suspensión del suministro. El requerimiento se considerará válidamente efectuado cuando se produzca su entrega, su intento de entrega o su rechazo.

Efectuada la suspensión del suministro y una vez se hubieran hecho efectivas las cantidades adeudadas, incluyendo los intereses y los gastos incurridos, el Proveedor solicitará a la Empresa Distribuidora su conexión para que la realice como máximo al día siguiente en el suministro de electricidad.

5.2.- Transcurrida la fecha indicada para la suspensión del suministro sin que se hubiese hecho el pago, o en caso de que, por cualquier motivo, no pueda procederse a la suspensión del suministro, el Proveedor podrá terminar el contrato de suministro.

5.3.- La suspensión o terminación del Contrato de los servicios no exime al Cliente de su obligación de pagar el importe de la facturación pendiente, (en su caso, penalizaciones pactadas) y los intereses devengados.

5.4.- En caso de terminación por impago, el Proveedor quedará facultado a comunicar la deuda a los gestores de ficheros de información de solvencia patrimonial y de crédito (ASNEF-EQUIFAX)

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y SERVICIOS CONTRATADOS

Actualizado El 26/11/2023

6.- CAMBIO DE TITULARIDAD DE CONTRATO

6.1.- El titular del contrato de suministro debe ser el usuario efectivo de la energía y no podrá utilizarla para uso o lugar distinto para el que se ha contratado, ni cederla o venderla a terceros.

6.2.- Siempre que se esté al corriente en el pago, se podrá traspasar el contrato a nombre de otro consumidor que vaya a hacer uso de la energía en idénticas condiciones y formalice el correspondiente contrato.

6.3.- El Proveedor podrá ceder el contrato a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora perteneciente a su grupo empresarial que pueda cumplirlo en idénticas condiciones, bastando a tal efecto la oportuna comunicación al Cliente.

7.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7.1.- ¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos?

GALAPAGO ENERGÍA S.L.U., con N.I.F. B13970926, domicilio social en Carrer de Ramon Turró 202, 08005 Barcelona es el Responsable del tratamiento de los datos facilitados por el Cliente en la celebración del presente Contrato, así como de aquellos que con posterioridad se deriven de dicha relación contractual, y garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD").

El Cliente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos para resolver sus dudas relacionadas con el tratamiento de sus datos persona lesa través de datospersonales@papernest.com.

7.2.- ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?

Los datos personales del Cliente se tratarán con la finalidad de gestionar su relación con el Proveedor, la prestación de los servicios solicitados, la gestión de la atención al Cliente y, en general, el cumplimiento de las obligaciones del Contrato. El Proveedor podrá actualizar y enriquecer los datos personales del Cliente mediante la adquisición de bases de datos provenientes de fuentes de acceso público y que permitan una mejora de la gestión de la relación y contacto con el Cliente.

El Proveedor podrá consultar ficheros de solvencia patrimonial y crédito para valorar la solvencia económica del Cliente y basándose en estas consultas adoptar decisiones que le afecten, pudiendo, condicionar la entrada en vigor del Contrato o su vigencia a la constitución de una garantía de pago. No obstante, el Proveedor siempre otorgará al Cliente la posibilidad de alegar todo lo que estimara pertinente afin de defender su derecho o interés.

En caso de impago, el Proveedor podrá comunicarlo a dichos ficheros, cumpliendo la legislación vigente.

Adicionalmente, el Proveedor podrá utilizar los datos disociados del cliente, preservando siempre su anonimato, incluso con posterioridad a la finalización de la relación contractual, con la finalidad de usarlos dentro de sus sistemas de soporte a la toma de decisiones y gestión empresarial.

7.3.- ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales proporcionados serán tratados por el Proveedor para la ejecución y mantenimiento del Contrato durante el tiempo en que la relación contractual permanezca vigente que comenzará en el momento de la formalización del Contrato y terminará, con independencia del periodo de suministro, una vez se cumplan todas las obligaciones contractuales, tales como atención de solicitudes de información y reclamaciones del Cliente y revisión de facturación, sin perjuicio de las obligaciones de bloqueo de datos que resulten de la normativa aplicable.

Si el Cliente lo hubiera consentido, sus datos podrán ser tratados una vez finalizado el Contrato por el plazo de 2 (DOS) años, sin perjuicio de la obligación de bloqueo impuesta por la Ley Orgánica de Protección de Datos ("LOPDGDD").

7.4.- ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La legitimación para el tratamiento de sus datos es el presente Contrato, los consentimientos obtenidos del Cliente, la normativa aplicable al suministro de electricidad y productos y servicios similares y cualquier otra que pudiera serle de aplicación, en cada momento.

El tratamiento también podrá fundamentarse en intereses legítimos de el Proveedor para la oferta de suministro de energía, y productos y servicios relacionados propios, acciones de fidelización, incluyendo acciones deportivas, culturales y benéficas en las que participa el Proveedor, realización de perfiles para ofrecer productos o servicios similares al contratado y para comunicar estos datos a terceras empresas para la realización de gestiones administrativas con fines de admisión de clientes, prevención del fraude, reclamación y cobro de deudas, y gestión de la seguridad de los sistemas de información de soporte. Si para la realización de alguna gestión del contrato fuese necesario que el Cliente aporte datos de carácter personal de personas distintas al titular, el Cliente deberá informarles previa y expresamente del contenido de esta cláusula y obtener su consentimiento previo para el tratamiento de sus datos.



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y SERVICIOS CONTRATADOS

Actualizado El 26/11/2023

7.5- ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Los datos necesarios para gestionar el acceso a la red serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro--SIPS), al que podrán tener acceso aquellos que determine la legislación en cada momento.

El Proveedor a su vez trabaja con terceros prestadores de servicios, tales como canales de ventas, soporte administrativo, servicio de atención telefónico, bancos, empresas de recibo, marketing y publicidad, auditoría y otros que, en determinados casos podrán acceder a sus datos, con las garantías necesarias, para las finalidades del tratamiento.

El Proveedor, en caso de impago por parte del Cliente de sus servicios, podrá comunicarlo a los Responsables de ficheros de solvencia patrimonial y crédito cumpliendo la normativa aplicable. También podrá ceder los datos a las autoridades y organismos competentes en cumplimiento de las obligaciones jurídicas y fiscales que correspondan. Los datos relativos al presente Contrato de suministro serán comunicados igualmente a la Administración Tributaria para las finalidades previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria y/o Ley 36/2006, de medidas para la prevención del fraude fiscal. Igualmente, en virtud del Real Decreto 897/2017 por el que se regulan entre otras cuestiones la figura del consumidor vulnerable, los datos personales del Cliente podrán ser comunicados a los organismos encargados de la protección de los consumidores vulnerables a los efectos de implementarlas medidas que el mismo contempla, así como a cualquier otra Administración para la finalidad que legalmente se determine. Los datos personales del Cliente podrán ser accedidos o comunicados a otras

Los datos personales del Cliente podrán ser accedidos o comunicados a otras empresas localizadas en países terceros fuera de la Unión Europea. A estos efectos, se informa que los Representantes del Proveedor pueden comunicarse entre sí a través de sus perfiles en redes sociales cuya información pudiera estar ubicada en países fuera de la UE, en estos casos los datos necesarios para la comunicación serán tratados acorde a las garantías del art.44 RGPD e informadas por la propia red social a sus usuarios o en base al consentimiento inequívoco del usuario otorgado directamente al Proveedor necesarios para la comunicación serán tratados acorde a las garantías del art.44 RGPD e informadas por la propia red social a sus usuarios o en base al consentimiento inequívoco del usuario otorgado directamente al Proveedor.

7.6- ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

Los datos que el Cliente facilita son necesarios para el mantenimiento de la relación contractual, y el hecho de no facilitarlos supondría la imposibilidad de poder gestionar dicha relación.

El Cliente es responsable de la veracidad de los datos comunicados y deberá solicitar su modificación siempre que fuese necesario para asegurar una correcta prestación de los servicios contratados y la realización de las comunicaciones.

El Cliente puede ejercer los derechos de acceso, rectificación o, en su caso, solicitar la supresión de sus datos cuando ya no fueran necesarios para los fines por los que fueron recogidos, entre otros motivos.

El Cliente podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos en las circunstancias establecidas en el art.18 del RGPD, en cuyo caso únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. El Cliente podrá retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, oponiéndose al tratamiento de sus datos para una determinada finalidad, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada o bien oponerse al mismo, en cuyo caso sus datos personales únicamente serán conservados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

El Cliente podrá dirigirse a el Proveedor para impugnar cualquier decisión que entienda puede afectar a sus derechos y libertades o intereses legítimos y que estuviera basado en una decisión automatizada incluida la elaboración de perfiles. Este derecho le permite impugnar dicha decisión y obtener una respuesta directa por parte de los gestores del Proveedor.

El Cliente podrá solicitar al Proveedor la portabilidad de sus datos personales, obteniendo una copia electrónica de los mismos bien a través del envío a la dirección de correo electrónico que facilite o bien dentro del apartado correspondiente dentro de la web del Proveedor. Todos estos derechos podrán ser ejercitados mediante escrito dirigido a GALAPAGO ENERGÍA S.L.U.- Att. Responsable Protección de Datos, Carrer de Ramon Turró 202, 08005 Barcelona, o a través de cualquiera de los canales del Proveedor: Teléfono de Atención al Cliente 900 861 744; correo electrónico: datospersonales@papernest.com; 'Mi Área Cliente' dentro de www.papernest.es, así como en cualquiera de los Puntos de Atención, indicando los datos identificativos, dirección o email de contacto, motivos de la solicitud y documentación justificativa, para lo cual deberá aportar documento que acredite su identidad.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y SERVICIOS CONTRATADOS

Actualizado El 26/11/2023

Para el caso de que el Cliente no obtenga la respuesta o satisfacción pretendidas, el Proveedor le informa de su derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en C/Jorge Juan nº6, 28001 Madrid o a través de Internet en la dirección: <http://www.aepd.es>

8.- MODIFICACION DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO

8.1.- El Proveedor informará al Cliente de la modificación de las condiciones contractuales con una antelación mínima de un (1) mes, pudiendo el Cliente terminar el contrato sin penalización alguna, salvo que sea consecuencia de una modificación normativa o de una decisión de un órgano administrativo o judicial, en cuyo caso, deberá contratar el servicio con otra comercializadora. Transcurrido dicho mes sin que el Cliente comunique su decisión de terminar el contrato, las modificaciones de las condiciones contractuales se entenderán tácitamente aceptadas.

8.2.- El Cliente podrá solicitar modificar las potencias contratadas de acuerdo con la normativa vigente, siendo a su cargo el pago de los correspondientes derechos de acometida, enganche y verificación y cualesquiera otros conceptos legalmente exigidos. El Cliente deberá realizar a su cargo las adaptaciones técnicas necesarias para adecuar su instalación a la normativa. Sin perjuicio de lo anterior, la modificación surtirá efectos desde la fecha de concesión por la Empresa Distribuidora y podrá implicar la modificación del precio en los términos que se pacten en las Condiciones Particulares. En caso de que las potencias solicitadas por el Cliente no se adecuen a la situación técnica de la instalación, el Proveedor tramitará ante la Empresa Distribuidora las potencias normalizadas inmediatamente inferiores.

9.- COMUNICACIONES

9.1.- El Cliente puede comunicarse con el Proveedor en relación con el contrato en el Teléfono de Atención 900 861 744; por escrito dirigido a GALAPAGO ENERGÍA, S.L.U., en la dirección Carrer de Ramon Turró 202, 08005 Barcelona; en el correo electrónico: clientes.energia@papernest.es; a través de www.papernest.es; o en cualquiera de los Puntos de Atención.

9.2.- Las comunicaciones del Proveedor al Cliente relativas al presente contrato se realizarán a la dirección, teléfono y/o correo electrónico indicado en las Condiciones Particulares. El Cliente se obliga a mantener actualizados dichos datos, comunicando al Proveedor cualquier modificación. Salvo que el Cliente indique lo contrario, las comunicaciones entre las Partes se realizarán por medios electrónicos. Cuando se requiera correo certificado, el Cliente acepta recibir dicho correo en forma de correo certificado

Cada Parte se compromete a proporcionar a la otra Parte, en cualquier momento, cualquier información susceptible de tener un impacto en la ejecución del presente Contrato.

9.3.- Puede obtener información sobre consumo energético y medidas de eficiencia en cualquiera de nuestros canales de atención, en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, calle Alcalá 4728014 Madrid, www.cnm.es; en el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, calle Madera 828004, www.idae.es; o en el organismo competente de su Comunidad.

10.- CESIÓN DEL CONTRATO

10.1.- El Cliente podrá ceder el contrato a un tercero de análogas características siempre que: (a) esté al corriente de los pagos, (ii) lo comunique al Proveedor y (b) la cesión sea expresamente consentida por el Proveedor. La cesión surtirá efectos desde el día siguiente al cierre de la facturación del titular anterior y el cesionario abonará el suministro desde dicha fecha.

10.2.- El Proveedor podrá ceder el presente contrato o los derechos y/o obligaciones derivadas del mismo (incluyendo, los derechos de crédito derivados del mismo) a cualquier tercero previa comunicación al cliente.

11.- NULIDAD PARCIAL

La nulidad o incompatibilidad de cualquier cláusula de lContrato, ya sea con una disposición legislativa o reglamentaria, o como consecuencia de una decisión de los tribunales o de cualquier otra autoridad competente, no afectará a la validez de las demás cláusulas.

12.- FUERZA MAYOR

12.1.- En caso de fuerza mayor, las obligaciones respectivas de las Partes en virtud del Contrato quedarán suspendidas. Las Partes no serán responsables entre sí por ningún daño o incumplimiento como consecuencia de fuerza mayor.

12.2.- La Parte que invoque el caso de fuerza mayor informará a la otra Parte lo antes posible y se compromete a hacer todo lo que esté en su mano para poner fin o, al menos, limitar las consecuencias de este caso de fuerza mayor lo antes posible.

12.3.- Cualquiera de las partes podrá resolver el presente contrato en el caso de que la fuerza mayor se prolongue durante más de DOS (2) meses.



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y SERVICIOS CONTRATADOS

Actualizado El 26/11/2023

13.- RECLAMACIONES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

13.1.- Para presentar reclamaciones puede hacerlo en cualquiera de los canales de atención descritos en la cláusula 9.1. Adicionalmente el Cliente puede acudir al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital o puede acudir a los Tribunales del lugar donde se realice el suministro o se preste el servicio.

13.2.- El Cliente que sea consumidor o usuario si el Proveedor no comunica la resolución de la reclamación en el plazo de UN (1) MES o si no está de acuerdo con ella, puede acudir a la Junta Arbitral de Consumo de su Comunidad Autónoma para aquellos asuntos que el Proveedor ha sometido a dicho arbitraje que pueden consultarse en www.papernest.es



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y SERVICIOS CONTRATADOS

Actualizado El 26/11/2023

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- El presente contrato tiene por objeto describir la forma en que GALAPAGO ENERGÍA, S.L.U, bajo la marca "papernest energía" (en adelante el "Proveedor"), con número de identificación fiscal B13970926, domicilio social en Carrer de Ramon Turró, 202, 08005 Barcelona prestará al Cliente el suministro de electricidad y los servicios complementarios indicados en las Condiciones Particulares y por los Anexos que, en su caso, se incorporen al mismo.

1.2.- El contrato se rige por lo dispuesto en el mismo y en la normativa en materia de consumo, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos y su normativa de desarrollo.

2.- EFICACIA, DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

2.1.- La eficacia del contrato se condiciona al resultado del análisis de riesgo, inicial y/o previo a cada una de las prórrogas, realizado por el Proveedor, que se reserva el derecho de aceptar o rechazar la activación definitiva y/o prórroga del contrato en función del resultado de dicho análisis. Cualquier rechazo deberá estar fundamentado en criterios objetivos y no discriminatorios, tales como la constancia de incidencias crediticias o de solvencia.

A tal efecto, el Cliente autoriza al Proveedor a evaluar el riesgo del presente contrato tras su firma y con carácter previo a cada una de las renovaciones, valorando para ello la información histórica existente en sus archivos y cualquier otra información a la que tuviera acceso u obrara en ficheros de morosidad, informes de solvencia patrimonial, de crédito, la información disponible en las Bases de Datos de Puntos de Suministro del distribuidor o cualesquiera otras fuentes.

En caso de que el resultado del análisis fuese desfavorable, se entenderá que el contrato o las correspondientes prórrogas queda sin efecto, pudiendo el Proveedor a su sola discreción, decidir dejar sin efecto la entrada en vigor del contrato o sus prórrogas o condicionarlas a la entrega de un depósito o aval bancario en concepto de garantía.

2.2.- La duración del contrato es la indicada en las Condiciones Particulares y como máximo será de UN (1) AÑO desde la fecha de inicio del suministro, una vez activado por la Empresa Distribuidora. El contrato se prorrogará de forma automática por periodos iguales si ninguna de las partes indica su voluntad de no renovarlo con al menos QUINCE (15) días naturales de antelación a la finalización de cada periodo.

2.3.- El Cliente puede solicitar la terminación del contrato por cualquier medio de los previstos en la Cláusula 9. Si en las Condiciones Particulares se ha establecido un compromiso de permanencia, la terminación anticipada a petición del Cliente durante este periodo conllevará el pago de la penalización indicada en dicha Cláusula.

2.4.- Además, el contrato podrá terminarse de forma conjunta o individualiza por: (a) acuerdo de las partes; (b) incumplimiento de las obligaciones esenciales de suministro y pago; (c) falta de aportación de depósito o aval bancario en el plazo requerido; (d) por la renuncia de cualquiera de las partes a la prórroga; (e) los supuestos de fraude como los indicados en la cláusula 4.4; y (f) por cualquier otra causa prevista legalmente. Asimismo, el Proveedor podrá resolver el presente contrato debido a la falta de veracidad de la información proporcionada por el Cliente durante el proceso de análisis de riesgo.

La baja de uno o varios de los suministros contratados facultará a el Proveedor dejar sin efecto o modificar los descuentos ofrecidos por la contratación en conjunto de estos.

El cumplimiento de estas Condiciones Generales y de las Condiciones Particulares por parte del Cliente son condición esencial para la relación contractual vinculante entre las partes. Su incumplimiento será causa de resolución del contrato.

2.5.- El Cliente que tenga la consideración de consumidor y usuario (no tienen esta consideración los Clientes vinculados mediante contratos relacionados con una actividad comercial, empresarial, profesional u oficio), puede desistir del contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización dentro del plazo máximo de CATORCE (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato, cuando se haya realizado por teléfono, Internet o en su domicilio. Puede hacerlo enviando el DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO facilitado, por Internet, o comunicándolo a través del teléfono de atención al Cliente 900 861 744. El ejercicio del derecho de desistimiento del contrato implica el desistimiento de todos los servicios contratados.

No obstante, si el Cliente hubiera solicitado el comienzo del suministro de energía eléctrica durante el período de desistimiento, el Proveedor cursará sin demora el regreso al anterior comercializador o la baja del suministro, según indique la normativa vigente, y el Cliente abonará el precio del suministro hasta la materialización por parte de la Empresa Distribuidora del cambio o la baja en los términos expuestos.