

## **Condiciones Particulares del servicio JADE**

JADE Energía (JADE) es un producto ofrecido por Viesgo Energía SL (VIESGO) a sus Clientes y por tanto es VIESGO el responsable último del contrato eléctrico y de la gestión del mismo en el mercado eléctrico.

Las Condiciones Particulares descritas a continuación tienen por objeto regular las relaciones entre VIESGO y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del servicio JADE, de conformidad con la modalidad contractual elegida por el Cliente en el "Contrato del servicio JADE" al que se incorporan las presentes Condiciones. La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación de JADE por parte de VIESGO. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Particulares, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación, en el sitio web [www.jadeenergia.com](http://www.jadeenergia.com).

### **1. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO JADE**

El servicio de JADE ofrece a sus Clientes incluye:

#### **a) Herramientas gratuitas de gestión del consumo:**

- a. Equipo de monitorización (*GEMA*) del consumo eléctrico en tiempo real instalado en el cuadro eléctrico de la vivienda y conectado a la red WiFi del Cliente. El equipo está valorado en 119,50€ y su instalación por un Instalador Eléctrico profesional en 59€. La información de consumo arrojada por este dispositivo será la que se empleará para el cálculo del consumo facturable de la energía consumida por el Cliente.
- b. Aplicación web y móvil gratuita con la gestión completa del suministro y la visualización de la información proporcionada por la GEMA.

#### **b) Energía a precio de coste:**

El precio del servicio de JADE está dividido en 3 bloques:

- i. **Término de Energía:** JADE ofrece a sus Clientes la energía a precio de coste (sin margen alguno para VIESGO), y que varía cada hora del día. Puede consultarse siempre en <http://www.esios.ree.es/pvpc/> donde la información de los precios se publica el día anterior.
- ii. **Términos fijos del suministro:** Diariamente se pagará además del consumo una cantidad correspondiente a todos los importes fijos correspondientes a:
  1. **Término de potencia:** como peaje de acceso a la red regulado por el Gobierno que puede variar cada tres meses y aparece publicado en el BOE. Actualmente este precio es de 0,104228 €/kW·día
  2. **Alquiler de contador:** precio del alquiler del contador de la compañía Distribuidora que normalmente oscila entre 0,51€/mes y 0,81€/mes dependiendo de si es inteligente o no.
- iii. **Servicio JADE Hogar:** los costes del servicio de JADE y el acceso a todas las herramientas disponibles para el Cliente tiene un coste diario de 0,17€ (equivalente a 5€/mes)

Las componentes reguladas del precio pueden verse afectado por ajustes regulatorios. VIESGO comunicará al Cliente cualquier variación de la manera más entendible para el Cliente y liquidará del Cliente cualquier cantidad derivada del ajuste.

**c) Cálculo diario del gasto:**

El cálculo del coste de la electricidad disfrutada por el Cliente será diario. Para ello se ha definido un procedimiento de pago que se explica a continuación.

**i. Balance o Saldo:**

Cada Cliente de JADE cuenta con un Balance o Saldo que se puede consultar en todo momento en el área de Cliente en la Web de JADE o en la Aplicación móvil y cuyo valor se actualizará una vez al día en función de la energía consumida en ese día y las aportaciones mensuales o extraordinarias efectuadas por el Cliente.

**ii. Cuota mensual:**

El Cliente determina durante el proceso de alta en JADE el importe que desea pagar a modo de cuota mensual. El mismo día de cada mes, JADE cobrará la cuota elegida. La cuantía de dicha cuota se sumará al Balance o Saldo existente en la cuenta del Cliente y se podrá modificar en cualquier momento.

**iii. Gasto diario:**

Cada día, se sustraerá del saldo disponible en el balance la cantidad correspondiente al consumo de ese día además de los costes fijos derivados del servicio (término de potencia y cuota de servicio de según los precios acordados).

**d) Información adicional:**

Primera cuota:

La primera cuota de JADE se pagará en el momento del alta en la web y el importe pasará íntegramente al Saldo o Balance disponible para consumir una vez la GEMA esté instalada en el hogar del Cliente y el cambio de la anterior compañía a VIESGO haya sido efectivo.

Saldo Negativo:

En caso de que en un mes, el importe de la cuota mensual no sea suficiente para hacer frente al consumo eléctrico, se le notificará al Cliente con antelación suficiente para que pueda hacer una aportación al Balance que le permita llegar hasta la siguiente cuota. En caso de no reaccionar a la notificación con una nueva aportación y llegando el saldo a estar negativo el Cliente estará en situación de deuda con VIESGO. El Cliente tiene hasta 2 meses para solventar su situación de deuda y en caso de no hacerlo se seguirán los procedimientos regulatorios para proceder al corte del suministro.

Excesos de Saldo:

Si el Cliente, llegado el momento del pago de la nueva cuota dispone de un Saldo mayor o igual que el de una cuota íntegra, recibirá una notificación que

le permitirá anular la cuota de ese mes o reducirla, y emplear el Saldo acumulado para hacer frente al consumo de ese mes.

Impedimentos técnicos para la lectura:

En caso de que por cualquier razón el acceso a la información de consumo registrada por la GEMA no sea accesible desde VIESGO, se procederá al cobro diario de los conceptos no vinculados al consumo eléctrico (Términos fijos del suministro y del Servicio de JADE Hogar) y posteriormente, con la llegada de la información de consumo por parte de la Distribuidora se procederá al cobro del término de energía.

## 2. CONTRATACIÓN

La contratación de JADE se realiza íntegramente a través de la web [www.jadeenergia.com](http://www.jadeenergia.com) en la que el Cliente ingresa los datos pertinentes para la contratación del suministro eléctrico y la instalación de la Gema en su vivienda.

Para poder contratar JADE es necesario que el Cliente:

- a) Sea titular del suministro eléctrico de la vivienda y la potencia contratada sea inferior a los 10kW en una tarifa de acceso 2.0A.
- b) La vivienda disponga de una conexión a internet y una red WiFi habilitada en todo momento para la transmisión de información.
- c) Tenga acceso al cuadro eléctrico de la vivienda y autorización para la instalación del dispositivo de medición siempre que la vivienda no sea propiedad del Cliente.

Una vez realizados el registro y la contratación VIESGO procederá a la validación de los datos internamente para solicitar el cambio de comercializadora a la compañía Distribuidora del Cliente. El producto no permite la realización de cambios en la titularidad o características técnicas del suministro en la solicitud del cambio de comercializadora por lo que VIESGO se reserva el derecho a rechazar cualquier cambio con estas circunstancias.

VIESGO tramitará tras la solicitud de cambio de comercializadora la petición de instalación de la Gema con una compañía externa que proporciona los servicios de instalación y mantenimiento de los medidores.

El alta efectiva en JADE se producirá cuando se hayan activado el suministro eléctrico con VIESGO Energía y la Gema esté correctamente instalada.

## 3. COMPROMISOS

### a) Del Cliente:

Acceso al inmueble

El Cliente se compromete a dar acceso a su inmueble al técnico enviado por VIESGO para la instalación de la *Gema*. La *Gema* será instalada en el cuadro eléctrico y exigirá el corte del suministro durante la instalación para evitar accidentes, el tiempo de instalación donde es imprescindible el corte eléctrico será inferior a 5 minutos. La instalación deberá realizarse en la misma semana que se efectúa el alta del Cliente en JADE.

#### Acceso a internet wifi

La Gema debe conectarse a la red wifi del Cliente por lo que el nivel de señal debe ser suficiente en la zona de instalación de la *Gema* (cuadro eléctrico). Este router deberá estar encendido en todo momento ya que es por medio de la conexión telefónica con la que se ofrece el servicio.

#### No manipular la Gema

La instalación y manipulación de la *Gema* es cometido exclusivo de VIESGO. La intervención del equipo por parte del Cliente está prohibida y cualquier accidente o incidencia derivada de la manipulación de la *Gema* por parte del Cliente no será en ningún caso responsabilidad de VIESGO. El Cliente se compromete a NO manipular la *Gema* en ningún momento.

#### Finalización del contrato

En caso de una finalización del contrato por parte del Cliente en un periodo inferior a 24 meses desde el inicio, el Cliente se compromete facilitar a VIESGO el acceso al equipo para su completa desinstalación y devolución. En caso de no facilitarlo en un plazo de 15 días desde la baja del contrato, se procederá al cobro de la cantidad pendiente de amortización. El precio del equipo y de su instalación es de 178,50€ por lo que la amortización mensual para un periodo de 24 meses es de 7,44€.

### **b) De VIESGO:**

#### Instalación de la Gema

La instalación de la *Gema* será gestionada por VIESGO y se compromete a hacerlo durante la semana siguiente al alta del Cliente en JADE. VIESGO cuenta con la flexibilidad del Cliente para acceder a su inmueble y proceder a la instalación cuya duración es inferior a 30 minutos, de los cuales 5 minutos necesitarán del corte del suministro.

#### Garantía de la Gema y su instalación

Cualquier incidencia en el funcionamiento de la *Gema* será solventada en el menor tiempo posible utilizando los distintos medios disponibles. En caso de fallo físico, se reemplazará el equipo por uno nuevo sin coste para el Cliente. Toda actuación por parte de los técnicos de VIESGO en las instalaciones del Cliente cuenta con un periodo de garantía sobre dicha actuación de 3 meses.

#### Notificaciones

JADE se compromete a comunicar en todo momento cualquier situación susceptible de riesgo o interés para el Cliente. JADE pondrá todos los medios para contactar con el Cliente, inicialmente por medio de comunicaciones de la Aplicación Web o Móvil, seguido del email, SMS, llamada o correo postal. Situaciones de riesgo derivadas de Saldo negativo, impago continuado con riesgo de corte del suministro, averías por parte de la Distribuidora, necesidades de actuación en la instalación o de interés como excesos de saldo, nuevas funcionalidades, informes o promociones personalizadas.

### Gestión del contrato eléctrico

JADE es un producto de VIESGO, la comercializadora responsable del contrato de suministro eléctrico. Es la responsable de gestionar a los distintos agentes del mercado eléctrico por el Cliente y de ofrecerle un precio por su energía. El producto JADE factura al Cliente la energía consumida indicada por la *Gema*. En caso de haber discrepancias entre lo medido por la *Gema* y lo indicado por el contador tradicional de la Distribuidora, JADE se compromete a ajustar el desvío añadiendo o liquidando del *Saldo* la diferencia entre medidas. Este ajuste se hará de manera bimestral y será comunicado al Cliente en caso de llevarse a cabo.

#### **4. VIGENCIA**

Las presentes condiciones y todas las demás asociadas al contrato entrarán en vigor en la fecha de contratación y/o el día del alta efectiva en JADE si éste fuera posterior. El acuerdo entre VIESGO y el Cliente respecto a JADE tiene una vigencia indefinida.

En caso de que VIESGO finalice la comercialización del producto JADE, lo comunicará al cliente con una antelación de al menos 30 días junto con las nuevas condiciones del producto alternativo ofrecido. El cliente podrá en cualquier momento rechazar el cambio y solicitar un cambio de comercializadora sin que aplique penalización alguna por parte de VIESGO.

#### **5. GARANTÍA DE LA GEMA**

VIESGO garantiza la calidad del producto en los términos legalmente establecidos durante un periodo de 24 meses a partir de la fecha de entrega del producto de acuerdo con la garantía ofrecida por el fabricante del producto. En caso de cualquier incidencia con el mismo el Cliente deberá contactar con VIESGO Energía SL para su reemplazo o reparación.