

1. ¿Cuál es el objeto del Contrato?

1.1. SUSTAINING AIR FOR EVERYONE, S.R.L. (en adelante, **SAFE**), bajo sus marcas comerciales **Forest**, prestará al cliente el suministro de energía eléctrica y los servicios complementarios de sostenibilidad y huella de carbono indicados en las Condiciones Particulares.

1.2. El contrato se rige por lo dispuesto en el mismo y en la normativa en materia de consumo, la **Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico**, y su normativa de desarrollo, que puede consultarse en **www.safe-forest.es**.

1.3. SAFE dispone de un Código ético y de transparencia tarifaria que puede consultarse en su portal web operativo.

2. ¿Cuál es la duración del contrato y cómo se termina?

2.1. La duración del contrato es la indicada en las Condiciones Particulares y como máximo será de **UN (1) AÑO** desde la fecha de inicio del suministro, una vez activado por la Empresa Distribuidora. El contrato se prorrogará de forma automática por periodos iguales si ninguna de las partes indica su voluntad de no renovarlo con al menos **QUINCE (15) días** naturales de antelación a la finalización de cada periodo.

2.2. Como consecuencia de la valoración de solvencia del cliente, cantidades pendientes de pago o su inclusión en ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, **SAFE** podrá condicionar la entrada en vigor del contrato o exigir la entrega de un depósito o aval bancario.

2.3. El cliente puede solicitar la terminación del contrato por cualquier medio previsto en la Condición 9. Si en las **CONDICIONES PARTICULARES** se ha establecido un compromiso de permanencia, la terminación anticipada, a petición del cliente, durante este periodo conllevará el pago de la penalización indicada en dicha condición.

2.4. Además, el contrato podrá terminarse por: (i) acuerdo de las partes; (ii) incumplimiento de las obligaciones esenciales de suministro y pago; (iii) falta de aportación de depósito o aval bancario en el plazo requerido; (iv) supuestos de fraude o manipulación del equipo de medida.

2.5. El cliente que tenga la consideración de consumidor y usuario puede desistir del contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización dentro del plazo máximo de **CATORCE (14) días** naturales desde la fecha de celebración del contrato cuando se haya realizado por teléfono o internet, comunicándolo a través del teléfono gratuito de atención al cliente **900 103 011**.

3. Acceso a la red de distribución y calidad del suministro

3.1. SAFE realizará las gestiones que sean necesarias para la activación del suministro con la Empresa Distribuidora.

3.2. El acceso a las redes con la Empresa Distribuidora se realizará en nombre del cliente, que mantendrá todos los derechos y obligaciones relativos a dicho contrato de acceso (ATR) asociado a la instalación. Con respecto al CUPS objeto del contrato, el cliente autoriza a **SAFE** a realizar las gestiones necesarias ante la distribuidora.

3.3. La energía del Punto de Suministro del CLIENTE podrá ser suministrada a través de la red o a través de una instalación de autoconsumo según la modalidad contratada. **SAFE** informará al Cliente sobre la activación del autoconsumo y los términos económicos aplicables con al menos 30 días de antelación, concediendo la posibilidad de oposición.

3.4. Las condiciones de calidad y disponibilidad del suministro y las compensaciones en caso de incumplimiento serán las establecidas en los **artículos 101 a 110 del Real Decreto 1955/2000**. **SAFE** tramitará ante la Empresa Distribuidora la reclamación de las bonificaciones y descuentos que procedan por incidencias en su red y los aplicará en la factura una vez reconocidos por la Distribuidora.

3.5. En el caso de que se aprueben mecanismos normativos de subastas obligatorias de energía o cualquier otra medida regulatoria que incremente de forma sobrevenida el coste de aprovisionamiento de energía para **SAFE**, esta podrá incrementar el precio del contrato en la misma proporción. En caso de no encontrar fuentes alternativas de aprovisionamiento razonables, **SAFE** podrá resolver el contrato con un preaviso mínimo de un (1) mes.

4. ¿Cuál es el precio y las condiciones de facturación y pago?

4.1. El precio del suministro y de los servicios complementarios (sostenibilidad y huella de carbono) y sus condiciones de actualización son los indicados en las **CONDICIONES PARTICULARES**. **SAFE** opera principalmente bajo un **modelo indexado**. Se facturarán adicionalmente los conceptos regulados no incluidos en el precio. Se trasladarán automáticamente al precio el establecimiento o modificación de los peajes, cargos, tributos, cánones y demás valores regulados aprobados para el periodo de vigencia del Contrato que tengan un impacto en los costes de **SAFE**, sin que ello se considere modificación de condiciones contractuales según la condición 8.1.

4.2. El precio de otros suministros que pudieran contratarse queda condicionado a la tarifa de acceso que determine en cada momento la Empresa Distribuidora en función del perfil de consumo del cliente. En caso de cambio de tarifa de acceso por la Distribuidora, **SAFE** aplicará los precios vigentes para la nueva tarifa en la primera factura, pudiendo el cliente desistir del Contrato sin coste en el plazo de un mes.

4.3. **SAFE** facturará con la lectura del consumo facilitada por la Empresa Distribuidora, responsable de la misma, con la periodicidad establecida según las características del equipo de medida (mensual o bimestral).

4.4. El cliente deberá disponer de un equipo de medida en propiedad o alquiler que cumpla los requisitos técnicos. El cliente es responsable de la custodia del equipo, evitando su manipulación, y facilitará el acceso al mismo a la Distribuidora para lectura, inspección y verificación. El incumplimiento de esto podrá dar lugar a la resolución del contrato.

4.5. El pago se realizará por el medio elegido en las **CONDICIONES PARTICULARES**: (i) domiciliación bancaria; (ii) transferencia; (iii) tarjeta bancaria. Para facilitar el pago, puede pactarse una cuota fija mensual basada en consumos históricos, regularizada anualmente con la facturación real.

4.6. En caso de pago parcial, el cliente podrá indicar a qué deuda se aplica. Si no se indica, una vez cubiertos intereses y gastos, se aplicará a las facturas vencidas de mayor antigüedad.

4.7. El retraso en el pago devengará automáticamente un interés de demora anual igual al interés legal más **DOS (2) puntos**. Para empresas y personas jurídicas, se aplicará el interés de demora de la **Ley 3/2004**.

4.8. En caso de factura electrónica, el cliente recibirá un aviso en su email (**reducirhuella@gmail.com**) y podrá acceder a ellas en el portal **www.safe-forest.es**. El cliente puede solicitar volver a la factura en papel en cualquier momento sin coste.

4.9. Este contrato está destinado a clientes cuyo consumo anual de electricidad sea inferior a **1GWh**. En caso de que el consumo real o previsto supere este límite, **SAFE** se reserva el derecho de no proceder a su activación o revisar las condiciones.

5. ¿Cuándo se suspende el Suministro y cuándo se termina el Contrato de suministro por Impago?

5.1. En caso de impago, **SAFE** requerirá el mismo al cliente. Si no se hace efectivo en el plazo indicado (no inferior a **10 días**), se solicitará a la Distribuidora la suspensión del suministro. Tras el pago íntegro de la deuda, intereses y gastos, **SAFE** solicitará la reconexión, que deberá realizarse al día siguiente en el suministro eléctrico.

5.2. Transcurrida la fecha indicada para la suspensión sin que se haya realizado el pago, **SAFE** podrá resolver y dar por terminado el contrato de suministro de forma definitiva.

5.3. **SAFE** cumple con la normativa de protección a consumidores vulnerables. El cliente puede dirigirse a los servicios sociales de su municipio para obtener información sobre el bono social y las ayudas disponibles ante situaciones de pobreza energética.

6. ¿Qué hacer para cambiar la titularidad del contrato?

6.1. El titular del contrato debe ser el usuario efectivo de la energía. No podrá utilizarla para un uso o lugar distinto al contratado, ni cederla o venderla a terceros.

6.2. Siempre que se esté al corriente de pago, se podrá traspasar el contrato a otro consumidor que vaya a usar la energía en idénticas condiciones, formalizando el nuevo titular el correspondiente contrato con **SAFE**.

6.3. SAFE podrá ceder el contrato a cualquier sociedad vinculada o sucesora que pueda cumplirlo en idénticas condiciones, bastando la comunicación al cliente para que surta efecto.

7. Tratamiento de los Datos Personales

7.1. ¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos? SUSTAINING AIR FOR EVERYONE, S.R.L. (SAFE), con NIF **B19355189** y domicilio social en **Rúa Oporto, 22, 1º A, 36201 Vigo (Pontevedra)**, es el Responsable del tratamiento de los datos facilitados por el cliente en la celebración del presente Contrato, así como de aquellos que con posterioridad se deriven de dicha relación contractual, y garantiza su seguridad y tratamiento confidencial, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (“RGPD”). El cliente podrá contactar con el responsable para resolver sus dudas a través de **reducirhuella@gmail.com**.

7.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales? Los datos personales del cliente se tratarán con la finalidad de gestionar su relación con **SAFE**, la prestación de los servicios solicitados, la gestión de la atención al cliente y el cumplimiento de las obligaciones del Contrato. **SAFE** podrá actualizar los datos personales del cliente mediante la adquisición de bases de datos de fuentes de acceso público que permitan una mejora de la gestión de la relación y contacto con el cliente. **SAFE** podrá consultar ficheros de solvencia patrimonial y crédito para valorar la solvencia económica del cliente y, basándose en estas consultas, adoptar decisiones que le afecten, pudiendo condicionar la entrada en vigor del Contrato a la constitución de una garantía de pago.

7.3. ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos? Los datos personales proporcionados serán tratados por **SAFE** para la ejecución y mantenimiento del Contrato durante el tiempo en que la relación contractual permanezca vigente. Una vez finalizado el contrato, los datos podrán ser tratados por el plazo de 2 años, sin perjuicio de la obligación de bloqueo impuesta por la normativa de protección de datos vigente.

7.4. ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos? La legitimación es el presente Contrato, los consentimientos obtenidos del cliente y la normativa aplicable al suministro de electricidad y servicios de sostenibilidad. El tratamiento también podrá fundamentarse en intereses legítimos de **SAFE** para la oferta de

suministro de energía, productos relacionados, prevención del fraude y cobro de deudas. El cliente tiene derecho a la portabilidad de sus datos y puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición mediante escrito dirigido a la sede social en Vigo o a **reducirhuella@gmail.com**.

8. Modificaciones de las condiciones del contrato

8.1. SAFE informará al cliente de la modificación de las condiciones contractuales con una antelación mínima de **un (1) mes**. El cliente tendrá derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciba el aviso, salvo que la modificación sea consecuencia de una actualización normativa o decisión administrativa o judicial.

9. Comunicaciones

9.1. El cliente puede comunicarse con **SAFE** en relación con el contrato a través del **Teléfono de Atención Gratuito 900 103 011**; por escrito dirigido a nuestra sede en **Rúa Oporto, 22, Vigo**; o en el correo electrónico **reducirhuella@gmail.com**.

9.2. El cliente puede obtener información sobre consumo energético y medidas de eficiencia en nuestros canales de atención, en la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)** (www.cnmc.es), o en el **Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE)** (www.idae.es).

9.3. Para presentar reclamaciones, el cliente puede acudir a los canales descritos en la cláusula 9.1. Adicionalmente, podrá someter la controversia al **Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico** o acudir a los Tribunales del lugar donde se realice el suministro.

9.4. Si el cliente es consumidor o usuario y **SAFE** no comunica la resolución de una reclamación en el plazo de **UN (1) MES** o si no está de acuerdo con ella, puede acudir a la **Xunta Arbitral de Consumo de Galicia**, organismo al que **SAFE** ha solicitado su adhesión (Nº registro: 2026/443029) para la resolución alternativa de litigios.