

## **PLP: TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **Philadelphia Gas Works**

#### *Contrato del Plan de piezas y mano de obra residencial*

Este contrato del Plan de piezas y mano de obra residencial (este "Plan") está disponible para los clientes de Philadelphia Gas Works ("PGW") que tienen calentadores domésticos de gas natural, calentadores de agua a gas, secadoras de gas o sistemas split de aire acondicionado central eléctrico combinados con calefacción de gas (colectivamente, "equipo"). PGW se reserva el derecho de enmendar o modificar los presentes términos y condiciones y este Plan mediante la publicación de nuevos términos y condiciones en [www.pgwplp.com](http://www.pgwplp.com). Este Plan tiene por objeto proteger al cliente de los costos de piezas y mano de obra asociados a la reparación o sustitución de piezas defectuosas o desgastadas como resultado del uso normal del equipo cubierto.

Todos los equipos que se cubran bajo este plan deben estar certificados por la Asociación Americana de Gas, Underwriters Laboratories, la Asociación Canadiense de Gas, los Servicios de Aprobación Internacional o los Laboratorios de Pruebas Eléctricas e instalados de acuerdo con los requisitos de instalación del fabricante y de PGW. El diseño original del fabricante del equipo no puede alterarse y el equipo debe mantenerse con las piezas originales o las piezas de repuesto especificadas por el fabricante. El equipo debe estar en buenas condiciones de funcionamiento en la fecha de entrada en vigor de este plan para que la cobertura pueda aplicarse. PGW se reserva el derecho de inspeccionar el equipo cubierto.

Las inscripciones al Plan están abiertas todo el año. Los clientes actuales pueden renovar su plan hasta 60 días antes de que expire. Si un plan se renueva antes de que expire el plan actual, la nueva fecha de expiración será un (1) año después de la fecha de expiración actual. En el caso de todos los nuevos clientes y de los clientes que intenten renovar su plan fuera de plazo o adquirir un plan después de la fecha de expiración de su plan, la fecha de inicio de su Plan será el decimoquinto día calendario tras la recepción del pago y la fecha de expiración será el día anterior al aniversario de un (1) año de dicha fecha de inicio. En ningún caso se activará un Plan si no se ha recibido y tramitado correctamente el pago completo. No obstante lo anterior, si el Plan se adquirió en el sitio web Mi Cuenta de PGW, este Plan se renovará automáticamente y el pago (con la tarifa actual y en los términos y condiciones vigentes en el momento de dicha renovación) se deducirá automáticamente en la fecha de vencimiento del plazo actual por un año adicional, a menos que el cliente rechace la opción de renovación automática a través del sitio web Mi Cuenta de PGW a más tardar 2 días antes de dicha fecha de renovación. Los Planes no son transferibles a otra dirección. Sin embargo, el contrato de un Plan se asignará a un ocupante sucesivo del inmueble por el resto del plazo sin cargo adicional. Los planes no son reembolsables, salvo en las condiciones específicas indicadas en este contrato.

## CONDICIONES GENERALES

Este Plan está sujeto a los siguientes términos:

A. PGW garantiza que proporcionará servicio al **día siguiente** a aquellos clientes que adquieran un Plan de piezas y mano de obra que cubra un **calentador doméstico** si la solicitud de servicio del cliente se recibe antes de las 12 del mediodía (excluyendo los días festivos) desde el **1 de diciembre hasta el 15 de abril**. Los clientes del Plan pueden llamar de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. (de lunes a viernes) y hablar con un representante. Simplemente marque el número (215) 235-2050 a fin de solicitar servicio para el calentador doméstico. Después de las 6:00 p. m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y un representante del cliente le devolverá la llamada para programar un turno. Un técnico de servicio se pondrá en contacto con usted por teléfono el día de la visita de servicio para verificar la hora del turno.

B. PGW también intentará proporcionar servicio **al día siguiente** a aquellos clientes que compren un Plan de piezas y mano de obra que cubra un **aire acondicionado** si la solicitud de servicio del cliente se recibe antes de las 12 del mediodía (excluyendo días festivos). PGW no proporcionará servicio a un sistema combinado de calefacción central y aire acondicionado durante la temporada de verano (del 15 de mayo al 15 de septiembre) a menos que el cliente haya adquirido un Plan que cubra el aire acondicionado.

Los clientes del Plan pueden llamar de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. (de lunes a viernes) y hablar con un representante. Simplemente marque el número (215) 235-2050 a fin de solicitar servicio para el aire acondicionado. Después de las 6:00 p. m. o durante el fin de semana, deje un mensaje y un representante del cliente le devolverá la llamada para programar un turno. Un técnico de servicio se pondrá en contacto con usted por teléfono el día de la visita de servicio para verificar la hora del turno.

C. PGW continuará brindando un servicio rápido y eficiente para todos los demás equipos cubiertos. Las piezas se obtendrán lo antes posible. Se utilizarán piezas intercambiables cuando no se disponga de las piezas exactas. Las piezas intercambiadas retenidas por PGW pasarán a ser propiedad de PGW. El tiempo de respuesta está sujeto a las condiciones meteorológicas y a la carga de trabajo.

D. Los clientes pueden elegir y pagar uno de los once (11) planes individuales: (i) Calentador doméstico, (ii) Secadora de ropa de gas, (iii) Calentador de agua, (iv) Calentador doméstico y calentador de agua, (v) Calentador doméstico, calentador de agua y secadora de gas, (vi) Calentador doméstico y aire acondicionado central eléctrico, (vii) Calentador doméstico, calentador de agua y aire acondicionado central eléctrico, (viii) Calentador doméstico, calentador de agua, aire acondicionado central eléctrico y secadora de gas, (ix) Calentador de agua y secadora de ropa de gas, (x) Calentador doméstico y secadora de ropa de gas, y (xi) Calentador doméstico, secadora de ropa de gas y aire acondicionado central eléctrico. La cobertura del plan o los planes por tipo de equipo se describe en la sección de Cobertura.

Si un sistema o aparato no funciona debido a una pieza que no está cubierta en la sección de Cobertura, PGW no tendrá ninguna responsabilidad de reparar dicho sistema o aparato, y no se proporcionará ningún reembolso. Para que haya cobertura de un equipo individual, debe adquirirse un plan para cada equipo específico, o para cualquier combinación de equipos (por ejemplo, 2 calentadores domésticos de gas y 2 calentadores de agua de gas requerirán la compra de 2 planes combinados de calentador doméstico y calentador de agua).

E. El Cliente está obligado a proporcionar al personal de servicio una iluminación adecuada y un acceso seguro y razonable al inmueble y al equipo.

F. El Cliente es responsable de la correcta limpieza y mantenimiento de los filtros de aire, del ajuste adecuado de los registros de aire y de la lubricación de los motores. Los motores de soplado defectuosos que resulten de la falta de cambio de los filtros de aire por parte del cliente no serán reemplazados bajo este Plan. PGW no tendrá ninguna obligación ni responsabilidad por los equipos cubiertos que sean objeto de abuso o mal uso. Si el cliente no autoriza o efectúa la sustitución de las piezas necesarias para mantener el equipo en buen estado, se anulará este Plan.

G. Una sola caldera que proporcione calefacción y agua caliente (sistema de conexión de verano/invierno) requiere un Plan de combinación (calentador doméstico y calentador de agua), ya que el agua caliente sanitaria y la calefacción doméstica son producidas por una sola unidad.

H. Si hay más de un calentador vinculado al mismo número de cuenta, se debe adquirir un Plan independiente para cada calentador.

**COBERTURAS DE EQUIPOS INDIVIDUALES  
LAS PIEZAS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN ESTÁN CUBIERTAS POR EL PLAN  
O LOS PLANES.**

**A. CONDICIONES ADICIONALES CALENTADOR DOMÉSTICO**

Si se adquiere un Plan que cubra un calentador doméstico, todas las piezas y los servicios de mano de obra necesarios para la reparación o la sustitución de los siguientes elementos del calentador doméstico estarán cubiertos sin cargo adicional, si resultan defectuosos como consecuencia del desgaste y el uso normales:

Aquastat (pozo seco)

Correas y poleas

Montaje del soplador

Quemadores

Condensador

Circulador (soportes, acoplamiento y motor solamente. Motor circulador de una pieza no cubierto)\*

Relé de circulación (solo para pozos secos)\*

Válvula de drenaje (solo vapor)  
Campana de tiro (solo caldera)  
Controles electrónicos (si forman parte del diseño original)  
Control de límites y ventilador  
Sensor de llama  
Tiro forzado (si forma parte del diseño original)  
Fusibles  
Controles de gas  
Tubo de nivel y arandelas  
Encendedor de superficie caliente  
Sistemas de encendido  
Cableado interno del aparato  
Grifos de línea (A y B)  
Corte de agua baja (solo calentadores de vapor)  
**Excepción:** combinación de una pieza de corte de agua baja y alimentación automática  
Motor (soplador)  
Tubo de quemador y piloto  
Seguro del piloto  
Protectores del piloto  
Interruptores de presión  
Regulador  
Interruptor de seguridad  
Interruptor de servicio  
Termostato de calefacción o de calefacción/refrigeración de la zona estándar\*  
Cable flexible de conexión y control de la presión del vapor  
Relé de conmutación  
Cable del termopar  
Transformador  
Compuerta de ventilación (motorizada si forma parte del diseño original)

**No incluye la sustitución de secciones.**

\* Como parte de este Plan, solamente se reparará o sustituirá la pieza que controla la zona de la sala de estar.

## **B. CALENTADOR DE AGUA AUTOMÁTICO**

Si se adquiere un Plan que cubra un calentador de agua automático, todas las piezas y los servicios de mano de obra necesarios para la reparación o la sustitución de los siguientes elementos del calentador de agua automático estarán cubiertos sin cargo adicional, si resultan defectuosos como consecuencia del desgaste y el uso normales:

Quemadores  
Tubo de inmersión

Válvula de drenaje  
Controles electrónicos (si forman parte del diseño original)  
Tiro forzado (si forma parte del diseño original)  
Controles de gas  
Cableado interno del aparato  
Interruptores de presión  
Válvula de alivio  
Interruptores de seguridad  
Cable del termopar  
Junta del quemador o de la puerta interior  
Interruptor térmico reajutable (Bradford AWH)

**No incluye la sustitución del depósito.**

### **C. AIRE ACONDICIONADO CENTRAL**

Si se adquiere un plan que cubra un sistema split de aire acondicionado central eléctrico que utilice refrigerante R22 o R410A y que tenga una capacidad nominal de cinco toneladas o menos según el fabricante, se cubrirán sin cargo adicional todas las piezas y servicios de mano de obra necesarios para la reparación o sustitución de los siguientes elementos, si resultan defectuosos como consecuencia del desgaste y uso normales:

Correas y poleas  
Condensador (arranque y funcionamiento)  
Línea de condensado limpia (si es accesible)  
Limpieza del condensador (cuando sea necesario)  
Aspa del ventilador del condensador  
Motor del ventilador del condensador  
Contactor  
Motor del ventilador  
Fusibles (tipo cartucho)  
Kit de arranque duro (si forma parte del diseño original)  
Control de temperatura ambiente baja  
Interruptor de presión (solo interruptores de presión externos)  
Refrigerante (hasta 2 libras por estación)  
Vástagos de válvulas Schrader  
Sensores  
Controles de estado sólido  
Termostato (tipo de sustitución: calefacción/refrigeración de la zona estándar)  
Controles de retardo de tiempo  
Transformadores  
Relés

PGW no abrirá los sistemas refrigerantes sellados. Los sistemas que estén vacíos de refrigerante no se cargarán. No se cubren las imperfecciones de acabado, la oxidación, la corrosión y los defectos de acabado de las carcasas o los fallos de los componentes resultantes de la oxidación o la corrosión de cualquier producto.

#### **D. SECADORA DE GAS**

Si se adquiere un Plan que cubra una secadora de gas, todas las piezas y los servicios de mano de obra necesarios para la reparación o la sustitución de los siguientes elementos de la secadora de gas estarán cubiertos sin cargo adicional, si resultan defectuosos como consecuencia del desgaste y el uso normales:

- Correas, poleas y rodamientos
- Montaje del soplador
- Quemadores
- Placa de circuito
- Kits de bobinas
- Juntas y prensas para puertas
- Correas y juntas de tambor
- Deslizadores de tambor
- Rodillos de tambor
- Sensores de llama
- Válvula de gas
- Encendedores y soportes
- Cableado interno del aparato
- Controles de límite
- Piloto y seguros del piloto
- Reguladores
- Válvulas de cierre (pieza de la secadora)
- Interruptores (Puerta-encendido)
- Termostatos (fijos y ajustables)
- Temporizadores

Para la cobertura, la secadora debe tener ventilación al exterior con material de ventilación aprobado. El material de ventilación no está cubierto.

#### **Condiciones adicionales**

En el caso de que PGW no pueda cumplir con el servicio al día siguiente para calentadores domésticos desde el **1 de diciembre hasta el 15 de abril**, el cliente puede contratar a un contratista de calefacción independiente. En este caso, PGW acreditará en la cuenta de gas del cliente el monto de la factura del contratista por el servicio y la sustitución de piezas cubierto por el Plan de piezas y mano de obra hasta el monto del costo de PGW por el servicio y el reemplazo de piezas cubierto.

Si PGW determina que no puede prestar el servicio por razones tales como la falta de disponibilidad de piezas, acceso inadecuado, cuando la presencia de asbesto u otro contaminante impide un servicio seguro, o cuando las disposiciones de este plan no se han cumplido de otra manera, PGW tendrá derecho a no prestar el servicio hasta que se corrijan estas condiciones, o bien, a rescindir este plan sin responsabilidad alguna. Si PGW ejerce el derecho a rescindir el plan, investigará las circunstancias que han llevado a la rescisión y podrá devolver al cliente el importe pagado por la cobertura del equipo en cuestión.

Debido a las condiciones meteorológicas y de seguridad, es posible que PGW no pueda prestar servicio a los equipos de aire acondicionado central eléctrico cuando la temperatura del aire sea inferior a 75 grados o cuando llueva.

PGW no será responsable de los daños, que incluyen, entre otros, daños directos, especiales, incidentales o resultantes causados por el uso del equipo, el rendimiento del equipo, cualquier cambio en el diseño del equipo original del fabricante que no sea por PGW, cualquier enfermedad o lesión causada por retrasos, mal uso del equipo (usar el equipo de manera distinta a la prevista por el fabricante), falta de servicio, falta de disponibilidad de piezas, dificultades laborales, condiciones climáticas severas, pandemias, casos fortuitos, disturbios cívicos y otras condiciones fuera del control de PGW, o que resultan de estos. La responsabilidad total de PGW en este sentido se limitará al reembolso de los cargos del plan pagados por el cliente. Cualquier acción contra PGW debe iniciarse dentro de un (1) año después de que se produzca la causa de dicha acción.

Este plan no cubre las revisiones de rutina, el mantenimiento normal o la puesta en marcha estacional. Se puede adquirir un plan adicional, junto con el plan del calentador doméstico, para cubrir una única revisión rutinaria del calentador doméstico. Consulte las condiciones completas de Comprobación y Ajuste en la página siguiente. Este plan no cubre la sustitución de piezas ni los gastos de mano de obra que resulten de un diseño o una instalación defectuosos del equipo. PGW se reserva el derecho de rechazar la solicitud de cualquier cliente con un historial de llamadas por condiciones que no están cubiertas por el Plan de piezas y mano de obra.

Si PGW considera razonablemente que el costo de la reparación es mayor que el valor del equipo, se reserva el derecho de rechazar el servicio y reembolsar el precio de compra del plan. No se podrán acoger al plan los usos comerciales y las unidades de calefacción que abastezcan a más de dos viviendas o que suministren a una combinación de viviendas o actividades comerciales, como oficinas profesionales y pequeños comercios minoristas. Si un cliente adquiere por error la cobertura de dicho equipo aunque no sea elegible de acuerdo con la oración anterior, PGW reembolsará las cantidades pagadas por dicha cobertura en el año del plan en curso. No se realizarán reembolsos por ningún año del plan anterior. PGW se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud o cancelar el plan y puede devolver los cargos del plan pagados en caso de que la utilización del equipo cubierto del cliente no cumpla con las disposiciones del plan. No se efectuará ningún reembolso si el cliente rescinde el plan o retira cualquier equipo cubierto por el plan. La tramitación de las devoluciones que cumplen los requisitos tarda entre 10 y 15 días.

## **Sistemas no cubiertos**

- Calentadores domésticos con quemadores eléctricos
- Calderas de calefacción y calentadores de agua montados en la pared
- Equipos de calefacción y aire acondicionado en el techo o cualquier otra unidad que requiera una escalera para acceder
- Equipos de aire acondicionado centralizado eléctrico en paquete (por ejemplo, el modelo inserto en la pared Patco & Fedders); puede adquirir el contrato de calefacción solamente
- Calentadores de piscina
- Bombas de calor
- Aire acondicionado central eléctrico que utiliza un manipulador de aire
- Termostatos inalámbricos
- Módulos de interfaz de equipos/sensor inalámbrico

## **COMPROBACIÓN Y AJUSTE: TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **Philadelphia Gas Works**

*Contrato del servicio de Comprobación y Ajuste para equipos de calefacción de gas natural*

El servicio de Comprobación y Ajuste de PGW incluye una puesta a punto de su horno o caldera y una inspección visual de su equipo de calefacción de gas natural. Un técnico de PGW proporcionará los siguientes servicios cuando inspeccione su equipo de calefacción:

- Comprobar el funcionamiento del termostato
- Inspeccionar el sistema de ventilación
- Comprobar y eliminar los restos de la limpieza de la chimenea
- Comprobar el tiro del aparato en la campana extractora si forma parte del diseño del calentador
- Verificar las características de la llama
- Cronometrar el consumo, si es necesario, en función de las características de la llama
- Comprobar el corte automático
- Revisar los límites ajustables
- Limpiar el piloto y el quemador principal, si es necesario
- Comprobar el filtro e indicar al cliente que lo sustituya, si es necesario (no se incluye la sustitución)
- Verificar el manómetro de nivel de agua e indicar al cliente que obtenga la corrección del sistema, si es necesario (corrección no incluida)
- Comprobar el funcionamiento del soplador o de la bomba
- Lubricar el soplador, el inductor o la bomba, si no es un motor con lubricación permanente
- Inspeccionar las válvulas de alivio T/P para detectar fugas y corrosión

- Controlar el corte de agua baja, enjuagar y llenar hasta el nivel de agua adecuado
- Examinar el intercambiador de calor/secciones en busca de defectos

El servicio de comprobación y ajuste de PGW debe adquirirse junto con un plan de piezas y mano de obra para su aparato de calefacción de gas natural. El servicio de comprobación y ajuste no puede adquirirse como artículo independiente. **El servicio de comprobación y ajuste solo está disponible para su equipo de calefacción y no estará disponible para ningún otro equipo cubierto por el Plan de piezas y mano de obra.** Cada cliente que adquiere el servicio de comprobación y ajuste junto con su plan de calefacción se le permite una (1) inspección de su aparato de calefacción durante cada año del Plan de dicho cliente. Las inspecciones se realizan entre el 1 de septiembre y el 15 de noviembre de cada año, si el tiempo y las condiciones lo permiten. **Los clientes son responsables de programar su inspección anual.** El servicio a los elementos incluidos en la lista anterior podría estar limitado en función de las temperaturas y condiciones estacionales. Si un técnico de PGW encuentra un problema con el equipo de calefacción durante el servicio de comprobación y ajuste programado, las reparaciones cubiertas se harán según lo dispuesto en los términos y condiciones del Plan de piezas y mano de obra, siempre que la visita del técnico de PGW constituya la única inspección anual permitida, incluso si las reparaciones se hacen de acuerdo con el Plan de piezas y mano de obra.

Los clientes deben tener que esperar de 5 a 7 días hábiles para programar su inspección. La programación de las inspecciones se basa en la disponibilidad de personal, por lo que se aconseja a los clientes que llamen a principios de la temporada de inspecciones para obtener un turno. PGW tiene derecho a cancelar un turno en cualquier momento. Si se cancela su turno, un representante de PGW le llamará o le enviará un correo electrónico para volver a programarlo. Para programar una inspección anual, llame a la línea de servicio de comprobación y ajuste de PGW, los días hábiles durante el horario normal de atención, al (215) 235-2050 o envíe un correo electrónico a [PGW.PartsandLaborPlan@pgworks.com](mailto:PGW.PartsandLaborPlan@pgworks.com). Un representante de PGW responderá a todas las solicitudes de comprobación y ajuste en un plazo de 24 a 48 horas.

La información anterior solamente es válida para el servicio de comprobación y ajuste de PGW. Si tiene un problema con su calentador de gas natural, consulte las condiciones del Plan de piezas y mano de obra para el calentador doméstico en la sección de "Condiciones generales". Para todas las preguntas sobre su Plan de piezas y mano de obra, llame al (215) 235-2050.