BASES DEL PROGRAMA DE PUNTOS
de Naturgas Energía Comercializadora S.A.U.

1. OBJETO DEL PROGRAMA El Programa de Puntos (en adelante Programa) ha sido creado por Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U. (en adelante NGEC) como una atención dirigida a sus clientes del sector doméstico. El Programa supone la obtención de puntos por parte del cliente, canjeables por regalos que ofrecerá NGEC en su catálogo de regalos **2. ADHESIÓN Y BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA** La adhesión al Programa es automática. En el Programa participan todos los titulares de un contrato de suministro de energía de NGEC para uso en viviendas/hogares. Quedan excluidos del Programa los contratos de suministro a comercios, empresas, instalaciones comunitarias, y aquellas tarifas en las que explícitamente se indique que no acumulan puntos. El titular de la cuenta de puntos es el titular del contrato de suministro de energía, independientemente de que sea un tercero quien abone la factura. Sólo puede ser una única persona con un único NIF. El titular es la única persona que puede canjear los puntos y a quien se van a dirigir todas las comunicaciones.**3. LA CUENTA DE PUNTOS** Cada titular participante, tendrá su propia cuenta de puntos donde se recogerán todos los movimientos que se produzcan como consecuencia de obtención o de canje.La cuenta de puntos estará en estado de alta mientras el titular siga siendo titular del contrato de suministro de energía que le da derecho a participar en el Programa. Los puntos se sumarán cuando la cuenta esté en estado de alta. Si el cliente causara baja en el contrato de suministro de energía, se procederá a dar de baja su cuenta de puntos, y no podrá canjear en ningún caso sus puntos acumulados y no canjeados de los que pudiera ser titular en el momento de dar por finalizada la relación contractual. Un titular que no esté al corriente en el pago de las facturas que le correspondan no podrá canjear sus puntos por regalos. El titular podrá, en cualquier momento, solicitar y obtener la baja voluntaria del presente programa, independientemente de la conservación de la vigencia de su contrato de suministro de energía. Los puntos generados por un titular no podrán ser cedidos a la cuenta de puntos de otros titulares. No se podrá producir la asociación de varios titulares para acumular los puntos de forma conjunta .**4. CAMBIO DE TITULAR** Si se produjera un cambio de titularidad en el contrato de suministro de energía se producirá inmediatamente el estado de baja de la cuenta de puntos. **5. OBTENCIÓN DE PUNTOS** Se obtienen puntos de dos formas: a) En la facturación de gas natural y electricidad de los participantes en el programa (1punto=1kWh) Por cada kWh de gas consumido obtendrá 1 punto y por cada kWh de electricidad consumido obtendrá 1 punto, atendiendo en cualquier caso a lo indicado en las facturas remitidas a dicho cliente por NGEC y empezando a generar puntos a partir de la primera factura después de que el sistema sea activado. Para los clientes acogidos al plan cuota fija de NGEC en el momento de efectuarse la liquidación se procederá a la regularización del saldo de puntos. Si este fuera negativo (a favor de NGEC) se compensará con las facturaciones futuras, en caso contrario (a favor del titular) se producirá el abono de los mismos. b) En promociones específicas que serán comunicadas a los titulares del programa El titular que no esté conforme con el saldo de puntos de su cuenta deberá comunicar su disconformidad en un plazo máximo de 3 meses, después de recibir la comunicación del estado de su cuenta de puntos. Transcurrido dicho plazo, el saldo reflejado se considerará correcto, salvo en el caso de que el exceso de puntos pudiera haber sido indebidamente acreditado por error informático, impago de la correspondiente factura o cualquier otro motivo justificado. **6. CANJE DE PUNTOS** El canje de los puntos por el regalo correspondiente, elegido por el titular dentro de la selección presentada en el catálogo vigente donde se indicarán los puntos correspondientes a cada regalo, se podrá realizar mediante llamada al Teléfono Azul de atención al cliente (902 123 456) o a través de www.naturgasenergia.com. El titular del programa dispone de una semana de plazo desde la recepción del bien para reclamar algún defecto de fabricación o deterioro del mismo. Los artículos tienen la garantía habitual del fabricante, el importador o el distribuidor. Las fotografías de los productos no han de corresponder necesariamente con la imagen real de los mismos. Los regalos marcados con el icono (✉) serán entregados a través del servicio de Paquete Postal en las condiciones que Correos tenga establecidas para ese tipo de producto. Una vez recibida la nota de aviso, el cliente dispondrá de un máximo de 15 días para recoger el regalo en la oficina indicada en dicha notificación. Los regalos marcados con el icono (⌂) se entregarán en el domicilio del cliente por mensajería gratuita, en la dirección de envío de factura del contrato principal. A los regalos con forma de envío (N/A) no les aplica el envío. Aquellos regalos que no sean retirados por el titular, se entenderá que renuncian a los mismos y no procederá la devolución de los puntos.No se admitirán anulaciones de pedidos salvo que se detectase error entre lo solicitado y lo recibido. La anulación justificada del pedido conlleva la devolución de los puntos. Los puntos generados en el Programa no son un medio de pago y carecen de valor monetario, por tanto, no podrán utilizarse para el pago de bienes y servicios, excluyendo los incluidos en el Catálogo correspondiente al Programa citado y, única y exclusivamente, en las condiciones fijadas en los mismos. La falta de pago de una o más facturas de cualquier contrato impedirá el canje de puntos. **7. ATENCIÓN A LOS TITULARES** Los titulares del Programa de Puntos podrán solicitar información acerca del Programa, aclarar cualquier duda, consultar su saldo de puntos y canjearlos mediante la llamada telefónica al Teléfono Azul de Atención al Cliente (902 123 456).Si existiera algún defecto de fabricación, deterioro o tipo de incidencia en la calidad del regalo o en caso de que el cliente simplemente desease recibir información adicional sobre cualquier artículo, tiene a su disposición el número de teléfono (902 44 22 00) para hacer las gestiones pertinentes. (De lunes a viernes y de 9:00h a19:00h). **8. CADUCIDAD DE LOS PUNTOS Y DEL PROGRAMA** Los puntos devengados en cada factura, caducarán a los 3 años desde su obtención a mes vencido. El Programa se establece con carácter indefinido, si bien NGEC se reserva el derecho de suspender el Programa de lo cual advertirá oportunamente a los titulares del mismo. **9. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.** NGEC, comunicará, junto con la factura de gas y electricidad los puntos obtenidos en el periodo facturado. Periódicamente NGEC enviará un extracto con el total de puntos acumulados por el cliente en su cuenta. **10. MODIFICACIONES** Los artículos, servicios y ofertas disponibles en cada momento, así como las condiciones para su obtención, serán los establecidos en el último catálogo editado antes de efectuarse el canje. La edición de un nuevo catálogo de regalos anula la validez de los catálogos anteriores. Sin perjuicio de lo anterior, si el bien solicitado no se encontrara a disposición del cliente, NGEC lo pondría en conocimiento del titular, ofreciéndole su sustitución por otro de similares características. NGEC se reserva el derecho de modificar parcial o totalmente las presentes Condiciones Generales, lo que será notificado a los clientes del Programa en la siguiente comunicación que se edite, momento a partir del cual entrarán en vigor las citadas modificaciones. La participación en este programa supone la aceptación de estas bases, reservándose NGEC su interpretación así como la facultad de resolver las incidencias no contempladas en las mismas. NGEC podrá dar por finalizada la participación de un titular en el Programa inmediatamente, mediante notificación escrita, cuando se produzca un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales por parte del titular.

Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U.-ren
PUNTU PROGRAMAREN OINARRIAK

1. PROGRAMAREN XEDEA. Puntu Programa (aurrerantzean Programa) "Naturgas Energia Comercializadora, S.A.U."-k (aurrerantzean NGEC) sortu du, etxeetako bezeroekiko kortesia. Programan, bezeroak puntuak eskuratzen ditu, eta Naturgas Energia Comercializadora, S.A.U.-k oparien katalogoaren bitartez eskaintzen dituen opariengatik truka ditzake. **2. PROGRAMAN SARTZEA ETA PROGRAMAREN ONURADUNAK.** Programan sartzea automatikoa da. Programan NGECk energia hornitzeko kontratuaren titularrak parte hartzen du; aipatu energia etxebizitzan erabiltzekoa izango da. Programatik kanpo geratuko dira dendei, enpresei, eta instalazio komunitarioei hornidura emateko kontratuak, baita esplizituki punturik ez duzu batuko adierazten duten tarifen titularrak ere. Puntu kontuaren titularra energia horniduraren kontratuaren titularra izango da, faktura beste norbaitek ordaintzen badu ere. Pertsona bakarra izan daiteke titularra, IFZ bakarrarekin. Titularrak soilik truka ditzake puntuak, eta jakinarazpen guztiak hari egingo zaizkio. **3. PUNTUEN KONTUA.** Parte hartzen duen titular bakoitzak bere puntu kontua izango du, eta lortutako edo trukatutako puntu guztien mugimenduak aipatu kontuan jasoko dira. Puntu kontua alta egoeran egongo da, titularrak Programan parte hartzeko eskubidea ematen dion energia hornikuntzaren kontratuaren titularra izaten jarraitzen duen arte. Puntuak kontua altan dagoenean batuko dira Bezeroak energia hornikuntzaren kontratuan baja emango balu, puntu kontuari ere baja emango zaio, eta ezin izango du, inola ere, kontratua hausten duenean bere kontuan zituen batutako eta trukatu gabeko puntuak trukatu. Fakturen ordainketa eguneratuta ez duen titularrak ezin izango du puntuak opariengatik trukatu. Titularrak noiznahi eska eta lor dezake, bere borondatez, programan baja ematea, nahiz eta hornidura kontratuari eutsi. Titular batek lortutako puntuak ezin izango dira beste bezero baten puntu kontura pasa. Bi titularrek ezin izango dute bat egin puntu bilketa bateratua egiteko. **4. TITULARRAREN ALDAKETA.** Energiaren hornidura kontratuan aldaketarik egongo balitz, automatikoki puntu kontuari baja emango litzaioke. **5. PUNTUAK LORTZEA.** Puntuak bi modutara lortuko dira: a) programan parte hartzen dutenen gas naturalaren eta argindarraren fakturazioan (1 puntu = 1 kWh). Kontsumitutako gas kWh bakoitzeko puntu bat lortuko da, eta kontsumitutako argindar kWh bakoitzeko puntu bat. Betiere, Naturgas Energia Distribución, S.A.U.-k aipatu bezeroari igorritako fakturan adierazitakoaren arabera. Bezeroa puntuak batzen hasiko da sistema aktibatu eta lehen fakturatik aurrera. NGECren kuota finkoko planean dauden bezeroentzat, likidazio unean egingo da puntuen saldoaren erregularizazioa. Negatiboa balitz (alegia NGECren aldekoa), aurrerako fakturekin konpentsatuko litzateke; bestela, titularraren aldekoa denean, puntuak abonatu egingo zaizkio. b) Promozio berezietan; horren berri programaren titularrei emango zaie. Bere kontuko puntu saldoarekin ados ez dagoen bezeroak puntu kontuaren egoeraren berri jaso eta gehienez ere 3 hilabeteko epea izango du ezadostasuna jakinarazteko. Aipatu epea beteta, saldoa ontzat emango da, gehiegizko puntu kopurua akats informatiko baten ondorioz ematen denean, faktura ordaintzen ez denean edo justifikatutako beste edozein arrazoi dagoenean izan ezik. **6. PUNTUAK TRUKATZEA.** Puntuak aukeratutako opariarengatik trukatzeko (titularrak indarrean dagoen katalogotik aukeratua, non opari bakoitzari dagozkion puntuak adieraziko baita), 902 123 456 bezeroaren arreta telefonora (Telefono Urdina) deituta egin daiteke edo www.naturgasenergia.com helbidearen bitartez. Programaren titularrak oparia jaso eta astebeteko epea izango du fabrikazio akatsen baten edo hondatuta dagoenaren berri emateko, hala badago. Opariek fabrikatzailearen, inportatzailearen edo banatzailearen ohiko bermea dute. Produktuen argazkiek ez dute zertan bat etorri aipatu produktuaren irudi errealarekin. (✉) ikonoa duten opariak Paquete Postal zerbitzuaren bitartez banatuko dira, Correos enpresak produktu honetarako finkatutako baldintzetan. Jakinarazpen oharra jasota, bezeroak jakinarazpen horretan adierazitako bulegoan oparia jasotzeko gehienez ere 15 eguneko epea izango du. (⌂) ikonoa duten opariak bezeroaren etxean entregatuko dira, doako mezularitza zerbitzuaren bitartez, kontratu nagusiari dagokion fakturan agertzen den helbidean. (E/A) igortzeko modua duten opariei ez zaie igorpena aplikatuko. Titularrak opariak jasotzen ez baditu, opari horiei uko egiten diela ulertuko da; halakoetan, ez zaizkio puntuak itzuliko. Ez da onartuko eskaerak baliogabetzea, eskatutakoaren eta jasotakoaren arteko akatsa dagoenean izan ezik. Eskaera justifikaturik baliogabetzen denean, puntuak itzuliko zaizkio titularrari. Programan batutako puntuak ez dira ordainketa bitarteko bat, eta ez dute moneta baliorik; beraz, ezin izango dira erabili ondasunak eta zerbitzuak ordaintzeko, aipatu Programari dagokion Katalogoan jasotakoak izan ezik, eta, betiere, ondasun eta zerbitzu horietarako finkatutako baldintzetan soilik. Edozein kontratu izanda ere, faktura bat, edo gehiago, ordaintzen ez bada, ezin izango da punturik trukatu. **7. TITULARREI ZUZENDUTAKO ARRETA.** Puntu Programako titularrek programari buruzko informazioa eskatu, edozein zalantza argitu, puntuen saldoa kontsultatu eta puntuak truka ditzakete Bezeroen Arreta zerbitzuko Telefono Urdinera (902 123 456) deituta. Opariak fabrikazio akatsaren bat izango balu, hondatuta balego edo kalitatearen aldetik bestelakorik balu, edo, besterik gabe, bezeroak edozein artikuluri buruzko informazio gehigarria nahi balu, 902 44 22 00 dei dezake, beharrezkoak ikusten dituen gestioak egiteko (astelehenetik ostiralera 9:00etatik 19:00etara). **8. PUNTUEN ETA PROGRAMAREN IRAUNGITZEA.** Faktura bakoitzetik sortutako puntuak, betetako hilabete bakoitzean lortuak, lortu direnetik 3 urteko epean iraungiko dira. Programak mugagabeko iraupena izango du. Nolanahi ere, NGECk beretzat gordetzen du Programa bertan behera uzteko eskubidea, betiere Programaren titularrei horren berri emanda. **9. BEZEROAREKIKO KOMUNIKAZIOA.** NGECk bezeroari, gasaren eta argindarraren fakturarekin batera, fakturatutako aldian lortu dituen puntuen berri emango dio. Aldizka, NGECk bezeroak bere kontuan batuta dituen puntu guztiak jasotzen dituen laburpena igorriko dio. **10. ALDAKETAK.** Une bakoitzean eskuragarri dauden opariak, zerbitzuak eta eskaintzak, eta horiek eskuratzeko baldintzak trukea egin aurretik argitara emandako azken katalogoan jasotakoak izango dira. Oparien katalogo berri bat argitaratzeak aurreko katalogoak baliogabetzen ditu. Aurrekoari kalterik egin gabe, eskatutako ondasuna bezeroak eskuratzeko moduan ez badago, NGECk titularrari jakinaraziko lioke, eta antzeko ezaugarriak dituen beste batengatik trukatzeko aukera emango lioke. NGECk beretzat gordetzen du Baldintza Orokor hauek bere osotasunean edo zati batean aldatzeko eskubidea, eta, hala eginez gero, bezeroei horren berri emango die argitaratzen duen hurrengo jakinarazpenean; une horretatik aurrera sartuko dira indarrean aipatu aldaketak. Programan parte hartzeak oinarri hauek onartzen direla esan nahi du. NGECk beretzat gordetzen du interpretatzeko eskumena eta bertan jaso ez diren kontuak ebazteko eskumena. NGECk, idatzizko jakinarazpena eginez, bezero bat Programatik kanpo utz dezake berehalakoan titularrak Baldintza Orokor hauetan jasotakoa betetzen ez badu.