

CONDICIONES GENERALES

PRIMERA: Servicios objeto de este Contrato

Por medio del presente Contrato, el Cliente solicita a ISTA, que acepta, los productos y servicios que se especifican expresamente en las Condiciones Particulares (Servicios Contratados), así como los Servicios Opcionales señalados con una equis ("X"). Serán de aplicación estas Condiciones Generales a los Servicios Opcionales en la misma forma que a los Servicios Contratados en lo que les resulte compatible, por lo que toda referencia a éstos últimos se entenderá hecha a ambos servicios (a título ilustrativo, las siguientes Cláusulas Segunda, Tercera y Cuarta).

SEGUNDA: Pago de los Servicios Contratados.

Por los productos y/o Servicios Contratados, ISTA emitirá las facturas correspondientes iniciando la emisión de éstas después de la instalación de al menos el 85% de los dispositivos, que, junto con el IVA, deberán ser abonadas dentro del plazo indicado en cada factura mediante domiciliación bancaria en la cuenta reflejada en la orden de domiciliación de adeudo directo SEPA (cualquier modificación de los datos bancarios deberá ser notificada a ISTA de inmediato). El Cliente consiente expresamente la expedición por parte de ISTA de facturas electrónicas por los productos y/o servicios contratados, que serán enviadas al Cliente por medio de correo electrónico. Dicho consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento, mediante notificación remitida por escrito a ISTA -ISTA METERING SERVICES ESPAÑA, S.A.U., 28031 Madrid, Avenida de la Albufera 319- o a la dirección de correo electrónico ista@ista.es. No podrá justificarse como causa de falta de pago la no instalación de algún dispositivo por causas ajenas a la voluntad de ISTA, tales como ausencia de algún abonado en la fecha de instalación colectiva o la negativa de algún abonado a realizar la instalación. En el supuesto de retraso en el pago de los recibos o cualesquiera otros conceptos que se generen en virtud del presente Contrato el Cliente deberá abonar a ISTA en concepto de intereses de demora, la cantidad equivalente a aplicar a los importes adeudados el interés legal del dinero incrementado en dos (2) puntos. Asimismo, el Cliente deberá abonar a ISTA los daños y perjuicios que ésta sufra con motivo de dicho retraso, tales como gastos de devolución de recibos, cheques y similares, así como los costes inherentes a las gestiones de reclamación de pago.

En caso de existir Cliente intermediador para la prestación de los servicios contratados con un contrato marco de colaboración firmado con ISTA, ésta actuará como parte subsidiaria en los derechos y obligaciones que el Cliente intermediador adquiere como parte contratada principal en el presente contrato en los siguientes casos:

(1) En el caso de insolvencia del Cliente intermediador, ISTA continuará prestando el servicio, percibiendo en contraprestación las cantidades contratadas entre el Cliente intermediador y el Cliente final y/o terceros
(2) En el caso de producirse un retraso en el pago de las contraprestaciones establecidas entre el Cliente intermediador e ISTA, éste comunicará la incidencia de manera fehaciente al CLIENTE estableciendo un plazo de 30 días para la subsanación. En caso de incumplimiento de dicho plazo por parte del Cliente intermediador, ISTA podrá continuar prestando el servicio al Cliente, subrogándose al contrato entre el Cliente y el Cliente intermediador. Todo ello salvo mutuo acuerdo de las partes.
(3) En el caso de insolvencia o de defectuosa prestación de los servicios por parte del Cliente intermediador, ISTA comunicará la defectuosa prestación de manera fehaciente al Cliente intermediador estableciendo un plazo de 30 días para la subsanación y, en el supuesto de que el Cliente intermediador no solventase el defecto, ISTA estará facultada para prestar el servicio, subrogándose al contrato con el Cliente.

Se entiende que la prestación del servicio es defectuosa, cuando concurre alguna de las siguientes circunstancias expuestas a continuación: (1) Retraso reiterado en la emisión de recibos (media de retrasos superiores al 5% del volumen total anual contratado). (2) Defectos reiterados en la emisión de recibos (media de defectos superiores al 5% del volumen total anual contratado). (3) Otras causas que justifiquen razonablemente a ambas partes la insuficiente calidad del servicio, y que habiendo tomado ISTA todas las medidas de apoyo al Cliente intermediador para la prestación del servicio, no hayan logrado subsanar la insuficiencia del servicio obligando a ISTA a prestar directamente éste.

ISTA se subrogará en los derechos y las obligaciones del Cliente intermediador en virtud del presente contrato desde la fecha de comunicación al CLIENTE.

TERCERA: Revisión de precios

Los precios por los Servicios Contratados objeto del presente Contrato serán los vigentes hasta el 31 de diciembre del año natural al de la firma del Contrato, actualizándose, a partir de la mencionada fecha, al comienzo de cada año natural, tomando como referencia el Índice de

Precios al Consumo español -IPC- (General para el Conjunto Nacional) de los doce meses inmediatamente anteriores a la fecha de cada actualización, excepto en el caso del envío de recibos, cuyo precio se actualizará aplicándose el incremento de mayor cuantía entre la variación del IPC antes mencionado y la variación de la tarifa postal para envíos normalizados nacionales de cartas y tarjetas postales que publique la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. No obstante, lo expuesto y con independencia de la actualización anual tomando como referencia el IPC, los precios podrán ser adicionalmente revisados en cualquier momento a instancia de ISTA. Para ello, ISTA justificará documentalmente las razones objetivas en las que fundamente dichas modificaciones y comunicará al Cliente con quince días de antelación a aquél en que haya de surtir efecto, la nueva lista de precios, así como su justificación documental, detallando el precio de cada concepto que sustituirá al hasta entonces vigente. El Cliente, dentro del plazo de los quince días anteriormente mencionados, deberá aceptar o rechazar la nueva lista de precios propuesta por ISTA, debiendo presumirse aceptada en el supuesto de que el Cliente no manifieste su voluntad expresa en contra dentro del citado periodo. La falta de aceptación por el Cliente de la nueva lista de precios propuesta por ISTA, dará derecho a ISTA a extinguir el presente Contrato.

CUARTA: Obligaciones del Cliente.

Para una adecuada y correcta prestación por parte de ISTA de los Servicios Contratados, el Cliente se obliga a: i) Dar acceso al personal autorizado por ISTA en el día y hora programado para la prestación de los Servicios Contratados, ii) Poner a disposición del personal designado por ISTA toda aquella documentación, medios y personal que sean necesarios y/o convenientes para la correcta ejecución de los Servicios Contratados, iii) Comunicar a ISTA cualquier modificación en el censo inicial de radiadores (obras, cambio de radiadores, etc.) y iv) Comunicar a ISTA con anterioridad a la prestación de los Servicios Contratados cualquier trabajo que haya de ser puesto en marcha que implique el cumplimiento del RD 1627/1997 relativo a obras de construcción. En caso de que el personal de ISTA no pudiera acceder a alguna de las viviendas en el día y hora programadas para la instalación de los contadores, repartidores de costes de calefacción (RCC), válvulas termostáticas y/o detentores y siempre que esto obligara a volver a realizar o finalizar la instalación en otra fecha, ISTA facturará al Cliente el importe del desplazamiento necesario para realizar dicha instalación. El Cliente deberá poner a disposición de ISTA los datos necesarios para la elaboración de los correspondientes recibos, siendo éstos, a título enunciativo y no limitativo: gasto total de combustible utilizado para calefacción del periodo, tipo de combustible utilizado y gastos de mantenimiento de la caldera. La facturación de consumos y emisión de recibos correspondientes se realizará en un plazo como mínimo de 5 días hábiles desde que ISTA disponga de todos los datos necesarios para su ejecución. Conllevará un coste adicional: la emisión de recibos en plazo inferior a 5 días hábiles, las facturaciones adicionales a las contratadas y emisión de duplicados de facturaciones pasadas que deban de ser calculadas de nuevo a petición del cliente y por motivos no achacables a ISTA.

QUINTA: Consumo estimado

La confección de recibos se realizará en base a los consumos reales de cada contador instalado, salvo que haya sido imposible realizar la lectura de éstos, en cuyo caso, se procederá a estimar los consumos. En caso de RRCC se utilizarán los criterios indicados en el RP B75.01 de AENOR que están a disposición del cliente y usuarios en www.ista.es. En caso de la no instalación de contadores en alguna vivienda por causas ajenas a la voluntad de ISTA, como por ejemplo, a título enunciativo pero no limitativo, la negativa del propietario a facilitar la instalación, la imposibilidad de acceder al inmueble o la ausencia del propietario en las fechas de instalación colectiva, etc., ISTA emitirá las liquidaciones correspondientes procediendo a estimar el consumo de la vivienda con contador no instalado y facturará este servicio según tarifa vigente. En el caso de RCC, si no fuera posible la instalación de alguno de los dispositivos en alguno de los radiadores dentro de la vivienda, ISTA emitirá asimismo los recibos correspondientes procediendo a estimar los consumos de estos radiadores que no tienen equipo instalado, facturando por cada uno de los radiadores estimados el 70% (en caso de alquiler) o el 100% (en caso de compra) de la cuota correspondiente a la totalidad los servicios contratados que figura en el presente contrato.

SEXTA: Garantía de los trabajos de la instalación y de los dispositivos.

Los contadores, termostatos, cronotermostatos, RCC, las válvulas y/o los detentores, así como el Sistema Sophia estarán sujetos a la garantía legal. Los trabajos de la instalación de contadores, válvulas y/o detentores estarán sujetos a una garantía de treinta días naturales

desde la fecha de los trabajos de instalación, o desde la fecha en que se llene el circuito hidráulico por primera vez. El circuito hidráulico se llenará en presencia de personal de ISTA facilitándoles el acceso directo a las viviendas. ISTA no será responsable de las viviendas respecto de las cuales no se le dé acceso durante el proceso de llenado del circuito hidráulico, quedando exonerada de toda responsabilidad por cualquier incidente que pudiera llegar a producirse. En caso de que ya se hubiera planificado el comienzo de la instalación, o el llenado de las columnas de agua para calefacción, y el cliente decidiera cancelarla o retrasarla durante la semana previa a la fecha de inicio ya acordada, se deberá de compensar a ista con una cantidad de trescientos cincuenta euros, en concepto de gastos de planificación y preparación del material de la obra. Asimismo, ISTA tampoco será responsable de los daños producidos en elementos o tuberías que no estén a la vista y/o empotrados en tabiques o medianeras al no poder conocer el estado de los mismos. Los RCC que fueran desinstalados por cualquier motivo ajeno a ISTA (obras, cambio de radiadores etc....) solo podrán ser sustituidos por equipos nuevos, para cumplir con el apartado 5.18 de la UNE –EN834:2014 que obliga a que una vez instalados, éstos queden precintados, asumiendo los costes de desplazamiento y reposición según tarifa vigente el usuario afectado o la comunidad. ISTA garantiza que la tecnología utilizada en sus dispositivos de medición permite la posibilidad de cambio de proveedor sin que dicho cambio deba suponer incurrir en gastos adicionales.

SÉPTIMA: Misceláneos

Se pone de manifiesto que los servicios de mantenimiento total a prestar por ISTA incluyen la sustitución, sin cargo alguno para el cliente, de los contadores, módulos de radio, RCC o concentradores de lecturas, cuando éstos no estén en funcionamiento, excluyéndose los cambios de aparatos por disposición legal imperativa o por defectos de los que ISTA no sea responsable tales como la siguiente enumeración ilustrativa y no limitativa: limpieza de filtros, desbloqueo o sustitución de electroválvulas debido a la baja calidad del agua en el circuito por presencia de lodos o barros, pH inadecuado, averías derivadas del mal uso de los contadores, RCC, Sistema Sophia o de los concentradores de lecturas debido a manipulaciones realizadas por personas ajenas al personal de ISTA, caso fortuito, fuerza mayor (incluido pero no limitado a heladas, fuego o inundación), ni incluye otras tareas propias de mantenimiento preventivo, tales como, a efectos ilustrativos y no limitativos, la realización de inspecciones periódicas de carácter informativo o preventivo. Todos los servicios solicitados por el Cliente que no estén expresamente incluidos en los Servicios Contratados serán facturados separadamente a los precios aplicables en cada momento. Durante la instalación de los RCC es esencial para fijar la parte posterior del aparato al radiador realizar tal fijación mediante soldadura de pernos con el fin de asegurar que el dispositivo funciona correctamente y no puede ser manipulado. Con la firma de este Contrato el Cliente presta su consentimiento a esta forma de fijación del aparato y al hecho de que en el caso de una sustitución del aparato o a la terminación de este Contrato puedan quedar restos de soldadura o daños en la pintura que no serán reparados por ISTA. El Cliente está conforme y acepta que la instalación de las válvulas termostáticas puede afectar al funcionamiento de la instalación hidráulica y, por lo tanto, se compromete a notificar al encargado del mantenimiento de la misma la fecha de instalación de las válvulas para asegurarse de que esa persona procede a ajustar, de ser necesario, la instalación hidráulica a fin de obtener su correcto mantenimiento. En el supuesto de que el concentrador de lectura instalado sin coste por ISTA en el Cliente sufra pérdida o deterioro debido a causas ajenas a ISTA, el Cliente será responsable de resarcir a ISTA el coste de tal concentrador. Durante la vigencia de este Contrato ISTA estará legitimada para sustituir los RCC arrendados o adquiridos a su costa por otros aparatos que cumplan la misma finalidad

OCTAVA: Garantía, responsabilidad por defectos.

El Cliente deberá notificar por escrito a ISTA los defectos aparentes en el plazo de una semana contado desde la entrega de los aparatos y la prestación de los Servicios Contratados por ISTA. El periodo anterior es aplicable a empresarios conforme a la Ley española y no a consumidores. En la medida en que una notificación de defectos visibles no se presente por escrito a ISTA en el plazo indicado, la entrega de los aparatos o cualquier otro servicio prestado por ISTA se entenderá realizado libre de defectos. ISTA reparará el defecto a su discreción bien mediante su subsanación, sustituyendo un aparato por otro o prestando un servicio gratis; en el caso de la impresión, existencia de errores mecanográficos o de cálculos aritméticos erróneos de los recibos emitidos ISTA corregirá tales errores. En el supuesto de que ISTA rehúse efectuar una reparación o si la efectuada por ISTA se prueba nuevamente ineficaz el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato o a reducir el precio de lo pagado. No obstante, lo anterior, la

condición previa para la efectividad de todo lo anteriormente articulado radica en la circunstancia de que se haya dado a ISTA un plazo razonable para solventar el defecto y que tal plazo haya transcurrido sin resolverse el defecto en el plazo legal en caso de consumidores. Entre empresarios, el límite para reclamar por defectos es de seis (6) meses.

NOVENA: Responsabilidad

Si el Cliente es empresario en el supuesto de incumplimiento por ISTA ésta será responsable en caso de dolo y negligencia grave. En caso de negligencia leve ISTA solo será responsable si la negligencia leve impide lograr el objeto del Contrato. Excepto en el caso de dolo o negligencia grave, la responsabilidad de ISTA está limitada a los daños y perjuicios ocasionado que sea típicamente previsible para tales tipos de contratos a su conclusión y será debidamente probado. Excepto por negligencia grave, ISTA no responderá por negligencia leve, salvo por la pérdida o daño ocasionado por retraso, responsabilidad que estará, como máximo, limitada a una cantidad equivalente al 5% del precio acordado con ISTA por cada aparato pudiendo abonar tal cantidad o compensar al Cliente prestándole un servicio de valor equivalente. En los casos en que se derivara y resultase algún tipo de responsabilidad y consiguiente obligación reparadora a cargo de ISTA, tal reparación se materializará a favor del CLIENTE mediante pago del importe de reparación del daño o alternativamente por la reparación material del mismo, estando facultada ISTA y/o su Aseguradora, para optar por una u otra alternativa en cada caso concreto, aceptando el CLIENTE poder ser resarcido en tales términos. El importe máximo de la reparación o del resarcimiento dinerario a favor del CLIENTE será el fijado como valoración del daño por el perito designado por la Aseguradora con la que ISTA tenga suscrita su póliza de seguro a tales efectos.

DÉCIMA: Protección de datos

A los efectos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento y la libre circulación de datos personales (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante "RGPD"), ISTA informa al Cliente que los datos de carácter personal que ésta le ha facilitado y que ha obtenido en cumplimiento de la dicha normativa, se tratarán conforme a la legislación aplicable en materia de protección y seguridad de los datos, asumiendo que el cliente cumple a su vez con todos los requerimientos en materia de protección de datos con los usuarios finales. ISTA actúa como encargado de tratamiento en nombre del Cliente conforme al acuerdo específico que será de aplicación y que puede descargar en la dirección www.ista.com/es/RGPD. El Cliente acepta que a través de los sistemas de lectura remota utilizados ista obtiene y conserva valores diarios de lectura de los equipos de medida que son necesarios para la correcta prestación de nuestros servicios.

UNDÉCIMA: Ley aplicable y jurisdicción competente

En defecto de lo previsto en este Contrato se estará a lo dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación, en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (R.D. Legislativo 1/2007) y en el Código Civil. Asimismo, las partes, con renuncia expresa, clara y terminante, que formulan en este acto, al fuero que pudiera serles de aplicación, se someten a los Juzgados y Tribunales del lugar donde se encuentra el inmueble en el que está/n instalado/s el/los dispositivos/s al objeto de ejercitar cualquier acción judicial derivada de la interpretación, cumplimiento y/o ejecución del presente Contrato.

DECIMOSEGUNDA: Derecho de desistimiento.

Si el Cliente es consumidor, tiene derecho a desistir del presente contrato en el plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación, desde la entrega del bien adquirido o arrendado objeto del presente contrato, en el caso de contrato de compra o alquiler y/o, en su caso, desde la contratación de la prestación de los Servicios Contratados, en el caso de suscribir un contrato de servicios.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca que deberá usted remitir por escrito a ISTA -ISTA METERING SERVICES ESPAÑA, S.A.U., 28031 Madrid, Avenida de la Albufera 319, 4ª planta, teléfono 914444630, fax 914472088 y dirección de correo electrónico ista@ista.es – por correo electrónico, correo o fax. En caso de desistimiento, le devolveremos todos los pagos recibidos por usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que le ofrezcamos), sin ninguna demora indebida y, a más tardar, 14 días naturales a partir de la fecha en que usted nos informe de su decisión de desistir del presente Contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago

empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que usted haya dispuesto otra indicación; en todo caso, usted no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. ISTA podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de éstos, dependiendo de cuál de ambas alternativas se haya producido antes.

Si usted ha recibido bienes de ISTA deberá usted devolver o entregar directamente los bienes a la dirección de ISTA anteriormente indicada, sin ninguna demora debida y, en cualquier caso, a más tardar, en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a ISTA su decisión de desistimiento del Contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. En todo caso, para que la devolución sea correcta debe enviar todos los elementos recibidos en el pedido/s (equipos, accesorios, documentación, etc.) en perfectas condiciones.

Los costes directos derivados de la devolución de los bienes serán a su costa. Sólo será usted responsable de la disminución de valor de los

bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria acorde con la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes. Si usted ha solicitado que la prestación de los Servicios Contratados dé comienzo durante el periodo de desistimiento, abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del Contrato.

Adicionalmente, en caso de desistimiento, ISTA podrá reclamarle los costes de gestión e instalación de los equipos entregados o instalados en su domicilio, que sean razonables y en los que haya incurrido como consecuencia de su petición de contratación, figurando este importe o su determinación en la oferta vigente.

En caso de que usted no devuelva todos los elementos del pedido en el plazo de 14 días indicado, o en caso de que lo devuelva incompleto, con algún daño material o desperfecto, responderá de su valor de mercado, que le será facturado por ISTA.

A cumplimentar por iSTA**Nombre del acreedor****ISTA METERING SERVICES ESPAÑA S.A.****Dirección****AVDA DE LA ALBUFERA, 319 – 4ª PTA****Código postal - Población - Provincia****28031 MADRID****País****ESPAÑA**

Mediante la firma de esta orden de domiciliación, autorizo a ista Metering Services España, S.A. a enviar instrucciones a la entidad del deudor para adeudar su cuenta y a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones del acreedor así como a la necesidad de no preavisar al deudor en posteriores cargos en cuenta del acreedor ista Metering Services España, S.A. Como parte de sus derechos, el deudor está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

A cumplimentar por el CLIENTE**Nombre del deudor/es****(titular/es de la cuenta de cargo)****Dirección del deudor****A cumplimentar por el deudor****Código postal - Población - Provincia****País del deudor****Swift BIC (puede contener 8 u 11 posiciones)****Número de cuenta - IBAN****En España el IBAN consta de 24 posiciones comenzando siempre por ES****Fecha – Localidad:****Firma del CLIENTE:****NIF/CIF:**

TODOS LOS CAMPOS HAN DE SER CUMPLIMENTADOS OBLIGATORIAMENTE.

UNA VEZ FIRMADA ESTA ORDEN DE DOMICILIACIÓN DEBE SER ENVIADA AL ACREEDOR PARA SU CUSTODIA.