

## Términos y condiciones Generales

Aunque este documento es un acuerdo legal, hemos tratado de redactarlo de tal forma que resulte claro y fácil de comprender. Si hay algún aspecto de este acuerdo sobre el que no estés totalmente seguro, no dudes en mandarnos un email a [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es). Estaremos encantados de escucharte.

Para comenzar, aquí tienes una lista con algunos de los términos que vamos a utilizar a lo largo del documento:

<b>"Acuerdo"</b>	Todos los elementos que, de forma conjunta, forman las bases de nuestro trabajo para poder suministrarte tu electricidad. Entre estos elementos se encuentran (i) los presentes Términos y condiciones generales; (ii) los Términos y condiciones particulares del acuerdo de suministro, en los cuales se determina tu tarifa; y (iii) cualquier otro documento que recibas por nuestra parte y/o que explícitamente se mencione en el Acuerdo.
<b>"Bulb" o "Nosotros"</b>	Las personas detrás de tu suministro de electricidad. Bulb es nuestro nombre comercial. Nuestra compañía registrada como empresa comercializadora de electricidad es Bulb Energía Ibérica SL (número de registro R2-772), con domicilio social en Paseo de la Castellana 43, Madrid, C.P. 28046, España.
<b>"Tú"</b>	Hace referencia a (i) la persona que ha acordado contratar nuestros servicios y permitir el suministro de electricidad; y/o (ii) el propietario u ocupante/arrendatario de un domicilio o una propiedad a la que ya estamos/vayamos a suministrar electricidad.
<b>"Electricidad"</b>	Hace referencia a la electricidad que vamos a suministrar a tu domicilio o que ya estamos suministrando en el domicilio mencionado en el Acuerdo.
<b>"Suministro"</b>	Hace referencia a la venta que te hacemos de electricidad.
<b>"Punto de suministro" (CUPS)</b>	El punto de suministro es el punto de conexión o enganche situado en tu domicilio (i) a través del cual te suministramos electricidad; y (ii) en el que se lleva a cabo la medida del consumo de la electricidad que te suministramos (Código Unificado de Punto de Suministro).
<b>"Contador"</b>	Equipo de medida y control ubicado en el domicilio al que suministraremos la electricidad, mediante el cual (i) se controlará el suministro; y (ii) se realizarán las lecturas del consumo realizado.
<b>"Distribuidora"</b>	Es la compañía que opera la red de distribución de electricidad a la que se conecta el punto de conexión situado en tu domicilio (CUPS). Es responsable de (i) las lecturas de consumo de los contadores, (ii) el mantenimiento de la red de distribución, y (iii) la calidad y continuidad del suministro.
<b>"Contrato ATR"</b>	Acuerdo que firmamos en tu nombre con la Distribuidora para poder acceder a la red de distribución y suministrarte la electricidad

### 1. Para qué es este Acuerdo

- 1.1 Este Acuerdo es para que nosotros te suministremos electricidad en el punto de suministro (CUPS) que nos has indicado en los Términos y condiciones particulares durante el proceso de registro.

1.2 Aceptas este Acuerdo conjunto para (i) que te suministremos electricidad, y (ii) puedas acceder a la red de distribución a través de Bulb. Según viene indicado en la Cláusula 9, nosotros te ofrecemos un precio global que incluye ambos conceptos (la compra de electricidad y la conexión de tu punto de suministro a la red de la Distribuidora).

1.3 Este Acuerdo de suministro es personal y de cumplimiento continuado. Por ello, (i) estás obligado a utilizar la electricidad suministrada en el lugar y en las condiciones que has contratado; y (ii) no puedes vender y/o ceder a terceros la electricidad suministrada por nosotros.

## 2. **Cuánto dura este Acuerdo**

2.1 Nuestro Acuerdo comienza en el momento de la firma del mismo durante nuestro proceso de registro y tiene una duración inicial de un (1) año a partir de que empezamos a suministrarte electricidad.

2.2 Desde la celebración del Acuerdo, comenzaremos a suministrarte electricidad tan pronto como sea posible, sin que esto afecte a tu derecho al desistimiento que reflejamos en la Cláusula 17. Te informaremos sobre la fecha exacta de comienzo del suministro tan pronto como nos sea posible, la cual podremos cambiar si no tenemos toda la información que necesitamos.

2.3 Cuando vaya a finalizar el plazo de duración inicial de un (1) año del Acuerdo, éste se ampliará de forma automática por periodos de un (1) año siempre que ninguna de las partes (ni tú ni nosotros) notifique a la otra el deseo de cancelarlo por escrito (a través del Área de clientes de Bulb o mediante correo electrónico a [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es)) en el plazo de preaviso indicado en la Cláusula 18.

## 3. **Autorización para contratar online**

3.1 Ambas partes acordamos que el Acuerdo se firme electrónicamente a través de nuestro sitio web ([www.bulb.es](http://www.bulb.es)).

3.2 El Acuerdo se entiende formalizado cuando lo has aceptado expresamente durante nuestro proceso de registro y has rellenado el formulario de firma, el cual incluye la tarifa y todos los datos necesarios para realizar el suministro que nos has proporcionado.

Como alternativa, puedes proporcionarnos tu información personal por teléfono, incluyendo una dirección de correo electrónico y la tarifa que quieres contratar.

3.3 Te enviaremos una copia del Acuerdo a tu correo electrónico para que lo tengas siempre disponible, en la cual se incluirá (i) los Términos y condiciones generales; y (ii) tus Términos y condiciones particulares. Además, en el caso de que te hayamos contactado nosotros directamente, tendrás que aceptar por correo electrónico la formalización del Acuerdo según los términos que te hemos enviado.

3.4 Una copia del Acuerdo estará incluida en el Área de clientes de Bulb. En todo caso, podrás solicitarnos una copia del Acuerdo en cualquier momento enviándonos un email a [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es).

## 4. **A qué nos autorizas en este Acuerdo**

4.1 Al firmar el Acuerdo, nos autorizas y concedes los poderes suficientes para:

4.1.1 Firmar un acuerdo en tu nombre con la Distribuidora para poder acceder a la red de distribución y suministrarte la electricidad(Contrato ATR).

4.1.2 Llevar a cabo todas las acciones que sean necesarias con tu actual compañía comercializadora de electricidad para poder comenzar a suministrarte electricidad.

4.1.3 Actuar ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) o ante cualquier otra administración competente, para realizar el cambio de comercializador y poder empezar a suministrarte electricidad.

4.1.4 Tomar las medidas que sean necesarias para asegurarnos de que el suministro de electricidad que realizamos es correcto.

- 4.2 Al firmar el Acuerdo, confirmas lo siguiente:
- 4.2.1 Que (i) eres propietario o resides en la propiedad en la vamos a realizar el suministro; (ii) eres mayor de dieciocho años; y (iii) tienes la autorización necesaria para firmar el Acuerdo.
  - 4.2.2 Que, mientras dure el Acuerdo, no vas a finalizar, cancelar ni modificar el Contrato ATR que Bulb formalizará en tu nombre con la Distribuidora, a pesar de que tengas el derecho a cambiar de comercializador.
  - 4.2.3 Que (i) has firmado el Acuerdo con Bulb a título personal a través del sitio web [www.bulb.es](http://www.bulb.es), por teléfono o a través de un sitio de comparación de precios y (ii) no has firmado el Acuerdo con Bulb a través de ningún otro agente de terceros.
  - 4.2.4 Que los datos personales facilitados durante el proceso de registro e incluidos en el Acuerdo son exactos y que nos informarás de cualquier cambio que se produzca en los mismos.

## 5. **Tu contador**

- 5.1 Mientras dure el Acuerdo, debes tener en el punto de suministro un contador para medir y controlar la electricidad suministrada, el cual deberá cumplir con los requisitos técnicos legalmente establecidos.
- 5.2 El contador podrá ser de tu propiedad o alquilado, en cuyo caso el precio a facturar por el alquiler será el establecido en la normativa vigente, que nos aplicará en cada momento la Distribuidora (como propietaria del contador). Estos precios incluyen las siguientes labores realizadas por la Distribuidora: la instalación, conexión o adaptación de los equipos, el mantenimiento, la lectura y la validación de los consumos.
- 5.3 Eres el responsable de la custodia, buen uso y no manipulación del contador. Te comprometes por ello a no alterar los componentes del contador y de sus instalaciones asociadas. Bulb queda libre de cualquier responsabilidad ante posibles contingencias que puedan surgir del incumplimiento de esta obligación.
- 5.4 Debes notificar inmediatamente a Bulb cualquier incidente que detectes en el contador y/o en sus instalaciones asociadas.
- 5.5 La Distribuidora tiene la responsabilidad de conectar el contador y sus instalaciones asociadas dentro de los plazos y las condiciones legalmente establecidos.
- 5.6 Para poder suministrarte tu electricidad y cumplir con nuestras obligaciones, tanto la Distribuidora como nosotros necesitamos acceder a tu domicilio de vez en cuando. Por eso, nos garantizas el acceso físico a tu propiedad, tanto a nosotros como a la Distribuidora (incluyendo a empleados que estén debidamente acreditados), para que podamos acceder al punto de suministro y a los contadores; para llevar a cabo la instalación, lectura, mantenimiento, comprobación, verificación y cualquier otra acción que sea necesaria para (i) que podamos prestar adecuadamente nuestros servicios, y (ii) que el suministro sea el correcto.

En el caso en el que hayamos concertado una cita para acudir a tu domicilio para realizar cualquiera de estas actuaciones, si no nos avisas de la cancelación de la cita con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación, podremos aplicarte un recargo.

- 5.7 Si hay una avería o fallo de funcionamiento del contador que no nos permita leer tus datos de consumo en algún periodo de facturación, estimaremos la electricidad que has consumido basándonos en la información incluida en la Cláusula 9.

## 6. **Sobre la calidad y la continuidad del suministro**

- 6.1 La Distribuidora será la responsable de que el suministro de electricidad se realice con los niveles de calidad y continuidad exigidos legalmente. Nosotros nos aseguraremos de ello, defendiendo tus intereses ante la Distribuidora si no cumple con sus obligaciones en esta materia.

6.2 Si como consecuencia de un defectuoso cumplimiento de sus obligaciones (incidencias en tu red), la Distribuidora aplica cualquier descuento, compensación, bonificación y/o indemnización en relación con el suministro de electricidad que realizamos en tu domicilio, te lo transferiremos.

6.3 En cualquier caso, mediante la firma del Acuerdo reconoces que comprendes que la Distribuidora es el único responsable del mantenimiento de la red de distribución y de la calidad y la continuidad del suministro que Bulb realiza en tu domicilio.

Por ello, no somos responsables en ningún momento de la falta de calidad o continuidad del suministro ni de los daños que puedas sufrir como consecuencia de interrupciones o cortes en el suministro, picos o caídas de tensión, etc. En estos casos, debes dirigir cualquier queja o denuncia relacionada con la calidad o la continuidad del suministro a la Distribuidora con la que tengas el Contrato ATR (conforme a lo indicado en la Cláusula 7). Si nos lo pides, nosotros compartiremos contigo la identidad y la sede social de tu Distribuidora.

## 7. Cambios en las condiciones del CONTRATO ATR que tienes con la distribuidora

7.1 Para poder suministrarte electricidad correctamente, nos autorizas y concedes los poderes suficientes para:

7.1.1 Firmar con la Distribuidora un nuevo Contrato ATR, y

7.1.2 Modificar las condiciones que actualmente tengas vigentes en tu Contrato ATR con la Distribuidora (por ejemplo, tarifa de acceso y potencia), siempre y cuando ello no afecte a la calidad y continuidad del suministro.

Tu "tarifa de acceso" y tu "potencia" están reflejadas en tus Términos y condiciones particulares, las cuales podrán ser diferentes a las que tenías contratadas antes de darte de alta con nosotros (con tu comercializador anterior).

La potencia máxima que podrás contratar estará limitada por lo determinado en la legislación vigente en cada momento.

En concreto, los principales cambios del Contrato ATR que podremos realizar son los siguientes:

7.1.3 Cambios en la potencia contratada.

Te pediremos autorización previa para cambiar tu potencia. Es necesario tener en cuenta que para que podamos modificar tu potencia contratada es necesario obtener la autorización de la Distribuidora. Por tanto, el cambio de potencia únicamente será efectivo el día que se obtenga esta autorización.

7.1.4 Cambios en la tarifa de acceso.

Te comunicaremos cualquier cambio que necesitemos aplicar en tu "tarifa de acceso" quince (15) días naturales antes de implementarlo (a menos que, por razones técnicas, necesitemos reducir este periodo).

7.1.5 Petición de un nuevo contador y/o instalaciones asociadas o realización de actuaciones sobre los mismos.

Te pediremos autorización para realizar cualquier cambio en el contador y/o instalaciones asociadas (salvo cuando dicha actuación sea necesaria conforme a lo previsto en la normativa aplicable, en cuyo caso te comunicaremos la actuación con quince (15) días naturales de antelación).

7.2 Asumiremos los costes y cargos relacionados con cualquier modificación de las condiciones del Contrato ATR que no hayas solicitado tú expresamente y que hayamos decidido nosotros.

Si solicitas tú los cambios en el Contrato ATR, deberás asumir los costes.

7.3 En cualquier caso, independientemente de la sustitución o posibles cambios que se realicen, seguirás siendo el titular del Contrato ATR y mantendrás ante la Distribuidora todos los derechos y obligaciones legales y contractuales derivados de ese contrato. En el momento de finalización del

Acuerdo, seguirás siendo el titular del depósito de garantía que, en su caso, se haya presentado ante la Distribuidora.

## 8. **Cuál es el precio que pagas por la electricidad que te suministramos.**

### 8.1 **Calcularemos el precio de tu electricidad teniendo en cuenta lo siguiente:**

#### 8.1.1 **La electricidad que hayas consumido multiplicada por el precio por kWh acordado (el precio por kWh y por kW de potencia contratada están establecidos en los Términos y condiciones particulares del Acuerdo)**

Para poder ofrecerte precios más bajos y reflejar de manera más real el coste de la electricidad, Bulb tiene una tarifa cuyo precio puede modificarse al alza o a la baja cuando se produzcan cambios significativos en el precio de la energía en el "mercado de la electricidad" dónde adquirimos la electricidad que te suministramos.

Por tanto, podrán producirse ajustes sobre tu tarifa (por ejemplo, podremos modificar el precio por kWh determinado en tus Términos y condiciones particulares).

Si consideramos necesario ajustar tu tarifa inteligente, te avisaremos del cambio con sesenta (60) días naturales de antelación, para que puedas planificarte con tiempo.

Si la modificación de tu tarifa supone un aumento de precio (revisión al alza de la misma) y quisieras finalizar el Acuerdo, puedes hacerlo en cualquier momento enviando un correo electrónico a [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es) o por teléfono al 900 97 32 80, sin ningún tipo de penalización ni comisión por cancelación conforme a lo previsto en la Cláusula 18.

#### 8.1.2 **La tarifa de acceso que corresponda, así como cualquier otro cargo o coste que aplique/facture la Distribuidora a Bulb conforme a lo previsto en la normativa vigente (como, por ejemplo, derechos de acometida, enganche, verificación, depósito de garantía, alquiler del contador, facturas resultantes de procedimientos de inspección o fraude, etc.)**

(A) Estos costes/importes nos los facturará la Distribuidora.

(B) Nosotros pagaremos estos costes a la Distribuidora y te los trasladaremos a ti en la factura.

(C) También te trasladaremos cualquier cantidad que, en su caso, nos reclame la Distribuidora (i) por refacturación; y (ii) como resultado de las actuaciones que sea necesario realizar sobre tu contador y/o sus instalaciones asociadas.

#### 8.1.3 **Los impuestos y los costes regulados aplicables al suministro de electricidad (por ejemplo, el IVA o el impuesto eléctrico), que asumirás en todo momento.**

8.2 En el marco del Acuerdo, puede ser necesario que abones otros cargos/costes además de los anteriores (por ejemplo, los intereses de demora previstos en la Cláusula 10.2). En esos casos, te informaremos antes de imponerte cualquier cargo adicional.

8.3 Las variaciones de las tarifas de acceso y cualquier otra variación o modificación de los conceptos, actividades y valores regulados u otros costes asociados al suministro que pudieran aprobarse por cualquier administración u organismo público para el periodo de vigencia del Acuerdo, serán trasladadas automáticamente al precio (tarifa inteligente), sin que ello se considere una modificación de las condiciones contractuales.

8.4 Eres responsable de pagar a Bulb por tu electricidad hasta que termine el Acuerdo.

8.5 La información actualizada sobre nuestros precios y tu tarifa inteligente está disponible en [www.bulb.es](http://www.bulb.es). También puedes pedírnosla mandando un correo electrónico a [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es)

## 9. **Cuándo debes pagar por la electricidad consumida**

### 9.1 **Facturación por la electricidad consumida y por el suministro**

- 9.1.1 La electricidad consumida se facturará en los siguientes 15 días al periodo de lectura, basándonos en las lecturas reales del consumo que realice la Distribuidora como responsable de la lectura del contador.

Si no se ha realizado una lectura real en el momento de la facturación, nos autorizas a facturarte una cantidad estimada basada en las lecturas reales disponibles hasta la fecha y otras variables, como tu consumo del mismo mes en el año anterior u otros factores externos relacionados con el consumo de electricidad (como, por ejemplo, las condiciones meteorológicas). Una vez tengamos las lecturas del consumo real, te aplicaremos las correcciones apropiadas en la siguiente factura. La factura emitida detallará todos los conceptos legalmente exigibles.

- 9.1.2 Mediante la firma del Acuerdo, aceptas que tu factura sea emitida electrónicamente, cumpliendo así con la legislación española sobre Protección de los Consumidores.

Recibirás un correo electrónico a la dirección que nos hayas proporcionado con la factura y el importe de la misma. Además, tendrás disponible una copia del histórico de facturas del último año en el Área de clientes de Bulb. En cualquier caso, podrás solicitarnos una copia de las mismas en cualquier momento enviándonos un email a [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es).

## 9.2 Refacturación

- 9.2.1 Si ocurre algún error administrativo o de medición, te refacturaremos la cantidad correspondiente.

## 9.3 Tu cuenta de Bulb:

- 9.3.1 Al darte de alta con Bulb, estás de acuerdo con recibir la factura por la energía consumida, a través de correo electrónico y del Área de clientes de Bulb (cuándo ésta esté disponible).

## 10. Cómo se pagan las facturas:

### 10.1 Método de pago

- 10.1.1 El pago se realizará por domiciliación bancaria a la cuenta que nos hayas indicado en tus Términos y condiciones particulares, salvo que hayamos pactado otro medio de pago contigo.
- 10.1.2 El pago se realizará en la fecha en que la entidad bancaria reciba nuestra comunicación con la cantidad que debes pagar.
- 10.1.3 No obstante, como excepción a esta regla, cuando sea necesario (e.g. si tienes al menos una factura impagada), Bulb puede establecer métodos de pago alternativos (e.g. tarjeta de créditos que nos facilites, emisión de facturas, etc.).

### 10.2 Incumplimiento de los pagos

- 10.2.1 Si no pagas tu factura a tiempo:
- (A) Podremos añadir la cantidad de la deuda a tu siguiente factura.
  - (B) Podremos suspender temporalmente o desconectar permanentemente el suministro de acuerdo a la Cláusula 12.
  - (C) Si la domiciliación bancaria es rechazada, te transferiremos los costes, incluyendo los costes generados por el rechazo, los costes administrativos y cualquier otra cantidad resultante de posibles reclamaciones. Todas las cantidades debidas y

pendientes serán consideradas como deudas vencidas y automáticamente generarán intereses a favor de Bulb. Este interés será el interés legal del dinero más un 3% anual para los meses que debas y se acumulará de forma diaria.

- 10.2.2 La asignación de pagos de las cantidades pendientes se realizará de la siguiente forma: antes de proceder al pago de la cantidad principal, deberás cubrir los intereses generados y cualquier otro coste que debas. Salvo indicación expresa por tu parte, una vez cubiertos los intereses y gastos, imputaremos los pagos empezando por las facturas vencidas de mayor antigüedad del suministro realizado.
- 10.2.3 Si tienes problemas para pagar tu factura, ponte en contacto con nosotros inmediatamente, intentaremos ayudarte a encontrar de qué forma puedes ahorrar dinero y a ver qué otros métodos de pago podemos ofrecerte.

### 10.3 Reembolsos

- 10.3.1 Si cometemos un error en el cobro de tu factura mensual (por ejemplo, si la cantidad incluida en el recibo bancario enviado es incorrecta), tendrás derecho a recibir un reembolso inmediato correspondiente a la cantidad total pagada y a cualquier otro cargo o interés que se haya generado en tu banco por ello.

Si recibes un reembolso de nuestra parte que no te corresponde, deberás devolvernos la cantidad inmediatamente cuando te lo pidamos.

En cualquier caso, ponte directamente en contacto con nosotros en cuanto veas que se ha cometido un error.

### 10.4 Cancelación y/o modificación de la domiciliación bancaria

- 10.4.1 Tienes derecho a cancelar en cualquier momento tu orden de domiciliación o modificar el número de cuenta bancaria a la que te emitimos nuestras facturas. Para ello, deberás:

- (A) Informar a tu banco con la antelación necesaria según el acuerdo al que hayas llegado con ellos (tendrás que verificar este plazo directamente con tu banco).
- (B) Informarnos para que actualicemos nuestros registros con al menos quince (15) días naturales de antelación.

Si no nos informas con dicho plazo, Bulb no será responsable de los recibos que, en su caso, sean abonados por el banco. En este caso, deberás ponerte en contacto con tu banco para que sean ellos quienes te devuelvan el importe del pago realizado. Tu banco es el responsable de reembolsarte cualquier pago que se realice tras haber cancelado tu domiciliación bancaria con ellos.

- 10.4.2 Deberás asegurarte de poder seguir realizando los pagos por la electricidad que consumes. En este sentido, debes tener en cuenta que (i) podrás cancelar tu orden de domiciliación cuando hayas llegado a un acuerdo con nosotros sobre el nuevo método de pago; y (ii) podremos cobrarte los costes adicionales que surjan como consecuencia de tener que cambiar el canal/mecanismo de pago.

## 11. Análisis sobre tu situación financiera

- 11.1 Es posible que consultemos listas de morosos y cualquier otra información pública disponible para asegurarnos de que eres capaz de pagar tus facturas de electricidad.
- 11.2 Basándonos en el análisis realizado, podremos pedirte que abones un depósito de garantía antes de comenzar a suministrarte electricidad. En tal caso, no estaremos obligados a comenzar a realizar las actuaciones necesarias para poder suministrarte electricidad (por ejemplo, iniciar proceso para el cambio de comercializador), hasta que no hayamos recibido el depósito de garantía.

- 11.3 Si la fecha de comienzo de nuestro suministro de electricidad se retrasa porque no has pagado el depósito de garantía solicitado, no seremos responsables de posibles cargos que tengas que pagar a tu comercializador anterior.
- 11.4 La cantidad que te pediremos para el depósito de garantía dependerá de tus circunstancias concretas, pero puede ser hasta del doble de la cantidad de tu consumo mensual que estimemos en base a tu consumo histórico
- 11.5 El depósito de garantía se reembolsará una vez tengamos un historial tuyo de pagos satisfactorios, que ocurrirá cuando lleves 6 meses de pago sin registrar incidencia alguna.

## 12. **Cuándo podríamos suspender el suministro**

- 12.1 Existen algunos supuestos en los que podremos suspender y/o dejar de suministrarte electricidad. En concreto, podremos hacerlo en los siguientes casos:

- 12.1.1 Si no has pagado tu factura a tiempo.

En este caso, si tras haberte escrito al respecto y habiendo transcurrido el plazo de pago de la factura, no hubieses hecho efectivo el pago íntegro de las facturas vencidas en los plazos legalmente previstos, solicitaremos a la Distribuidora que suspenda el suministro.

- 12.1.2 Si nosotros o la Distribuidora hemos identificado (i) una situación de enganche directo o fraudulento; (ii) la existencia de desviaciones del suministro de electricidad a una instalación no prevista en el Acuerdo; (iii) una manipulación del contador; (iv) que se ha evitado el correcto funcionamiento del contador en instalaciones peligrosas; (v) que se ha impedido el acceso al domicilio y/o instalaciones (en días naturales) previsto en la Cláusula 5.6; (vi) una situación de grave riesgo para la seguridad; (vii) un supuesto de caso fortuito y de fuerza mayor; y (viii) cualquier otra causa que permita la suspensión del suministro conforme a lo determinado en la normativa aplicable.

- 12.2 En estos casos, y en cualquier momento desde que haya transcurrido la fecha para la suspensión del suministro sin que hubieses abonado íntegramente las facturas vencidas, podremos ejercer nuestro derecho a terminar este Acuerdo conforme a lo previsto en la Cláusula 18.

- 12.3 Nuestro derecho a suspender el suministro o terminar el Acuerdo no te exime de la obligación de pagar la cantidad que debas (incluyendo los intereses y sobrecostes que, en su caso, se generen) conforme a lo establecido en el Acuerdo.

- 12.4 Durante el periodo de suspensión del suministro, seguirás siendo responsable del pago de los conceptos y/o costes derivados del Contrato ATR, tales como la potencia, el alquiler del equipo de medida, o cualquier otro que se produzca pese a la suspensión del suministro; conforme a lo determinado en la Cláusula 7.3

- 12.5 Si hemos tenido que suspender o desconectar el suministro:

- 12.5.1 Retomaremos el suministro lo antes posible una vez que nos hayas pagado las cantidades pendientes (incluyen los intereses acumulados) y los costes generados por la suspensión y la reconexión del suministro. Una vez hayamos comprobado que se han pagado todas las cantidades debidas, se lo comunicaremos a la Distribuidora para que pueda llevar a cabo la reconexión del suministro lo antes posible. En todo caso, la Distribuidora será la única responsable de la reconexión.

- 12.5.2 Si la suspensión se ha producido por impago de la factura, antes de volver a comenzar o reconectar el suministro, puede que realicemos un análisis sobre tu situación financiera conforme a lo previsto en la Cláusula 11 y que te solicitemos un depósito de garantía.

- 12.6 Todo lo anterior se establece sin perjuicio de las especialidades previstas para los suministros esenciales, de acuerdo con la normativa vigente. Por ejemplo, suministros en los que personal médico haya dejado constancia de que ese suministro es imprescindible para mantener con vida a una persona.



### 13. **Cuándo pueden producirse cambios en este acuerdo**

13.1 De forma puntual, podemos actualizar el Acuerdo para cumplir con cambios normativos o cuando haya necesidades de negocio.

13.2 Te informaremos:

13.2.1 De cualquier modificación material de los términos del Acuerdo, a menos que se trate de una consecuencia directa de la normativa aplicable, por correo electrónico a la dirección que nos hayas proporcionado con una antelación de treinta (30) días naturales antes de su entrada en vigor; y

13.3 Si no recibimos noticias tuyas en el plazo de preaviso otorgado, comenzaremos a aplicar la modificación propuesta.

13.4 Si nos lo solicitas, podemos añadir a otra persona a tu Área de Cliente de Bulb para que pueda administrar tu cuenta en tu nombre. Únicamente podemos hacer que esa persona sea financieramente responsable de tu cuenta si así se acuerda con ella, para lo que tendremos que obtener su autorización.

13.5 Podrás ver la fecha en la que se actualizaron estos Términos y condiciones generales por última vez en la última página de los mismos.

### 14. **Cuáles son las responsabilidades cada una de las partes**

14.1 Somos responsables del suministro de la electricidad y de la contratación del Contrato ATR en las condiciones establecidas en el presente Acuerdo y en la normativa aplicable. Existen algunas excepciones:

14.1.1 En lo referente a las responsabilidades legales que no puedan ser excluidas y/o limitadas por ley:

(A) No seremos responsables:

(1) de ninguna pérdida o daño (incluyendo la negligencia y el incumplimiento de obligaciones legales) que pudiera derivarse de un incumplimiento del Acuerdo y que no pudiéramos haber previsto razonablemente.

(2) de ninguna lesión personal o daño en tu domicilio y/o a terceros, que ocurra por un mal uso o mal mantenimiento de los elementos necesarios para suministrarte electricidad que se indican en el Acuerdo, a menos que nosotros provoquemos el daño o lesión.

(3) tanto en eventos de fuerza mayor como de caso fortuito.

(B) Nuestra responsabilidad (incluyendo la negligencia y el incumplimiento de las obligaciones legales) estará limitada a 10.000 euros (i) para cada suceso individual del que seamos directamente responsables, y (ii) en total por cualquier serie de sucesos relacionados entre sí, de los que seamos directamente responsables y que te hayan causado pérdidas o daños.

14.2 La Distribuidora es la responsable del funcionamiento, el mantenimiento de la red y del suministro conforme a lo determinado en la Cláusula 5 y 6.

Sin embargo, nosotros nos aseguraremos de que la Distribuidora suministre la electricidad de forma adecuada, defendiendo tus intereses ante la Distribuidora si no cumple con sus obligaciones en esta materia. Te confirmamos que tu Distribuidora será la misma independientemente del comercializador de electricidad que escojas.

- 14.3 Tú eres responsable (i) del contador; (ii) de la realización de las revisiones y/o inspecciones obligatorias; (iii) de mantener en perfecto estado de conservación las instalaciones; y (iv) de hacer un uso adecuado de ellas.
15. **Si te vas a cambiar de domicilio**
- 15.1 Si vas a cambiar de domicilio, tienes que comunicárnoslo con al menos (i) treinta (30) días naturales de antelación durante el primer año del Acuerdo; y (ii) quince (15) días laborables de antelación una vez transcurrido el primer año del Acuerdo. Si lo haces así, tu Acuerdo con nosotros finalizará el día en el que te cambies de domicilio.
- 15.2 Si nos lo comunicas después de haberte cambiado de domicilio, tu Acuerdo finalizará dentro de los siguientes (i) treinta (30) días naturales durante el primer año del Acuerdo; y (ii) quince (15) días laborables una vez transcurrido el primer año del Acuerdo, desde que recibimos la información del traslado, o desde la fecha en la que seamos capaces de cambiar el Acuerdo al nuevo propietario (si éste así lo solicita). Cuando cambies de domicilio, deberás proporcionarnos tu nueva dirección para que podamos enviarte una factura final.
16. **Cesión de este acuerdo a otra persona**
- 16.1 Si hay un cambio en la propiedad del domicilio, en el arrendatario del mismo o se produce cualquier otro cambio que pueda afectar a tu suministro de electricidad, tendremos que acordar contigo:
- 16.1.1 Cómo vamos a ceder el Acuerdo.
- Si tus pagos están al día, podrás ceder este Acuerdo (y sus condiciones) a otra persona. Cuando esta persona lo acepte, nosotros gestionaremos el cambio del titular del Acuerdo y del contrato con la Distribuidora. Ten en cuenta que la cesión sólo será efectiva cuando se regularice el Contrato ATR.
- En estos casos, podremos hacer un análisis de la situación financiera del nuevo Cliente conforme a lo determinado en la Cláusula 11. El Acuerdo no podrá cederse hasta que hayamos finalizado dicho análisis y, en su caso, el nuevo Cliente haya presentado la garantía requerida.
- 16.1.2 La terminación del Acuerdo de acuerdo con la Cláusula 18.
- 16.2 Podremos ceder el Acuerdo (incluyendo los derechos y las obligaciones del mismo) a otra compañía del grupo Bulb o a otra empresa que nos suceda legalmente; te avisaremos antes de realizar este cambio.
17. **Desistimiento de este acuerdo durante los 14 primeros días**
- 17.1 Como cliente, tienes derecho a desistir del Acuerdo sin penalización y sin tener que dar explicaciones durante los primeros catorce (14) días naturales desde la firma. Para llevarlo a cabo, tendrás que informarnos mandando un correo electrónico a [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es) o por correo postal a Paseo de la Castellana, 43 28046 Madrid, utilizando el "Formulario de desistimiento" disponible en nuestra web o que nos podrás solicitar por correo en [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es)
- 17.2 Mediante el Acuerdo autorizas a Bulb a comenzar a suministrarte electricidad tan pronto como nos sea posible de conformidad con lo determinado en la Cláusula 2.2. Por tanto, si llevas a cabo este desistimiento, tenemos el derecho a pedirte el dinero que corresponda al consumo de electricidad que te hayamos suministrado hasta ese momento.
18. **Terminación de este acuerdo**
- 18.1 El Acuerdo se terminará si:
- 18.1.1 Ambas partes lo acordamos;

- 18.1.2 Cualquiera de las partes decide unilateralmente terminar el mismo conforme a lo previsto en el Acuerdo;
- 18.1.3 Desistes del Acuerdo en los primeros 14 días según la Cláusula 17 anterior;
- 18.1.4 Por incumplimiento del Acuerdo de alguna de las partes, especialmente por impago.
- 18.2 Durante el primer año de duración del Acuerdo, podrás finalizarlo de forma unilateral en cualquier momento, mandando un correo electrónico a Bulb con treinta (30) días naturales de antelación. Una vez transcurrido el primer año, el preaviso necesario para finalizar el Acuerdo será de quince (15) días laborables de antelación.
- 18.3 Nosotros podemos cancelar este Acuerdo de forma unilateral en cualquier momento durante el primer año, comunicándote por escrito nuestra decisión con treinta (30) días naturales de antelación. Una vez transcurrido el primer año, el preaviso necesario para finalizar el Acuerdo será de quince (15) días laborables de antelación.
- 18.4 Los citados periodos de preaviso no se aplicarán a clientes que acrediten que resuelven el Acuerdo para solicitar el bono social.
- 18.5 Si cambias de compañía comercializadora, no necesitas comunicárnoslo directamente; tu nuevo comercializador se encargará de ponerse en contacto con nosotros para terminar este Acuerdo en tu nombre.
- 18.6 Si el Acuerdo se termina por cualquier motivo:
  - 18.6.1 Serás responsable de todos los costes incurridos hasta la fecha en la que finalice el Acuerdo y Bulb deje de suministrarte electricidad (incluyendo intereses de demora), estando obligado a pagar dichos costes.
  - 18.6.2 Aceptas que, en ese momento, asumirás el coste de cualquier cambio en las condiciones de tu Contrato ATR.
- 19. **Nuestro proceso de reclamaciones**
  - 19.1 Si no estás contento con nuestro servicio, puedes poner una reclamación llamándonos al teléfono gratuito 900 97 32 80 o por correo electrónico a [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es)
  - 19.2 Al firmar el Acuerdo manifiestas que conoces las distintas posibilidades existentes para resolver conflictos en materia de consumidores de electricidad. En concreto, manifiestas tu conocimiento acerca de la posibilidad de acudir a los procedimientos extrajudiciales previstos en la normativa aplicable tales como el sistema arbitral de consumo, así como los procedimientos establecidos por las comunidades autónomas y la posibilidad de someter las controversias que se refieran a tus derechos específicos como usuario final de electricidad al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Además, te informamos que tienes a tu disposición una plataforma de la Comisión Europea que revisa reclamaciones y a la que puedes acceder en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 20. **Emergencias y Seguridad**
  - 20.1 Podrás ponerte en contacto con nosotros para cualquier duda y/o emergencia en el siguiente correo electrónico: [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es) o en el número de teléfono gratuito 900 97 32 80.
- 21. **Datos personales**
  - 21.1 En relación a nuestro tratamiento de datos personales, consulta nuestra [política de privacidad](#).
- 22. **Otras condiciones**
  - 22.1 No toleraremos la violencia, las agresiones físicas o verbales ni el abuso por escrito hacia nuestros trabajadores. Si esto ocurre, podemos emprender acciones legales o comunicárselo a la policía.

- 22.2 Si necesitamos entregarte una notificación relacionada con el Acuerdo, te mandaremos (i) un correo electrónico o una carta a la dirección que nos hayas proporcionado; o (ii) un mensaje de texto al número de teléfono facilitado al registrarte.

Entendemos que la notificación enviada te habrá llegado dos (2) días naturales después del envío o franqueo por correo postal, a menos que se te haya entregado en mano o por correo electrónico, en cuyo caso consideraremos que la entrega ha sido inmediata.

- 22.3 Se entiende que el Acuerdo está formado por todos los términos que, de forma conjunta, forman las bases de nuestro trabajo para poder suministrarte tu electricidad. Entre estos elementos se encuentran (i) los presentes Términos y condiciones generales; (ii) los Términos y condiciones particulares del acuerdo de suministro, en los cuales se determina tu tarifa; y (iii) cualquier otro documento que recibas por nuestra parte y/o que explícitamente se mencione en el Acuerdo.
- 22.4 El contenido del Acuerdo no afecta o limita ni tus derechos y poderes legales, ni los nuestros.
- 22.5 Si alguna cláusula del Acuerdo resulta nula o no se puede ejecutar, no afectará al resto del Acuerdo, el cual permanecerá vigente.
- 22.6 Este es el contenido completo de los Términos y condiciones generales que hemos acordado contigo, hemos formalizado electrónicamente y te hemos hecho llegar por correo electrónico. Si hay discrepancia entre los Términos y condiciones generales del Acuerdo y los Términos y condiciones particulares, prevalecerán las condiciones particulares.

### 23. **Legislación y Jurisdicción Vigente**

- 23.1 El Acuerdo se rige por sus estipulaciones y por la normativa vigente.
- 23.2 Para la resolución de cualquier conflicto en la interpretación y aplicación del Acuerdo, acordamos que nos someteremos a los Juzgados y Tribunales del lugar donde esté situado el domicilio de tu punto de suministro (CUPS), independientemente de lo que aparece reflejado en la Cláusula 19.2 de este acuerdo.

### 24. **Programa de recomendación**

#### 24.1 **Definiciones**

- 24.1.1 *Programa*: programa de recomendación a amigos de Bulb.
- 24.1.2 *Usuario*: miembro de Bulb que participa en el Programa que actualmente tiene contratado su suministro de electricidad con nosotros (clientes de Bulb).
- 24.1.3 *Recomendado*: la persona que es recomendada.
- 24.1.4 *Enlace personal*: una URL personal única para cada Usuario.
- 24.1.5 *Participante*: personas que acceden o utilizan el Programa, ya sea como Usuario o como Recomendado en lo referente a los servicios de Bulb; el uso de 'Participante' o 'tú' hace referencia a cualquiera de ellos o a ambos, según el contexto.
- 24.1.6 *Recompensa*: la cantidad ofrecida por nosotros bajo el *Programa*, la cual variará según la campaña. La cantidad aplicable en cada momento por recomendar a amigos se mostrará en una pestaña específica del Área de clientes de Bulb.
- 24.1.7 *Fecha de alta*: la fecha en la que el Recomendado informa a Bulb, mediante su alta en el sitio web, de que desea contratar el suministro de su electricidad con Bulb.
- 24.1.8 *Fecha de cambio*: la fecha en la que Bulb comienza a suministrar electricidad al Recomendado.

## 24.2 Elegibilidad y ejecución del Programa

- 24.2.1 El Usuario y el Recomendado recibirán cada uno una Recompensa cuando el Recomendado cambie con éxito su suministro de electricidad a Bulb, sujeto a estas condiciones.
- 24.2.2 El Programa está abierto a Usuarios y Recomendados que sean mayores de edad (18) y residan en España.
- 24.2.3 El Recomendado acuerda que su nombre pueda ser compartido con el Usuario.
- 24.2.4 El Recomendado no debe haber firmado aún con Bulb ningún acuerdo ni puede ser cliente en la actualidad. Tampoco debe haber sido cliente de Bulb en los 12 meses anteriores (con ninguna otra dirección de correo electrónico o postal).
- 24.2.5 El Recomendado debe utilizar el Enlace personal del Usuario para cambiar su suministro de electricidad a Bulb en [www.bulb.es](http://www.bulb.es). Las recomendaciones que se reclamen de forma retrospectiva no serán válidas ni recompensadas. Bulb no será responsable de las Recompensas no entregadas como resultado de un Enlace personal enviado de forma incorrecta.
- 24.2.6 Un Usuario o un Recomendado no recibirá más de una Recompensa por propiedad.
- 24.2.7 Si el Recomendado cancela su acuerdo con Bulb antes de la Fecha de cambio, esto tendrá como consecuencia la cancelación de la Recompensa del Usuario y la Recompensa del Recomendado.
- 24.2.8 El Usuario recibirá una notificación por correo electrónico cuando firme el Recomendado, en la Fecha de alta y de nuevo cuando haya obtenido la Recompensa.
- 24.2.9 Las Recompensas pueden ser entregadas al Participante (i) como crédito en su cuenta en la Fecha de cambio (esto se realiza normalmente dentro de un plazo de hasta veintinueve (21) días naturales desde la Fecha de alta) o (ii) a través de un proveedor de pagos en la cuenta bancaria que indique el Participante.
- 24.2.10 Los Participantes pueden ofrecer recompensas adicionales a los Recomendados siempre que quede claro que dichas recompensas adicionales son responsabilidad única del Participante y no responsabilidad de Bulb.
- 24.2.11 Las Recompensas no son transferibles y no pueden ser subastadas, comercializadas, negociadas ni vendidas. Tras la finalización del Programa o de cualquier parte de éste por cualquier motivo, o tras la cancelación de la cuenta de un Participante de Bulb por cualquier motivo, las Recompensas no canjeadas acumuladas por el Participante dejarán de ser exigibles. Si bien, las Recompensas que hayan sido añadidas como crédito a la cuenta del Participante sí serán reembolsadas al Participante tras la cancelación de su cuenta de Bulb (en el caso de que exista un saldo positivo a su favor).
- 24.2.12 Cada Recompensa anunciada en el sitio web de Bulb estará sujeta a este Acuerdo. Además, la Recompensa estará sujeta a los términos específicos o personalizados que te notificaremos en el momento que te registres el Programa.

## 24.3 Promoción de Enlaces personales

- 24.3.1 Los Enlaces personales únicamente deberán ser utilizados para propósitos personales y no comerciales. Entre los propósitos comerciales se incluyen, sin limitarse a ello, el uso de los enlaces por parte de empresas y propietarios inmobiliarios profesionales.
- 24.3.2 Cuando recomiendes a un amigo, tienes que dejar claro que se trata de una recomendación personal y que no representas a Bulb ni a ningún empleado de Bulb al promocionar tu Enlace personal.
- 24.3.3 No está permitido realizar publicidad pagada de los Enlaces personales en ningún motor de búsqueda ni en plataformas de redes sociales.

- 24.3.4 Tenemos una política de tolerancia cero hacia el spam.
  - 24.3.5 Si un Usuario proporciona un Enlace personal a un Recomendado en algún formato (electrónico o de otro tipo), el contenido tiene que ser personalizado y debe ser natural, como las comunicaciones con amigos, compañeros de trabajo y familiares.
  - 24.3.6 Al enviar una dirección de correo electrónico a Bulb, el Usuario certifica que dispone del consentimiento previo del propietario de la dirección de correo electrónico.
  - 24.3.7 La distribución masiva, la distribución a extraños, publicar Enlaces personales en sitios web comerciales como Amazon o Ebay, o cualquier otra promoción de un Enlace personal de una forma que pudiera ser considerada “spam” o información no solicitada queda expresamente prohibida.
  - 24.3.8 Todos los Participantes son los dueños reales de los correos electrónicos y deben cumplir con la legislación vigente. Bulb no es responsable de las acciones de aquellos Participantes que no cumplan con la ley, incluyendo las leyes contra el spam.
  - 24.3.9 Los Enlaces personales no pueden ser publicados ni compartidos en plataformas de opinión como Trustpilot o Google (sin limitarse a ellas). Hacemos esto para proteger la veracidad de las opiniones. No debes utilizar la marca Bulb para promocionar tu Enlace personal, aunque pueda enlazar con el sitio web o las cuentas en redes sociales de Bulb.
  - 24.3.10 Los Enlaces personales no pueden ser publicados ni compartidos como respuesta en las plataformas de Bulb o en los perfiles de Bulb en otras plataformas. Esto incluye, pero no se limita a ello, la Comunidad Bulb y las páginas de Bulb en redes sociales. Esta medida sirve para asegurarnos de que estas plataformas se usan para el fin para el que fueron diseñadas.
  - 24.3.11 Como excepción a 24.3.10, los enlaces personales pueden ser compartidos en las plataformas de Bulb cuando se trate de una respuesta directa a una persona que no sea miembro de Bulb y que solicite un Enlace personal.
- 24.4 **Obligaciones adicionales**
- 24.4.1 Los Participantes serán responsables de cualquier implicación fiscal derivada de la recepción de una Recompensa.
- 24.5 **Discreción del Programa de Bulb**
- 24.5.1 Nos reservamos el derecho a verificar a los Usuarios y los Recomendados, y a solicitar pruebas de elegibilidad.
  - 24.5.2 Nosotros decidiremos el método por el cual los Participantes pueden recomendarse.
  - 24.5.3 No tenemos la obligación de supervisar el contenido proporcionado por los Participantes; sin embargo, podemos decidir hacerlo y bloquear cualquier mensaje de correo electrónico, eliminar cualquier contenido o prohibir cualquier uso del Programa.
  - 24.5.4 Podemos eliminar publicaciones compartidas en nuestra comunidad, nuestras redes sociales o en plataformas de opinión si se produce un incumplimiento de estos términos.
  - 24.5.5 Podemos retrasar la concesión de una Recompensa si consideramos que hay algo sospechoso o que suponga una violación del Acuerdo.
  - 24.5.6 Cualquier decisión que tomemos sobre si un Participante tiene derecho a una Recompensa o no será definitiva y vinculante.
- 24.6 **Suspensión del Programa de recomendaciones**
- 24.6.1 Podemos suspender tu programa de Recompensas en cualquier momento en caso de que incumplas el Acuerdo.

- 24.6.2 Si suspendemos tu programa de Recompensas por cualquier motivo, podemos renunciar a proporcionarte el derecho a recibir Recompensas.
- 24.6.3 Podemos suspender el Programa en cualquier momento por cualquier motivo.
- 25. **La Marca Bulb (Sobre nuestra marca y cómo utilizarla)**
  - 25.1 Queremos asegurarnos de que nuestra marca se utiliza de la forma adecuada. No queremos confundir a la gente. Puedes utilizar sin problemas enlaces al sitio web y a las cuentas de Bulb en redes sociales, pero te pedimos que no utilices el nombre de marca Bulb en ninguno de tus perfiles, nombres de usuario o URLs de sitios web online.
  - 25.2 Si quieres utilizar nuestra marca, deberás pedirnos permiso escrito previamente. Dentro de nuestra marca, se encuentra lo siguiente:
    - 25.2.1 El logotipo de Bulb;
    - 25.2.2 Los colores de la marca Bulb;
    - 25.2.3 El tipo de letra de Bulb;
    - 25.2.4 Los elementos gráficos de Bulb; y
    - 25.2.5 Otros.

Fecha de actualización: 28/11/2019