

### 1a.- Objeto.

El presente Contrato, de carácter personalísimo, tiene por objeto la adquisición por parte del Cliente a Creaenergía Eco, S.L. (en adelante CREAENERGIA) de energía eléctrica y de gas natural canalizado tras la válvula de acometida de la distribuidora (punto de transmisión de la propiedad al Cliente), para su uso y consumo, todo ello de acuerdo con el presente Contrato, Condiciones Particulares y anexos, y concretamente (i) en cuanto al suministro de energía eléctrica, aplicables a los puntos de suministro eléctrico de baja tensión con potencia contratada inferior a 15 kW, ubicados en territorio peninsular español, siendo el Cliente el usuario final y efectivo de la energía suministrada, y (ii) en cuanto al suministro de gas natural en los puntos de suministro ubicados en el territorio peninsular español, quedando excluidos de este Contrato aquellos puntos de suministro conectados directa o indirectamente a una planta satélite en la que CREAENERGIA no tenga contratado el servicio de transporte de Gas Natural Licuado. El presente Contrato se concierne sobre las circunstancias declaradas por el Cliente en relación al punto de suministro referenciado y son base para la aceptación del Contrato por CREAENERGIA y en ellas se sustenta la validez del Contrato. Forma parte de la responsabilidad del Cliente que los datos aportados por éste en relación al punto de suministro objeto de Contrato y sus datos personales, en calidad de titular del punto de suministro, sean ciertos, obligándose a comunicar a CREAENERGIA cualquier variación que pudiera producirse respecto a la información facilitada. Los servicios adicionales al suministro que se hubieran contratado por el Cliente, son accesorios al producto principal que es el suministro de energía.

### 2a.- Prestación del Consentimiento y Mecánica de Contratación.

El presente Contrato es de adhesión tanto a las Condiciones Generales como Particulares del mismo. La identificación del Cliente y su consentimiento a los términos y condiciones del presente Contrato se evidenciarán conforme a la modalidad de prestación del consentimiento que el Cliente elija entre las siguientes opciones: 1) Mediante la firma física del mismo por parte del Cliente estampada en el Contrato; 2) A través de los medios telemáticos de firma electrónica a distancia que CREAENERGIA tenga habilitado en cada momento y que pueden ser (a título de ejemplo y no limitativo): (i) la remisión vía mensaje SMS de un código al número de teléfono móvil indicado por el Cliente consignado en el Contrato y su posterior introducción por parte del mismo bien en el enlace de contratación remitido por correo electrónico o sms bien en el cuestionario de contratación de la página web corporativa en caso de contratación web a iniciativa del Cliente (ii) la remisión de un mensaje por SMS o correo electrónico al Cliente con un enlace a una plataforma de contratación electrónica mediante firma certificada por un tercero de confianza para la firma del contrato con la pulsación del botón de firma u otro medio similar o análogo en prueba de aceptación; en todos los casos habiendo podido visualizar el Cliente el contrato para su lectura previamente a la prestación del consentimiento. Las partes acuerdan otorgar plena validez jurídica al consentimiento expresado por el Cliente mediante los referidos medios telemáticos empleados por CREAENERGIA en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del mismo. El Cliente será responsable de custodiar y guardar secreto en relación con su código o a los enlaces transferidos, que son personales e intransferibles, manteniendo indemne a CREAENERGIA ante cualquier uso indebido del mismo por parte de terceros distintos del Cliente titular.

### 3a.- Precio.

El Cliente efectuará el pago de los suministros, y servicios adicionales que haya efectivamente contratado en su caso, de acuerdo a los precios y Condiciones establecidos en las Condiciones Particulares y anexos. El precio de venta de la electricidad y gas natural suministrados al Cliente aparece detallado en las Condiciones Particulares y, en su caso, en el Anexo de descripción del precio variable, de conformidad con la legislación vigente al día de la fecha del presente Contrato y de aplicación al inicio del suministro de energía acordado en este Contrato. El Cliente abonará los precios establecidos en las Condiciones Particulares, que podrán ser actualizados por variación del coste de los componentes considerados para su fijación que son ajenos a la voluntad de las partes (por ejemplo, peajes, cargos, precios de la energía en los mercados organizados de producción, pagos por capacidad, fondos aportados al IDAE, etc.), tanto por la variación del coste de los ya existentes como por el establecimiento de nuevos conceptos regulados. Los precios expresados en las Condiciones Particulares incluyen los peajes de transporte y distribución, cargos del sistema, pagos por capacidad, y los demás conceptos regulados que se indican en las presentes Condiciones Generales. Igualmente, CREAENERGIA repercutirá al Cliente cualquier importe reclamado por la Empresa Distribuidora debido a refacturaciones de consumos o que sea resultado de actas de inspección en relación con el punto de suministro del Cliente. En caso de que la empresa Distribuidora realice un cambio en el grupo tarifario del punto de suministro del Cliente, CREAENERGIA aplicará al Contrato los precios vigentes de CREAENERGIA para el grupo tarifario que le corresponda al punto de suministro del Cliente.

**IPC:** Los precios contratados podrán ser actualizados el 1 de enero de cada año sin previa comunicación según la variación positiva correspondiente al IPC real (índice de precios de consumo interanual en el momento de la actualización en noviembre).

**Definiciones variables Fórmulas Indexadas:** **Precio Mercado Diario (OMIE):** Precio horario del mercado diario publicado por el operador del mercado (accesible al Cliente en la web pública del operador del mercado [www.omie.es](http://www.omie.es)). **Pagos por Capacidad (PC):** Coste regulado relativo al Pago por Capacidad legalmente establecido y correspondiente al grupo tarifario del punto de suministro del Cliente. **Servicios De Ajuste (SA):** Coste de los servicios que permiten garantizar la seguridad y calidad del suministro eléctrico y, la coordinación de los sistemas de producción y transporte. Se tomará como referencia la liquidación inicial provisional segunda más 0,0007 €/kWh. **Costes Del Operador (CO):** Coste regulador relativo a los honorarios del operador de Mercado (OMIE) y del operador del Sistema (REE). **Pérdidas (PE):** Pérdidas en la red de transporte de electricidad tal y como quedan definidas en la legislación y sean aplicadas por el operador del Sistema. **Peajes de Transporte y Distribución (PA):** Coste Regulado correspondiente a las tarifas de Acceso de Terceros a las Redes de transporte y distribución. **Cargos del Sistema Eléctrico (CS):** Cargos por costes regulados y otros cargos necesarios para cubrir costes del sistema. **Fondo Nacional de eficiencia Energética (FNE):** Aportaciones equivalentes en concepto de Fondos para la eficiencia gestionados por el IDAE. **Coste Postpago (CP):** Coste referente al coste de financiación implícito en el pago previo de la energía del Cliente al operador del mercado (OMIE) por parte de CREA ENERGIA a la facturación al Cliente equivalente al 0,3% del importe total de la factura con impuestos incluidos. **Impuesto Especial sobre la Electricidad (IEE):** la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social. **Impuesto de Valor Añadido (IVA):** Impuesto sobre el valor añadido.

**Precio del Mercado Diario (Mibgas):** Precio diario de desbalance de compra publicado en <http://www.mibgas.es>, para Clientes tele medidos: Media ponderada de los precios diarios del período facturado. Clientes NO tele medidos: Media aritmética para el período de consumo facturado.

**Merms (ME):** Pérdidas en la red de distribución de Gas tal y como queda definido en la legislación vigente. **Peajes:** Sin perjuicio de lo detallado en la Cláusula 12ª del presente contrato, las partes acuerdan que Factor facturará como **peajes de acceso**, al Cliente que tenga tarifas RL, la suma de los siguientes peajes: Salida de la red de transporte, Acceso a las redes locales y Recuperación de otros costes de regasificación. Así mismo, Factor facturará como **“otros peajes”** el canon del Término fijo de almacenamiento subterráneo variabilizado considerando VEINTE (20) días. En

el caso de tarifas RLPS, los **peajes de acceso** facturados por Factor serán la suma de los siguientes conceptos: Acceso a las redes locales y Recuperación de otros costes de regasificación y los **“otros peajes”** se corresponderán con el canon del Término fijo de almacenamiento subterráneo variabilizado considerando VEINTE (20) días, el Término fijo y variable de carga de cisternas considerando 365 días, el Término fijo y variable del peaje de almacenamiento de gas natural licuado considerando OCHO (8) días. Adicionalmente se facturarán los cargos, tasas de la CNMC y cuotas del GTS vigentes en cada momento.

**Clientes Conectados a Redes de Gas con conexión a una planta satélite:** Si el Cliente estuviese conectado a una red de distribución de Gas Natural con conexión a una planta satélite los costes del servicio de transporte de gas desde la planta de regasificación hasta la planta satélite y la descarga en dicha instalación, que en su caso se generen, no están incluidos en el precio y podrán ser repercutidos por FACTOR ENERGIA al Cliente, dentro de la factura de consumo correspondiente como un servicio adicional a este Contrato. Dichos precios no son fijos y pueden sufrir variaciones, lo que el Cliente conoce y acepta.

#### 4a.- Servicios adicionales.

El Cliente podrá contratar voluntariamente, marcando la casilla correspondiente en la página web o en las Condiciones Particulares del Contrato de CREAENERGIA, los servicios opcionales y adicionales de servicios de mantenimiento y revisión. El contenido del servicio, con sus coberturas, exenciones y limitaciones aparece detallado con exactitud en el Anexo III del presente Contrato. Todos los servicios que serán prestados por una empresa subcontratada por CREAENERGIA, podrán ser solicitados por el Cliente que los haya previamente contratado, en el número de teléfono: 900 53 57 74. El Cliente autoriza expresamente a que dichos servicios sean subcontratados por CREAENERGIA.

#### 5a.- Energía de origen renovable (Energía Verde).

CREAENERGIA suministrará la totalidad de la electricidad consumida por el Cliente de origen renovable durante la vigencia del Contrato. El certificado emitido por la CNMC con posterioridad al período de suministro, será accesible al Cliente en el Área Privada a la que accederá con sus contraseñas correspondientes.

#### 6a.- Acceso a la red de distribución.

El Cliente autoriza expresamente a CREAENERGIA para que, actuando en nombre y por cuenta del Cliente, suscriba con la Empresa Distribuidora el Contrato de acceso a la red de distribución requerido para la ejecución del presente Contrato. En el supuesto de que el Cliente no abonara en tiempo y forma las facturas del suministro que incluyen los peajes de transporte y distribución, los cargos del sistema y los pagos por capacidad, el Cliente será responsable único del pago de dichas tarifas ante la Empresa Distribuidora, exonerando expresamente a CREAENERGIA de cualquier daño o perjuicio a que traiga causa el impago mencionado.

#### 7a.- Duración.

Este Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma y mantendrá su vigencia durante un periodo inicial de UN año a partir de la fecha de inicio del suministro por parte de CREAENERGIA, prorrogándose por iguales períodos de tiempo si ninguna de las Partes lo denuncia a la otra con una antelación de QUINCE (15) días previamente al vencimiento de la primera anualidad o de cualquiera de sus prórrogas. Los servicios adicionales, que, en su caso, se hubieran contratado por el Cliente, son accesorios al producto principal que es el suministro de energía, por lo que surtirán efectos a partir de la fecha de inicio del suministro de energía, quedando su vigencia condicionada a la del presente Contrato. La fecha de inicio del suministro vendrá condicionada a la concesión por parte de la empresa distribuidora de los correspondientes accesos a las redes de distribución, de modo que el suministro comenzará en la fecha en que se hagan efectivos dichos accesos. En el supuesto de que el acceso fuera finalmente denegado y, por ende, no llegara a iniciarse el suministro, ninguna de las partes tendrá derecho a reclamar a la otra indemnización o compensación alguna. Si bien el presente contrato es Dual para suministro de electricidad y gas natural, las fechas de alta y baja serán independientes y diferenciadas para cada punto de suministro: a) la fecha de alta coincidirá con la fecha de inicio del suministro conforme a lo indicado anteriormente y activación del cambio de comercializador por parte de la compañía distribuidora y b) la fecha de baja coincidirá con la activación de la misma por parte de la distribuidora según el motivo de baja correspondiente. En caso de contratarse simultáneamente suministro de electricidad y gas natural, la baja de un punto de suministro no implicará automáticamente la baja del otro. La eventual causa de suspensión, finalización o resolución anticipada, según el caso, se tendrá en cuenta para cada punto de suministro y servicio contratado.

#### 8a.- Equipo de medición.

El Cliente deberá disponer de un equipo de medida verificado y homologado, de conformidad con la legislación vigente en cada momento. La falta de datos de medida del consumo eléctrico y/o de gas natural al tiempo de emitir la factura, facultará a CREAENERGIA para la realización de estimaciones razonables y facturar en base a las mismas, regularizándose la facturación en el período de facturación en que se disponga de datos reales y, en todo caso, anualmente, todo ello según la normativa vigente. El precio a satisfacer por el Cliente en concepto de alquiler, lectura e instalación de los equipos de medida será el establecido en la normativa vigente en cada momento o por la empresa distribuidora. El Cliente notificará a CREAENERGIA cualquier irregularidad o anomalía que existiera en los equipos de medida. El Cliente responderá del buen estado de su instalación y de la realización y/o inspecciones obligatorias, mantener el estado de conservación, las instalaciones receptoras, los aparatos de consumo y de su uso adecuado. El Cliente es responsable de los daños propios y a terceros que sean causados por una instalación o conservación defectuosa de los equipos de medida. El Cliente permitirá a la empresa Distribuidora (y en su caso a la Comercializadora en caso de requerirlo ésta) el libre acceso a los equipos de medida y, en su caso, a los demás elementos, para las tareas de instalación, inspección, lectura, mantenimiento, control y verificación. El incumplimiento de dicha obligación facultará a CREAENERGIA a resolver el Contrato. La detección por parte de la empresa Distribuidora de anomalía o manipulación en el equipo de medida u otro tipo de fraude conllevará la facturación complementaria de los consumos según valoración comunicada por la empresa Distribuidora a CREAENERGIA, conforme a lo dispuesto en los art. 96 y 87 del Real Decreto 1955/2000. El Cliente responderá de dicha regularización de facturas o facturación complementaria incluso en el supuesto que la manipulación en el contador o fraude detectado por la empresa Distribuidora derive de un ilícito penal (independientemente de su autoría) o en el caso de que el Cliente no sea el usuario efectivo de la energía en dicho momento, siendo el Cliente responsable ante CREAENERGIA en su calidad de titular del punto de suministro. Adicionalmente, en los supuestos de manipulación del equipo de medida o cualquier tipología de fraude detectada por la empresa Distribuidora, dicha circunstancia otorgará derecho a CREAENERGIA para resolver el Contrato. De acuerdo con el RD 1955/2000, la empresa Distribuidora es la única responsable de realizar las lecturas de los consumos de energía.

El Comercializador utilizará las lecturas aportadas por la Distribuidora para la facturación al Cliente, así como para la liquidación de dicha medida frente al Operador del Sistema. En el supuesto de no disponer a tiempo de las lecturas, o el equipo de medida funcionase de forma deficiente o fallara y no se dispusiera de los datos de consumo para cualquiera de los períodos horarios, o bien los datos registrados por el equipo de medida fueran ilegibles, CREAENERGIA podrá facturar una cantidad estimada, tomando como referencia los consumos históricos de su punto de suministro (preferiblemente el promedio de los últimos tres meses) o en caso de no disponer de estos, una estimación de consumos razonable tomando como referencia puntos de suministro de similares y/o análogas características. Una vez la empresa Distribuidora facilite las lecturas CREAENERGIA, se procederá a la regularización.

#### 9a.- Permanencia.

No existe plazo mínimo de permanencia.

#### 10a.- Calidad del suministro.

La calidad del suministro se ajustará a lo establecido en la normativa vigente y demás disposiciones aplicables. En el supuesto que la empresa distribuidora incumpla con los estándares legales de calidad, CREAENERGIA colaborará con el Cliente en la defensa de sus intereses y derechos frente a la Empresa Distribuidora, agente legalmente responsable de la calidad del suministro conforme a lo dispuesto en el art. 40.1a) de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y artículos 36 y 41.1 c) del RD 1955/2000.

#### 11a.- Área Privada de Cliente.

CREAENERGIA facilitará los códigos de acceso del Área Privada de Cliente sita en la página web corporativa de la compañía. En el Área Privada el Cliente dispondrá de la factura de suministro con periodicidad mensual. En caso de facturación electrónica, recibirá previamente por correo electrónico un mensaje conforme ya dispone de la factura de la mensualidad correspondiente. En dicha Área Privada adicionalmente dispondrá el Cliente, sin ánimo de exhaustividad, de la información relativa al cálculo de los peajes de acceso a la red, importe detallado de la facturación correspondiente a la tarifa de acceso a la red, comunicaciones relativas a modificaciones contractuales, naturaleza de la energía suministrada, un recordatorio de los números de teléfono gratuitos de atención telefónica de CREAENERGIA y del teléfono de la compañía distribuidora para supuestos de averías o incidencias en el suministro eléctrico y/o gas natural, así como la dirección postal y direcciones de correo electrónico donde poder dirigir reclamaciones o consultas, información que, en virtud de la legislación vigente en cada momento, deba el comercializador poner a disposición de sus Clientes como datos de consumo, etc.

#### 12a.- Domiciliación.

El Cliente autoriza expresamente a CREAENERGIA a domiciliar mensualmente el cobro de los importes derivados de la ejecución del Contrato. Asimismo, autoriza expresamente a CREAENERGIA a enviar órdenes a su entidad financiera para adeudar en su cuenta, especificada por el Cliente, los recibos correspondientes a las facturas que se originen como consecuencia de la relación comercial entre ambas Partes. La autorización expresa se entenderá efectuada en el momento en que el Cliente manifieste su consentimiento al presente contrato, conforme a la orden de domiciliación SEPA que se incluye en el Anexo 4.

#### 13a.- Facturación y Pago.

CREAENERGIA emitirá con periodicidad mensual una factura con el precio correspondiente al consumo de energía del mes natural anterior y, en su caso, de los servicios accesorios contratados. En caso de facturación electrónica, recibirá previamente por correo electrónico un mensaje conforme ya dispone de la factura de la mensualidad correspondiente. La factura indicará un teléfono de atención VEINTICUATRO (24) horas de la empresa distribuidora, en el que poder contactar en caso de averías, urgencias y/o incidencias en el suministro. Las cantidades facturadas deberán abonarse por recibo bancario domiciliado, en un plazo máximo de QUINCE (15) días desde el fin del mes de suministro. A los Clientes acogidos al pago por domiciliación bancaria no podrá adeudarse en la cuenta cantidad alguna hasta transcurrido SIETE (7) días naturales desde la remisión de la factura. El Cliente podrá modificar la domiciliación bancaria del pago de las facturas cumplimentando una nueva autorización bancaria, con una antelación mínima de TREINTA (30) días a la fecha debida para el pago. Los pagos demorados más de TREINTA (30) días devengarán interés de demora igual al interés legal del dinero incrementando en tres puntos porcentuales, desde la fecha original en que debería haberse efectuado el pago hasta la fecha en que dicho pago se haya realizado íntegramente, reservándose CREAENERGIA el derecho a notificar la mora al Cliente, mediante correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente en las Condiciones Particulares del presente Contrato y/o mensaje de texto SMS o Whatsapp enviado al número de teléfono móvil facilitado igualmente por el Cliente en las Condiciones Particulares del presente Contrato, cuando ésta se haya producido. Cualquier pago atrasado realizado deberá ser abonado con los intereses hasta entonces acumulados. Del mismo modo, cualquier modificación de los datos administrativos de contacto deberá ser comunicada por escrito y corroborada expresamente por CREAENERGIA. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39 del Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, se informa al Cliente que en caso de impago en los términos pactados y cumplirse los requisitos previstos en el artículo 38.1 del mencionado cuerpo legal, CREAENERGIA quedará facultado para comunicar los datos del Cliente relativos al impago a la sociedad distribuidora. La falta de pago por el Cliente de cualquier cantidad adeudada facultará a CREAENERGIA a suspender el suministro de gas y/o electricidad sin perjuicio de la facultad de CREAENERGIA de ejecutar las garantías y/o de resolver el Contrato. Los conceptos sujetos a regulación que se enumeran de forma no exhaustiva, tales como impuestos, cánones, tributos, complementos tarifarios, término de potencia y energía, alquiler de equipos, lectura, consumo de energía reactiva, costes producidos por los excesos en la potencia demandada sobre la potencia contratada, pagos relacionados con los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, derechos de alta, inspección u otros derechos de acometida necesarios para atender el nuevo suministro o modificación del ya existente, que correspondan a la Compañía Distribuidora, no computarán a efectos de descuento y serán facturados al Cliente de conformidad con la legislación aplicable en el momento del consumo. Las modificaciones en el precio del suministro que traigan causa de cambios legislativos que afecten a conceptos regulados, así como a la aportación al fondo nacional de eficiencia energética por parte de CREAENERGIA no requerirán una comunicación previa por parte de CREAENERGIA ni una aceptación expresa por parte del Cliente. En estos casos, el precio del suministro se actualizará de forma transparente para reflejar los cambios en los conceptos regulados y no requerirán una comunicación previa por parte de CREAENERGIA ni una aceptación expresa por parte del Cliente, así como tampoco darán derecho a reclamación alguna. Los derechos de acometida, enganche o extensión que en su caso deban abonarse a la Compañía Distribuidora, serán asumidos en todo caso por el Cliente. Dado el carácter no profesional del Cliente, se aplicará el Impuesto Especial

de Hidrocarburos conforme a usos distintos a los del carburante y usos como carburante en motores estacionarios (0,65 €/GJ o 0,00234€/kWh), según epígrafe 1.10.1 de la tarifa 1ª del artículo 50.1 de la Ley IIEE.

#### 14a.- Modificación de las condiciones económicas y/o contractuales.

Las Partes acuerdan que CREAENERGIA queda facultada para modificar los términos contractuales o el precio de energía establecido en las Condiciones Particulares del presente Contrato. En el supuesto de una modificación contractual o de precio, CREAENERGIA lo notificará, al Cliente con la antelación y previsiones establecidas en la normativa sectorial vigente. Dicha comunicación podrá realizarse por carta, correo electrónico o en factura, en el apartado de “información de su interés”, y/o en el área privada de clientes, pudiendo el Cliente resolver el contrato sin coste adicional en cuanto reciba el aviso en caso de no aceptar las nuevas condiciones contractuales. En cualquier caso, las variaciones de componentes regulados que se produzcan con arreglo a la legislación vigente, serán repercutidas de forma transparente al precio del suministro y no requerirán una comunicación previa por parte de CREAENERGIA ni una aceptación expresa por parte del Cliente, así como tampoco darán derecho a reclamación alguna. Las eventuales modificaciones del grupo tarifario y/o conceptos regulados no tendrán consideración de modificación de las condiciones económicas establecidas en Contrato. El contenido de las anteriores cláusulas queda sujeto a las modificaciones legales generales y particulares que rigen el ordenamiento jurídico, y en especial las relativas al sector eléctrico y gasista durante el periodo de vigencia del Contrato, sin que ello tenga consideración de modificación de las condiciones económicas establecidas en el Contrato. Sin embargo, si el presente Contrato derivara en situaciones de desequilibrio económico, imposibilidad de continuar correctamente con el servicio o fuera contrario al objeto del Contrato de suministro, previo acuerdo mutuo de las Partes, se procederá a la resolución del presente Contrato. También se exceptúan de lo anterior, no teniendo la consideración de modificación ni revisión de precios, las actualizaciones en el precio del suministro que traigan causa de cambios legislativos que afecten a conceptos regulados y/o cargos del sistema, así como a la aportación equivalente en concepto de Fondos gestionados por el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía) por parte de CREAENERGIA. En estos casos, el precio del suministro se actualizará de forma transparente y/o retroactiva (si fuera el caso) para reflejar los cambios los mencionados conceptos y no requerirán una comunicación previa por parte de CREAENERGIA ni una aceptación por parte del Cliente.

#### 15a.- Supuestos de fuerza mayor.

Se entiende por “Supuesto de Fuerza Mayor” aquellos supuestos o circunstancias que afecten a cualquiera de las Partes (la “Parte Afectada”) en el cumplimiento de sus obligaciones, diferentes del pago de dinero, y que se escapen al control razonable de la Parte Afectada, y que la Parte Afectada no pueda evitar, solucionar o prever con diligencia razonable. Los Supuestos de Fuerza Mayor son casos imprevisibles e inevitables. 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 razonablemente posible), exceptuando que el Supuesto de Fuerza Mayor sea de carácter público al haber tenido difusión en los medios de comunicación de masas. No obstante, en ningún caso una causa de fuerza mayor podrá amparar o justificar una negativa al pago del producto ya entregado.

#### 16a.- Ajustes de parámetros de contratación.

El Cliente autoriza expresamente a CREAENERGIA a actuar en su nombre, y en especial a modificar las Condiciones del Contrato de acceso de terceros a la red ante la empresa distribuidora, siempre que con ello no se perjudique económicamente al Cliente y no se comprometa ni merme la calidad y la garantía del suministro eléctrico del Cliente. Dichos cambios podrán ser en la potencia contratada, solicitud de la instalación de maxímetro o de un nuevo equipo de medida, o cambios en el grupo tarifario. En caso de que dichos cambios no hayan sido expresamente solicitados por el Cliente, sino que hayan sido promovidos de forma proactiva por CREAENERGIA, será CREAENERGIA quien asuma el coste de los mismos, salvo en los casos en que la modificación conlleve la necesidad de normalización de la potencia contractual y/o se requiera por parte de la compañía distribuidora la actualización de la documentación técnica de la instalación eléctrica del Cliente para su adecuación a la normativa vigente. Transcurrido un año a contar desde la activación de tal modificación contractual, el Cliente tendrá derecho a beneficiarse en la próxima anualidad de un importe no inferior al 10% del ahorro anual obtenido en su caso. En dichos supuestos, el Cliente seguirá manteniendo frente a la Distribuidora todos los derechos relativos al Contrato de acceso y, en caso de resolución del presente Contrato, seguirá siendo titular del depósito de garantía que pudiese existir. El Cliente acepta que en el momento de finalización del Contrato con CREAENERGIA, mantendrá las condiciones contractuales que tuviera en ese momento, asumiendo directamente el coste de cualquier cambio contractual que decida en ese momento o en el futuro.

#### 17a.- Suspensión del suministro y Resolución contractual.

CREAENERGIA podrá suspender el suministro, y adicionalmente resolver el Contrato si así lo desea, sin que de ello pueda derivarse responsabilidad alguna imputable a CREAENERGIA frente al Cliente, en los siguientes casos: 1) Por impago, esto es en el caso que el Cliente no hubiera satisfecho, a su vencimiento, cualquiera de los importes debidos en virtud de este Contrato, remitiendo a tal efecto CREAENERGIA un requerimiento de pago al Cliente (al domicilio del Cliente y/o a la dirección del punto de suministro), otorgando un plazo de pago voluntario tras el cual se podrá proceder a interrumpir el suministro en la forma y plazos establecidos en la normativa vigente (en el suministro de electricidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 RD 897/2017). La falta de recepción de dicho requerimiento por parte del Cliente por causas no imputables a CREAENERGIA otorgará plena validez al requerimiento a tales efectos. Sin perjuicio de lo anterior, CREAENERGIA podrá remitir requerimientos de pago a la dirección de correo electrónico del Cliente. Dicha comunicación podrá indicar que el Contrato quedará resuelto en caso de no verificarse el pago en el plazo otorgado. Una vez realizado el pago de lo adeudado dentro del plazo otorgado, inclusive los intereses correspondientes, se instará a la empresa Distribuidora, agente legalmente responsable, a restablecer el suministro en el plazo más breve posible, salvo que CREAENERGIA hubiera optado por resolver el Contrato de suministro conforme lo establecido anteriormente. 2) En caso de fuerza mayor o situaciones de las que pueda derivar amenaza cierta para la seguridad de las personas o las cosas, 3) En caso de deficiencias en materia de seguridad y/o de funcionamiento, según la normativa vigente, de las instalaciones del Cliente, o cuando las mismas o los aparatos consumidores no cuenten con las autorizaciones necesarias; 4) Cuando se manipulen las instalaciones y/o equipos de medida o control o se evite su correcto funcionamiento; 5) Por deficiente conservación de las instalaciones por parte del Cliente, cuando ello suponga peligro para la seguridad de las personas o bienes; 6) En caso de indisponibilidad de la red de transporte o de distribución y en aquellos supuestos en los que resulte necesario efectuar tareas de mantenimiento, reparación, sustitución o ampliación de las instalaciones de transporte o distribución; 7) Cuando el Cliente no permita sin causa justificada el acceso a las instalaciones afectas al suministro de gas natural o electricidad contratado para

inspeccionar las instalaciones o efectuar las lecturas de contador; 8) Riesgo o amenaza cierta para las personas o bienes o casos de fuerza mayor. 9) Cuando se haga un uso de la energía eléctrica y/o gas en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato; 10) Por cualquier causa que la normativa sectorial vigente determine como causa de suspensión del suministro. Cuando la suspensión y/o resolución del Contrato sea imputable al Cliente, éste abonará los gastos de desconexión, reconexión, y los demás derivados de la misma, incluidos los judiciales. La suspensión del suministro se comunicará al Cliente con la antelación mínima prevista en la normativa sectorial vigente, según sea el caso. Sin perjuicio de las causas de resolución indicadas, se establece expresamente que cualquier impago relativo al presente Contrato facultará a CREAENERGIA a dar por vencida anticipadamente la eventual financiación otorgada al Cliente (aplicable en los casos en que el Cliente hubiera adquirido equipos o instalaciones a CREAENERGIA con pago financiado). En tales casos, dado que el pago de las cuotas de financiación se realiza mediante domiciliación bancaria junto a la factura correspondiente al suministro eléctrico y/o de gas del punto de suministro asociado, el impago total o parcial de dicha factura o cargo bancario que contemple dichas cuotas otorgará a CREAENERGIA el derecho a suspender el suministro y/o resolver el presente Contrato en los términos antes mencionados. Del mismo modo, CREAENERGIA tendrá idéntica facultad de cancelación anticipada de la financiación en el supuesto de que el Cliente cause baja por cualquier causa del presente Contrato de suministro, no se prorrogue el mismo a su vencimiento o se resuelva por las causas establecidas legal o contractualmente. En dichos casos, el Cliente perderá el beneficio del plazo otorgado en méritos de dicha financiación y deberá devolver el total importe pendiente de pago del préstamo, estando facultado CREAENERGIA a exigir la totalidad del importe adeudado y sus correspondientes intereses en su caso. Por otro lado, CREAENERGIA podrá resolver el presente Contrato de suministro en el supuesto de resolución del Contrato de adquisición de dichos equipos o instalaciones y/o de su financiación asociada por las causas allí previstas.

#### 18a.- Reserva.

Debido a que el presente Contrato es de adhesión, CREAENERGIA se reserva expresamente el derecho unilateral de desistimiento del Contrato de suministro, sin mediar formalidad alguna, con anterioridad al inicio del suministro de electricidad y/o de gas natural.

#### 19a.- Cambio de titularidad del contrato.

Un Cliente podrá ceder su Contrato a otro consumidor si hubiera cumplido con todos los pagos debidos, si el uso del inmueble se destina a la misma finalidad, se hubiera previamente presentado una solicitud de cambio de titularidad del Contrato que acredite que el nuevo titular es el usuario efectivo de la energía por título legítimo sobre el punto de suministro y medie la correspondiente aceptación de CREAENERGIA, quien, en su caso, gestionará ante la Empresa Distribuidora la regularización del Contrato de Acceso, a cuya efectividad quedará condicionado el citado traspaso. En este supuesto, CREAENERGIA quedará habilitada a modificar sin previo aviso las Condiciones contractuales en caso de que el nuevo titular modifique el perfil de consumo del punto de suministro, así como el volumen anual de consumo que sirvió como referencia para la aplicación del precio pactado en las Condiciones Particulares.

#### 20a.- Legislación y fuero.

El presente Contrato se halla sujeto a la legislación española. Todas las divergencias que pudieran surgir entre las Partes en relación con la interpretación, cumplimiento o incumplimiento del presente Contrato será tratado por los juzgados y tribunales competentes de acuerdo con la legislación aplicable. No obstante, CREAENERGIA ofrece la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumple los requisitos de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Concretamente, CREAENERGIA está adherida al Sistema Arbitral de Consumo de la Junta Nacional de Consumo (<https://www.consumo.gob.es/es/consumo/sistemaArbitral/organos>). Conforme el art. 98 RD 1955/2000, para reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el Contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos, podrá dirigir su reclamación administrativa al órgano competente en materia de Energía de la Comunidad Autónoma correspondiente. Para cualquier duda o aclaración, puede dirigirse a [atcliente@crea-energia.com](mailto:atcliente@crea-energia.com).

#### 21a.- Separabilidad.

Si cualquier cláusula de este contrato fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha cláusula o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, y el presente contrato permanecerá vigente en todo lo demás, teniéndose por no puesta tal cláusula o la parte de la misma que resulte afectada, por lo que ninguna otra parte o disposición del presente contrato quedará anulada, invalidada, perjudicada o afectada por tal nulidad o ineficacia.

#### 22a.- Cesión.

El Cliente autoriza expresamente la cesión de los derechos de cobro del presente Contrato a favor de Creaenergía Eco, S.L., entidad que pertenece al mismo Grupo empresarial que CREAENERGIA (en el sentido del art. 42 del Código de Comercio). El Cliente conoce y acepta que dicha cesión se hará extensiva a la domiciliación de los correspondientes recibos de pago relativos al presente Contrato. Asimismo, el Cliente autoriza expresamente que la referida cesión de los derechos de cobro a favor de Creaenergía Eco, S.L. pueda ser realizada a favor de otra entidad del mismo Grupo empresarial o participada por CREAENERGIA a título de socio u accionista, sin más formalidad que la mera comunicación al Cliente. El Cliente autoriza expresamente la cesión del presente Contrato a favor de otra entidad del mismo Grupo empresarial (en el sentido del art. 42 del Código de Comercio) o participada por CREAENERGIA a título de socio u accionista, sin más formalidad que la mera comunicación al Cliente. En tal caso, dicha cesión se haría extensiva y alcanzaría su efectividad a la domiciliación de los correspondientes recibos de pago del precio del presente Contrato.

#### 23a.- Servicio de atención al cliente.

De conformidad con la legislación vigente, CREAENERGIA pone a disposición del Cliente un teléfono gratuito de atención al Cliente, 900 82 88 44 y un correo electrónico, [atcliente@crea-energia.com](mailto:atcliente@crea-energia.com), en los que poder trasladar quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones en relación al presente Contrato. Sin perjuicio de que puedan dirigirse también al número de fax 902 80 85 59 o a la dirección postal Calle Orense 68 9º, 28020 Madrid. En el caso de que el Cliente desee dar de baja su Contrato lo notificará por correo electrónico ([bajas@crea-energia.com](mailto:bajas@crea-energia.com)), fax (902 80 85 59) o burofax dirigido a Calle Orense 68 9º, 28020 Madrid.

En

a

de

de