

Condiciones del servicio "12 Facturas"

1) Protección de datos personales

No guardamos datos personales de tus facturas, como direcciones, nombres, apellidos, teléfonos ni nada similar.

No vendemos ni compartimos tus datos con nadie, sólo se usan para realizar tu análisis y nosotros poder tener un registro de los análisis que nos solicitan los usuarios de cara a su gestión.

No recibirás ningún tipo de publicidad por ninguna vía.

A continuación os decimos qué datos almacenamos y para qué los usamos:

- **E-Mail** para poder contactaros y enviaros el informe una vez finalizado.
- El **identificador del punto de suministro** (CUPS) para identificar unívocamente cada solicitud de análisis.
- La **fecha de la solicitud** del análisis, recordad que sólo aceptamos una solicitud de informe por año y CUPS.
- Los **datos de consumo** de tus últimas 12 facturas para generar el análisis y poder realizar revisiones en caso de que nos reportéis alguna errata en los cálculos.
- Los datos del **resultado de vuestro análisis** para que podáis consultarlo cuantas veces queráis sin tener que volver a generarlo.

Todos **estos datos se guardan durante 1 año**, y una vez finalizado se borran automáticamente de nuestra base de datos.

Aun así, si por cualquier motivo queréis que los borremos simplemente enviad un email a 12facturas@fevergy.com indicándolo y procederemos a su borrado al momento. Se debe tener en cuenta que se borrará todo lo anteriormente comentado impidiendo, por ejemplo, que se puedan consultar los análisis realizados.

La fecha de solicitud y el CUPS serán los únicos datos que se mantendrán, como máximo un año desde la fecha de solicitud del informe, para poder llevar un control anual de los análisis realizados.

Con respecto a los emails intercambiados o conversaciones mantenidas por whatsapp se aplicará la misma política para respetar vuestros derechos de privacidad.

2) Acuerdos de uso y aceptación

Los análisis son **estudios precisos tomando los datos de contrato y consumo de tu punto de suministro**, esto quiere decir que **son estimaciones**. Obviamente durante un año pueden suceder cosas ajenas a nuestro control que varíen los resultados de vuestras facturas, como por ejemplo que vuestra comercializadora decida realizar un cambio contractual relacionado con tarifas 3 meses después del análisis.

La **realización del análisis y la comunicación del importe y porcentaje de ahorro** encontrados serán **totalmente gratuitos**.

La **aceptación del informe implica un pago del 7,5% del ahorro encontrado** en concepto de honorarios. Este porcentaje no se aplicará a posibles promociones vinculadas a la tarifa resultante del análisis.

El titular del contrato de luz **será responsable de la realización de los pasos necesarios para conseguir el ahorro** ya que FEVERGY por cuestiones legales obviamente no puede hacerlo.

Una vez aceptado un análisis **se dispondrá de 2 meses, en concepto de garantía, para solicitar el reembolso** del coste del análisis en caso de que las nuevas facturas no indiquen ahorro.

Si por cualquier motivo hubiera **problemas a la hora de contratar la tarifa indicada en el informe sólo tendrías que comunicárnoslo y te devolveremos directamente el dinero**.

Para la **aceptación del reembolso se considerará el ratio consumo / tarifa de las facturas previas a la fecha de análisis y de las posteriores**. Obviamente si una factura no baja porque ese mes se ha consumido más de lo normal no es por un análisis incorrecto sino a un mayor consumo y por tanto un mayor gasto.

Para tener derecho al reembolso también **es imprescindible que se hayan realizado todos los pasos indicados en el informe**, ya sea bajada de potencia, cambio de tarifa o ambas.

El reembolso únicamente comprenderá nuestros honorarios, en ningún caso costes relacionados con subidas, bajadas de potencia o similares.

El **ahorro estimado es anual** (año posterior a partir de la fecha de análisis), lo cual **no significa que todos los meses el ahorro sea el mismo**. Habrá meses, como los de invierno o verano, con más ahorro y otros en los que se notará menos. En base a esto nos reservamos el derecho a la revisión de las nuevas facturas para analizar el motivo de la inconsistencia con el análisis realizado. Así que ante posibles reclamaciones relacionadas con este punto se aplicará el mismo criterio de ratio consumo/tarifa comentado anteriormente.

Para los **usuarios registrados en Helias este servicio será gratuito** con la restricción de **un informe por instalación y año**.

3) Facturación

Una vez realizado el pago **se generará y enviará automáticamente a tu email la factura simplificada**, esto es para evitar pedirte más información de la necesaria a la hora de realizar el pago. Las **facturas simplificadas sirven igualmente para desgravaciones siempre que el importe de la misma sea inferior a 400€**.

Si, por cualquier motivo, necesitas una **factura completa** puedes solicitarla por email a la dirección 12facturas@fevergy.com incluyendo la siguiente información:

- Número de la factura.
- Nombre y apellidos, razón o denominación social completa.
- Número de Identificación Fiscal atribuido (NIF/CIF).
- Domicilio.