



## servigasnatural

Verificamos la instalación de gas natural de tu hogar para evitar fugas y accidentes.

Conoce más en:  
[www.naturgy.com.mx/mx/servigas\\_natural](http://www.naturgy.com.mx/mx/servigas_natural)



### Coberturas

### Eventos al año

### \*Monto cubierto

Revisión anual preventiva

1

Sin costo

Plomería de gas natural

1

\$ 500.00 MXN

Los Montos Cubiertos se consideran anualmente durante la vigencia del Contrato.

## ¿Cómo hacer efectiva tu asistencia?

Para solicitar cualquier **Asistencia de Servigas Natural** el CLIENTE FINAL se deberá de comunicar vía telefónica con atención las 24 horas los 365 días del año a los siguientes números telefónicos de atención:

 **800 Naturgy - (6288749)**

Ciudad de México    Silao    León    Toluca    Celaya  
Salamanca    Irapuato    San Luis Potosí    Aguascalientes  
Monterrey    Saltillo    Nuevo Laredo

Una copia del presente Contrato, con las modificaciones que pueda sufrir en el futuro, se encuentra disponible de manera permanente en [www.naturgy.com.mx/mx/servigas\\_natural](http://www.naturgy.com.mx/mx/servigas_natural)

A continuación, se detallan los **Términos y Condiciones de prestación** del **Servicio Servigas Natural** con sus respectivas exclusiones y consideraciones. Este servicio es únicamente de asistencia. No es una operación activa de seguro.

**Contrato de servicios de asistencia en reparación de instalaciones en plomería de gas** (en adelante, el “Contrato”), que celebran por una parte **Naturgy Servicios, S.A. de C.V.** (En adelante, “**Naturgy Servicios**”), y por la otra, el cliente final (en adelante, el “**Cliente Final**”, y conjuntamente con **Naturgy Servicios**, las “**partes**”) cuyo nombre y consentimiento fueron otorgados al momento de contratación del servicio, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

#### I. Declara **NATURGY SERVICIOS S.A. de C.V.**

- a) Que es una persona moral, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas.
- b) Que cuenta con la capacidad legal para la prestación del Servicio Servigas Natural.
- c) Que tiene su domicilio fiscal ubicado en Av. Marina Nacional 60, piso 6, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11410.
- d) Que su correo electrónico de contacto es: seguimientoatc\_gnsmx@naturgy.com
- e) Que su teléfono es: 800 Naturgy (6288749) para CDMX, Toluca, Celaya, León, Salamanca, Silao, Irapuato, Aguascalientes y San Luis Potosí, Monterrey, Saltillo y Nuevo Laredo.
- f) Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave GNS990119518.

#### II. Declara el **CLIENTE FINAL**

- a) Que es una persona física o moral, identificada al momento de la contratación, ya sea mediante el formato de aceptación completado (aplicable para ventas a domicilio), o bien, en la llamada telefónica de contratación que sostuvo con **NATURGY SERVICIOS** (ventas por telemercadeo), en cumplimiento de lo establecido por los artículos 51 y 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-2003, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de octubre de 2003 (en adelante, la “**NOM 035**”).
- b) Que su nombre completo, teléfono, correo electrónico, domicilio, datos de contacto y clave de Registro Federal de Contribuyentes son los que ha proporcionado a **NATURGY SERVICIOS** al momento de la contratación.
- c) Que tiene contratado el servicio de suministro de gas natural con **Naturgy México, S.A. de C.V.** o **Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V.**, por lo que cumple con este requisito necesario para contratar el Servicio Servigas Natural.
- d) Que ha otorgado su consentimiento para la contratación de los servicios objeto de este contrato, mediante la firma del formato de aceptación (aplicable para ventas a domicilio), o en la contratación celebrada vía telefónica en apego a lo establecido en la **NOM 035**.

**Ambas Partes se obligan al tenor de las siguientes:**

### CLÁUSULAS

#### 1. Objeto.

Por medio del presente Contrato, **NATURGY SERVICIOS** se obliga a prestar al **CLIENTE FINAL** el servicio denominado “**Servigas Natural**”, de la marca “**Naturgy**”, que incluye los programas de revisión anual preventiva y plomería de gas, cuya descripción, alcances y exclusiones se detallan en el Anexo 1 del presente Contrato, (en adelante, el “**Servicio Servigas Natural**”) en los términos y condiciones que se expresan más adelante. El **CLIENTE FINAL**, por su parte, se obliga a pagar a **NATURGY SERVICIOS** la contraprestación a que

se refiere la Cláusula 3 más adelante. El Servicio Servigas Natural es una asistencia, por lo que éste no es un contrato de seguro, ni constituye una operación activa de seguros. Para efectos de la **NOM 035**, México es el país de origen del Servicio Servigas Natural.

#### 2. Definiciones.

Los términos que en adelante se enlistan tendrán los significados que se asignan en cada caso, siempre que dichos términos se escriban con mayúscula, para efectos de este Contrato:

**CLIENTE FINAL:** Persona física o moral, que ha adquirido voluntaria y expresamente el Servicio Servigas Natural, y por lo tanto, goza de todas las prestaciones propias de este programa.

**Monto Cubierto:** Es la cantidad que, en suma y como máximo, **NATURGY SERVICIOS** está obligada a pagar al **CLIENTE FINAL**, en el periodo, términos y condiciones definidas en este Contrato.

**MÉXICO ASISTENCIA:** Significa la sociedad mercantil México Asistencia, S.A. de C.V., subcontratada por **NATURGY SERVICIOS** en términos de la Cláusula 5 de este Contrato para operar y proveer todas las asistencias del Servicio Servigas Natural.

**Residencia Habitual:** Domicilio declarado por el **CLIENTE FINAL** al momento de la contratación del Servicio Servigas Natural, en el cual se le brindarán al **CLIENTE FINAL** o a otro integrante de la familia, cuando resulte procedente, las asistencias incluidas en el mismo.

**Técnico Especialista:** Profesionales u operarios, debidamente capacitados para dar atención a las asistencias incluidas en el Servicio Servigas Natural.

#### 3. Contraprestación y Forma de Pago.

El **CLIENTE FINAL** se obliga a pagar como contraprestación por el Servicio Servigas Natural, la cantidad en moneda nacional que se hubiera acordado en el formato de aceptación (en caso de ventas a domicilio), o en la contratación telefónica, como monto total anual (diferido en parcialidades mensuales o bimestrales, según corresponda), más el correspondiente impuesto al valor agregado. Dicho monto total se cargará directamente al recibo del servicio de gas natural, prestado por **Naturgy México, S.A. de C.V.** o **Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V.**, lo que el **CLIENTE FINAL** autoriza expresamente. El monto será diferido en parcialidades, dependiendo de la periodicidad con la que a cada **CLIENTE FINAL** se le facture el servicio de gas natural (por ejemplo, en caso de facturación bimestral, el monto anual total se diferirá en 6 pagos iguales, más el impuesto al valor agregado; en caso de facturación mensual, en 12 pagos iguales, más el impuesto al valor agregado).

En virtud de que el pago se realiza mediante el cargo directo a la cuenta de gas natural, los medios de pago serán los mismos previstos para el pago de dicho servicio, y se establecerán expresamente en cada recibo que se entregue al **CLIENTE FINAL**. Siempre se establecerán opciones y lugares de pago en el territorio nacional.

La contraprestación por este Servicio se incrementará automáticamente de manera anual, por lo menos en la misma proporción en que se incremente el Índice Nacional de Precios al Consumidor, sin que dicho aumento automático y periódico implique una modificación a los términos y condiciones de este Contrato. En caso de que **NATURGY SERVICIOS** implementara un incremento de precios superior a éste, lo notificará al **CLIENTE FINAL** conforme a la

Cláusula 13 “Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente”, con al menos 60 días naturales de anticipación a la fecha en que corresponda la renovación anual del Contrato, y a partir de la cual sería efectivo el incremento. El CLIENTE FINAL tendrá un plazo de 30 días naturales a partir de dicha notificación para dar por terminado este Contrato, dando el aviso correspondiente a NATURGY SERVICIOS, sin que le sea aplicable penalización alguna por dicha terminación.

#### 4. Derechos y Obligaciones de las Partes.

Además de los derechos y obligaciones previstos a lo largo de este Contrato para NATURGY SERVICIOS, ésta tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Prestar, o hacer que los terceros subcontratados presten el Servicio Servigas Natural, siempre que el CLIENTE FINAL se encuentre al corriente en el pago de la contraprestación y del servicio de gas natural, y no sean aplicables las limitaciones o exclusiones del Servicio Servigas Natural.
- b) Atender los reportes de solicitud de asistencias, en los términos descritos en el Anexo 1 de este Contrato, que contiene la descripción, alcances y exclusiones del Servicio Servigas Natural.
- c) Cumplir con la legislación aplicable.

Además de los derechos y obligaciones previstas a lo largo de este Contrato, el CLIENTE FINAL tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Pagar en tiempo y forma la contraprestación por el Servicio Servigas Natural y estar al corriente en el pago del servicio de gas natural. De lo contrario, NATURGY SERVICIOS podrá suspender el Servicio Servigas Natural en los términos de la Cláusula 11 “Rescisión”.
- b) Permitir el acceso del personal de NATURGY SERVICIOS a su domicilio para que puedan prestar las asistencias requeridas.
- c) Conducirse con veracidad al proporcionar datos o información a NATURGY SERVICIOS o al personal técnico, en todo lo relativo a la celebración, ejecución y cumplimiento de este Contrato.

#### 5. Subcontratación.

NATURGY SERVICIOS ha subcontratado a México Asistencia, S.A. de C.V. para la prestación del Servicio Servigas Natural. México Asistencia, S.A. de C.V. cuenta con una póliza de seguro de exceso de pérdida y/o una póliza de seguro de reembolso, para respaldar la suficiencia de los recursos requeridos para el cumplimiento de este Contrato, de conformidad con el Acuerdo por el que se fijan los criterios de aplicación general respecto de los servicios de asistencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de abril de 2007. NATURGY SERVICIOS podrá subcontratar a las sociedades que considere necesario o conveniente para cumplir con sus obligaciones previstas o derivadas de este Contrato, sin que requiera dar previo aviso al CLIENTE FINAL, pero se obligará a que dicha subcontratación no implique afectación alguna a los derechos de los CLIENTES FINALES, y responderá frente a estos por dichos contratistas.

#### 6. Cesión.

El CLIENTE FINAL no podrá ceder los derechos y obligaciones que derivan de este Contrato. NATURGY SERVICIOS podrá ceder sus derechos y obligaciones derivadas del mismo a sociedades o personas del mismo grupo comercial. Si la cesionaria no perteneciera al mismo grupo, NATURGY SERVICIOS deberá dar previo aviso al CLIENTE FINAL por los mecanismos de notificación previstos en la Cláusula 13 “Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente”. En ningún caso la cesión podrá implicar afectación o menoscabo a los derechos del CLIENTE FINAL.

#### 7. Quejas y Reclamaciones.

El CLIENTE FINAL podrá presentar cualquier queja, reclamación o inconformidad, llamando a los números de teléfono descritos en la Cláusula 13 “Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente”, teniendo a la mano su último recibo, y describiendo los motivos de su reclamo. La llamada será considerada como aviso y/o solicitud de inconformidad y se le asignará un folio de seguimiento, además de que se grabará y almacenará la llamada por al menos un año. El CLIENTE FINAL también podrá presentar su queja,

reclamación o inconformidad mediante correo electrónico a la dirección: [seguimientoatc\\_gsmx@naturgy.com](mailto:seguimientoatc_gsmx@naturgy.com), manifestando el motivo de su reclamo y adjuntando una copia de su último recibo.

#### 8. Garantía.

Las reparaciones que se lleven a cabo como parte del Servicio Servigas Natural tendrán una garantía en mano de obra y componentes, de 90 días a partir de que las mismas sean entregadas al CLIENTE FINAL. Para hacerla efectiva, el CLIENTE FINAL deberá llamar por teléfono a los números y en los horarios de los centros de atención telefónica descritos en la Cláusula 13 “Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente”. Los demás términos y condiciones de aplicación de esta garantía, incluyendo el lugar en que la misma se hará efectiva, se establecerán en el acta/orden de servicio que levante el personal técnico que acuda a prestar o atender la asistencia solicitada.

#### 9. Datos Personales

Al momento de otorgar su consentimiento para la celebración de este Contrato, ya sea mediante la firma de un formato de aceptación (ventas a domicilio), o en la venta por teléfono, el CLIENTE FINAL otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales se recaben y traten en los términos establecidos en el aviso de privacidad de NATURGY SERVICIOS, que se encuentra disponible en: [www.naturgy.com.mx/mx/inicio/aviso\\_privacidad](http://www.naturgy.com.mx/mx/inicio/aviso_privacidad). El tratamiento de datos personales tendrá las siguientes finalidades: gestión de la información para mantener la base de datos actualizada, gestión sobre instalaciones (instalación, verificación, revisión y mantenimiento) para la entrega del Servicio Servigas Natural, gestión comercial, gestión de cobranza y procesamiento de pagos, así como para fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial (envío de publicidad, publicaciones, avisos, mensajes, novedades, invitación a eventos, ya sea de forma impresa o a través de medios electrónicos, telefónicos, físicos y presenciales incluyendo comunicaciones sobre servicios con fines de mercadotecnia, avisos y/o mensajes informativos y diversos), gestión de mercadotecnia (investigación de mercados) a clientes y prospectos, encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión.

El CLIENTE FINAL podrá exigir en cualquier momento que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes y servicios. Para tal efecto, deberá notificarlo por escrito a NATURGY SERVICIOS al correo: [datospers\\_mx@gasnatural.com](mailto:datospers_mx@gasnatural.com)

#### 10. Vigencia y Terminación Anticipada/Cancelación

El presente Contrato tendrá una vigencia inicial de 12 meses forzosos a partir de su celebración, y se renovará de forma automática por periodos anuales, salvo que el CLIENTE FINAL dé a NATURGY SERVICIOS un aviso de terminación o cancelación, al menos 30 días naturales antes de la fecha de renovación. El aviso deberá hacerse en términos de la Cláusula 13 “Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente”.

No obstante lo anterior, en caso de que el CLIENTE FINAL hubiera reportado un evento o solicitado una asistencia durante los primeros 12 meses de vigencia del Contrato, la primera renovación anual le será obligatoria. Si el CLIENTE FINAL no hubiera reportado un evento o solicitado una asistencia, o si habiéndolo hecho, hubieran transcurrido al menos dos periodos de 12 meses desde la contratación inicial, podrá dar por terminado o cancelar el Servicio Servigas Natural mediante aviso con al menos 30 días naturales de anticipación a la fecha efectiva de la terminación, sin penalización alguna, en términos de la Cláusula 13 “Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente”.

El CLIENTE FINAL que se encuentre dentro del plazo forzoso que le es aplicable, solamente podrá dar por terminado de forma anticipada el Contrato, pagando una pena convencional equivalente a la totalidad de los pagos que tuviere pendientes durante el tiempo aún no transcurrido del plazo forzoso, con su respectivo impuesto al valor agregado. En caso de que NATURGY SERVICIOS dé por terminado el Contrato de forma anticipada, pagará al CLIENTE FINAL cualquier daño que le hubiera ocasionado directamente con dicha terminación.

El CLIENTE FINAL tiene el derecho de revocación del consentimiento al que se refiere el numeral 3.6 de la NOM 035, siempre y cuando el Servicio Servigas Natural no se hubiera prestado ya, o la fecha de su prestación se encuentre a

10 días hábiles o menos de su contratación.

### 11. Rescisión.

NATURGY SERVICIOS podrá rescindir el Contrato por cualquiera de las siguientes causales:

- a) Que el CLIENTE FINAL se cambie de domicilio, o por cualquier causa termine o se cancele el contrato de suministro de gas natural, toda vez que el mecanismo de pago (cargo al recibo de gas natural) resultaría imposible. En este caso, el CLIENTE FINAL deberá notificar el cambio de domicilio o la cancelación del servicio de gas natural, con al menos 30 días de anticipación al mismo, para proceder a la rescisión del Contrato sin penalización.
- b) La falta de pago injustificada por parte del CLIENTE FINAL de la prestación por el Servicio Servigas Natural, o de su recibo de gas natural, por al menos 2 periodos de facturación.
- c) La variación de uso o destino del inmueble al que estuviera ligada la cuenta de gas natural, o la transmisión de propiedad del mismo, por cualquier título legal.
- d) El incumplimiento por parte del CLIENTE FINAL a cualquiera de sus obligaciones establecidas en este Contrato.

El CLIENTE FINAL podrá rescindir el presente Contrato, cuando NATURGY SERVICIOS incumpla de manera fehaciente a alguna de sus obligaciones establecidas en el mismo.

### 12. Modificaciones

Cualquier modificación a los términos y condiciones de este Contrato será notificada al CLIENTE FINAL de conformidad con la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente".

En caso de que el CLIENTE FINAL no esté de acuerdo con la modificación respectiva, tendrá un plazo de 30 días a partir de que reciba dicha notificación para dar por terminado el Contrato sin penalización alguna. Las modificaciones realizadas se registrarán, cuando la legislación así lo exija, ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Cualquier modificación se apegará en todo momento a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás regulación secundaria que resulte aplicable.

### 13. Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente.

El CLIENTE FINAL podrá notificar a NATURGY SERVICIOS cualquier aviso que corresponda en términos de este Contrato, o contactarlo para resolver cualquier inquietud relativa al Servicio Servigas Natural, de manera presencial en cualquiera de los Centros de Atención, vía telefónica al **800 Naturgy (6288749) para la Ciudad de México, Toluca, Celaya, León, Salamanca, Silao, Irapuato, Aguascalientes, San Luis Potosí, Monterrey, Saltillo y Nuevo Laredo**, de lunes a viernes desde las 8:00 a las 20:00 horas, y los sábados de las 9:00 a las 14:00 horas, o enviando un correo electrónico a la dirección: **seguimientoatc\_gnsmx@naturgy.com**, salvo que en alguna otra de las cláusulas de este Contrato se precise un mecanismo exclusivo para una notificación particular. La ubicación y horarios de los Centros de Atención, así como los números de teléfono y correo electrónico de atención a clientes se encuentran disponibles en el sitio en Internet [www.naturgy.com.mx](http://www.naturgy.com.mx), y cualquier cambio en los mismos se publicará en el mismo sitio.

NATURGY SERVICIOS podrá notificar al CLIENTE FINAL cualquier comunicación relativa a este Contrato por correo electrónico a la dirección que el CLIENTE FINAL hubiera proporcionado, por escrito (incluso como parte o anexo del propio recibo del servicio de gas natural), vía telefónica o mediante un mensaje de datos al número telefónico que hubiera proporcionado el CLIENTE FINAL, o por medio de su sitio de Internet.

### 14. Legislación Aplicable. Solución de Controversias y Jurisdicción.

Es aplicable al presente Contrato la legislación mexicana. Los derechos del CLIENTE FINAL se encuentran protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor, y regulación derivada de ésta. La Procuraduría Federal del Consumidor será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación y cumplimiento de este

Contrato. Dicha autoridad tiene domicilio en avenida José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, en la Ciudad de México y teléfono 55 5625 67 00. En caso de controversia judicial, las Partes acuerdan que serán competentes los tribunales con sede en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción a la que tengan derecho.

Autorización con fines mercadotécnicos o publicitarios. – El CLIENTE FINAL sí ( ) no ( ) acepta que NATURGY SERVICIOS ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada con motivo del presente Contrato y sí ( ) no ( ) acepta que NATURGY SERVICIOS le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Firma o rúbrica de autorización del **CLIENTE FINAL**

### ANEXO 1

Descripción, Alcances y Exclusiones

#### Descripción de Coberturas del Servicio Servigas Natural

**1. Revisión Anual Preventiva (en adelante RAP):** Esta cobertura consiste en una verificación de la Instalación de Aprovechamiento (en adelante IDA) propiedad del CLIENTE FINAL, ubicada en el interior de la Residencia Habitual desde la rosca de conexión estándar de salida del medidor (sin incluir esta), hasta los aparatos de consumo de gas natural conectados (incluidos estos). Dicha cobertura consiste principalmente en revisar si la IDA y los aparatos de consumo de gas natural, cumplen con los requisitos de seguridad conforme a la normativa oficial mexicana (NOM-002-SECRE-vigente), verificando su estado, hermeticidad y funcionamiento. Esta será ejecutada por proveedores subcontratados por NATURGY SERVICIOS en términos de la Cláusula 5 de este Contrato. La ejecución de la RAP se programará de manera anual en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL, en donde el personal técnico acudirá, o agendará previamente la visita con el CLIENTE FINAL. En caso de que EL CLIENTE FINAL no se encuentre en su Residencia Habitual en el momento de la visita programada, el personal técnico deberá dejar en el domicilio del CLIENTE FINAL constancia de dicha visita, mediante un documento con la información necesaria para poder contactar al personal técnico de NATURGY SERVICIOS y reprogramar la visita para la ejecución de la RAP. Si EL CLIENTE FINAL contacta a NATURGY SERVICIOS dos (2) semanas posteriores a la primera fecha de visita, NATURGY SERVICIOS se reserva el tiempo de reprogramación de la visita, sin ningún tipo de restricciones.

**1 visita al año sin costo.**

La cobertura de la RAP comprende los siguientes alcances:

- a) Verificación de la hermeticidad de la IDA, mediante una prueba de hermeticidad indirecta o prueba de litraje, la cual no podrá realizarse cuando existan las siguientes condiciones:
  - Medidor con carátula ilegible y/o dañada, inaccesible, medidor dañado o medidor con carátula tipo manecilla.
  - Cuando las condiciones de uno o algunos de los aparatos equipados con piloto, que no se puedan apagar por dificultades para reiniciar nuevamente su funcionamiento, derivado de las malas condiciones del equipo y/o su antigüedad.
  - Dicha prueba de litraje (hermeticidad indirecta), no garantiza que el medidor funcione correctamente en el rango de más/menos 2% (dos por ciento) que establecen los Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio de Distribución de gas natural, ni que se encuentre libre de un posible uso no autorizado del gas natural.
- b) Verificación de la correcta combustión de aparatos a base de gas conectados a la IDA al momento de la visita, a través de la medición del nivel de monóxido de carbono (Monóxido de Carbono).
- c) Verificación de presencia de metano de la IDA en áreas visibles, puntos de

conexión y aparatos a base de gas natural.

- d) El resultado de las pruebas técnicas mencionadas según incisos a, b y c del presente Anexo, se clasificarán en defectos secundarios y/o críticos, haciendo constar los defectos de la IDA detallados en el Acta de Revisión que en su momento se suscriba.

**2. Plomería de Gas:** En caso de emergencia, NATURGY SERVICIOS gestionará el envío con la mayor prontitud de un Técnico Especialista para reparar fugas de gas natural en instalaciones visibles en tubería fija siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

### 1 Evento al año hasta por \$500.00 pesos MXN, Monto Total.

Para efectos del cómputo de los eventos, se entenderá que se trata de un mismo evento cuando la totalidad de los daños reportados deriven de una misma causa. Los gastos de desplazamiento del Técnico Especialista, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de NATURGY SERVICIOS hasta por el Monto Cubierto antes mencionado. Cualquier suma que exceda del límite descrito será por cuenta del CLIENTE FINAL, el cual previo presupuesto o cotización por escrito del Técnico Especialista, el cual acepte pagar el sobre costo en ese momento al Técnico Especialista. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al CLIENTE FINAL, que no se podrá realizar la reparación. En caso de peligro, el CLIENTE FINAL, ya sea por sí mismo o a través de otro integrante de la familia deberá reportar la fuga a la autoridad local. De lo contrario, NATURGY SERVICIOS no se hará responsable por los daños que se ocasionen por esta causa.

El servicio se brindará tanto en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS como en atención directa por los Técnicos Especialistas las 24 horas los 365 días del año.

No procederá el mantenimiento correctivo o preventivo de las instalaciones de gas natural, es decir, únicamente se reparará la fuga con notificación del CLIENTE FINAL al Técnico Especialista en la Residencia Habitual de que las instalaciones ya se encuentran dañadas y el problema se puede volver a suscitar. MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y se otorgará al CLIENTE FINAL la garantía a que se refiere la Cláusula 8 de este Contrato, por el valor de los servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

#### Exclusiones:

Quedan excluidos de la cobertura del programa de plomería de gas, los siguientes supuestos:

- La reparación de fugas de tuberías no expuestas, así como problemas ocasionados por falta de mantenimiento en los equipos a base de gas.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.
- Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, conexiones y válvulas y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Mala fe del CLIENTE FINAL o de los integrantes de su familia o habitantes de su Residencia Habitual, que hayan intervenido en la celebración o ejecución de este Contrato, o inexacta información proporcionada por parte de cualquiera de estos.
- No se incluyen reguladores de ningún tipo ni presión.

### 3. Exclusiones Generales del Servicio Servigas Natural

No será procedente la prestación del servicio y/o reintegro ni reembolso de contraprestaciones pagadas por el CLIENTE FINAL cuando se presenten los siguientes casos:

- Cuando el CLIENTE FINAL no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la solicitud de asistencia.
- Cuando el CLIENTE FINAL no acredite haber contratado el Servicio Servigas Natural.
- Cuando el CLIENTE FINAL incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en el Contrato.
- Los servicios de asistencia que el CLIENTE FINAL haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previo acuerdo con NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados.
- NATURGY SERVICIOS y los proveedores que ésta subcontrate no serán responsables de los retrasos o de la imposibilidad total o parcial para prestar el Servicio Servigas Natural, debido a causas de fuerza mayor, caso fortuito, o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Quedan excluidos los servicios de asistencia cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión 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.
- Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.
- Asistencias a los calentadores eléctricos de agua sanitaria.
- Asistencias a las instalaciones de agua caliente mediante calentamiento solar.
- Asistencias a las instalaciones de gas comunitarias que dan servicio a más de un domicilio, las instalaciones que sean de pública concurrencia, o las que se destinen a usos no domésticos.
- Los desplazamientos requeridos por el cliente que sean innecesarios para resolver una incidencia.
- Las asistencias reiteradas como consecuencia, bien de una mala conservación de la instalación o de los aparatos conectados a la red de gas natural o bien, de la falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas en visitas anteriores.
- Revisión de elementos y/o partes de la instalación no visible y/o no accesible al Técnico Especialista, por interposición de mobiliario, estructura de la vivienda u otros objetos que lo impidan.

