



## servielectric

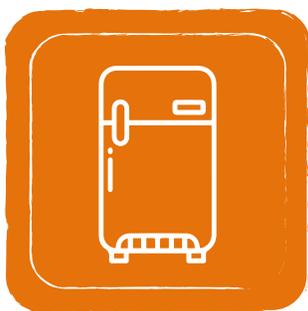
**Servielectric** es un programa donde nuestros expertos en línea blanca mantendrán en óptimas condiciones los principales electrodomésticos de tu hogar.

Conoce más en:  
[www.naturgy.com.mx/mx/servielectric](http://www.naturgy.com.mx/mx/servielectric)



### EQUIPOS PROTEGIDOS:

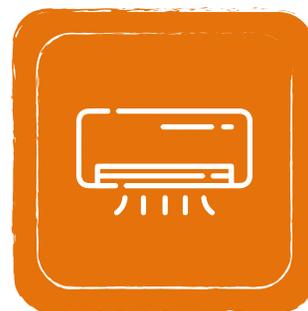
Refrigerador



Lavadora



Aire Acondicionado



Sin Límite de reparaciones durante la vigencia del contrato, con un monto máximo de \$1,300.00 pesos para cada reparación, con un tope anual de \$4000.00 pesos.

### ¿Cómo hacer efectiva tu asistencia?

Para solicitar cualquier **Servicio de Servielectric** el **CONSUMIDOR** 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	

**Contrato de Servicios de Asistencia en Reparación de Aparatos Electrodomésticos** (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 consumidor (en adelante, el “**CONSUMIDOR**”, 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:

## DECLARACIONES

### I. Declara Naturgy Servicios S.A de C.V.

Que es una persona moral, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas.

Que cuenta con la capacidad legal para la prestación del Servicio Serwielectric.

Que tiene su domicilio fiscal ubicado en Av. Marina Nacional 60, piso 6, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11410.

Que su correo electrónico de contacto es:

**seguimientoatc\_gnsmx@naturgy.com**

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.**

Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave GNS990119518.

### II. Declara el Consumidor:

- 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 telemercado), 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 Serwielectric.
- 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

### CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO.

Por medio del presente Contrato, NATURGY se obliga a prestar al CONSUMIDOR el servicio de asistencia denominado “Serwielectric”, de la marca “Naturgy”, consistente en la reparación de aparatos electrodomésticos que presenten Fallas Técnicas, en los términos y condiciones que se expresan más adelante en este Contrato (en adelante, el “Servicio”). El CONSUMIDOR, por su parte, se obliga a pagar a Naturgy la contraprestación a que se refiere la Cláusula Sexta más adelante. Este Servicio de asistencia no es un Contrato de seguro. Para efectos de la NOM 035, México es el país de origen del Servicio.

### CLÁUSULA SEGUNDA. DEFINICIONES.

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

Aparato(s) Incluido(s): se considerarán Aparatos Incluidos, los aparatos eléctricos usados, que no tengan una garantía vigente de fabricante o importador y que no hayan sufrido modificación alguna en su condición

original que afecte su uso normal. Para efectos de este Contrato, solamente se considerarán como Aparatos Incluidos los refrigeradores, lavadoras y aires acondicionados no portátiles, que tengan una antigüedad menor a 8 años. El requisito de antigüedad no es aplicable si el CONSUMIDOR ha contratado el Servicio de manera ininterrumpida por al menos 1 año.

Falla Técnica: una deficiencia o error en el funcionamiento del Aparato Incluido que derive de su uso normal, y que no esté prevista en alguna de las exclusiones del Servicio establecidas más adelante en este Contrato.

### CLÁUSULA TERCERA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Cuando alguno de los Aparatos Incluidos del CONSUMIDOR presente una Falla Técnica, durante la vigencia de este Contrato y siempre que hayan transcurrido al menos 30 días naturales desde la fecha efectiva del primer pago hecho por el CONSUMIDOR, NATURGY reparará el Aparato Incluido, o hará que el mismo sea reparado por un tercero subcontratado en términos de la Cláusula Novena de este Contrato.

Para tales efectos, el CONSUMIDOR deberá notificar la Falla Técnica del Aparato Incluido haciendo una llamada telefónica a los centros de atención telefónica cuyos números se señalan en la Cláusula Décima Séptima. En dicha llamada, previa verificación de los supuestos de procedencia de la reparación detallados a lo largo de este Contrato, NATURGY agendará una visita técnica al domicilio del CONSUMIDOR para la reparación del Aparato Incluido. El personal técnico que haga la visita levantará un acta/orden de servicio que incluirá, al menos, las características generales del Aparato Incluido que sea objeto de reparación, las condiciones generales en que se encuentra o se recibe, especificando el estado del mismo y sus aditamentos especiales, y las partes, refacciones o materiales que sean necesarios para la prestación del Servicio. También se indicará en dicho documento, si el Aparato Incluido se puede reparar en el domicilio del CONSUMIDOR, o si se deberá trasladar a un taller o centro de servicio, en cuyo caso se establecerá el plazo y procedimiento para que el CONSUMIDOR pueda recoger el Aparato Incluido. Si el costo de la reparación excediera el máximo permitido por la Cláusula Cuarta de este Contrato, o si no hubiera refacciones adecuadas para la reparación, el personal técnico lo asentará en el acta/orden de servicio, autorizando el consecuente pago de un reintegro al CONSUMIDOR.

Por lo anterior, el Servicio se prestará como regla general en el domicilio del CONSUMIDOR, salvo que se requiera enviarlo a un taller o centro de servicio. La fecha y hora de prestación y conclusión del Servicio no se pueden determinar en tanto no se presente una Falla Técnica. La reparación únicamente se podrá llevar a cabo en los centros de servicio autorizados por NATURGY.

NATURGY será responsable respecto de los daños parciales o pérdidas que le sean atribuibles, que se ocasionen a los bienes del CONSUMIDOR mientras estén bajo su resguardo o como consecuencia de la prestación del Servicio. NATURGY no será responsable de los Aparatos Incluidos cuando hayan transcurrido 60 días naturales a partir de la fecha prevista para su entrega o recepción por parte del CONSUMIDOR, y no se haya podido entregar por responsabilidad de este último.

Adicionalmente, una vez que hayan transcurrido 6 meses de la contratación del Servicio, el CONSUMIDOR tendrá derecho a una revisión única de un refrigerador que abarque los siguientes 5 puntos básicos: voltaje, temperatura del conservador, empaques, contacto eléctrico y temperatura del congelador. Para agendar esta revisión, deberá comunicarse a los mismos números telefónicos establecidos para el reporte de Fallas Técnicas.

### CLÁUSULA CUARTA. LIMITACIONES EN LA ASISTENCIA.

Cada Aparato Incluido podrá ser reparado en varias ocasiones durante la vigencia del Contrato con un tope máximo por cada reparación que no exceda la cantidad de \$1,300.00 pesos, así mismo el costo total anual en

suma de todas las reparaciones de todos los Aparatos Incluidos no exceda el costo máximo de reparación anual de \$4,000.00 pesos.

Cuando el costo de reparación de un Aparato Incluido exceda la cantidad de \$1,300.00 pesos mexicanos, el Aparato Incluido no será reparado, y el Consumidor tendrá derecho al reintegro de la cantidad de \$1,300.00 pesos mexicanos. También tendrá este derecho el CONSUMIDOR cuando el Aparato Incluido no pueda ser reparado por falta de refacciones.

En caso de que el Consumidor requiera más reparaciones respecto al monto máximo de reparación anual de \$4,000.00 pesos, NATURGY no se encontrará obligada a cubrir el costo de las reparaciones adicionales, sin embargo el CONSUMIDOR podrá reportar la Falla Técnica en los términos establecidos en la cláusula anterior, y absorber el costo de la reparación adicional, que deberá ser pagado directamente en efectivo al personal técnico que sea enviado para llevar a cabo la reparación, el cual informará previamente al Consumidor el costo de la misma.

El Servicio no incluye mantenimiento preventivo (limpieza y/o ajustes), instalaciones o reinstalaciones ni la reparación de aspectos estéticos o cosméticos (a objetos de apariencia como gabinetes, marcos, decoración u objetos estructurales como envolturas, bandas o carcasas), ni la reparación de los accesorios que el CONSUMIDOR hubiera adherido o incorporado al Aparato Incluido, tales como estuches, cargadores, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, enchufes, líneas y cables externos, bocinas, control remoto, etc. Tampoco incluye el pago por perjuicios que sufra el CONSUMIDOR por la falta del Aparato Incluido cuando éste se encuentre en reparación, ni el reembolso de pagos hechos por la reparación a terceros no autorizados por NATURGY.

#### CLÁUSULA QUINTA. EXCLUSIONES.

No será procedente la reparación, reintegro ni reembolso de contraprestaciones pagadas por el CONSUMIDOR cuando el aparato para el que se haya solicitado la reparación:

- a) Se encuentre desarmado, incompleto, roto, con piezas sueltas, alterado, tenga defectos de diseño, o hubiera sido reparado por personal no autorizado por NATURGY.
- b) Hubiera sido operado en contravención a lo indicado en el instructivo de operación del fabricante, o se le hubiera dado un uso indebido o distinto al doméstico.
- c) Contenga objetos ajenos al mismo (como animales, líquidos, o similares). Presente daños o desperfectos por golpes o caídas, maltrato, vandalismo (daño al aparato con la sola intención de causarle daño), colisión o incendio, incorrecto suministro de gas, presencia de óxido o salitre, o que deriven en ésta.
- d) Se hubiera expuesto a condiciones climáticas o ambientales adversas o se hubiera dañado por caso fortuito o fuerza mayor; o
- e) Sea/contenga una pieza consumible y de reemplazo periódico (como agujas, baterías, cartuchos, o similares) que esté rota, rajada, manchada (incluyendo manchas por derramamiento de líquido), o tenga daños derivados de fósforos, o causados por la presión de objetos externos.

Tampoco será procedente la reparación, reintegro o reembolso de cantidades pagadas, si el CONSUMIDOR no se encontrara al corriente en el pago de la contraprestación a que se refiere la Cláusula Sexta y del servicio de gas natural.

#### CLÁUSULA SEXTA. CONTRAPRESTACIÓN Y FORMA DE PAGO.

El CONSUMIDOR se obliga a pagar como contraprestación por el Servicio a que se refiere este Contrato, 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, 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 Consumidor autoriza expresamente en este acto. El monto será diferido en parcialidades, dependiendo de la periodicidad con la que a cada Consumidor se 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 la forma de pago es 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 CONSUMIDOR. 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 implementara un incremento de precios superior a éste, lo notificará al Consumidor conforme a la Cláusula Décima Séptima, con al menos 90 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 CONSUMIDOR tendrá un plazo de 30 días naturales a partir de dicha notificación para dar por terminado este Contrato, dando el aviso correspondiente a NATURGY, sin que le sea aplicable penalización alguna por dicha terminación.

#### CLÁUSULA SÉPTIMA. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

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

- a) Prestar, o hacer que los terceros subcontratados presten el Servicio, siempre que el CONSUMIDOR se encuentre al corriente en el pago de la contraprestación y del servicio de gas natural, los aparatos se consideren como Aparatos Incluidos, y no sean aplicables las limitaciones o exclusiones del Servicio previstas en este Contrato.
- b) Atender los reportes de Fallas Técnicas, en los términos descritos en la Cláusula Tercera.
- c) Cumplir con la legislación aplicable.

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

- a) Pagar en tiempo y forma la contraprestación por el Servicio y estar al corriente en el pago del servicio de gas natural. De lo contrario, Naturgy podrá suspender el Servicio, y rescindir el Contrato en términos de la Cláusula Décima Quinta.
- b) Permitir el acceso del personal de NATURGY a su domicilio para que puedan revisar el Aparato Incluido que hubiera presentado una Falla Técnica.
- c) Conducirse con veracidad al proporcionar datos o información a NATURGY o al personal técnico, en todo lo relativo a la celebración, ejecución y cumplimiento de este Contrato.

#### CLÁUSULA OCTAVA. REFACCIONES.

El suministro de piezas y refacciones será responsabilidad de NATURGY. De no encontrarse en existencia, será aplicable en lo conducente la Cláusula Cuarta. Naturgy utilizará partes y refacciones nuevas y apropiadas para el Aparato Incluido de que se trate, salvo que el CONSUMIDOR autorizara expresamente que se utilicen otras. NATURGY utilizará dichas partes y refacciones de acuerdo a lo establecido en las normas obligatorias aplicables.

NATURGY deberá proporcionar al CONSUMIDOR, al momento de entregar el Aparato Incluido reparado, las partes o refacciones reemplazadas por el Servicio, salvo que (i) el consumidor exprese lo contrario, (ii) las refacciones u otros materiales fueran cambiados en uso de garantía, o (iii) se trate de residuos considerados peligrosos de acuerdo a las disposiciones legales aplicables.

#### CLÁUSULA NOVENA. SUBCONTRATACIÓN.

NATURGY ha subcontratado a México Asistencia, S.A. de C.V. para la

prestación del Servicio. 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 podrá subcontratar a las sociedades que considere necesario o conveniente para cumplir con sus obligaciones al tenor de este Contrato, sin que requiera dar previo aviso al CONSUMIDOR, pero se obligará a que dicha subcontratación no implique afectación alguna a los derechos de los CONSUMIDORES, y responderá frente a estos por dichos contratistas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA. CESIÓN.**

El CONSUMIDOR no podrá ceder los derechos y obligaciones que derivan de este Contrato. NATURGY 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 deberá dar previo aviso al CONSUMIDOR por los mecanismos de notificación previstos en la Cláusula Décima Séptima del Contrato. En ningún caso la cesión podrá implicar afectación o menoscabo a los derechos del CONSUMIDOR.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

El CONSUMIDOR podrá presentar cualquier queja, reclamación o inconformidad, llamando a los números de teléfono descritos en la Cláusula Décima Séptima, 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 por al menos un año. El CONSUMIDOR también podrá presentar su queja, reclamación o inconformidad mediante correo electrónico a la dirección: [seguimientoatc\\_gnsmx@naturgy.com](mailto:seguimientoatc_gnsmx@naturgy.com), manifestando el motivo de su reclamo y adjuntando una copia de su último recibo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍA.**

La reparación de los Aparatos Incluidos tendrá una garantía en mano de obra y componentes, de 90 días a partir de que el mismo sea entregado al CONSUMIDOR. Para hacerla efectiva, el Consumidor deberá llamar por teléfono a los números y en los horarios de los centros de atención telefónica descritos en la Cláusula Décima Séptima. El tiempo que dure la reparación del Aparato Incluido bajo la protección de la garantía, no será computable dentro del plazo de la misma. NATURGY es responsable por descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales que le sean imputables, que pudiera sufrir el Aparato Incluido mientras se encuentre bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de esta garantía. 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 la revisión y reparación del Aparato Incluido, en términos de la Cláusula Tercera, o bien, en la póliza de garantía que se entregue al CONSUMIDOR junto con el Aparato Incluido reparado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. 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 CONSUMIDOR otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales se recaben y traten en los términos establecidos en el aviso de privacidad de NATURGY, 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, 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 CONSUMIDOR 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, en los términos previstos en la Cláusula Décima Séptima.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN ANTICIPADA/CANCELACIÓN.**

El presente Contrato tendrá una vigencia inicial de 12 meses forzosa a partir de su celebración, y se renovará de forma automática por periodos anuales, salvo que el Consumidor dé a NATURGY un aviso de terminación o cancelación, 30 días naturales antes de la fecha de renovación. El aviso deberá hacerse en términos de la Cláusula Décima Séptima.

No obstante lo anterior, en caso de que el CONSUMIDOR hubiera reportado una Falla Técnica durante los primeros 12 meses de vigencia del Contrato, la primera renovación anual le será obligatoria.

Si el CONSUMIDOR no hubiera reportado una Falla Técnica, 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 mediante aviso con 30 días naturales de anticipación a la fecha efectiva de la terminación, sin penalización alguna, en términos de la Cláusula Décima Séptima.

El CONSUMIDOR que se encuentre dentro del plazo forzoso que le es aplicable, solamente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada, 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 dé por terminado el Contrato de forma anticipada, pagará al Consumidor cualquier daño que le hubiera ocasionado directamente con dicha terminación.

El CONSUMIDOR tiene el derecho de revocación del consentimiento al que se refiere el numeral 5.1.12. de la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SC-FI-2007, Prácticas comerciales – Elementos de información para la prestación de servicios en general, siempre y cuando el Servicio no se hubiera prestado ya, o la fecha de su prestación se encuentre a 10 días hábiles o menos de su contratación.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN.**

Naturgy podrá rescindir el Contrato por cualquiera de las siguientes causales:

- a) Que el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR de la contraprestación por el Servicio, 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 CONSUMIDOR a cualquiera de sus obligaciones establecidas en este Contrato.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIONES.**

Cualquier modificación a los términos y condiciones de este Contrato será

notificada al CONSUMIDOR de conformidad con la Cláusula Décima Séptima. En caso de que el CONSUMIDOR 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 al presente Contrato 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.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. NOTIFICACIONES, CENTROS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.**

El CONSUMIDOR podrá notificar a NATURGY cualquier aviso que corresponda en términos de este Contrato, o contactarlo para resolver cualquier inquietud relativa al Servicio, 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 y 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 de las otras 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 podrá notificar al CONSUMIDOR cualquier comunicación relativa a este Contrato por correo electrónico a la dirección que el CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR, o por medio de su sitio de Internet.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. LEGISLACIÓN APLICABLE. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN.**

Es aplicable al presente Contrato la legislación mexicana. Los derechos del CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR  sí  no  acepta que NATURGY ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada con motivo del presente Contrato y  sí acepta  no acepta  que NATURGY le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

---

Firma o rúbrica de autorización del **CONSUMIDOR**

