

SOLICITUD DE SERVICIO Y CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL PARA USUARIO Y/O CONSUMIDOR FINAL DE

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: 55 9628 0351 o 800 000 6294

Folio No.

folio

Fecha

11/09/1979

DATOS DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR

NOMBRE COMPLETO:RONALD ALFONS

IDENTIFICACIÓN:cedula

No. IDENTIFICACIÓN:1654654

R.F.C. (en su caso):rfc15646

Domicilio del Usuario y/o Consumidor en el que se prestará el servicio.

CALLE:calle user 123456789123456789123456789

MANZANAmanzana user

COLONIA:colonia user

ENTRE CALLES:entre calles User

TELÉFONO CELULAR (en su caso):celular user

No. EXT.:ext user

No. INT.:int user

LOTE: lote

EDIFICIO:edificio user

ENTRADA:entrada user

C.P.:cp user

MUNICIPIO:municipio user

TELÉFONO:telefono user

Domicilio Fiscal.

CALLE:CALLE FISCAL

MANZANAMANZANA FISCAL

COLONIA:COLONIA FISCAL

ENTRE CALLES:ENTRE CALLES FISCAL

TELÉFONO CELULAR (en su caso):CELULAR FISCAL

No. EXT.:EXT

No. INT.:INT

LOTE:LOTE

EDIFICIO:EDIFICIO

ENTRADA:ENTRADA

C.P.:CP FISCAL

MUNICIPIO:MUNICIPIO FISCAL

TELÉFONO:TELEFONO FISCAL

☒ El Usuario y/o Consumidor acepta que cualquier comunicación se le haga por medio electrónicos. En caso afirmativo indicar el medio.  
Correo Electrónico. Dirección. RONALD@GMAIL.COM

☒ Otro. Especifique DIRECCION CASA Fecha en la que se requiere el inicio del servicio: 08/09/2023

☒ En el domicilio existe una conexión preexistente.

☒ Presenta garantía. En caso afirmativo, monto: 12346

☒ Depósito en efectivo

☐ Póliza de Fianza

☐ Carta de crédito

AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN CON FINES MERCADOTÉCNICOS O PUBLICITARIOS.

El Usuario y/o Consumidor SI ☒ NO ☒ acepta que el Distribuidor ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del Contrato y SI ☒ NO ☒ acepta que el Distribuidor le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

DECLARACIONES: Las partes están de acuerdo en que esta solicitud se encuentra relacionada y forma parte integrante del Contrato de Prestación del Servicio de Distribución con Comercialización de Gas Natural (la "Solicitud").

REQUISITOS DE CONTRATACIÓN: ☐ Identificación Oficial. ☐ Comprobante de domicilio.

NÚMERO DE EMERGENCIAS: 800 909 9999 (las 24 hrs.)

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: 55 9628 0351 o 800 000 6294.

Horario: Lunes. a Viernes. de 8:00 hrs. a 20:00 hrs. y Sábado. de 9:00 hrs. a 14:00 hrs.

DEFINICIONES

Para los efectos del Contrato, los términos que a continuación se enlistan tendrán los siguientes significados:

1. CARGO POR CONEXIÓN: Cantidad que aplicará el Distribuidor y/o Proveedor para recuperar el costo de interconexión del Usuario y/o Consumidor al Sistema del Distribuidor y/o Proveedor. Este cargo es un monto fijo que se aplicará una sola vez, en una o varias exhibiciones, por cada contrato celebrado.

2. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Caso fortuito o fuerza mayor significa cualquier acto o evento que imposibilite al Permisionario Obligado cumplir con cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato o en los términos y condiciones para la prestación del servicio, en su caso, siempre y cuando: (a) esté más allá del control de la parte afectada; (b) no sea resultado de la culpa o negligencia de la parte afectada, y (c) no pudo haber sido prevenido o evitado por la parte afectada, mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas anteriormente, caso fortuito o fuerza mayor incluirá de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes actos o eventos: (i) fenómenos de la naturaleza tales como tormentas, inundaciones, relámpagos, heladas, tsunamis y terremotos; (ii) actos de terrorismo, sabotajes y disturbios civiles; (iii) guerras (sean declaradas o no), insurrecciones y embargos comerciales entre países; (iv) desastres de

transportación y de producción, ya sean marítimos, ferroviarios, terrestres o aéreos; (v) huelgas u otras disputas laborales en los Estados Unidos Mexicanos que no sean motivadas por el incumplimiento de algún Contrato y/o relación laboral por parte de la parte afectada; (vi) incendios; (vii) actos de una autoridad gubernamental que no hayan sido inducidos voluntariamente por la parte afectada o cualquiera de sus filiales (en el entendido que ninguna de las partes será considerado como filial de la otra parte), y que no sean resultado del incumplimiento de las obligaciones de la parte afectada; (viii) cambio en el marco regulatorio, y (ix) la imposibilidad de la parte afectada, a pesar de sus esfuerzos comerciales razonables, de obtener a tiempo los permisos necesarios para permitirle a tal parte cumplir con sus obligaciones de conformidad con las presentes DACG, siempre y cuando acredite que éstos fueron solicitados en tiempo y forma. Caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos: (i) dificultades técnicas y económicas; (ii) cambios en las condiciones de mercado; (iii) fallas de cualquiera de los subcontratistas, excepto cuando dicha falla sea causada por un acto que cumpla con los requerimientos de caso fortuito o fuerza mayor según se dispone anteriormente. Las obligaciones contractuales cuyo cumplimiento sea impedido por el caso fortuito o fuerza mayor, no serán exigibles. La presencia del caso fortuito o fuerza mayor exonera de la responsabilidad de pagar daños y perjuicios por la demora en el cumplimiento de las obligaciones cuya

exigibilidad hubiera quedado suspendida.

El Permisionario Obligado al que el caso fortuito o fuerza mayor le impida cumplir sus obligaciones deberá actuar con la mayor diligencia para mitigar, remediar o superar sus efectos.

Sin embargo, en los casos de huelgas, paros u otros conflictos laborales que lleguen a considerarse como caso fortuito o fuerza mayor, no podrá juzgarse que la parte que los sufre ha faltado a su deber de mitigar, remediar o superar sus efectos por el solo hecho de que no se haya solucionado el conflicto laboral.

3. CGPS: Las Condiciones Generales para la Prestación del Servicio de distribución de gas natural o Condiciones Generales aprobadas y expedidas por la CRE, que establecen las Tarifas y los derechos y obligaciones del Distribuidor y/o Proveedor frente a los Usuarios y/o Consumidores y viceversa.

4. CRE: La Comisión Reguladora de Energía.

5. DESCONEXIÓN: Actividad consistente en el cierre de la válvula de seccionamiento que abastece el servicio que deriva en una suspensión del servicio por las causas descritas en el Contrato, la Desconexión incluye también el retiro del medidor.

DEFINICIONES

**6. DACGs:** Disposiciones Administrativas de Carácter General en Materia de Protección al Usuario Final de Bajo Consumo de Gas Natural.

**7. INSTALACIONES DE APROVECHAMIENTO:** Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios propiedad del Usuario y/o Consumidor dentro de su predio o inmueble, apropiados para conducir gas natural desde la salida del medidor o de la estación de regulación y medición

del sistema de distribución de gas natural, hasta la válvula de seccionamiento anterior a cada uno de los equipos de consumo.

**8. MARCO REGULATORIO:** Significa las leyes, reglamentos, resoluciones, disposiciones, decisiones, federales estatales y locales vigentes en Mexico emitidas por una Autoridad Gubernamental, incluyendo, las Normas Oficiales Mexicanas, la ley de hidrocarburos y su reglamento y las DACGs, los Permisos y sus CGPS aplicables, así

como las enmiendas, modificaciones o suplementos realizados conformemente al Marco Regulatorio.

**9. RECONEXIÓN:** Actividad consistente en la apertura de la válvula de seccionamiento que abastece el servicio, así como la instalación del medidor en un domicilio en el que el servicio fue suspendido.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN CON COMERCIALIZACIÓN DE GAS NATURAL PARA USUARIO Y/O CONSUMIDOR FINAL DE BAJO CONSUMO (EL “CONTRATO”) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL DISTRIBUIDOR Y/O PROVEEDOR (SEGÚN DICHO TÉRMINO SE DEFINE MAS ADELANTE Y CUYOS DATOS APARECEN EN LA PARTE FINAL DEL CONTRATO) REPRESENTADO EN ESTE ACTO DE MANERA CONJUNTA POR ALVARO MANUEL CORONA ARANDA Y VICTOR JOSE JIMENEZ ROSAS, Y POR OTRA PARTE EL USUARIO Y/O CONSUMIDOR CUYOS DATOS APARECEN EN LA SOLICITUD QUE FORMA PARTE DEL CONTRATO, SUJETÁNDOSE LAS PARTES AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL DISTRIBUIDOR Y/O PROVEEDOR, POR CONDUCTO DE SUS APODERADOS:

- a) Que es una persona moral constituida conforme a las leyes mexicanas.
- b) Que sus apoderados cuentan con facultades suficientes y necesarias para obligarla en los términos del Contrato, mismas que a la fecha no les han sido modificadas o revocadas en forma alguna.
- c) Que es titular de un permiso de distribución de gas natural para la Zona Geográfica Valle Cuautitlán-Texcoco-Hidalgo No. G/042/DIS/98 de fecha 03 de septiembre de 1998, que fue otorgado a su favor por la CRE, mismo que puede consultarse en los Centros de Atención a Clientes señaladas en la factura del servicio y en la página [www.engiembx.com](http://www.engiembx.com) según lo establecido en la Cláusula Vigésimo Cuarta del Contrato.
- d) Que señala su domicilio para todo tipo de notificaciones

relacionadas con el Contrato, el estipulado al final del Contrato.  
e) Que está capacitado técnica y legalmente para prestar el servicio de distribución con comercialización de gas natural en el domicilio del Usuario y/o Consumidor, en apego a las disposiciones legales, reglamentarias y de regulación aplicables, a las Condiciones Generales para la Prestación del Servicio (“CGPS”) mismo que puede consultarse en los Centros de Atención a Clientes señaladas en la factura del servicio y en la página [www.engiembx.com](http://www.engiembx.com) y a las tarifas vigentes aprobadas por la CRE (el “Marco Regulatorio”) .  
f) Que, al celebrar el Contrato, acepta expresamente los términos establecidos en la Solicitud.

II.-DECLARA EL USUARIO Y/O CONSUMIDOR, POR SU PROPIO DERECHO O POR CONDUCTO DE SU (S) APODERADO (S):

- a) Que es una persona física mayor de edad y que cuenta con la capacidad legal suficiente para la celebración del Contrato, o según el caso, es una persona moral legalmente constituida conforme las leyes mexicanas y su apoderado cuenta con las facultades legales suficientes para suscribir el Contrato.
- b) Que es su voluntad celebrar el Contrato con el Distribuidor y/o Proveedor para recibir el servicio de distribución con comercialización de gas natural en el domicilio descrito en la Solicitud, mismo que señala para todo tipo de notificaciones relacionadas con el Contrato (el “Domicilio”).
- c) Que para los mismos efectos del inciso anterior señala el número telefónico citado en la Solicitud.

EXPUESTO LO ANTERIOR, las partes sujetan el Contrato a las siguientes:

CLÁUSULAS

Primera.- Objeto:

El Distribuidor y/o Proveedor prestará el servicio de distribución con comercialización de gas natural en el Domicilio del Usuario y/o Consumidor, en los términos y condiciones del contrato y conforme al Marco Regulatorio, así mismo el Usuario y/o Consumidor se obliga a pagar como contraprestación los consumos y cargos generados Usuario y/o Consumidor en el periodo de facturación mensual, establecido de conformidad con los montos que se establezcan en la Lista de Precios y Tarifas aprobada por la CRE y publicada en el Diario Oficial de la Federación, misma que está a disposición y consulta de cualquier interesado en los establecimientos, oficinas y página electrónica del Distribuidor, en el entendido que los cargos antes mencionados podrán variar durante la vigencia del Contrato previa aprobación de la CRE. El Distribuidor y/o Proveedor deberá comunicar al Usuario y/o Consumidor sobre cualquier cambio en las tarifas con al menos 06 días naturales previos a que apliquen dichos cambios, mediante avisos en los Centros de Atención a Clientes.

El Usuario y/o Consumidor en este acto se obliga a que, previo a la prestación del servicio, se encuentra obligado a cumplir con la norma oficial mexicana NOM-002-SECRE-2010 vigente en materia de instalaciones de aprovechamiento, término que es definido en la cláusula Tercera del Contrato.

Segunda. - Solicitud de servicio:

Para la contratación del servicio se requerirá de manera previa el llenado de la Solicitud por parte del Usuario y/o Consumidor, la cual forma parte del Contrato, así como con la autorización de prestación de servicio por parte del Distribuidor. El Distribuidor y/o Proveedor dará respuesta a la solicitud de servicio del Usuario y/o Consumidor en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciba la misma, justificando su respuesta. El Distribuidor y/o Proveedor podrá no autorizar la solicitud en caso de que el Usuario y/o Consumidor tenga, al momento de solicitar el servicio, un adeudo anterior relacionado con la prestación del servicio por contrataciones anteriores. En caso de que el Usuario y/o Consumidor hubiera manifestado su aceptación a recibir comunicaciones a través de medios electrónicos, el Distribuidor y/o Proveedor podrá enviar su respuesta por tal medio al Usuario y/o Consumidor.

Tercera. - Propiedad y responsabilidad de las Instalaciones de Aprovechamiento:

Es propiedad exclusiva del Usuario y/o Consumidor, de conformidad con el Marco Regulatorio, el conjunto de tuberías, válvulas, accesorios, aparatos o sistemas de consumo apropiados para conducir gas natural desde las conexiones de salida del aparato medidor a los aparatos de consumo del Usuario y/o Consumidor (las “Instalaciones de Aprovechamiento”). El Usuario y/o Consumidor será responsable por cualquier falla, anomalía, desperfecto o siniestro derivado en las Instalaciones de Aprovechamiento; consecuentemente cualquier modificación, o reparación de tal Instalación, así como su verificación, será responsabilidad del Usuario y/o Consumidor y solo será válida si dichos desperfectos son imputables al mismo.

El Distribuidor y/o Proveedor llevará a cabo una inspección de la instalación de aprovechamiento propiedad del Usuario y/o Consumidor para asegurarse de que se encuentre en las condiciones de seguridad requeridas, incluyendo las condiciones de ventilación adecuadas de sus aparatos de consumo, lo anterior previa solicitud del Usuario y/o Consumidor y por única ocasión sin costo, en caso de que el Usuario y/o Consumidor haya contratado los servicios adicionales y/o de valor agregado a que se refiere la Cláusula Décima

Primera de este Contrato podrá solicitar se realice dicha inspección a entera discreción según los costos se indican en el Anexo Único del Contrato.

**Cuarta. - Propiedad y responsabilidad de la red de distribución:** Es propiedad exclusiva del Distribuidor y/o Proveedor el medidor, regulador, válvulas y tuberías desde el punto de recepción del gas hasta la conexión de salida del aparato medidor (la red).

Por consiguiente, el Distribuidor y/o Proveedor será responsable frente al Usuario y/o Consumidor por cualquier falla o anomalía, desperfecto o siniestro que ocurra en la red, siempre y cuando dichos daños y perjuicios le sean imputables y salvo en caso de culpa o negligencia inexcusable del Usuario y/o Consumidor o de cualquier tercero que ocasione la falla o anomalía, desperfecto o siniestro en la red.

El Usuario y/o Consumidor no deberá realizar ninguna modificación a las instalaciones propiedad del Distribuidor y/o Proveedor que se encuentren dentro de su domicilio o propiedad, o en su caso, en propiedad común, salvaguardando las instalaciones, equipos y tubería que se encuentren dentro del condominio o propiedad común, hasta el punto en que se encuentre el medidor, siendo responsable del buen uso de las instalaciones situadas dentro del condominio o en áreas comunes antes del medidor, y seguirá las recomendaciones que establezca el Distribuidor y/o Proveedor conforme al Marco Regulatorio.

El Usuario y/o Consumidor deberá liquidar los costos relacionados con el pago de daños causados por el Usuario y/o Consumidor o por tercera persona, al equipo, al aparato medidor, a los accesorios y/o a las instalaciones propiedad del Distribuidor y/o Proveedor ubicados en el inmueble del Usuario y/o Consumidor, cuando se trate de causas imputables a él, al costo del mercado al momento de realizarse la reparación, así como del gas natural perdido en caso de que se haya ocasionado una fuga.

En caso de que un Usuario y/o Consumidor incurra en el supuesto anterior, el costo de los daños estará disponible en los Centros de Atención a Clientes del Distribuidor y/o Proveedor.

Quinta. - Conexión del servicio:

El Distribuidor y/o Proveedor realizará la conexión correspondiente desde el punto de interconexión con el ducto de suministro más cercano del sistema de distribución hasta el inicio de las Instalaciones de Aprovechamiento del Usuario y/o Consumidor, ubicadas a la salida del medidor, la cual podrá corresponder a una conexión estándar o a una conexión no estándar en función de su longitud. La conexión estándar corresponderá a un ducto cuya longitud es de hasta 30 (treinta) metros e incluye el medidor, equipos e instalaciones requeridos, y la conexión no estándar corresponde a los ductos e instalaciones adicionales a los incluidos en la conexión estándar. Al respecto, serán aplicables los cargos de conformidad con la lista de tarifas vigentes, los cuales podrán ser aplicados por el Distribuidor/Proveedor en una o varias exhibiciones por punto de suministro a elección del Usuario y/o Consumidor según lo manifieste en el contrato de conexión correspondiente. Lo anterior, siempre y cuando no haya conexión preexistente, en cuyo caso sólo aplicará el cargo denominado desconexión/reconexión para el acceso al servicio.

Sexta. - Obligaciones del Distribuidor:

Sin perjuicio de las demás obligaciones y responsabilidades establecidas en las disposiciones jurídicas aplicables, así como en el Marco Regulatorio, son obligaciones y responsabilidades del Distribuidor:

- a) Prestar el servicio de distribución de forma eficiente, conforme a principios de uniformidad, homogeneidad, regularidad, seguridad y continuidad y, acatando los procedimientos de mantenimiento y seguridad requeridos por la CRE, de conformidad con lo establecido en el Marco Regulatorio.

- b) Ser responsable del mantenimiento y cualquier reparación por daños que sufran las instalaciones de su propiedad que forman parte de la red, con el objeto de mantenerlos en condiciones de seguridad y eficiencia.

- c) Contar con un servicio permanente de recepción de quejas y reportes de emergencia. En caso de aclaraciones, quejas o reclamaciones, el Usuario y/o Consumidor deberá dirigirse a cualquiera de los Centros de Atención a Clientes del Distribuidor y/o Proveedor de los cuales podrá revisar ubicación y horarios de atención dentro de la página de internet [www.engiembx.com](http://www.engiembx.com), o bien, comunicarse a los siguientes números telefónicos de **Atención a Clientes:** 55 9628 0351 o 800 000 6294 **Horario:** de lunes a jueves de 08:00 a 18:00 hrs. y viernes de 08:00 a 15:00 hrs. **Atención a emergencias:** 800 909 99 99 **Horario:** las 24 hrs., los 365 días del año.

El Distribuidor y/o Proveedor deberá proporcionar un número de reporte al Usuario y/o Consumidor con el que se identificará y dará seguimiento a la aclaración, queja o reclamación, las cuales serán atendidas por el Distribuidor y/o Proveedor en un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la recepción de estas. Si el Usuario y/o Consumidor no queda conforme o no recibe respuesta a su solicitud podrá ejercer su derecho de queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (la “LFPC”) y 68 del reglamento de la LFPC el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del Distribuidor y/o Proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones, hasta que se concluya dicho procedimiento.

Todo reporte de fuga o llamada de emergencia que pongan en peligro las instalaciones en donde se suministre el gas natural, serán atendidos de inmediato por el Distribuidor y/o Proveedor.

- d) Entregar mensualmente en el Domicilio del Usuario y/o Consumidor o por medios electrónicos (en caso de así haberlo manifestado en la Solicitud de servicio adjunta a Contrato), las facturas de consumo de gas natural que contienen los cargos facturados, por los conceptos que resulten aplicables a cada caso concreto de acuerdo a la lista de tarifas vigentes publicada en el Diario Oficial de la Federación, con un mínimo de 7 (siete) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento del mismo. El modelo de factura podrá ser consultado en el siguiente link [www.engiembx.com](http://www.engiembx.com).

El Distribuidor y/o Proveedor entregará, en su caso, a través de medios electrónicos la documentación fiscal y facturas electrónicas correspondientes, que den cumplimiento a la legislación aplicable.

Si el Usuario y/o Consumidor no presenta reclamación alguna en relación a la factura de consumo en un plazo máximo de 2 (dos) meses posteriores a la entrega del mismo, éste se considerará aceptado por el Usuario y/o Consumidor obligándose a pagar todos los conceptos establecidos en el mismo, y sin perjuicio de sus derechos en caso de error de medición por falla de medidor, descubierto ulteriormente y de las bonificaciones a las que sea acreedor el Usuario y/o Consumidor por las fallas o deficiencias, de

## CLÁUSULAS

conformidad con lo establecido en las CGPS.

En caso de no entregar la factura conforme a los plazos establecidos en este inciso, el Usuario y/o Consumidor y a consecuencia de esto el servicio de este se ve afectado, el Distribuidor y/o Proveedor deberá bonificar al Usuario y/o Consumidor, al expedir la factura inmediata siguiente una cantidad igual a 5(cinco) veces el importe del Servicio que hubiere estado disponible de no ocurrir la suspensión y que el Usuario y/o Consumidor hubiere tenido que pagar, en el siguiente periodo de facturación. Para calcular dicho importe se tomará como base el consumo medio del periodo de facturación anterior, la duración de la interrupción, el precio del Gas Natural más el Cargo por Servicio que corresponde al Grupo Tarifario Residencial vigentes al momento de la interrupción.

e) Abstenerse de realizar prácticas discriminatorias.

f) Informar y respetar las condiciones, precios, y plazos que se ofrecen dentro del Contrato, de conformidad con las CGPS, la lista de tarifas vigentes aprobada por la CRE y publicada en el Diario Oficial de la Federación y de acuerdo con los precios de gas natural vigentes.

### Séptima. - Obligaciones y responsabilidades del Usuario y/o Consumidor:

Son obligaciones y responsabilidades del Usuario y/o Consumidor, sin perjuicio de lo establecido en el Marco Regulatorio:

a) Pagar oportunamente el servicio de distribución con comercialización objeto del Contrato a más tardar en la fecha límite de pago, de conformidad con los cargos, conceptos y servicios que el Distribuidor y/o Proveedor establezca en las facturas de consumo de gas natural que correspondan, de conformidad con la lista de tarifas vigentes aprobada por la CRE y publicada en el Diario Oficial de la Federación, y el gas que consuma de acuerdo con los precios de gas natural vigentes, mismos que podrán ser consultados en los Centros de Atención a Clientes. El Usuario y/o Consumidor podrá optar por realizar dichos pagos en los Centros de Atención a Clientes o centros externos de cobro autorizados por el Distribuidor y/o Proveedor habilitados para recibir pagos, o bien, domiciliando sus pagos a través de una cuenta de cheques o ahorro en las instituciones bancarias con las que tenga convenio el Distribuidor, previa notificación por escrito de dicha cuenta por parte del Usuario y/o Consumidor según las indicaciones y formatos que se indiquen en los Centros de Atención a Clientes y/o al número del Centro de Atención Telefónica.

b) Mantener en condiciones de seguridad y eficiencia las Instalaciones de Aprovechamiento ubicadas en su domicilio y en áreas de propiedad común, las cuales deberán revisarse cada 5 (cinco) años o cuando la norma oficial mexicana NOM-002-SECRE-2010 vigente en materia de instalaciones de aprovechamiento lo indique.

c) Abstenerse de realizar, por sí mismo o por terceras personas, cualquier manipulación, modificación o reparación en el medidor y demás componentes de la red, lo anterior dado que el medidor o la red son propiedad del Distribuidor y/o Proveedor, por tanto, se prohíbe cualquier modificación, manipulación, reparación al medidor o red de distribución. El Usuario y/o Consumidor únicamente funge como depositario del medidor y en caso de requerir asistencia deberá de comunicarse al Centro de Atención a Clientes, dado que este no es responsable de mantener funcional, seguro y eficiente dicho medidor.

d) Evitar que se causen daños a la red, así como a los aparatos o dispositivos del Distribuidor y/o Proveedor que se encuentren en su domicilio, evitando interferir con el funcionamiento normal de éstos, salvo por causas no imputables al Usuario y/o Consumidor. En caso de que el Usuario y/o Consumidor llegara a encontrar algún defecto en la red, lo notificará al Distribuidor y/o Proveedor y este deberá atenderla en un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la recepción de estas. Todo reporte de fuga o llamada de emergencia que pongan en peligro las instalaciones en donde se suministre el gas natural, serán atendidos de inmediato por el Distribuidor y/o Proveedor.

e) Notificar al Distribuidor y/o Proveedor cualquier desperfecto, amenaza o fuga de gas natural en la red o en su instalación de aprovechamiento, al teléfono de emergencia que se señala en el Contrato y en las facturas de consumo. El Distribuidor y/o Proveedor deberá hacer la notificación en un plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la recepción de estas. Todo reporte de fuga o llamada de emergencia que pongan en peligro las instalaciones en donde se suministre el gas natural, serán atendidos de inmediato por el Distribuidor y/o Proveedor.

f) En el supuesto de que el Usuario y/o Consumidor extravíará o no reciba la primera factura de consumo en un plazo de 50 (cincuenta) días naturales después de la puesta en servicio, deberá notificarlo al Distribuidor y/o Proveedor a través del número de Servicio a Clientes señalado en el Contrato, o bien en los Centros de Atención a Clientes. En caso de que el Usuario y/o Consumidor no reciba su factura, el Usuario y/o Consumidor podrá acudir directamente a los Centros de Atención a Clientes del Distribuidor y/o Proveedor a solicitar copia de la factura de consumo, la cual se expedirá de forma gratuita, misma deberá contener fecha límite para el pago, así como los adeudos hasta ese momento generados con base en la última lectura que el Distribuidor y/o Proveedor haya efectuado al medidor correspondiente al domicilio del Usuario y/o Consumidor. Lo anterior con la finalidad de evitar cualquier cargo por incumplimiento de pago o la rescisión del Contrato, pues la no recepción de la factura de consumo no exime al Usuario y/o Consumidor de la obligación del pago.

g) El Usuario y/o Consumidor, deberá entregar una garantía, misma que será solicitada solo para servicio comercial y para servicio residencial en caso de que el Domicilio del Usuario y/o Consumidor donde se prestará el servicio tenga un antecedente de adeudo, manipulación del medidor de uso no autorizado del servicio. En virtud de lo anterior, el Usuario y/o Consumidor, entregará a la firma del Contrato una garantía al Distribuidor y/o Proveedor, con el objeto de garantizar el pago de cualquier adeudo que tuviere por la prestación del servicio. El Distribuidor y/o Proveedor podrá exentar total o parcialmente de la presentación de la garantía a aquellos Usuarios y/o Consumidores cuya calificación crediticia o por motivos comerciales así lo ameriten. Los criterios de exención serán de aplicación general y no indebidamente discriminatorios. Sin perjuicio de lo anterior, quedan exentos de garantía los Usuarios y/o Consumidores residenciales que contraten por primera vez el servicio.

h) En caso de que dicha fianza sea en efectivo o por medio de depósito, el Distribuidor se obliga a extender al Usuario y/o Consumidor un escrito de recepción de la garantía correspondiente por dicho concepto. La garantía requerida será depositada en los Centros de Atención a Clientes o establecimientos de pago autorizados por el Distribuidor y/o Proveedor.

i) Para efectos de prevención de accidentes y siniestros, el Usuario y/o Consumidor se obliga a permitir al personal del Distribuidor y/o Proveedor debidamente acreditado con identificaciones expedidas por éste, el libre acceso y la supervisión a sus instalaciones, desde el medidor hasta la red de servicio los 365 días del año las 24 horas del día, lo anterior en casos de emergencia o a solicitud expresa del Usuario y/o Consumidor.

j) Consumir gas natural exclusivamente en su Instalación de Aprovechamiento.

k) Abstenerse de hacer derivaciones de su tubería interior, ya sea para alimentar un número mayor de aparatos de consumo o para el uso de terceras personas, sin autorización del Distribuidor.

l) Reportar al Distribuidor y/o Proveedor las adiciones posteriores de equipos que incrementen sus consumos, a fin de actualizar el monto de la garantía de pago, en caso de que haya sido presentada al momento de la contratación.

Excluyente de responsabilidad: El Usuario y/o Consumidor podrá exceptuarse del cumplimiento de sus obligaciones en el Contrato sin incurrir en responsabilidad, siempre y cuando el incumplimiento se origine por Caso fortuito o fuerza mayor.

### Octava. - Cambio de domicilio:

Este contrato ampara el servicio de distribución de gas natural únicamente para el Domicilio del Usuario y/o Consumidor señalado en la Solicitud. En caso de cambio de domicilio, y de que el Usuario y/o Consumidor quiera seguir contando con el servicio de distribución, deberá realizar una nueva solicitud de contrato y presentarla en los Centros de Atención a Clientes, los cuales podrán ser consultados en la página Engie [www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com), sin que el presente Contrato pueda hacerse extensivo para otro domicilio. En el supuesto de que el Usuario y/o Consumidor realice una nueva solicitud, el Distribuidor y/o Proveedor dará respuesta a la misma en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que se reciba la misma.

El Usuario y/o Consumidor deberá dar aviso por escrito al Distribuidor y/o Proveedor por lo menos con 30 (treinta) días naturales de anticipación del cambio de domicilio para efectos de la terminación del Contrato. Asimismo, el Usuario y/o Consumidor deberá liquidar el consumo y los cargos aprobados por la CRE en la lista de tarifas vigentes que pueden ser consultadas en diario oficial de la federación a la fecha de la terminación, así como los adeudos preexistentes, si los hubiese, pudiendo hacerse efectiva la garantía otorgada por el Usuario y/o Consumidor, sin perjuicio del derecho del Distribuidor y/o Proveedor para reclamar el pago de los adeudos que no se alcancen a cubrir con dicha garantía, así como de las acciones legales que correspondan, que firmará el Usuario y/o Consumidor en los Centros de Atención a Clientes y podrá ser devuelta por medio de una transferencia bancaria o En caso de un remanente de dicha garantía el Distribuidor/Proveedor realizará la devolución de la misma por medio de una solicitud por medio de un cheque en un plazo de **5 días hábiles** posteriores a la fecha de presentación de solicitud de terminación del Contrato de Servicio por parte del Usuario y/o Consumidor. En caso de que el Proveedor incumpla con este plazo, pagara los intereses moratorios establecidas en las condiciones generales de la prestación del servicio.

Aunado a lo anterior, el Usuario y/o Consumidor, en su caso, podrá cambiar la titularidad del Contrato, siempre y cuando el nuevo Usuario y/o Consumidor reúna los requisitos establecidos en la Solicitud del servicio a que se refiere la cláusula segunda de este Contrato en los Centros de Atención a Clientes que se indican en la página oficial [www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com) y cuente con la autorización previa del Distribuidor y/o Proveedor. El Usuario y/o Consumidor deberá acreditar ser el legal propietario o poseedor del inmueble, debiendo cumplir con los requisitos establecidos en la Solicitud de Servicio a que se refiere la cláusula segunda del Contrato. Además de celebrar el Contrato correspondiente a la prestación del Servicio y entregar en su caso la garantía de conformidad a lo establecido en la cláusula séptima, inciso g) del Contrato.

El Usuario y/o Consumidor no podrá ceder ni transferir los derechos y obligaciones del Contrato, sin el consentimiento previo y por escrito del Distribuidor. En su caso, el Usuario y/o Consumidor deberá presentar por escrito la solicitud correspondiente y el Distribuidor

deberá dar respuesta a dicha solicitud dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción; transcurrido este plazo sin existir respuesta por parte del Distribuidor, se tendrá por autorizada la cesión correspondiente.

### Novena. - De la facturación:

Sujeto a lo establecido en las CGPS, el periodo de facturación será mensual, de acuerdo con los precios y tarifas vigentes. El Distribuidor y/o Proveedor entregará en el Domicilio del Usuario y/o Consumidor las facturas correspondientes con un mínimo de 7 (siete) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento, mismas que serán pagaderas a más tardar en la fecha límite de pago que aparezca en ellas.

Las facturas que el Distribuidor y/o Proveedor emita al Usuario y/o Consumidor cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes las cuales puede consultar en la página oficial del diario oficial de la federación <http://www.ordenjuridico.gob.mx/leyes.php#gsc.tab=0>, las CGPS y/o el portal electrónico del Servicio de Administración Tributaria <https://www.sat.gob.mx/normatividad/18912/leyes-fiscales>; mismas que incluyen el Código Fiscal de la Federación, Ley de Impuesto Sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado, entre otras. La información que en ellas se consigne incluirá como mínimo lo siguiente: a) Datos generales del Distribuidor; b) Datos de identificación del Usuario y/o Consumidor; c) Tipo de Usuario y/o Consumidor; d) Período de consumo; e) Fecha límite de pago; f) Identificación del aparato medidor; g) Lecturas inicial y final; h) Consumo real en metros cúbicos; i) Costo del gas; j) Cargo de distribución con comercialización; k) Cargo por servicio, que es el monto fijo que se aplica mensualmente para cada periodo de facturación; l) Consumo corregido, en su caso, por factor por presión; m) Poder(es) calorífico(s) aplicado(s); n) Impuesto al Valor Agregado; o) Monto total a pagar en moneda nacional; p) Lugar y fecha de expedición; q) Consumo histórico de los últimos doce meses, r) Fecha de corte por incumplimiento de pago; s) Teléfonos y dirección del centro de atención a Usuario y/o Consumidor; t) Teléfonos del centro de atención a urgencias; u) Marca distintiva para identificar una factura estimada, y cualquier otro dato que se deba incorporar de conformidad con las disposiciones legales aplicables, incluyendo lo establecido en la Cláusula Sexta, respecto a la entrega electrónica de documentación fiscal, que dé cumplimiento a la legislación aplicable.

### Décima. - Errores de facturación:

Los errores de facturación darán origen a su rectificación a la solicitud del consumidor o del proveedor. Una vez identificado el error el proveedor realizará el ajuste que sea necesario en un término no mayor a 10 días hábiles. El débito o crédito correspondiente será cargado o abonado por el proveedor en la factura inmediata siguiente.

Los errores de facturación comprenden lecturas de medidores incorrectas o errores efectuados por un representante del Distribuidor, como puede ser la aplicación de un cargo equivocado y/o un cálculo incorrecto. Los errores de facturación no incluyen fallas del medidor, uso no autorizado del mismo, o alteraciones por personas ajenas al Distribuidor. Los errores aritméticos o de cálculo podrán corregirse a solicitud de cualquiera de las partes, y una vez determinado el error, el Distribuidor y/o Proveedor procederá a emitir la nota de crédito o débito que corresponda. Cuando la corrección sea a favor del Usuario y/o Consumidor, éste elegirá entre el reintegro de la diferencia en efectivo o la compensación a su cuenta.

### Décima Primera. - Servicios adicionales o de valor agregado:

Sujeto a lo establecido en los anexos del Contrato, el Distribuidor y/o Proveedor podrá prestar servicios adicionales al servicio de distribución con comercialización objeto del Contrato, por sí o por interpósita persona, únicamente cuando hayan sido solicitados y aceptados de manera expresa y por escrito del Usuario y/o Consumidor en el **Anexo Único** del Contrato.

El Distribuidor y/o Proveedor es responsable frente al Usuario y/o Consumidor por las acciones de terceros contratados por este o que actúen en su representación.

Las Partes acuerdan que los servicios a que se refiere esta cláusula se prestaran de conformidad a los términos y condiciones señalados en el **Anexo Único** del Contrato, en el que se establece los servicios a prestar y su precio. Los servicios serán facturados de manera desglosada en la factura del servicio de distribución con comercialización, y la contratación o cualquier incumplimiento de los servicios adicionales, no condiciona de manera alguna la prestación del servicio de distribución con comercialización objeto del Contrato.

### Décima Segunda. - Suspensión del servicio sin responsabilidad:

El Distribuidor y/o Proveedor podrá interrumpir el servicio de distribución de gas natural sin incurrir en responsabilidad, siempre y cuando la interrupción se origine por:

a) Caso fortuito o fuerza mayor.

b) Por alteración del medidor y/o de la instalación de aprovechamiento y/o uso no autorizado del servicio.

c) Fugas o fallas en las Instalaciones de Aprovechamiento, o mala operación de estas.

d) La necesidad de realizar trabajos de mantenimiento, ampliación o modificación de la red, previo aviso al Usuario y/o Consumidor, el cual se dará con no menos de cuarenta y ocho horas de anticipación al inicio de los trabajos respectivos, indicándose el día, hora y duración de la suspensión del servicio y la hora en que se reanudará el mismo.

e) Por atraso en el pago de una factura de consumo dando aviso



## CLÁUSULAS

previo de suspensión del servicio al Usuario y/o Consumidor otorgándole un plazo de 5 (cinco) Días Hábiles para efectuar el pago. En este caso, el servicio se reanudará siempre y cuando el Usuario y/o Consumidor en un plazo de 30 (treinta) Días a partir de la fecha de suspensión solicite la reconexión del servicio y liquide el adeudo y el cargo denominado desconexión/reconexión, de conformidad con la Lista de Precios y Tarifas vigente, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Cuando el Distribuidor y/o Proveedor haya desconectado físicamente las instalaciones del Usuario y/o Consumidor, este último podrá solicitar la reconexión, previa liquidación de los cargos pendientes. El Distribuidor y/o Proveedor reconectará el Servicio al Usuario y/o Consumidor dentro de los 5(cinco) Días Hábiles posteriores a la liquidación de los cargos aplicables. La solicitud de reconexión a que se refiere esta cláusula se puede solicitar en los Centros de Atención Telefónica o acudir directamente a los Centros de Atención a Clientes que refiere el Contrato.

f) En caso de que el medidor o las Instalaciones de Aprovechamiento representen un peligro o riesgo, puedan perjudicar a terceros o no cumplan con las leyes, reglamentos y normas oficiales vigentes aplicables y de acuerdo a una inspección realizada por un técnico para validar dicha instalación.

g) Orden de cualquier autoridad competente

En caso de que el Distribuidor y/o Proveedor suspenda el servicio de distribución de gas natural por cualquier otra causa distinta a las establecidas en la presente cláusula y que sea atribuible al Distribuidor, éste deberá notificar al Usuario y/o Consumidor al expedir la factura de consumo respectivo, una cantidad igual a cinco veces el importe del servicio que hubiere estado disponible de no ocurrir la suspensión. Cuando la interrupción se origine por los trabajos necesarios para el mantenimiento, ampliación o modificación de la red, el Distribuidor y/o Proveedor lo informará al Usuario y/o Consumidor a través de medios de comunicación que aseguren la notificación de la interrupción del servicio en la localidad respectiva.

En cualquier caso, dicho aviso se dará cuando menos cuarenta y ocho horas antes del inicio de los trabajos respectivos, indicándose el día, hora y duración de la suspensión del servicio y la hora en que se reanudará debiéndose indicar con claridad los límites del área afectada. Sin perjuicio de lo anterior, el Distribuidor y/o Proveedor procurará que los trabajos antes mencionados se hagan en las horas y días en que disminuya el consumo de gas natural, para afectar lo menos posible al Usuario y/o Consumidor.

Tanto el Usuario y/o Consumidor como el Distribuidor y/o Proveedor podrán invocar como excluyentes de responsabilidad el Caso Fortuito o Fuerza Mayor que afecte el cumplimiento de sus obligaciones al amparo del Contrato de conformidad a lo establecido en el numeral 18 de las CGPS.

### Décima Tercera. - Vigencia:

El Contrato estará vigente por un tiempo indefinido. El Usuario y/o Consumidor lo podrá dar por terminado sin penalización alguna, previa notificación por escrito al Distribuidor y/o Proveedor en los Centros de Atención a Clientes que refiere el Contrato de conformidad con lo siguiente: i) haciendo uso de su derecho a revocar su consentimiento establecido en el artículo 56 de la LFPC 5 (cinco) días hábiles posteriores a la firma del Contrato, o ii) con por lo menos con 30 días (treinta días) naturales de anticipación. El Usuario y/o Consumidor deberá estar al corriente de todas sus obligaciones de pago o liquidarlas al momento de la notificación, o de lo contrario estás mantendrán su vigencia hasta que se cumplan totalmente. Una vez pasados los 30 días (treinta días) naturales que refiere la presente cláusula el Distribuidor y/o Proveedor previa identificación, retirará el medidor y dejará las instalaciones de su propiedad en condiciones de seguridad y no podrá hacer efectivo ningún cobro adicional. En caso de que el Usuario y/o Consumidor no reciba respuesta por parte del Distribuidor y/o Proveedor y siempre y cuando haya notificado en los términos de esta Cláusula, el Distribuidor y/o Proveedor deberá bonificar al Usuario y/o Consumidor en caso de que se continúe con la prestación del servicio, a la cuenta que designe el Usuario y/o Consumidor en el plazo de 30 (treinta) días hábiles.

El Usuario y/o Consumidor tendrá derechos a revocar su petición de terminación anticipada hasta 5 (cinco) días hábiles previos a la fecha efectiva de terminación.

### Décima Cuarta. - Rescisión:

Cualquiera de las partes podrá en cualquier momento rescindir el Contrato. En el supuesto de incumplimiento por alguna de las partes, se rescindirá el contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa, mediante aviso por escrito con 30 (treinta) días naturales de anticipación que se envíe a la parte en incumplimiento, siempre y cuando la parte solicitante haya cumplido en tiempo y forma con las obligaciones del Contrato.

El Usuario y/o Consumidor está obligado a permitir el acceso a su domicilio para que el Distribuidor y/o Proveedor retire el medidor y deje, en su caso, las instalaciones de su propiedad en condiciones de seguridad.

La rescisión del Contrato no liberará a las partes de cualquier obligación preexistente de acuerdo con el mismo.

### Décima Quinta. - Supervisión y medición:

Para efectos de supervisión y medición, el Usuario y/o Consumidor conviene en permitir en horas hábiles, el acceso irrestricto al medidor, a los empleados, contratistas y representantes del Distribuidor y/o

Proveedor quienes deben acreditarse como tales mediante identificaciones expedidas al efecto por el Distribuidor, para realizar la lectura, llevar a cabo reparaciones o, retirar el medidor en su caso. Para los anteriores efectos, el Distribuidor y/o Proveedor deberá notificar previamente al Usuario y/o Consumidor en el domicilio de este con por lo menos 5 (cinco) días de anticipación, salvo que se trate de una emergencia.

En caso de no permitir el acceso a la toma de lectura por parte del proveedor esta podrá ser estimada para generar la facturación correspondiente provocando que no sea un consumo real. Asimismo, en caso de que el Usuario y/o Consumidor no permita el acceso a personal del Distribuidor y/o Consumidor deberá cubrir el costo total del medidor, sin perjuicio de las acciones legales que el Distribuidor y/o Consumidor pueda ejercitar.

### Décima Sexta. - Adeudos:

a) En el supuesto de que el Usuario y/o Consumidor incumpla con el pago que deba realizar conforme a lo establecido en el factura por concepto del servicio objeto del Contrato, el Distribuidor y/o Proveedor podrá suspender el servicio de distribución con comercialización de gas natural, y el Usuario y/o Consumidor deberá permitir el acceso irrestricto al medidor al personal autorizado por el Distribuidor, previa identificación, para que lleve a cabo los trabajos necesarios para la desconexión del medidor y suspensión del servicio de gas natural. Lo anterior conforme a lo establecido en la cláusula décima segunda del Contrato.

b) El Distribuidor y/o Proveedor hará efectiva la garantía, previo requerimiento de pago que por escrito se notifique al Usuario y/o Consumidor con 10 (diez) días hábiles de anticipación.

c) Cuando se haya efectuado la desconexión del servicio por causas imputables al Usuario y/o Consumidor, mediante el retiro del medidor o cualquier mecanismo de desconexión que no permita el paso del gas natural, sin que haya mediado rescisión del Contrato y éste desee reconectarse, deberá liquidar los adeudos preexistentes y los intereses generados, así como el cargo desconexión/reconexión denominado así en la lista de tarifas vigentes y, en su caso, además restituir la garantía existente; dichos gastos estarán debidamente acreditados en las facturas de consumo. El Distribuidor y/o Proveedor reanudará el servicio dentro de los 2 (dos) días hábiles posteriores a la liquidación de los cargos aplicables. Para tal efecto, es necesario que el Usuario y/o Consumidor designe a una persona mayor de edad, que se encuentre en el domicilio, para la reanudación del servicio de suministro de gas natural.

El cálculo de los intereses a que hace referencia el párrafo anterior se hará aplicando a los importes adeudados, la tasa diaria TIIE anual (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio determinada por el Banco de México y que puede ser consultada en <https://www.banxico.org.mx>), o la que en el futuro sea utilizada como referencia por la banca mexicana, tomando la del primer día del mes multiplicada por 1.5 (uno punto cinco) veces, a partir de la fecha en que debió ser efectuado el pago y hasta la fecha de su pago efectivo.

### Décima Séptima. - Del Medidor:

El Distribuidor y/o Proveedor instalará un medidor de su propiedad que cumpla con la norma oficial mexicana aplicable NOM-014-SCFI-1997 o la que esté vigente, para la medición del gas natural consumido por el Usuario y/o Consumidor. La cantidad de gas recibida por el Usuario y/o Consumidor en su instalación de aprovechamiento será medida y registrada en forma continua en el aparato medidor instalado por el Distribuidor. La lectura correspondiente será tomada periódicamente por éste o por personas debidamente autorizadas por el mismo, y la unidad de medición será el metro cúbico. Dicha medición será utilizada para efectos de la facturación. El Distribuidor y/o Proveedor llevará a cabo la medición en días hábiles y con una periodicidad mensual, debiendo dar aviso al Usuario y/o Consumidor con por lo menos 5 (cinco) días de anticipación en el domicilio de este

Las mediciones efectuadas serán obligatorias para ambas partes, excepto en el caso de error evidente. De cualquier manera, y sin perjuicio del derecho subsecuente de cada parte de demostrar error evidente en las mediciones, éstas deberán regir para los fines de los volúmenes consignados en la factura. Entendiéndose por Error evidente: La diferencia en la toma y/o reporte de las lecturas de las que presenta el medidor.

En los casos en que los medidores que dan suministro a diferentes viviendas se encuentren agrupados en algún punto central, se señalará claramente a qué Usuario y/o Consumidor da servicio cada uno de ellos, identificado con el número de medidor que aparezca en el sistema de facturación del Distribuidor.

En caso de que cualquiera de las partes considere que existe un mal funcionamiento en los equipos de medición, el Distribuidor y/o Proveedor revisará, calibrará y adecuará dichos equipos, ya sea por sí mismo o contratando los servicios de una empresa especializada independiente. En caso de que el Distribuidor y/o Proveedor sea el que revise, calibre, adecue o, reemplace dichos equipos, será sin costo alguno para el Usuario y/o Consumidor siempre y cuando la falla de que se trate no sea por una causa fehacientemente imputable al Usuario y/o Consumidor; en caso contrario este último deberá absorber los gastos y costos que se generen a valor del mercado por las verificaciones, reparaciones y/o remplazo del medidor. El Usuario y/o Consumidor podrá solicitar al Distribuidor y/o Proveedor que la verificación del medidor se realice en su presencia, la cual se efectuará en el domicilio del Distribuidor, taller del fabricante del medidor o laboratorio de calibración. El Distribuidor y/o Proveedor no

podrá retirar el medidor sin previo aviso al Usuario y/o Consumidor.

Al solicitar una prueba de verificación del medidor, el Usuario y/o Consumidor realizará un depósito por concepto de prueba de medidor de conformidad con la Lista de Precios y Tarifas vigente, publicada en el Diario Oficial de la Federación y que estará a su disposición en los Centros de Atención a Clientes del Distribuidor y/o Proveedor, el depósito podrá realizarse en los Centros de Atención a Clientes o centros externos de cobro autorizados por el Distribuidor y/o Proveedor habilitados para recibir pago. Este depósito sólo será rembolsado al Usuario y/o Consumidor cuando el medidor registre discrepancias de medición superiores al  $\pm 2\%$  (más-menos dos por ciento), mismo que se verá reflejado en su siguiente factura o a elección del Usuario y/o Consumidor mediante deposito a cuenta bancaria de este o en cheque a su nombre, en un plazo no mayor a 1 (un) mes.

El Usuario y/o Consumidor también tendrá la opción, a su exclusivo costo, de solicitar al Distribuidor y/o Proveedor que el medidor asignado para su domicilio sea revisado por un tercero especializado en la materia, a fin de satisfacer la verificación solicitada, siempre y cuando ésta se realice en presencia del personal que designe el Distribuidor.

Dicha petición deberá realizarse por medio de solicitud por escrito entregada en los Centros de Atención a Clientes, dirigida al área de medición, la cual deberá contener el detalle de los motivos para esta petición, a fin de satisfacer la verificación solicitada, así como una propuesta de fecha y hora de revisión en días y horas hábiles, el Distribuidor y/o Proveedor deberá dar respuesta en el periodo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la recepción de las solicitudes.

En la visita de revisión de medidores a que se refiere el párrafo anterior, se presentará un técnico debidamente identificado portando uniforme, gafete y orden de trabajo.

### Décima Octava. - Procedimiento de estimación:

El Distribuidor y/o Proveedor podrá facturar al Usuario y/o Consumidor por el consumo estimado durante un período de facturación, y hacer las correcciones necesarias en una factura subsecuente después de que la lectura del medidor haya sido llevada a cabo. El consumo estimado será calculado tomando en consideración el consumo establecido en las facturas previas del Usuario y/o Consumidor y en sus características generales de operación. Los ajustes hacia arriba o hacia abajo de la lectura del consumo real del Usuario y/o Consumidor serán reflejados en la siguiente factura, entregada después de que la lectura del medidor pueda llevarse a cabo, y estarán basados en la lectura real del medidor aplicada al período durante el cual el consumo fue estimado.

Si por cualquier motivo el aparato medidor interrumpiere su funcionamiento o hubiese impedimento para garantizar la lectura correcta, incluso si el Usuario y/o Consumidor no le permite al Distribuidor y/o Proveedor la entrada para realizar la lectura del medidor, el Distribuidor y/o Proveedor podrá calcular la cantidad de gas consumido durante el periodo que dure dicha interrupción o impedimento y el cálculo de estimación se llevará acabo de acuerdo con el párrafo que antecede.

En caso de que un Usuario y/o Consumidor no cuente con periodos previos de consumo, la estimación corresponderá al promedio de consumo del total de Usuarios y/o Consumidores residenciales del Distribuidor y/o Proveedor. Lo anterior en el entendido que se realizarán hasta por un periodo máximo de 6 (seis) meses consecutivos de conformidad a lo señalado en las CGPS.

### Décima Novena. - Garantía:

La garantía a que se refiere la Cláusula Séptima inciso g) del Contrato, que el Distribuidor y/o Proveedor podrá solicitar al Usuario y/o Consumidor, será equivalente al monto de la factura de los 2 (dos) meses de mayor consumo en el último año o a falta de ello, la estimación de la misma con base en el perfil de carga que corresponda al grupo tarifario en el que se clasifique al Usuario y/o Consumidor. El Distribuidor y/o Proveedor podrá solicitar al Usuario y/o Consumidor que actualice dicha garantía cuando ésta sea insuficiente para cubrir los 2 (dos) meses de consumo mencionados. Para tales efectos, el Usuario y/o Consumidor podrá presentar depósito en efectivo, fianza o carta de crédito.

El Distribuidor y/o Proveedor podrá hacer efectiva la garantía otorgada por el Usuario y/o Consumidor, aún y cuando el Contrato termine por cualquier causa, cuando el Usuario y/o Consumidor tenga cualquier adeudo vencido por cualquiera de los conceptos señalados en la factura de consumo.

En caso de que el Usuario y/o Consumidor solicite al Distribuidor y/o Proveedor la terminación del Contrato, y la garantía haya sido presentada como depósito en efectivo, el Distribuidor y/o Proveedor efectuará la devolución al Usuario y/o Consumidor de su garantía dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la solicitud de terminación, siempre y cuando no exista adeudo alguno a cargo del Usuario y/o Consumidor.

Si el Distribuidor y/o Proveedor no realiza la devolución en tal periodo, pagará, en su caso, los intereses moratorios establecidos en este Contrato.

Si la garantía fue presentada como póliza de fianza o carta de crédito y no existieran adeudos pendientes por parte del Usuario y/o Consumidor, el Distribuidor y/o Proveedor emitirá la constancia

CLÁUSULAS

correspondiente para que el Usuario y/o Consumidor reclame la liberación de la Póliza de fianza o carta de crédito ante la institución correspondiente.

En caso de que exista adeudo a cargo del Usuario y/o Consumidor, el Distribuidor y/o Proveedor aplicará el depósito o en su caso hará efectiva la garantía, previo requerimiento de pago que por escrito se notifique en el domicilio del Usuario y/o Consumidor con un plazo de 10 (diez) días hábiles previos a la ejecución.

Vigésima. - Cargos por Conexión:

a) El Usuario y/o Consumidor se obliga a cubrir el Cargo por Conexión establecido en la Lista de Precios y Tarifas aprobada por la CRE y publicada en el Diario Oficial de la Federación, el cual podrá ser aplicado en una o varias exhibiciones. El Distribuidor y/o Proveedor cobrará y desglosará tal cargo en sus facturas de consumo, y los mismos serán debidamente comprobables. Lo anterior, siempre y cuando no haya una conexión preexistente en el domicilio del Usuario y/o Consumidor, en cuyo caso sólo aplicará el cargo definido como desconexión/reconexión, para el acceso al servicio.

b) El Usuario y/o Consumidor podrá verificar el importe del cargo por conexión en las tarifas autorizadas.

Vigésima Primera. - Subdivisión del Domicilio del Usuario y/o Consumidor:

El Usuario y/o Consumidor deberá solicitar al Distribuidor y/o Proveedor un nuevo servicio cuando se pretenda subdividir la

propiedad en donde se encuentra instalado un medidor, con el objeto de que el Distribuidor y/o Proveedor haga las conexiones respectivas y se presente la solicitud de servicio para la celebración de los contratos correspondientes con el nuevo Usuario y/o Consumidor. La falta de aviso previo al Distribuidor y/o Proveedor en relación con la subdivisión del predio le otorgará el derecho de suspender el servicio sin obligación o responsabilidad a su cargo, previo aviso por escrito al Usuario y/o Consumidor.

Vigésima Segunda. - Protección de datos personales::

El Distribuidor y/o Proveedor manifiesta que los datos personales del Usuario y/o Consumidor se recaban y tratan de manera lícita, conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, observando los principios de licitud, consentimiento, calidad, información, proporcionalidad y responsabilidad previstos en dicha Ley. El aviso de privacidad integral se podrá consultar en nuestra página de Internet [www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com) y está disponible para su consulta en nuestros Centros de Atención a Clientes.

Vigésima Tercera. - Jurisdicción:

Las partes están de acuerdo en que el cumplimiento y la interpretación del Contrato se regirá por la Ley de Hidrocarburos, el Reglamento de las Actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos, la Ley Federal de Protección al Consumidor, las Disposiciones administrativas de carácter general en materia de protección al usuario final de bajo consumo de gas natural y cualquier otra disposición que expidan los órganos reguladores coordinados en materia energética. En todo lo no dispuesto por estos ordenamientos,

se remitirán a la legislación civil y mercantil de los Estados Unidos Mexicanos.

Las Partes convienen desde ahora en someter cualquier controversia de índole legal que se suscite con motivo de la interpretación y cumplimiento del Contrato, a la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor y de subsistir éstas, a los Tribunales competentes en el domicilio del Usuario y/o Consumidor dónde se preste el servicio, renunciando para tal efecto, a cualquier otro fuero y jurisdicción que por razón de su domicilio pudiese corresponderles en el presente o en el futuro.

Vigésima Cuarta. - Del Ejemplar de los términos y condiciones para la prestación del servicio:

Las CGPS y las tarifas vigentes estarán a disposición del Usuario y/o Consumidor en las oficinas del Distribuidor y/o Proveedor y en su página electrónica. En caso de discrepancia entre las disposiciones legales, reglamentarias y de regulación aplicables, y los términos y condiciones para la prestación del servicio vigentes, prevalecerán las primeras y si hubiese discrepancia entre el Contrato y dichos términos y condiciones para la prestación del servicio vigentes prevalecerán éstas últimas.

El Contrato de adhesión deja sin efecto y sustituye a cualquier otro contrato o acuerdo que con anterioridad hubiera celebrado el Usuario y/o Consumidor para el suministro de gas natural en el inmueble señalado en la solicitud.

El modelo de este Contrato fue registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 123465 de fecha 10 días del mes de 10 de 2020 cualquier variación del presente contrato en perjuicio del consumidor se tendrá como no puesta.

Las Partes acuerdan que es su intención perfeccionar el Contrato y sus Anexos mediante la firma autógrafa digital, conforme a la legislación aplicable incluyendo el Código de Comercio así como el Código de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos relativos a las pruebas por medio de mensajes de datos, por lo que las Partes reconocen que los métodos tecnológicos utilizados para firmar el Contrato, son suficientes para identificar de forma inequívoca a los firmantes, de manera fiable pues el método cuenta con herramientas tecnológicas suficientes para demostrar la atribución del firmante, integridad del Contrato y sus Anexos y accesibilidad para ulterior consulta cumpliendo así con la Norma Oficial Mexicana 151-SCFI 2016 para Mensajes de Datos y Comunicaciones Certificadas.

En testimonio de lo anterior, las Partes conociendo el alcance legal del Contrato, firman de conformidad de manera electrónica el día 23/01/2020, en San Miguel de Allende. Manifestando su conformidad para que el documento con firmas electrónicas sea plenamente vinculante y obligatorio.

Ronald Alfons  
Usuario y/o Consumidor

RAZÓN SOCIAL: TRACTEBEL S.A., de C.V.

N° REGISTRO PROFECO: 12346 de fecha 10 de 10 de 2020

ZONA GEOGRÁFICA: MX02

PERMISO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL:G/027/D15/97 DE FECHA 03 DE SEPTIEMBRE DE 1998, QUE FUE OTORGADO A SU FAVOR POR LA CRE.

Blvd. M. Ávila Camacho #36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11000

R.F.C: TCN970918FX7

ENGIE

Victor Jose Jimenez Rosas  
Representante legal del Distribuidor y/o Proveedor

Alvaro manuel Corona Aranda  
Representante legal del Distribuidor y/o Proveedor

EMERGENCIAS: 800 909 99 99 (las 24 hrs.)  
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: 55 9628 0351 o 800 000 6294  
Horario: Lun. a Vie. de 8:00 hrs. a 20:00 hrs. y Sáb. de 9:00 hrs. a 14:00 hrs.

AVISO DE PRIVACIDAD

TUTEN LAB, en adelante referidas como "ENGIE" con domicilio en Blvd. M. Ávila Camacho #36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11000, es responsable del tratamiento de sus datos personales.  
**Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:**  
Proveer los servicios y productos requeridos por usted, Informar sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido por el Usuario y/o Consumidor, dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros Usuarios y/o Consumidores, mercadotecnia, publicidad o prospección comercial, atender los reportes de emergencia recibidos, evaluar la calidad del servicio y realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.  
El aviso de privacidad integral se podrá consultar en nuestra página de Internet [www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com) y está disponible para su consulta en nuestros Centros de Atención a Clientes.

Anexo de Servicios Adicionales y/o Servicios de valor agregado

"SERVI2"

DEFINICIÓN

**SERVI2** es un servicio de asistencia proporcionado a través del intermediario que el Distribuidor designe para proveer en el Domicilio del Usuario los alcances que se describen en el Manual de Bienvenida que le ha sido entregado al momento de la firma del Contrato, cuyos términos y condiciones se encuentra disponibles para su consulta en la página <https://www.engiemexico.com>

Al contratar **SERVI2** el Usuario contará con un periodo de prueba gratuito de 30 (treinta) días naturales contados a partir de que reciba su primera factura por el Contrato, una vez que concluya el periodo de prueba, tendrá el costo que se detalla en el Manual de Bienvenida, mismo que será desglosado y reflejado en la factura del servicio de distribución con comercialización de gas natural.

Para aclaración de dudas o mayor información sobre **SERVI2**, se pone a su disposición el número: **800 5608 738** donde también podrá solicitar los servicios de asistencias de **SERVI2**.

El Usuario podrá cancelar **SERVI2** en el momento que así lo desee, ya que **SERVI2** no cuenta con plazos forzosos, la contratación o cancelación de **SERVI2** no condiciona de forma alguna la prestación del servicio de distribución con comercialización de gas natural contratado con el Distribuidor.

Expresamente manifiesto que: ☒ Acepto el servicio ☐ No acepto el servicio

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVI2

1. DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos y Condiciones, los términos que comienzan con mayúsculas y que no estén definidos dentro del texto del mismo tendrán el significado que se menciona a continuación, pudiendo ser utilizados en estos Términos y Condiciones tanto en singular como en plural:

**Contrato:** Contrato de prestación del servicio de distribución con comercialización de gas natural celebrado entre el Distribuidor y el Cliente.

**Domicilio del Cliente:** Ubicación física del inmueble en el que se preste el servicio de distribución de gas natural por ENGIE.

**ENGIE y/o Distribuidor:** Grupo económico que agrupará a las empresas NATGASMEX, S.A. de C.V., TRACTEBEL DIGAQRO, S.A. de C.V., TRACTEBEL DGJ, S.A. de C.V., TRACTEBEL GNP, S.A. de C.V., TAMAULIGAS, S.A. de C.V., CONSORCIO MEXIGAS S.A. de C.V., todas ellas titulares de permisos de distribución de gas natural otorgados por la Comisión Reguladora de Energía.

**Producto SERVI2:** Los Servicios de intermediación de la asistencia que será prestada en el Domicilio del Cliente de conformidad con los alcances establecidos en estos Términos y Condiciones.

**Prestador de Servicios:** ENGIE Marketplace, S.A de C.V. "ENGIE" o la (s) empresa (s) que esta designe, para llevar a cabo ante el Cliente la prestación, administración, operación ejecución y seguimiento de SERVI2. El servicio de asistencia que se otorga no es un contrato de seguro por lo que la empresa que ENGIE designe para llevar a cabo ante el cliente la prestación del servicio, debe contar con una Póliza de Seguro de Rembolso o Exceso de Pérdida, para respaldar la suficiencia de los recursos en el cumplimiento de sus obligaciones. Los derechos del Consumidor respecto del Servicio de Asistencia se encuentran protegidos en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de que ENGIE seleccione o indique algún prestador o especialista diverso al establecido en estos términos y Condiciones, deberá de notificarlo al Cliente en su Factura, siendo ENGIE responsable ante el Cliente hasta en tanto no notifique al Prestador de Servicios anterior al cambio.

**Términos y Condiciones:** Los alcances y condiciones que se describen en el presente documento con relación al SERVI2.

**Usuario y/o Cliente:** Persona física o moral titular del Contrato.

2. OBJETO

El objeto de estos Términos y Condiciones es establecer el alcance del Producto Servi2. El Prestador de Servicios designado por ENGIE proporcionará a los Clientes de ENGIE el Producto Servi2 en el Domicilio del Cliente, de conformidad con los alcances y especificaciones establecidos en estos Términos y Condiciones para los Estados de Puebla, Tlaxcala y Querétaro, Tamaulipas, Jalisco y Estado de México.

3. ALCANCE DEL PRODUCTO SERVI2

Para los Clientes cuya instalación inicial del medidor de gas natural, propiedad de ENGIE, tenga menos de 1 (un) año de haberse realizado (los "PREMIUM CN" ), se les proporcionarán los siguientes servicios (los "Servicios PREMIUM CN"):

**Asistencia de aparatos de uso de gas natural:** mantenimiento correctivo por descompostura de los aparatos que operen con gas natural con una antigüedad menor a 8 (ocho) años. Hasta 2 (dos) eventos al año con límite de \$1,500.00 (Unos mil quinientos pesos 00/100 M.N.) más IVA por evento.

**Asistencia hogar:** envío de especialista en caso de emergencia en plomería, cerrajería, vidriería y electricidad, para reparaciones imprevistas en el Domicilio del Cliente. Limitado a 4 (cuatro) eventos por año con un límite de \$750.00 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) más IVA, por evento.

**Asistencia médica consistente en:**

- Orientación médica telefónica. (Incluye orientación psicológica y/o nutricional).
- Envío de médico al Domicilio del Cliente (costo preferencial de consulta de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.
- Traslado médico terrestre por emergencia sin costo hasta 2 (dos) eventos al año, traslados adicionales a un precio preferencial.

Para los Clientes cuya instalación inicial del medidor de gas natural propiedad de ENGIE tenga más de 1 (uno) año de haberse realizado (los "PREMIUM"), además de los Servicios PREMIUM CN se beneficiarán de los siguientes servicios:

**Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento ("RAIA"):** para garantizar que la instalación de gas natural en su domicilio se encuentra en buen estado. Esta revisión, se podrá realizar anualmente y deberá de ser programada mediante cita previa.

**Asistencia Gas Natural:** reparación de fugas de gas y emergencias en instalaciones de gas natural del Cliente. Hasta 4 (cuatro) eventos al año con límite de \$750 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) más IVA, por evento (conjuntamente los "Servicios PREMIUM Adicionales").

Los Servicios PREMIUM CN y los Servicios PREMIUM Adicionales serán conjuntamente denominados como los "Servicios". El plazo de 1 (un) año al que se hace referencia en esta cláusula, se contará a partir de la fecha de la puesta en servicio de la correspondiente instalación interna de Gas Natural.

ENGIE tenga más de 1 (uno) año de haberse realizado (los "PREMIUM"), además de los Servicios PREMIUM CN se beneficiarán de los siguientes servicios:

**Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento ("RAIA"):** para garantizar que la instalación de gas natural en su domicilio se encuentra en buen estado. Esta revisión, se podrá realizar anualmente y deberá de ser programada mediante cita previa.

**Asistencia Gas Natural:** reparación de fugas de gas y emergencias en instalaciones de gas natural del Cliente. Hasta 4 (cuatro) eventos al año con límite de \$750 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) IVA incluido, por evento (conjuntamente los "Servicios PREMIUM Adicionales").

Los Servicios PREMIUM CN y los Servicios PREMIUM Adicionales serán conjuntamente denominados como los "Servicios".

El plazo de 1 (un) año al que se hace referencia en esta cláusula, se contará a partir de la fecha de la puesta en servicio de la correspondiente instalación interna de Gas Natural.

4. ENTREGA DE MANUAL DE BIENVENIDA

ENGIE estará obligado a comunicar al Cliente los beneficios del producto SERVI2, mediante la entrega de un kit de bienvenida (el "Manual de Bienvenida"). Dicho Manual será entregado al momento de firma del Contrato y en caso de aceptación del producto SERVI2.

El Manual de Bienvenida, deberá constar de manera enunciativa más no limitativa de:

- Un folleto con los beneficios del producto "SERVI2",
- Una tarjeta informativa con los números de contacto para la solicitud de las asistencias.
- Una copia de estos Términos y Condiciones.
- Anexo de Contraprestación Servi2.
- Carta informativa con la presentación de Servi2.

5. CONTRAPRESTACIÓN

El Cliente pagará como contraprestación por el producto SERVI2, las cantidades que se describen en el Anexo de Contraprestación de estos Términos y Condiciones.

En caso de que ENGIE realice cualquier cambio y/o actualización a los precios del producto SERVI2, notificará al Cliente dicha situación por los medios de comunicación que considere pertinentes.

6. PAGO DEL PRODUCTO SERVI2

El cobro del Producto SERVI2 será integrado en la FACTURA emitida de forma mensual por ENGIE (en lo sucesivo la "FACTURA"), misma que puede ser recibida por el Cliente de manera física o digital. En la FACTURA se leerá el cargo del gas natural que se consume en el Domicilio del Cliente, así como el cargo correspondiente al concepto "SERVI2 ASISTENCIA." (incluyendo el plan contratado descrito anteriormente en la sección 3 de estos Términos y Condiciones), en el entendido de que el nombre de este concepto podrá modificarse, dando previo aviso al Cliente, según las necesidades administrativas de ENGIE.

El Producto SERVI2 funciona en un esquema de pago a mes vencido, es decir, que al momento en que el Cliente reciba el consumo de gas natural descrito en la FACTURA expedida por ENGIE, corresponderá al consumo realizado durante el mes anterior.

El pago de la Contraprestación lo realizará el Cliente en los sitios, instituciones, plazos o formas que en la FACTURA se describan.

En caso de que el Cliente no efectúe el pago correspondiente al Producto SERVI2 en el plazo señalado en la FACTURA, no podrá hacer uso del servicio de las asistencias indicadas en estos Términos y Condiciones durante el mes inmediato siguiente.

Todos los importes por concepto de Contraprestación serán a cantidades íntegras, por lo que no existirá en momento alguno parcialidades, en consecuencia, la FACTURA deberá de pagarse por dichos conceptos tal como aparecen en la misma.

Por concepto de oferta de lanzamiento, el Cliente gozará de 30 (treinta) días naturales de uso de manera gratuita de Producto SERVI2 (en lo sucesivo "Oferta Ini."), el periodo de la Oferta Ini. comenzará de acuerdo con lo siguiente:

- En el caso de los Clientes PREMIUM CN, la Oferta Ini. comenzará a partir de la primera entrega de la FACTURA.
- En el caso de los Clientes PREMIUM, la Oferta Ini. comenzará a partir del momento en que reciba la FACTURA en la que se indique que este último cuenta con el beneficio de la Oferta Ini. y sea acompañada del Manual de Bienvenida.

Se entenderá que la Oferta Ini. ha sido cumplida una vez que se aprecie en la FACTURA que la Contraprestación correspondiente al Producto SERVI2 ha sido reembolsada al Cliente bajo el concepto de Oferta Ini. mediante una bonificación por el mismo valor total de la



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVI2

Contraprestación para dicho mes.

Durante los 30 (treinta) días naturales de la Oferta Ini., el Cliente podrá hacer uso únicamente de 1 (un) servicio de asistencia sin costo, en caso de requerir más de 1 (un) servicio de asistencia el segundo se le ofrecerá a precio preferencial.

En el caso que el Cliente no desee gozar de los beneficios del Producto SERVI2 en los meses posteriores al mes de la Oferta Ini, deberá proceder conforme a lo establecido en los Puntos 10 y 11 de estos Términos y Condiciones, en caso contrario se realizará el cobro de los montos establecidos, según cada tipo de producto, señalados en el punto 3 (tres) de los Términos y Condiciones.

Se entenderá que, si el Cliente paga el Producto SERVI2 de acuerdo a lo estipulado en este instrumento, además de gozar del producto en los términos establecidos, acepta sus condiciones y posteriores modificaciones. Dicha aceptación abarca, inclusive lo relacionado al cambio, previamente notificado al Cliente al menos con 1 (un) mes de anticipación, de las tarifas, mismas que en todo momento tendrá a la vista en su FACTURA.

### 7. DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

ENGIE podrá designar libremente al Prestador de Servicios que llevará a cabo ante el Cliente la prestación, administración, operación, ejecución y seguimiento del Producto SERVI2. En caso de que ENGIE realice cualquier cambio de Prestador de Servicios, estará obligado a notificar ante el Cliente dicha situación a través de la FACTURA o de los medios de comunicación que considere pertinentes.

### 8. TITULARIDAD DE LOS SERVICIOS

La Prestación de los Servicios del Producto SERVI2 será realizada únicamente en el Domicilio del Cliente, por lo que el Prestador de Servicios y/o ENGIE considerarán como titulares de los Servicios del Producto SERVI2 al Cliente cuyo nombre aparezca en la FACTURA y haya celebrado con ENGIE un contrato para la prestación del servicio de distribución.

No constituirá novación o modificación alguna a estos Términos y Condiciones el que el Cliente solicite ante ENGIE un cambio de titular del contrato de distribución sin celebrar un nuevo contrato de prestación del servicio de distribución, por lo que estos Términos y Condiciones seguirán surtiendo sus efectos en forma íntegra sin que se considere que existe modificación alguna en el contenido, la vigencia de los Servicios o de la Oferta Ini.

### 9. TERRITORIO DE COBERTURA

Estos Términos y Condiciones son válidos en los siguientes Estados de la República Mexicana:

• Puebla

• Tlaxcala

• Querétaro

• Jalisco

• Estado de México

• Tamaulipas

### 10. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

La vigencia de los servicios comenzará a surtir sus efectos a partir de la Oferta Ini, sin responsabilidad de AXA ASSISTANCE de conformidad con los términos establecidos en el Apartado 6 de estos Términos y Condiciones y estará vigente hasta que el Cliente:

• Termine la relación contractual con ENGIE derivada del contrato de prestación de servicios de distribución.

• Manifieste su solicitud expresa de cancelación en términos del Apartado 11 de estos Términos y Condiciones.

### 11. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El Cliente y/o ENGIE, pueden cancelar los Servicios del Producto SERVI2 ofertados al Cliente en un horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas mediante una solicitud expresa, llamando a los teléfonos señalados en el punto siguiente; El Prestador de Servicios podrá cancelar los Servicios del Producto SERVI2 en caso de la falta del pago de la Contraprestación por 3 (tres) meses consecutivos. .

### 12. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El Cliente podrá enviar por escrito sus quejas a el Prestador de Servicios en cualquiera de las formas siguientes:  
Correo Electrónico: [tupolizaservi2@axa-assistance.com.mx](mailto:tupolizaservi2@axa-assistance.com.mx)  
Teléfonos: 800 560 8738  
Los horarios de atención al público son las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

### 13. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

El Prestador de Servicio desde este momento, pone a disposición del Cliente su aviso de privacidad, el cual se encuentra en la página de internet <https://www.engiemexico.com>

Así mismo El Prestador de Servicios se compromete a contar con los mecanismos y procedimientos necesarios para proteger los datos personales de conformidad con los niveles que requiere la Ley de Protección de Datos y demás disposiciones derivadas de esta.

### 14. AVISOS Y NOTIFICACIONES

Cualquier aviso y/o notificación de parte del Prestador de Servicios y/o de ENGIE, incluyendo relacionada con el Producto SERVI2 o cualquier cambio en éste, serán hechas por cualquier medio idóneo, incluyendo aviso en agencia de atención de clientes del Distribuidor informaciones en la FACTURA, correspondencia escrita o por medios electrónicos.

### 15. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN

A estos Términos y Condiciones se aplicarán las leyes mexicanas y cualquier litigio relacionado con estos Términos y Condiciones se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, haciendo renuncia expresa a cualquier fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio o vecindad presente o futuro.

### ESPECIFICACIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS

#### 16. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS.

• El horario de asistencia telefónica para los Servicios será las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, a excepción de la asistencia RAIA y la asistencia de gas y asistencia de aparatos de uso de gas natural, cuyo horario será de lunes a viernes de 8:00 (ocho) hrs a 20:00 (veinte) hrs y sábados de 9:00 (nueve) hrs a 16:00 (dieciséis) hrs.

• Para solicitar asistencia o agendar su revisión anual de instalación de aprovechamiento (RAIA), comunicarse al teléfono 800 560 8738.

• Describirá brevemente la situación, falla o motivo de la solicitud del Servicio al operador.

• El operador registrará el número de solicitud del Servicio y le indicará el procedimiento a seguir en cada caso, el nombre del personal que asistirá al domicilio del Cliente para la revisión y diagnóstico por un técnico calificado y, en su caso, proceder a la reparación.

• Para la prestación de los Servicios, el Cliente deberá de contar con su FACTURA y la copia de estos Términos y Condiciones entregados en el Manual de Bienvenida.

Las secciones abajo describen elementos específicos para la solicitud de cada uno de los Servicios:

#### 16.1 PRODUCTOS DE ASISTENCIA GAS NATURAL

##### a) Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento (RAIA)

A solicitud del Cliente, el Prestador de Servicios gestionará la revisión y diagnóstico del cumplimiento de la instalación de aprovechamiento del Gas Natural de acuerdo a la NOM 002-SECRE VIGENTE, desde la salida del medidor hacia adentro del domicilio, incluyendo los gasodomésticos. Este servicio incluye traslado de personal certificado, mano de obra y materiales. Se verifica la hermeticidad de la instalación de aprovechamiento con una prueba de litraje, el funcionamiento de los aparatos gasodomésticos en atención a la cantidad de monóxido de carbono que generan al realizar la combustión, fugas en llave de paso roscada, se cambiará una por domicilio, así como reparación de fugas con teflón en conexiones roscadas. Todo esto realizado por personal técnico certificado.

• Prueba de litraje: comprobación de la hermeticidad de la instalación de aprovechamiento (tubería y gasodomésticos);

• Correcto funcionamiento de los equipos;

• Correctos niveles de CO2 en gasodomésticos, con analizador de combustión;

• Detección de fugas en la instalación con detector de metano (Gas Analyser);

• Reparación de fuga, en llaves de paso (una por domicilio) y conexiones roscables con teflón o de forma mecánica; Supervisión de calidad en campo;

• Re-seguimiento de la instalación de aprovechamiento: Se identifica la utilización de materiales o accesorios no aprobados por la NOM 002-SECRE VIGENTE para la conducción (tubería)/control (válvulas) de gas natural;

• Además, se realiza la detección de defectos en tuberías y gasodomésticos conectados, a través de la inspección visual y el uso de detectores de metano.

Si en el diagnóstico se identifica la presencia de defectos corregibles en la instalación de aprovechamiento de gas natural que se encuentren visibles y que no sean modificaciones, se resolverán de la siguiente forma:

• Tubería visible: fuga de conexión reparable con cinta teflón y sellador;

• Fuga en válvula: apretado de tuerca de conexión y/o cambio hasta 1 válvula (siempre y cuando sea válvula tipo esfera);

• Fuga en estufa: engrasado de vástagos y/o cancelación de pilotos;

• Fuga en boiler: calibración o cambio de espreas y/o engrasado de termostato;

• Calibración de hasta 2 aparatos.

Nuestros técnicos, previo al ingreso a los domicilios, deberán de recibir toda la documentación pertinente a la instalación de gas natural; la cual analizará a fondo y realizará las observaciones pertinentes en caso de que éstas existieran.

Una vez en el domicilio, los técnicos realizarán las revisiones necesarias, repararán la fuga si se llega a encontrar (limitado a una por domicilio) y llenarán el acta correspondiente. Incluye supervisión de calidad en campo.

##### b) Asistencia Gas Natural

Este servicio incluye traslado de personal calificado, mano de obra y materiales para reparar fugas visibles propias de la instalación de aprovechamiento detectadas durante la inspección y servicio de RAIA

(Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento), así como todas las instalaciones de gas natural que no cumplan con la Norma Oficial Mexicana NOM 002-SECRE VIGENTE. Instalaciones de aprovechamiento de gas natural; con una cobertura de hasta \$750 pesos (setecientos cincuenta pesos 00/100 MN), más IVA con límite de cuatro eventos por año.

Si el Cliente requiere más servicios al año o el daño sobrepasa la cobertura amparada, se notificará al Cliente para que éste cubra el monto restante en efectivo a las unidades de servicio. Reparación de fugas de gas y emergencias en instalaciones de gas natural. Este servicio aplica las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. No incluye la reparación de tuberías enterradas.

##### c) Asistencia de Aparatos de Uso de Gas Natural

El equipo de especialistas proporcionará mantenimiento correctivo por descompostura a los aparatos de uso de gas natural de hasta 8 (ocho) años de antigüedad. Se consideran 2 (dos) eventos al año, cada uno hasta por \$1,500 pesos (mil quinientos pesos 00/100 MN), más IVA. Si el Cliente sobrepasa la cobertura amparada, se le notificará para cubrir el monto restante en efectivo a las unidades de servicio. Incluye mano de obra calificada, refacciones mecánicas y traslado de personal para reparar los siguientes aparatos de uso de gas natural: boiler de cualquier tipología incluye termostop y termostato, lavadora, calefactor de ambiente, estufa, secadora, lavavajillas, centros de lavado, aire acondicionado.

Este servicio no incluye la reparación de piezas eléctricas o electrónicas.

Para equipos que se encuentren dentro de la garantía del fabricante solamente se calibrarán, siempre y cuando el Cliente lo solicite por escrito mediante una carta redactada al momento, indicado marca y modelo del gasodoméstico, nombre y firma de quien autoriza el servicio, y fecha. También deberá indicarse esta solicitud en el apartado de observaciones del informe técnico, ya que los equipos en ese momento perderán la garantía con el fabricante sin responsabilidad para ENGIE ni para el Prestador de Servicio, por lo tanto, estos últimos en ningún momento responderán por dichos trabajos ni deberán de reemplazar o reembolsar el costo del artículo parcial o total por tal eventualidad.

El no obtener la carta de autorización en ningún caso vinculará a ENGIE ni al Prestador de Servicio a la reparación parcial o total o gestionar asuntos relacionados con la garantía del artículo.

### 16.2 PRODUCTOS DE ASISTENCIA HOGAR

El Prestador de Servicios enviará al domicilio del Cliente un prestador de servicio especialista ya sea en plomería, cerrajería, vidriería y electricidad, para que repare el defecto en la vivienda del Cliente y para prevenir accidentes que atenten contra la seguridad de la vivienda o sus ocupantes cómo, por ejemplo:

• Reparación de tuberías visibles, fijas, rotas o con fugas, dentro del domicilio del Cliente, que ocasionen daños a sus bienes o a los de un tercero. Destapar lavabos, fregaderos, tarjas e inodoros. Reparar accesorios del inodoro y del lavabo

• Reparación de fugas en instalaciones aparentes que no puedan ser controladas por una llave de paso o aparatos gasodomésticos. Nota: en caso de peligro, el asegurado está obligado a reportar la fuga a la autoridad local.

• Restablecimiento del suministro de energía eléctrica cuando no haya corriente en alguna de las fases de la instalación del inmueble, siempre que el origen de la falla se encuentre en el interior del mismo.

• Apertura o cambio de la cerradura exterior del inmueble, cuando haya quedado inservible por descompostura, accidente o intento de robo, olvido u omisión de las llaves, que facilite el acceso a la vivienda.

• Cortocircuito ocurrido en las instalaciones de la vivienda del Cliente

• Descomposturas que impidan el cierre de puertas y/o ventanas que den a la calle.

• Rotura de vidrios que den a la calle.

Se cubren cuatro eventos por año con un límite del monto equivalente a \$750.00 (setecientos cincuenta pesos, 00/100 M.N.), más IVA por evento. Si el servicio rebasa el límite, la diferencia correrá a cargo del Cliente.

En caso de que el Prestador de Servicios no designe un especialista (Ver Reembolso de Servicios de Asistencia a que se refiere el numeral 17 de estos Términos y Condiciones) y considerando que se trata de una emergencia, el Cliente podrá realizar inmediatamente la contratación del especialista requerido, a fin de limitar y/o evitar y/o controlar el alcance de los daños que se pudieran causar. En cuyo caso, el Cliente podrá solicitar el reembolso siempre y cuando presente la Factura emitida por el especialista con los datos fiscales del Prestador de Servicios que se proporcionarán a través del 800 560 8738.

El tiempo de garantía de las reparaciones que efectúen los prestadores de servicio del Prestador de Servicios es de 90 (noventa) días naturales a partir de que se recibió la asistencia.

A solicitud del Cliente y a cargo del mismo, el Prestador de Servicios lo enlazará telefónicamente con un prestador de servicio especialista, ya sea en plomería, cerrajería, electricidad, vidriería y otros. Todos los honorarios y gastos generados por los servicios prestados de dichos proveedores correrán a cargo del Cliente a precios preferenciales negociados entre el especialista y el Prestador de Servicios.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVI2

En ningún caso, ni ENGIE ni el prestador de servicio serán responsable por los trabajos realizados de negociaciones directas entre el Cliente y el prestador de servicio especialista.

### 16.3 PRODUCTOS DE ASISTENCIA MÉDICA

Los siguientes servicios de asistencia serán proporcionados a cualquier persona que habite en el Domicilio del Cliente, desde la residencia permanente del Cliente "kilómetro 0" y dentro de todo el territorio de la República Mexicana, durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, a petición del Cliente.

Este servicio de asistencia comprende:

#### a) Traslado por emergencia médica

Si cualquier persona que habite en el domicilio en donde se contrataron los productos de asistencia sufre un accidente o enfermedad que le provoque lesiones o traumatismos, que pongan en peligro su vida, se gestionará, sin costo para el Cliente, el traslado al centro hospitalario más cercano y/ o adecuado. Si fuera necesario, por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia terrestre, de terapia intensiva, intermedia o estándar, dependiendo de la gravedad y circunstancias de cada caso.

Se cubren 2 (dos) eventos al año en ambulancia terrestre sin límite de costos. Este beneficio no incluye utilización de transporte aéreo de ningún tipo.

#### b) Orientación Médica Telefónica

A petición del Cliente, el Equipo Médico del Prestador de Servicios le asistirá orientándolo telefónicamente sobre problemas menores o dudas con relación a: utilización de medicamentos, síntomas o molestias que le estén aquejando.

El Equipo Médico del Prestador de Servicios no emitirá ningún diagnóstico, pero a solicitud del Cliente, se le direccionará para enviarle la visita de un médico a domicilio, el costo del médico a domicilio correrá a cargo del Cliente por la cantidad de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N., IVA incluido, por visita, pagados en efectivo al momento de que se efectúe ésta, sin importar el horario.

Asimismo, se le podrá concertar al Cliente una cita con un médico, o en un centro hospitalario y/o el envío de una ambulancia.

ENGIE ni el Prestador de Servicios serán responsables con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichos médicos o instituciones médicas, por omisiones del Cliente o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

#### c) Orientación Psicológica Telefónica

A solicitud del Cliente, el Prestador de Servicios gestionará la orientación telefónica, sobre cómo afrontar problemas o trastornos generados por:

- Padecimiento de enfermedades terminales del propio Cliente o de alguno de sus padres, cónyuge, hijos o hermanos.

- Pérdida por el fallecimiento de alguno de los padres, cónyuge, hijos o hermanos del Cliente.

- Ayudar para identificar o detectar síntomas sobre desórdenes alimenticios, cuyo desenlace pudiesen provocar enfermedades tales como anorexia, bulimia, compulsión por ingesta de alimentos, etc.

- Apoyo familiar de pareja o individual.

- Referencias sobre qué tipo de especialistas se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este beneficio se proporcionará, sin límite en el número de llamadas y hasta un máximo de 15 (quince) minutos por llamada, pasando dicho tiempo se le recomendará al Cliente consultar un psicólogo personalmente. ENGIE ni el Prestador de Servicios serán responsables con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los médicos especialistas, por omisiones del Cliente o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

#### Referencias psicológicas:

A solicitud del Cliente, se le proporcionarán referencias del tipo de especialistas que se deberán consultar recurrentemente, para tratamientos de mediano y largo plazos, relacionados con cualquiera de los aspectos mencionados. Sin límite de eventos.

La referencia mencionada, incluye concertación de cita con un Psicólogo y/o las referencias de la Red Médica existente, con un costo preferencial de la consulta de \$300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.), IVA incluido.

Estos beneficios son proporcionados de lunes a viernes de 09:00 (nueve) a 17:00 (diecisiete) horas y llevan seguimiento de manera particular vía telefónica con la Psicóloga de dicha línea.

#### d) Orientación nutricional telefónica

A solicitud del Cliente, el Prestador de Servicios gestionará la orientación telefónica, sobre los siguientes aspectos:

- Ideas de cómo calcular el peso ideal.

- Indicaciones para obtener el cálculo de masa corporal.

- Dietas sencillas para toda la familia y estilos de vida.

- Rutinas de ejercicio, cuánto, cuándo y cómo hacerlo y bajo qué situaciones se requiere la supervisión de un médico.

- Desórdenes alimenticios no críticos.

- Referencias de qué tipo de especialistas se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este beneficio se proporcionará, sin límite en el número de llamadas y hasta un máximo de 15 (quince) minutos, pues pasando dicho tiempo se le recomendará al Cliente consultar un nutriólogo personalmente.

ENGIE ni el Prestador de Servicios no serán responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los médicos especialistas, por omisiones del Cliente o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

#### Referencias nutricionales:

A solicitud del Cliente, se le proporcionará referencias del tipo de especialistas que se deberán consultar recurrentemente para tratamientos de mediano y largo plazos, para el análisis y diagnóstico de la situación ajena a una buena nutrición del propio Cliente o por desórdenes alimenticios.

La referencia mencionada, incluye concertación de cita y/o las referencias de la Red Médica existente con un costo preferencial de la consulta de \$300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.), IVA incluido, más procedimientos.

Estos beneficios son proporcionados de lunes a viernes 09:00 (nueve) a 17:00 (diecisiete) horas y llevan seguimiento de manera particular vía telefónica con la Nutrióloga.

#### e) Médico a Domicilio

A solicitud del Cliente, el Prestador de Servicios gestionará el envío de un Médico General hasta su Residencia Permanente o al lugar donde se encuentre en el momento de solicitarlo. El Cliente pagará un copago de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos, 00/100 M.N.), IVA incluido, por cada visita domiciliaria, directamente al médico que le esté proporcionando el servicio. ENGIE ni el Prestador de Servicios no serán responsables por omisiones del Cliente o si éste no sigue las instrucciones del médico o institución de manera precisa. Se le indicará el tiempo aproximado de llegada del Médico General.

### 17. REEMBOLSO DE LOS COSTOS DE LOS SERVICIOS

Los Servicios de Asistencia hogar que hayan sido pagados directamente por el Cliente, estarán sujetos a reembolso únicamente bajo los preceptos siguientes:

- Que no haya un proveedor cercano de la red del Prestador de Servicios, y por lo tanto el Cliente haya tenido que contratar el servicio mediante un tercero y pagado directamente a éste.

- Que el servicio no haya sido proporcionado en tiempo y forma por el Prestador de Servicios acorde a los límites de estos Términos y Condiciones.

- En caso de que el diagnostico no fuera correctamente realizado el prestador enviara un segundo proveedor, pero si el diagnostico de los 2 técnicos es equivocado y el cliente lo demuestra mediante un diagnostico técnico, procederá el reembolso del servicio que el cliente tuvo que pagar por un tercero bajo el límite máximo de la responsabilidad del Prestador de servicios.

La documentación que el Cliente deberá presentar por correo electrónico para ser sujeto a un reembolso será la siguiente, de manera enunciativa más no limitativa:

- FACTURA a nombre del Prestador de Servicios, con los datos fiscales que se proporcionen a través del número telefónico siguiente: 800 560 8738.

- Copia de Identificación oficial del Cliente vigente por ambos lados.

- Copia del estado de Cuenta bancario del Cliente donde se hará el depósito (no mayor a tres meses).

- Comprobante de pago del último recibo de gas.

- Carta breve solicitando el reembolso y explicación del motivo.

Los Clientes no tendrán derecho a ser reembolsados por Servicios de Asistencia que hayan gestionado, contratado y pagado por su cuenta sin la previa autorización del Prestador de Servicios.

Reembolso de gastos que rebasen el monto máximo de responsabilidad amparado por cada Servicio de Asistencia descritos en estos Términos y Condiciones.

### 18. ESPECIFICACIONES GENERALES ADICIONALES

- Cobertura del Servicio de Asistencia. La vigencia del servicio de asistencia se entenderá como anual contado a partir de la entrega de la primer FACTURA y/o de la primera FACTURACIÓN del Producto SERVI2 al Cliente.

- Suma Cubierta Para cada asistencia, las sumas cubiertas que se establecen en estos Términos y Condiciones, incluyen únicamente la responsabilidad máxima del Prestador de Servicios. Aplicará para cada una de las coberturas indicadas en estos Términos y Condiciones, por Cliente, por el periodo de beneficio y no será reinstalable al año certificado.

- En caso de solicitar una asistencia y que el monto exceda el límite incluido dentro de su programa, el técnico realizará una cotización sin costo, de aceptar la cotización, la diferencia deberá ser cubierta por el Cliente en el momento de la reparación y pagada en efectivo directamente al técnico (no se aceptan otras formas de pago).

- Comunicaciones. Cualquier comunicación o notificación que el Cliente requiera efectuar en relación con estos la prestación de los Servicios descritos en estos Términos y Condiciones, deberá entregarse por escrito en el domicilio del Prestador de Servicios señalada en el presente documento o a través de cualquier medio de comunicación autorizado por ésta.

- Zona de Cobertura (Territorialidad). Para efectos de estos Términos y Condiciones, solamente estarán protegidos los Clientes que vivan

permanentemente en la República Mexicana. El Prestador de Servicios podrá solicitar la documentación que considere necesaria para corroborar los eventos de Asistencia al momento de la solicitud de servicios para eventos de reembolso.

- Restricción de Cobertura. El Prestador de Servicios no otorgará ningún servicio de asistencia que no se encuentre descrito en estos Términos y Condiciones.

- Moneda. Todos los valores del contrato, incluyendo suma cubierta, estarán denominados en la moneda especificada en los Términos y Condiciones, sin embargo, todos los pagos convenidos que se deriven de éste se efectuarán en moneda nacional conforme al artículo 8 de la Ley Monetaria, a la fecha de pago.

- Edad. La edad de aceptación para la contratación será únicamente para personas mayores de 18 (dieciocho) años en adelante y residentes mexicanos.

- Los límites de las asistencias no son acumulables para ser utilizados en un evento.

### 19. TIEMPOS APLICABLES A LOS SERVICIOS

El inicio de la cobertura de las Asistencias del Producto SERVI2 comenzará de acuerdo a lo indicado a la cláusula 6.

La fecha límite de pago del Producto SERVI2 será el día de vencimiento de la FACTURA, en caso de atraso en el pago, se suspenderá de manera automática la prestación del Producto SERVI2, por lo que el Cliente dejará de gozar de sus beneficios.

En caso de que el Cliente realice el pago en una fecha posterior a la indicada en la FACTURA, el Prestador de Servicios se obliga a reactivar el Producto SERVI2 en un plazo que no deberá exceder de 48 (cuarenta y ocho) horas contadas a partir de la recepción del pago.

El Cliente contará con 30 (treinta) días para efectuar cualquier aclaración de cargos no reconocidos sobre el Producto SERVI2, cantados a partir de la recepción de la FACTURA en la que no reconozca dichos cargos.

### 20. EXCLUSIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS

#### 20.1 PRODUCTOS DE ASISTENCIA GAS NATURAL

##### a) Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento (RAIA)

La Revisión Anual de Instalación de Aprovechamiento (RAIA) no incluye la reparación de tuberías no visibles o enterradas.

- No se cubrirán modificaciones realizadas por el cliente cuando estas no cumplan con la NOM-002-SECRE VIGENTE en las instalaciones de uso de Gas Natural.

- Modificaciones y/o reubicaciones de tubería en su Instalación de Gas Natural no se cubren dentro del producto Servi2, sin embargo, se podrán brindar este tipo de servicios a precios preferenciales. ENGIE y el Prestador de Servicios no pueden hacerse responsables de estos trabajos cuando el especialista pacte con el Cliente y, en todos los casos, será a costo ajeno al programa y será establecido entre el especialista y el Cliente y será considerado como un trabajo convenido entre ellos.

##### b) Asistencia Gas Natural

La Asistencia Gas Natural no incluye la reparación de tuberías no visibles o enterradas.

- No se cubrirán modificaciones realizadas por el Cliente cuando estas no cumplan con la NOM-002-SECRE VIGENTE en las instalaciones de uso de Gas Natural.

- Modificaciones y/o reubicaciones de tubería en su Instalación de Gas Natural no se cubren dentro del producto Servi2, sin embargo, se podrán brindar este tipo de servicios a precios preferenciales. ENGIE y el Prestador de Servicios no pueden hacerse responsable de estos trabajos cuando el Cliente pacte con el especialista y, en todos los casos, será a costo ajeno al programa y será establecido entre el Cliente y el especialista y será considerado como un trabajo convenido entre ellos.

##### c) Asistencia de Aparatos de Uso de Gas Natural.

Para aparatos gasodomésticos, no aplicará la reparación en los siguientes casos:

- Aparatos desarmados, incompletos, rotos, con piezas sueltas, alterados o reparados por personal no autorizado por el fabricante, importador o comercializador.

- Cuando el aparato no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que establece el fabricante.

- Que contengan objetos extraños en el interior del aparato como de manera enunciativa más no limitativa, tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, plaga, etc.

- Accesorios del aparato como estuches, baterías, cargadores, bastidores, recipientes, botones, antenas, enchufes, cables, bocinas, control remoto, filtros de agua, perillas, accesorios de parrillas de estufas, etc.

Si el Cliente solicita la conexión de un gasodoméstico y/o su reubicación no se cubren en el producto Servi2, sin embargo, se podrán brindar este tipo de servicios a precios preferenciales.

ENGIE y el Prestador de Servicios no pueden hacerse responsable de estos trabajos cuando el especialista pacte con el Cliente y, en todos los casos, será a costo ajeno al programa y será establecido entre el especialista y el Cliente y será considerado como un trabajo convenido entre ellos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVI2

Cuando los aparatos gasodomésticos presenten daños por alguna de las siguientes causas, éstos no serán reparados:

- Maltrato, uso indebido o contrario al indicado en el manual de operación del fabricante.
- Destinado a uso distinto del doméstico. Ejemplo: equipos gasodomésticos con fines de lucro dentro del domicilio del cliente.
- Robo, vandalismo (daño al aparato con la sola intención de causarle daño), colisión, incendio.
- Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse a partir del deterioro del esmalte o pintura del equipo. Así como de la presencia de óxido, salitre o sulfato. Excepto o calentador de agua o boiler.
- Por exposiciones del aparato a condiciones climáticas o ambientales adversa
- Defectos de diseño o defectos de materiales del aparato.

En Asistencia de Aparatos de uso de Gas Natural no incluye la reparación de piezas eléctricas o electrónicas.

20.2 PRODUCTOS DE ASISTENCIA HOGAR

- Reparación de elementos de iluminación, lámparas, focos, bombillas, cualquier aparato que funcione con energía eléctrica.
- No se realizará la apertura de cerraduras eléctricas, controladas por sistemas electrónicos o sistemas de seguridad.
- Reparación y destape de drenajes exteriores del inmueble protegido, de cualquier elemento ajeno a tuberías, cañerías y llaves. Reparación de daños por filtraciones o humedades.
- Mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza y/o ajustes.
- En cerrajería no se cubren las cerraduras de portones comunales ni de alta seguridad, en rejas generales, ni apertura de puertas dentro de la vivienda.
- No se cubren cristales exteriores que estén volados.
- No se cubre desazolve de tuberías enterradas ni fuera del domicilio.
- Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como: vitrales, herrería, vidrios biselados y esmerilados, ventanas y puertas prefabricadas, albañilería, conexiones compartidas en tuberías, artículos de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
- No se cubren instalaciones y/o reinstalaciones de equipos nuevos o usados. Sólo se podrán brindar a precios preferenciales.
- ENGIE y el Prestador de Servicios no se hacen responsables dentro de la garantía del fabricante por conversiones de Gas LP a Gas Natural.
- No se realizarán cambios de espreas en equipos con garantía de fabricante.

- Cualquier daño preexistente a la fecha de contratación de la existencia. Excepto temas/casos relacionados directamente al de Gas Natural.
- Daños causados por el propio Cliente o sus familiares con dolo o mala fe.
- Daños o pérdidas causados por el desgaste natural de los bienes, bienes a la intemperie o sin el mantenimiento adecuado.
- Cualquier tipo de daño a la estructura maciza de la vivienda y/o cimentación de la misma.
- Daños a consecuencia de terremotos, huracanes, marejadas e inundaciones.
- Daños a consecuencia de reparaciones realizadas y/o gestionadas por el Cliente sin previo aviso y/o consentimiento del Prestador de Servicios.

También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

- Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Daños causados por vandalismo.
- Destrucción de los bienes por actos de Autoridad, legalmente reconocida, con motivo de sus funciones.
- Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- Enfermedades, Accidentes o Averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa, mas no limitativa.
- Autolesiones o participación del Cliente en actos criminales.
- La práctica profesional de deportes, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- Cualquier tipo de gasto médico, a excepción de los amparados en el apartado 5 de Asistencia Médica.
- El traslado médico en embarazos dentro de los últimos tres meses antes de la "fecha probable del parto".
- Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

20.3 EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIO S

- La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Cliente con dolo o mala fe.
  - Las situaciones de Asistencia que generen un lucro para el Cliente.
  - Prestar el servicio por causas ajenas al prestador tales como situaciones de emergencia a nivel local o nacional decretadas por autoridades de la materia (ej. Epidemias, inmovilización por falta de insumos –gasolina-, etc).
- Los servicios de Asistencia son otorgados por el Prestador de Servicios quien es el responsable para el cumplimiento de los mismos a través de su red de proveedores.
- 20.4 EL PRESTADOR DE SERVICIOS NO SERÁ RESPONSABLE POR:**
- Mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza y/o ajustes.

- Instalaciones o reinstalaciones.
- Aparatos que requieran de un proceso denominado "VOLADO" para su reparación o reemplazo; es decir que, para ser extraídos o ingresados al domicilio del Cliente se requiera el uso de poleas o mecanismos distintos por ser imposible su movilización a través de accesos de entrada y salida al inmueble dadas sus dimensiones.
- Aparatos que no se encuentren desconectados y/o desinstalados. Será obligación del Cliente poner a disposición del Prestador de Servicios los artículos desconectados y/o desinstalados.

- Aparatos que no puedan ser retirados del domicilio por adecuaciones realizadas por el Cliente.
- Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como:
  - Aparatos de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
  - Aparatos adicionales, por ejemplo: las líneas y cables externos.
  - Aparatos estructurales, por ejemplo: envolturas, bandas y carcasas.

ANEXO CONTRAPRESTACIÓN SERVI2

La Contraprestación ascenderá al importe de:

- \$30.17 (Treinta pesos 17/100 M.N.) más el impuesto al valor agregado (IVA) para los Clientes Premium CN; y
- \$50.00 (Cincuenta pesos 00/100 M.N.) más el impuesto al valor agregado (IVA) para los Clientes Premium.

Los precios o tarifas anteriormente señalados son admisibles por la Comisión Reguladora de Energía, sin embargo estos no están sujetos a su regulación económica, pues son fijados de manera independiente por el Distribuidor.

Contrato de Instalación Interna  
para Suministro de Gas Natural

Folio No.

folio

Fecha

11/09/1979

Tipo de Cliente:

☒Residencial.

☐Comercial.

Tipo de Inmueble:

☐Casa.

☐Departamento.

☒Comercio.

Estado Inmueble:

☒Recontratación.

☐Nuevo.

☐Nace con Gas.

DATOS DEL USUARIO Y/O CLIENTE

NOMBRE COMPLETO:RONALD ALFONS

IDENTIFICACIÓN:cedula

No. IDENTIFICACIÓN:1654654

R.F.C. (en su caso):rfc15646

Domicilio del usuario en el que se prestará el servicio.

CALLE:calle\_user 123456789123456789123456789

MANZANAmanzana\_user\_

COLONIA:colonia\_user\_

ENTRE CALLES:entre calles User

TELÉFONO CELULAR (en su caso):celular\_user\_

DOMICILIO:

☐Propio.

☒Renta.

ACOMETIDA:

☒Si.

☐No.

No. EXT.:ext\_user\_

No. INT.:int\_user\_

LOTE:lote\_

EDIFICIO:edificio\_user\_

ENTRADA:entrada\_user\_

C.P.:cp\_user\_

MUNICIPIO:municipio\_user\_

TELÉFONO:telefono\_user\_

FECHA PARA INSTALAR:08/09/2023

☒Promoción.

Tipo de promoción:NOMBRE DE PROMOCION

En caso de que el titular de este contrato no se encuentre al momento de la Puesta en Servicio por razones personales o laborales. Autoriza a: Ronald Alfonso de parentesco: hermano y siendo mayor de edad; a permitir que se realicen los trabajos de instalación de este contrato en el domicilio citado con el talón de pago en caso de aplicar.

La instalación puede estar sujeta a cambios de socio comercial y/o fecha mencionada en el presente contrato.

(1) OFERTA COMERCIAL

| DESCRIPCIÓN   | (4) NACE CON GAS   | PAGO A TRAVÉS DE   | FORMA DE PAGO  | TIPO DE FINANCIAMIENTO  | \$ MONTO |
|---|--|--|--|-------------------------|----------|
| <div><div><input type="checkbox"/> (2) Casa.</div><div><input type="checkbox"/> (2) Depto.</div><div><input checked="" type="checkbox"/> (3) Comercio.</div></div> <div>Tamaño de Comercio:<br/>MEDIANO</div> | <div><input type="checkbox"/> Si</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> No</div> | <div><input checked="" type="checkbox"/> (5) ENGIE.</div> <div><input type="checkbox"/> (6) Socio Com.</div> | <div><input type="checkbox"/> Contado.</div> <div><input type="checkbox"/> TDC.</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> Financiado.</div> | 12 MESES ENGIE<br>DEPTO | \$3065   |
| Observaciones: <div>Forma de Pago:<div></div></div> <div>Tipo de Financiamiento:<div>Cobro en la factura ENGIE</div></div>  |  |  |  |                         |          |

- 1.- Los términos y condiciones de cada promoción de oferta comercial dependerán de la elección de cada cliente y los metros excedentes correrán a cuenta del cliente. Metro adicional PE-AL-PE: \$135.00.
- 2.- Incluye hasta 40 metros de PE-AL-PE en Casa o Departamento.
- 3.- Incluye hasta 40 metros de PE-AL-PE en comercios pequeños que sean candidatos para esta oferta comercial.
- 4.- Incluye hasta 5 metros de PE-AL-PE para la recontratación y para casas y departamentos nuevos que cuentan con instalación interna.
- 5.- En caso de aplicar la opción de pago de contado ENGIE en el contrato de instalación, podrá realizarlo en cajas de BBVA o agencias de atención a clientes. Se requiere que el pago sea efectuado antes de la instalación, de lo contrario se reprogramará la fecha de instalación en el domicilio citado hasta que el pago sea realizado.
- 6.- En caso de que el cliente elija la opción de pago a la Instaladora, la cláusula quinta de este contrato no aplicará.
- En caso de requerir factura favor de solicitarla directamente al Socio Comercial al momento de la finalización de la instalación.

APARATOS A CONECTAR

☒Secador

☒Calentador de paso

☒Calentador Depósito

☒Horno

☒Estufa.

☒Otros: OTRO APARATO

2

Aparato adicional. \$632.20 C/U Incluye IVA.

Los aparatos y metros adicionales serán pagados al momento de la realización de la instalación interna a la empresa instaladora. La cláusula QUINTA de este contrato no será aplicable para pagos de aparatos y/o metros adicionales. El presente contrato tiene vigencia de 45 días contados a partir de la fecha del presente contrato.

TALÓN DE PAGO DE INSTALACIÓN INTERNA (CONTADO)

Banco:BBVA Bancomer

CIE:2 2 2 4

Convenio

Referencia

19312930109

Folio No.

folio

Nombre Cliente:RONALD ALFONS

Monto: \$ 24.000

Cantidad en letra:VEINTI CUATRO MIL CON 00/100

El pago del talón solo se podrá efectuar en cajas de BBVA

CONTRATO DE INSTALACIÓN INTERNA PARA EL APROVECHAMIENTO DEL GAS NATURAL (EL "CONTRATO"), QUE CELEBRAN LA INSTALADORA (SEGÚN DICHO TÉRMINO SE DEFINE MÁS ADELANTE Y CUYOS DATOS APARECEN EN LA PARTE FINAL DEL CONTRATO) Y “EL CLIENTE” (CUYOS DATOS FUERON ESTABLECIDOS ANTERIORMENTE) AL TENOR DE LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

CLÁUSULAS

**PRIMERA.** - La Instaladora efectuará la instalación interna en el domicilio del cliente para el uso y aprovechamiento de gas natural como combustible en los aparatos de consumo. Se entenderá por instalación interna al conjunto de tuberías, válvulas y accesorios apropiados para la conducción de gas natural desde la salida del medidor hasta la tubería existente en los equipos de consumo.

**SEGUNDA.** - La Instaladora efectuará la instalación y calibración de 2 aparatos de consumo por cada instalación interna, mismos que se incluyen en el costo de instalación. En caso de que el cliente requiera adicionales para otros equipos o aparatos de consumo, deberá solicitarlo en el presente contrato y se pagarán instalaciones directamente a La Instaladora al momento de la realización de la instalación interna. Se entiende por instalación adicional a partir del 3er aparato de consumo o su preparación (válvula de seguridad y tapón).

**TERCERA.** - La Instaladora presentará al cliente la mejor opción para la trayectoria de la instalación interna del domicilio del cliente, la cual se considerará desde la salida del medidor hasta los equipos de consumo, conforme a las especificaciones establecidos en la NOM-002-SECRE-2010 autorizada por la CRE, evitando en todo momento caídas de presión innecesarias.

**CUARTA.** - Las instalaciones internas, tanto en el material como en su mano de obra, tendrán una garantía de un año a partir de la puesta en servicio y por calibración de equipos de consumo tres meses. No se incluyen en la garantía de daños que fueron ocasionados por el cliente o cualquier tercero, así como por daños ocasionados por casos fortuitos o fuerza mayor, para efectos de hacer efectiva la garantía, el Usuario y/o Consumidor deberá comunicarse al **Centro de Atención Telefónica: 55 9628 0351 o 800 000 6294 y para Emergencias al 800 909 9999.**

**QUINTA.** - Todo pago que deberá efectuar el Usuario y/o Consumidor derivado del presente contrato se efectuará, a elección de este:

- I. TUTEN LAB ("ENGIE").
  - II. La Instaladora.
  - III. ENGIE Marketplace S.A. de C.V. ("Marketplace").
- SEXTA.** - Para efectos de Operación y Mantenimiento de la red, prevención de accidentes y siniestros, el cliente se compromete a permitir al personal de "ENGIE" debidamente identificado como elemento de la cuadrilla de Operación y Mantenimiento el libre acceso a sus instalaciones, desde el medidor hasta la red de servicio los 365 días del año las 24 horas del día.

**SEPTIMA.** - El Cliente no podrá celebrar un nuevo contrato para el mismo domicilio, a menos que expire la vigencia de este. Asimismo, la Instaladora únicamente realizará la instalación interna y la puesta en servicio para el uso del gas natural, en el domicilio señalado en este contrato por el cliente. En caso de cambio de domicilio del cliente, se deberá efectuar un nuevo contrato y sólo será suscrito por la Instaladora, si cuenta con disponibilidad para realizar la instalación interna y/o no viola algún acuerdo contractual con terceros.

**OCTAVA.** - En caso de haber realizado el pago anticipado para la instalación en el domicilio contratado y que esta no se haya realizado satisfactoriamente por diferentes factores externos al Socio Comercial y/o ENGIE. Se realizará el reembolso del total del pago efectuado a un plazo de hasta 60 días hábiles a través cheque o cuenta bancaria dependiendo la solicitud del cliente.

**NOVENA.** - Para cualquier controversia que se suscite con motivo de la interpretación, en su forma, efectos y ejecución del presente contrato, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes del domicilio del Cliente, haciendo renuncio expreso del fuero que por virtud de su domicilio presente o futuro les pudiese corresponder.

Leído el presente contrato por cada uno de los partes y enterados de su contenido y explicado el alcance legal de todas y cada una de las cláusulas, se firma en uno o más ejemplares, el día 30/01/2020

**ZONA GEOGRÁFICA: MX02**  
Hector Salvador Urbano Ruíz Ortega  
**SOLUCIONES ENERGETICAS Y DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA**  
**R.F.C.: TCN970918FX7**  
Calle 15 °43 Progreso Nacional Ampliación 3 Anegas y Perilllar Gustavo a Madero, Cd. De México CP 07650

Socio Comercial

**RAZÓN SOCIAL: TRACTEBEL S.A., de C.V.**  
**N° REGISTRO PROFECO: 12346 de fecha 10 de 10 de 2020**  
**ZONA GEOGRÁFICA: MX02**  
**PERMISO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL:G/027/D15/97 DE FECHA 03 DE SEPTIEMBRE DE 1998, QUE FUE OTORGADO A SU FAVOR POR LA CRE.**  
Blvd. M. Ávila Camacho #36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11000  
**R.F.C: TCN970918FX7**

ENGIE

Clave vendedor:  
**KAROL TERAN 4000055689**

**Ronald Alfons**  
Usuario y/o Consumidor

AVISO DE PRIVACIDAD

TUTEN LAB, en adelante referidas como "ENGIE" con domicilio en Blvd. M. Ávila Camacho #36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11000, es responsable del tratamiento de sus datos personales.

**Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:**

Proveer los servicios y productos requeridos por usted, Informar sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido por el cliente, dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, mercadotecnia, publicidad o prospección comercial, atender los reportes de emergencia recibidos, evaluar la calidad del servicio y realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

El aviso de privacidad integral se podrá consultar en nuestra página de Internet [www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com) y está disponible para su consulta en nuestras agencias de atención a clientes.