

Términos y Condiciones Generales de NJR Home Services Basic Comfort Plans (Básico)

Este es su acuerdo oficial con los NJR Home Services (NJRHS) y suministra una descripción detallada de los términos y condiciones de nuestros contratos de servicios. Para sacar el máximo provecho de su cobertura, le recomendamos que se familiarice con esta información y guarde este folleto para referirse a él en el futuro.

Importante: Se han hecho actualizaciones a los términos y condiciones de sus contratos de servicios.

Favor de leer y guardar para sus récords.

Fecha efectiva septiembre 2018.

TODOS OTROS CONTRATOS SON NULO Y SIN EFECTO. EL PLAN ESTÁ SUJETO A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.

TÉRMINOS GENERALES DE COBERTURA

TERRITORIO DEL SERVICIO

El servicio se limita al territorio actual de NJRHS. Reservamos el derecho de rehusar servicio basado en la ubicación.

CONTRATOS SEPARADOS PARA CADA UNIDAD

Si existe más de un horno de gas natural o calentador, aire acondicionado eléctrico o calentador de agua en la residencia, de debe comprar un contrato de servicio separado para cada unidad que quiere que sea cubierta.

Si hay más de un mismo electrodoméstico y solo un contrato para ese tipo, el contrato aplicará al equipo que funcione en el primer piso o área principal.

FECHA EFECTIVA

Su cobertura inicial toma efecto la medianoche del día 14 tras su compromiso oral o por escrito con NJRHS. El contrato terminará un año después de la fecha efectiva. NJRHS le notificará por escrito de su fecha efectiva. Los contratos se reanudan automáticamente al final de cada periodo anual.

CANCELACIONES

Puede cancelar sus contratos de servicios en cualquier tiempo por cualquier razón. Para cancelar, favor de notificar a Servicios al Cliente al 877-466-3657.

los primeros 30 días de su cobertura y si no ha tenido una visita de servicio. Si cancela tras los 30 días, **NO SE EMITIRÁN REEMBOLSOS**. Si escoge la opción de pago mensual y decide cancelar antes del final del término, será facturado por el restante del costo anual.

TERMINACIÓN

NJRHS puede terminar los contratos de servicios sin reembolso en el evento de que ocurra uno de los siguientes:

- Las partes ya no están disponibles del fabricante original, y no existen partes alternativas o intercambiables
- Si la remoción de una parte defectiva o instalación de una parte de reemplazo por alguien que no sea un empleado de NJRHS resulta en daño al aparato
- Si la remoción de una parte de maquinaria por alguien aparte de un empleado de NJRHS resulta en un riesgo a la seguridad o una condición insegura
- La maquinaria no se utiliza para su propósito designado
- Un fallo del dueño en dar mantenimiento apropiado a su maquinaria o reemplazar partes necesarias para mantener el equipo en buen estado, incluyendo limpiar o cambiar filtros
- El costo de reparación es mayor al valor original del equipo
- No se proveerá servicio y se cancelará los contratos si las cuentas del cliente no están en buen estado

Si hay una violación o falla en desempeñar cualquier de las obligaciones a continuación, NJRHS tendrá el derecho de terminar este contrato de servicio en un plazo de 10 días con notificación por escrita.

REQUISITOS DE COBERTURA

- NJRHS se esfuerza por prestar un servicio rápido, eficiente, y amable. Nuestro plazo de respuesta se determina por las citas programadas que consideran la seguridad del público, trabajos existentes, la naturaleza de la visita de servicio, y las condiciones climáticas.
- El trabajo se debe desempeñar por técnicos de NJRHS. En ninguna circunstancia recibirá reembolsos por trabajo desempeñado, o partes instaladas, por otros proveedores de servicios.
- Todas las partes bajo garantía que se reemplacen por un técnico de NJRHS se convierten en propiedad de NJRHS, sin prestación o reembolso y a la discreción de NJRHS. Si NJRHS decide no tomar posesión de las partes, se convierte la responsabilidad del cliente el disponer de ellas adecuadamente.
- NJRHS se reserva el derecho de utilizar partes universales para reparar su equipo.
- **Los clientes deben suministrar acceso fácil y seguro a todo equipo cubierto** lo que incluye, pero no se limita a piso adecuado del ático, iluminación adecuada, y entrada. NJRHS no se responsabiliza por daños a escaleras de áticos como resultado de su uso normal. Por razones de seguridad, no se le dará servicio a su aparato si está rodeado por agua empozada o si se localiza afuera y las condiciones climáticas hacen que el servicio sea inseguro.
- Al cliente se le cobrará el costo de parte no cubierta y el costo laboral normal si se llegan a necesitar durante el proceso de reparar una parte cubierta.
- Si el cliente tiene exclusivamente: (1) un contrato de servicio de calentador (2) un contrato de servicio de aire acondicionado; y parte de su sistema de calentamiento y aire acondicionado se repara o reemplaza sin estar bajo uso del contrato en vigor (e.g. una parte de aire acondicionado que requiere que se reemplace de un cliente que solo tiene un contrato de calentador) el cliente será responsable por el costo de reparación del reemplazo, pero NJRHS cubrirá el costo laboral de la visita de servicio.

REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD DE TODO EQUIPO

- Todo equipo cubierto se debe conformar a los requisitos por el Instituto Nacional Americano de Estándares, ser instalado de acuerdo con códigos locales, estatales, y federales; y satisfacer tanto los requisitos del fabricante como los de NJRHS' para instalación segura y apropiada.
- Antes de aceptar cualquier equipo para cobertura bajo los contratos de servicio, NJRHS se reserva el derecho de hacer una inspección in situ del equipo.
- Para ser elegible de cobertura bajo los contratos de servicio, el equipo debe ser garantizado por el dueño de estar en buenas condiciones operables, debidamente ensamblado y capacitado para funcionar en la fecha efectiva del servicio de contrato.
- NJRHS se reserva el derecho de negar o cancelar cobertura para cierto equipo por no haber partes disponibles (incluyendo refrigerante), inaccesibilidad, y la condición del equipo o lugar de trabajo, daños por tercera parte o por la edad del equipo.

CAMBIO DE DIRECCIÓN

- La cobertura no es transferible a otra dirección. Si se muda, llama a Servicios al Cliente al 877-466-3657 para cubrir los aparatos de su nuevo hogar.
- Sin embargo, si un contrato se ha pagado en su totalidad por el equipo que permanece en operación en el local, el término restante de cobertura se aplicará al nuevo dueño/ocupante del local sin costo adicional. Si un contrato no se ha pagado en su totalidad, usted será facturado por los pagos restantes.
- Si está vendiendo su hogar, notifique a su agente de bienes y raíces y de cierre. Puede que consiga recuperar los costos.
- Si escoge la opción de pagos mensuales y decide cancelar antes del fin del término, usted será facturado por los pagos restantes.

REANUDACIÓN

Para su conveniencia, y para asegurar que está cubierto continuamente, se reanudarán los contratos automáticamente cada año. NJRHS se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones en cualquier momento y de cambiar los precios de contrato al tiempo de reanudación.

ELECCIÓN DE OPCIÓN DE PAGO

Si usted es un cliente residencial de NJNG, puede pagar su cobertura en totalidad o por medio de pagos iguales en un periodo de 6 o 12 meses. Si escoge pagar mensualmente, el cargo le aparecerá en su factura mensual regular de NJNG. **El contrato de servicio es para un periodo completo de 12 meses.**

Si escoge la opción del pago mensual y luego decide cancelar antes del final del término, será facturado por el restante de los pagos.

PAGOS OMITIDOS

Si los pagos se omiten o se retrasan, NJRHS puede exigir pago inmediato de la cantidad entera que se debe o pago inmediato por costos (labor y partes) por todos los servicios suministrados, menos los pagos efectuados a NJRHS. Si la cuenta de un cliente no está en buen estado, no se proveerá servicio y los contratos se podrían cancelar.

EXCLUSIONES GENERALES

Se excluyen los siguientes artículos del contrato de cobertura pero pueden ser disponibles con un costo adicional:

- Partes decorativas y de apariencia, y componentes accesorios tal como humidificadores y filtros de aire eléctricos
- Válvula de cierre de aparato, tubería, conectores flexibles, y accesorios externos a la unidad
- Limpieza de tizne de los aparatos por dentro y fuera, y de conductos de humo
- Daño causado por abuso, vandalismo, uso indebido, negligencia, fuego, congelamiento, cortes de energía o de agua, inundaciones, diseño defectuoso, instalación inapropiada, escape por la tubería, humidificadores, relámpagos, cortes de energía, actos de Dios y otras condiciones que están fuera del control de NJRHS
- Daño por la falta de mantenimiento al equipo
- Instalaciones utilizadas para propósitos comerciales
- Defectos de acabado, oxidación, corrosión, porcelana astillada o defectuosa, fallos del exterior de vivienda o componentes como resultado de oxidación o corrosión en cualquier aparato o equipo.
- Intercambiador de calor, compresores, espiral del evaporador, y aparatos medidores de refrigerante
- Materiales y labor por cualquier servicio que seas adicional al especificado en el contrato de servicio, tal como trabajo de hoja de metal, cableado eléctrico doméstico, mudar o trasladar el equipo
- Limpieza o remedio de moho
- Condiciones preexistentes, que incluye cualquier cosa que estuviese defectuoso con el aparato al momento del contrato de servicio

- Mantenimiento preventivo e inspección general
- La grabación de empleados de NJRHS por video o audio está prohibido
- Inicios de temporada (aplican cargos extras)
- Si la cuenta de un cliente no está en buen estado, no se proveerá servicio y los contratos se podrían cancelar
- Reemplazos de unidades
- Filtros de agua o equipo de filtración de agua
- Tanques de almacenamiento de agua

CARGOS ADICIONALES

- No se cubre los reemplazos de baterías, pero se pueden suministrar a un costo adicional.
- Las partes que no son cubiertas por el contrato pueden ser ordenadas e instaladas por NJRHS si están disponibles, a un costo adicional de nuestras tasas estándares de reparaciones.
- Si el fabricante del calentador de agua recomienda el reemplazo de la unidad tras el fallo de la resistencia del encendido inflamable de vapor (FVIR), el calentador de agua no será considerado reparable.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIONES A DAÑOS

NJRHS GARANTIZA QUE, SUJETO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DECLARADOS AQUÍ, NJRHS REPARARÁ O REEMPLAZARÁ LAS PARTES DE LA MAQUINARIA O PARTES DEL COMPONENTE DEL EQUIPO QUE SEAN CUBIERTAS POR EL CONTRATO DE SERVICIO, QUE SEAN INOPERABLES COMO RESULTADO DE DESGASTE NORMAL.

NJRHS NO HACE OTRAS GARANTÍAS EXPRESADAS O IMPLICADAS DE NINGÚN TIPO. SE RECHAZA CUALQUIER GARANTÍA IMPLICADA O EXPRESADA. EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA SERÁ NJRHS RESPONSABLE POR PERDIDAS O DAÑOS DE NINGÚN TIPO COMO RESULTADO DE LA FALLA O EQUIPO INOPERABLE EN EXCESO DEL PAGO RECIBIDO POR NJRHS BAJO ESTE ACUERDO.

NJRHS NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS A PROPIEDAD O PERSONAS CAUSADOS POR RETRASOS, FALLAS DE SERVICIO, EL MALFUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO, DIFICULTADES DEL TRABAJO, ACTOS DE LA NATURALEZA, U OTRAS CONDICIONES FUERA DE SU CONTROL.

EL TOTAL POR LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR AGRAVIO, POR CONTRATO Y OTROS DAÑOS DE NJR HOME SERVICES COMPANY (“NJRHS”) NO EXCEDERÁN LOS DIEZ MIL DÓLARES (\$10,000.00). ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD APLICARÁ A TODO RECLAMO CONTRA NJRHS EN CONJUNTO (NO POR INCIDENTE) Y JUNTO CON EL DESCARGO DE RESPONSABILIDAD DE GARANTÍAS ARRIBA, SOBREVIVIRÁ EL FALLO DE REMEDIOS EXCLUSIVOS PROVISTOS EN ESTE ACUERDO.

INFORMACIÓN IMPORTANTE DE SEGURIDAD

Emergencias de gas natural incluyen:

- Un olor fuerte de gas natural dentro o fuera de su hogar
- Un aparato de gas natural que no se apague
- Sospecha de fuga de monóxido de carbono

Qué hacer durante una emergencia de gas natural

Si se enfrenta a cualquiera de estas situaciones, ¡no espere! Tome la siguiente acción enseguida:

- **DESPLÁCESE** a un entorno seguro
- **LLAME AL 911** y a su servicio público de gas local (no al NJRHS) inmediatamente para reportar la emergencia de gas natural.

- **NO** fume u opere interruptores eléctricos o aparatos de cualquier tipo. **NO** opere nada que pueda producir una chispa que encienda el gas natural y cause una explosión.

Los aparatos de gas natural deben ser siempre operados y mantenidos de acuerdo con las instrucciones del fabricante.

Siempre tómese el tiempo de familiarizarse con las instrucciones – en especial las advertencias de seguridad.

PARTES CUBIERTAS DEL BOILER/HORNO RESIDENCIAL DE GAS NATURAL:

- Aquastat
- Cinturón y polea
- Motor del soplador/ motor ECM (Partes no excederán \$200)*
- Rueda del soplador
- Calentadores
- Placa de circuito/control de ignición
- Bomba de condensado en un calentador/horno condensado
- Interruptor de emergencia
- Ventilador y control de límite
- Amortiguadores de conducto de humo
- Válvula de gas
- Sistema de ignición
- Motor inductor y montaje (parte original únicamente, excluye kits de ventilación lateral)**
- Cableado interno
- Controles de límite
- Montaje de piloto/encendedor
- Válvula de descarga de presión (sistemas de vapor únicamente)†
- Interruptor de presión
- Relé

- Termopar
- Termopila
- Termostato (no-wifi/no-comunicativo, sin mercurio solamente)***
- Placa base de termostato
- Transformador
- Válvula de zona (2 solamente)**

**Cobertura de año completo para soplador de motor requiere tanto un plan de calentador como uno de enfriador.*

***Las partes que no son cubiertas pueden ser remplazadas por NJRHS al costo de la tarifa normal.*

****No incluye termostatos que utilizan el internet, router , o cualquier aparato de comunicación. Clientes que deseen mejorar su termostato lo pueden hacer a un costo adicional.*

†Solo se cubre el trabajo bajo el contrato si hay un desconector de reflujo y/o una válvula de cierra actualmente instalada. Si no existe un desconector de flujo, debe instalar uno a un costo adicional y con tasas normales. NJRHS no es responsable por el desconector de reflujo o la válvula de reducción de presión de agua una vez que el calentador se haya drenado, o de cualquier goteo de agua que ocurra durante el curso de la reparación. Bombas circulatorias, bridas, bombas de bronce, y bucles de sótano de un calentador a vapor no son cubiertos.

EXCLUSIONES DEL CALENTADOR/HORNO RESIDENCIAL DE GAS NATURAL:

- Componentes accesorios, tal como humificadores, filtros de aire eléctricos, amortiguador del conducto de zona y controles
- Inspecciones anuales o mantenimiento preventivo
- Toda batería, ya sea estándar o programada
- Cualquier cosa en el sistema de agua potable
- Desconector de flujo
- Kit de mantenimiento de boiler
- Bomba circuladora
- Placa de circuito y cableado externo
- Limpieza y reemplazo de filtros de aire
- Descalcificación, enjuague, purga, o eliminación de superficie del agua del boiler
- Espiral domestico de agua caliente
- Bandeja colectora- primaria y secundaria
- Tanque de expansión
- Conductos de humo y tubería
- Intercambiador de calor

- Líquido de transferencia de calor (anti-freeze)
- Diversos montajes
- Sistema de bombas mini split
- Unidades de calefacción de casa de gas natural clasificadas sobre de los 400,000 Btus
- Unidades de calefacción de casa de gas natural que atiende a una residencia con más de dos familias
- Termostatos inteligentes*
- Remoción de tizne
- Productos Tjernlund, flair, otros kits de ventilación lateral, motores, y montajes
- **No incluye el reemplazo de la unidad**

Incluye termostatos que utilizan internet, router, o cualquier aparato de comunicación. Clientes que desean mejorar su termostato lo pueden hacer a un costo adicional.

PARTES CUBIERTAS DE CALENTADOR DE AGUA DOMESTICO *

Calentador de Agua de Gas Natural/Eléctrico

- Junta de puerta de acceso
- Calentador (atmosférico)
- Limpieza de Pantalla FVIR
- Válvulas de drenaje
- Tanque de expansión (tipo bolsa vejiga solamente) – para calor y agua caliente
- Elemento de calefacción
- Cableado interno
- Encendedor Piezoeléctrico
- Pilot y montaje

- Válvula de descarga de temperatura a presión (debe tener válvula de cierra para entrada de agua fría)
- Relé conmutable
- Control de temperatura y termostato
- Termopar
- Transformador

**Sin tanque, calentadores a petición y ventilación eléctrica no son cubiertos bajo el contrato de calentamiento de agua estándar. Clientes deben ascender el contrato al Contrato Sin Tanque/Servicio a pedido/Calentador de agua con ventilación eléctrica para ser cubierto.*

EXCLUSIONES DE CALENTADOR DE AGUA DOMESTICO:

- Ánodos
- Bomba circulador
- Tubos de derrame
- Bandeja de drenaje– primaria y secundaria
- Unidades de calentamiento de agua eléctrica sobre los 240 voltios
- Control de corte de seguridad de emergencia
- Deflector de conducto de humo
- Tubo de conducto de humo
- Sistema de FVIR
- Tubería de vivienda y válvulas de cierre
- Calentadores de agua híbridos
- Unidades de calentadores de agua a gas natural evaluados sobre los 80,000 Btus

- Ventilaciones eléctricas
- Temporizador
- Unidades sobre los 75 galones
- Falla o fuga del tanque de calentador de agua
- Unidades de calentador de agua usados por residencias con más de dos familias
- Cableado e interruptor al calentador de agua
- **No incluye el reemplazo de la unidad**

** Sin tanque, calentadores a petición y ventilación eléctrica no son cubiertos bajo el contrato de calentamiento de agua estándar. Clientes deben ascender de contrato al Contrato Sin Tanque/Servicio a pedido/Calentador de agua con ventilación eléctrica para ser cubierto.*

COBERTURA DE CALENTADOR DE AGUA DOMESTICO / SIN TANQUE/A DEMANDA/VENTILADOR ELÉCTRICO:

- Calentador
- Placa de circuito (PCB)
- Bomba condensado
- Válvula de gas
- Activador
- Montaje de motor inductor
- Pantalla interna de agua
- Interruptor de sobrecalentado

- Válvula de relieve de presión de temperatura (debe tener válvula de cierre de entrada de agua fría)
- Chispa de electrodo
- Fusible termal
- Termistores
- Aparato de control de flujo de agua (modelos exteriores)
- Sensor de flujo de agua

EXCLUSIONES DE CALENTADOR DE AGUA DOMESTICO / SIN TANQUE/A DEMANDA/VENTILADOR ELÉCTRICO:

- Bandeja de drenaje– primaria y secundaria
- Calentador de agua eléctrico y unidades de punto de uso
- Deflector de conducto de humo
- Tubería de conducto de humo
- Enjuague y descalcificación de sistema de calentamiento de agua
- Intercambiador de calor
- Calentador de agua híbrido

- Válvula mezcladora
- Falla o fuga de tanque de calentador de agua
- Unidades de calefacción de casa de gas natural clasificadas sobre los 250,000 Btus
- Unidades de calefacción de casa de gas natural que atiende a una residencia con más de dos familias
- Cableado al calentador eléctrico de agua (voltaje de línea)
- **No incluye reemplazo de unidad**

COBERTURA DE TANQUE INDIRECTO DE ALMACENAMIENTO DE AGUA CALIENTE*:

- Motor circulador, si está separado del boiler
- Tanque de expansión (tipo bolsa solamente) – para calor y agua caliente
- Válvula de mezcla
- Válvula de descarga

- Termostato
- Válvula de motor de zona o cabeza

**Debe tener contrato separado de Servicio de Calentamiento y Calentador de agua.*

EXCLUSIONES A PARTES DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO INDIRECTO DE AGUA CALIENTE*:

- Válvulas de flujo
- Bujías
- Intercambiador de calor y espiral
- Placa de control de zona hidráulica
- Falla o fuga de tanque de calentador de agua
- **No incluye reemplazo de unidad**

**Debe tener contrato separado de Servicio de Calentamiento y Calentador de Agua.*

COBERTURA DE PARTES DE AIRE ACONDICIONADO CENTRAL RESIDENCIAL/BOMBA DE CALOR:

- Cinturones
- Motor soplador /motor ECM (partes no excederán los \$200)*
- Placas de circuito (condensador solamente)
- Limpiar y condensar línea (solo si la línea es visible y accesible)
- Motor de ventilador de condensador fan motor/hoja (partes no excederán los \$200)
- Bomba de condensador
- Contactor
- Descongelar relé de ciclo (bomba de calor)
- Tinte
- Calentador externo cárter
- Fusible (tipo cartucho)
- Control de ambiente bajo de temperatura (solo si instalado)
- Cableado de baja tensión (solo si el cableado está expuesto y accesible)

- Control de velocidad de motor
- Relés
- Condensador de funcionamiento
- Condensador de arranque
- Termostato (no-wifi/no-comunicativo, solo no-mercurio)**
- Controles de retraso
- Transformadores
- Interruptor húmedo (solo si instalado)

**Cobertura de motor soplador de año completo requiere plan de servicio de tanto calentador como enfriador.*

***No incluye termostatos que utilizan el internet, router, o cualquier aparato de comunicación. Clientes que desean mejorar de termostato pueden hacerlo a un costo adicional.*

EXCLUSIONES A AIRE ACONDICIONADO CENTRAL RESIDENCIAL/BOMBA DE CALOR:

- Componentes accesorios, tal como filtros de aire eléctricos, amortiguador del conducto de zona y controles
- Cualquier reparación que requiere acceso al sistema de refrigeración, incluyendo investigación de fugas, reparos de fugas, bloqueos internos y todo los reemplazos de componentes internos
- Inspecciones anuales o mantenimiento preventivo
- Limpieza y reemplazo de filtros de aire
- Limpieza de espiral de evaporador
- Compresores
- Espiral de condensador o evaporador
- Desconectar, placa de circuito o cable eléctrico
- Bandejas de drenaje – primaria y secundaria
- Sistema mini split

- Refrigerante*
- Aparatos de medir refrigerante
- Tubería de refrigerante (set de tubería)
- Aire acondicionados residenciales /bombas de calor sobre cinco toneladas
- Termostatos inteligentes**
- **No incluye el reemplazo de unidad**

Nota: Temperaturas externas, temperaturas del ático excesivas, y/o clima inclemente pueden prevenir el termino de reparaciones del aire acondicionado hasta que el clima lo permita.

**Efectivo el 1 de marzo, 2014, el refrigerante no está cubierto bajo los Planes de Servicios Básicos. Si la unidad necesita que se añada refrigerante más de una vez, las siguientes inyección de líquido se completará tras una investigación de fuga con tasas de NJRHS.*

***Incluye termostatos que utilizan el internet, router, o aparatos comunicativos. Clientes que desean mejorar su termostato pueden a un costo adicional*



877-466-3657

njrhomeservices.com

NJR Home Services no es la misma compañía que New Jersey Natural Gas, el servicio público, y no es regulado por El Panel de Servicios Públicos de Nueva Jersey. Usted no tiene que comprar productos o servicios de NJR Home Services para continuar a recibir servicios regulados de New Jersey Natural Gas. Todo servicio de plomería será subcontratado a NJR Plumbing Services, Inc., Edward B. Glashan, Licensed Master Plumber, Plumbing Lic. # 36B100969200. Electrical Contractor Bus. Permit #34EB01231200 NJ Home Improvement # 13VH00361500. Frank Casey, Master HVACR contractor Lic. #19HC00366400. 1415 Wyckoff Road, Wall, NJ.