

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

1.- OBJETO

El objeto del presente contrato ("Contrato") es la prestación por Endesa X Servicios, S.L. ("Endesa" o "Endesa X") del servicio ("Servicio") indicado en las condiciones particulares, contratado en la Instalación ("Instalación") definida en la Condición 2ª de la que es titular Vd. ("Cliente") en el domicilio indicado en las Condiciones Particulares, todo ello conforme a las coberturas y exclusiones definidas en la Condición 3ª.

El Servicio se lleva a cabo por Endesa en calidad de Gestor para lo cual contratará los servicios objeto del presente Contrato a terceras empresas habilitadas con la cualificación técnica y acreditaciones necesarias para prestar los Servicios ("Prestador").

Los términos y condiciones de prestación y coberturas específicas, incluyendo condiciones económicas, se ajustan a la información que ha sido puesta a su disposición de forma previa bien a través de soporte duradero, o en las páginas web www.endesa.com y www.endesaxstore.com, y que reconoce recibir en este acto.

Este Contrato está vinculado al Cliente y dirección comunicada, por lo que el Cliente no podrá utilizarlo ni cederlo para instalación o persona distintas a las señaladas en las condiciones del Contrato, salvo autorización previa y expresa de Endesa, en los términos estipulados en la Condición 11ª - Cesión. A estos efectos, el Cliente, mediante la firma del presente Contrato, declara que no actúa como empresario o profesional, sino como consumidor final del Equipo.

En el supuesto de que el Cliente no sea titular de la vivienda en la que se presten el Servicio descrito, el Cliente será responsable de obtener las autorizaciones del propietario que fueran precisas, así como se obliga a mantener indemne a Endesa de cualquier consecuencia patrimonial derivada de reclamaciones del propietario de la vivienda.

En caso de discrepancia entre las condiciones Generales especificadas en el Contrato y las condiciones Particulares, prevalecerán por este orden las Particulares y las Generales.

2.- INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS

A efectos del presente Contrato, la instalación cubierta es la instalación eléctrica ("Instalación eléctrica") del negocio (local u oficina) donde el Cliente realiza su actividad comercial, de conformidad con las siguientes definiciones:

Instalación eléctrica: instalación interior individual de electricidad que da servicio a una sola vivienda o local y que funcione con una potencia eléctrica contratada (a) inferior o igual a 50 kW, la instalación tendrá que estar conectada a la Red de Distribución Eléctrica y dotada de un contador/equipo de medida individual y de Interruptor de Control de Potencia (ICP) en adecuación con la potencia contratada. No se incluyen el contador eléctrico, derivación individual ni los tramos de la instalación eléctrica que discurren por zonas comunitarias.

Disputabilidad: El presente Contrato se concierne sobre las circunstancias declaradas por el Cliente referentes a la Instalación, las cuales constituyen la base para la aceptación del Contrato por Endesa y fundamentan la validez del Contrato. Por tanto, el Cliente afirma que los datos aportados relativos a la Instalación y a él mismo son ciertos y se obliga a comunicar a Endesa todas las variaciones que puedan producirse respecto a las circunstancias reales de la Instalación y de sí mismo.

El Cliente faculta y autoriza expresamente al Prestador a acceder al lugar en el que esté situada la Instalación. La prestación del Servicio objeto del presente contrato requerirá además que la Instalación sea accesible. Se considerarán como no accesibles y por tanto no cubiertos, los elementos, aparatos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles en el momento de la actuación por interposición de mobiliario, estructura de la vivienda o local u otros objetos, incluyendo aquellos equipos instalados en el exterior de la vivienda o local que por su ubicación, resulten inaccesibles en el momento de la revisión, o que no dispongan de tomas adecuadas para realizar las pruebas requeridas para la ejecución del Servicio.

3.- COBERTURAS Y EXCLUSIONES

3.1.- Coberturas

El Servicio se dirige a clientes de negocios con consideración de usuarios finales y a instalaciones de uso negocios (locales, oficinas). Incluye:

a) Asistencia telefónica 24 horas y 365 días al año.

b) Realización, por parte de un Prestador cualificado y debidamente acreditado, de una revisión bienal de la Instalación eléctrica y, con las siguientes particularidades:

- La operativa particular a realizar en la revisión será la establecida por Endesa o el Prestador en el momento de realizar la revisión.

- La fecha de prestación del Servicio se fijará de acuerdo a la programación del Prestador. El día y hora se acordarán entre el Cliente y el Prestador.

c) Reparación de defectos de funcionamiento ("Averías") de la/s Instalación/es. Incluye: 1) Reparación Urgente de Averías de la Instalación eléctrica en un plazo máximo de 3 horas desde la llamada. Se consideran reparaciones de averías urgentes aquellas que son necesarias para restablecer el suministro a la vivienda o del local, siempre que el origen de la avería esté situado en la instalación interior eléctrica del Cliente, así como aquellas que afectan a las tomas de corriente de los equipos frigoríficos, o toma de corriente de la máquina registradora, 2) Reparación No Urgente de Averías de la Instalación interior eléctrica en un plazo máximo de 48 horas laborables (Lunes a Viernes no festivos de 8:00 a 20 horas), para las averías no consideradas como urgentes en el punto anterior. 3) Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por avería.

d) Para reparaciones que necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, realización de un presupuesto previo sin compromiso para la corrección de la avería. Dicho presupuesto contemplará el coste de piezas y exceso de mano de obra que, en caso de aceptación, el cliente tendrá que abonar según el medio elegido a la hora de aceptación de dicho presupuesto.

La asistencia por el Prestador a la/s Instalación/ es queda condicionada a la disponibilidad de repuestos y piezas en España

e) Asistencia servicio manitas eléctrico: 2 asistencias anuales para la realización de los siguientes trabajos: Sustitución de interruptores y enchufes en pared, sustitución de luminarias (bombillas, halógenos, etc..) tanto en interior de local, como en rótulo luminoso de fachada, siempre y cuando no se requiera de desmontaje del rótulo; Sustitución de aparatos autónomos, y cableado (en caso necesario), de alumbrado de emergencia; Sustitución de aparatamiento del cuadro de mando y protección (IGA, Diferencial, pequeños interruptores automáticos); Sustitución de timbres; Instalación de halógenos, y cableado, en falsos techos de escayola; Instalación de lámparas y apliques en pared y techos (no está incluido el montaje de lámparas, apliques y luminarias previo a la instalación en techo o pared; Identificar (rotulación) de todos los circuitos del cuadro eléctrico.

Gratuidad del desplazamiento y de la mano de obra hasta un máximo de 3 horas por asistencia. En ningún caso se incluye el precio del material sustituido o instalado, los trabajos de remate de albañilería o decoración que pudieran ser necesarios, desmontaje de rótulos de fachada, sustitución de neones

FECHA	FIRMA TITULAR	ENDESA X SERVICIOS, S.L. 
-------	---------------	--

decorativos, los trabajos que no puedan ser realizados por un solo técnico, ni los trabajos que tengan que realizarse a una altura superior a 2 metros o requieran de medios tipo grúa, andamios o carretillas elevadoras.

La asistencia por el Prestador a la Instalación queda condicionada a la disponibilidad de repuestos y piezas en España.

3.2.- Exclusiones

Quedan excluidas todas las actuaciones no mencionadas expresamente como cubiertas y, en particular: a) La reparación de Averías en la Instalación eléctrica, para restablecer el suministro eléctrico por problemas en la distribución de la red (Distribuidora); b) El coste de las piezas y otro material necesario; c) La mano de obra a partir de la tercera hora como consecuencia de una avería o una reparación cubierta por el presente Contrato; d) Remodelaciones, mejoras, cambios de ubicación de elementos de la/s Instalación/ es o sustitución de elementos de carácter estético; e) La revisión de elementos ocultos de la Instalación, como aquellos elementos propios de la instalación no accesibles; f) Las reparaciones y actuaciones debidas a incendio, inundación, agua, vandalismo, robo, catástrofes naturales y cualquier otro tipo de catástrofe; g) Cualquier actuación referida a luminarias, lámparas, bombillas, fluorescentes, aparatos y dispositivos eléctricos del Cliente susceptibles de ser conectados a la instalación o cualquier otro equipamiento necesario para la actividad propia del Cliente; h) La reposición de nuevas máquinas y carcasas de Climatización y de cualquier elemento accesorio (sondas, termostatos, soportes,...); i) Las instalaciones colectivas, las especializadas para telefonía, radiocomunicaciones, megafonía, microfonía, interfonía, informática centralizada o distribuida, equipos de grabación, mesas mezcladoras, antenas, timbres, alarmas, campanas, sirenas, instalaciones electromecánicas de tráfico, sala del 092, equipos de Rayos X para paquetería, equipos médicos y electromedicina, así como redes de muy baja tensión (MBT); j) Instalaciones generadoras de energía eléctrica destinada al autoabastecimiento aislado de un Cliente e instalaciones eléctricas de Baja Tensión que aun cuando puedan estar realizadas de acuerdo con las prescripciones del Reglamento Eléctrico de Baja Tensión, no estén conectadas a las Redes Públicas de Distribución de Energía Eléctrica; k) La revisión y reparación destinadas a cualquier tipo de equipos conectados a las instalaciones fijas del Cliente, mediante tomas de corriente, clavijas, bornas, baterías de condensadores, SAIS, grupos electrógenos, instalaciones fotovoltaicas, equipos receptores, motores, electrodomésticos, resistencias, transformadores, variadores de frecuencia, reactancias, inductancias, estabilizadores y reguladores de tensión...; l) Las instalaciones de climatización colectivas y toda instalación (individual o colectiva) de climatización por sistemas de agua (partidos todo agua, fancoils de agua, etc.), sistemas aire/agua, de aire primario o alimentados por gas natural así como cualquier otro sistema de climatización no mencionados anteriormente; m) La corrección de los defectos que se pudieran detectar en las instalaciones con motivo de las revisiones establecidas en estas Condiciones Generales o inspecciones por la Administración, cuando dichos defectos provengan de una instalación defectuosa y/o de cualquier cambio sustancial realizado en la misma por el Cliente; n) Las adecuaciones que hayan de realizarse en la/s Instalaciones por cambio de legislación vigente a la fecha de firma de este Contrato; o) Las inspecciones, asistencias o reparaciones realizadas por personas ajenas al Prestador o no autorizados por éste y los daños causados por estas personas. A estos efectos se entenderá por personas ajenas al Prestador las empresas que presten servicio de mantenimiento, asistencia o reparación de la/s Instalación/es sin estar autorizadas por el Prestador y sin la correspondiente Orden de Servicio. A este efecto se entenderá por Orden de Servicio la solicitud por parte de Endesa a uno de sus Prestadores para realizar un servicio de revisión, asistencia o reparación en las instalaciones del Cliente; p) Todos aquellos servicios no expresamente indicados en las Condiciones Instalación y Coberturas.

4.- PRECIO

El Servicio se contrata por un período de un año. El Cliente viene obligado al pago a Endesa de los precios que, puestos previamente a su disposición, integran cada uno de los Servicios contratados y que figuran en las Condiciones Particulares. En todo caso, el precio fijado es único y corresponde a una anualidad sin perjuicio de que se facilite el pago en una cuota única o de forma fraccionada.

Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el IVA o tributos equivalentes autonómicos) o aquellos que originen los trabajos adicionales que pudieran ser autorizados durante el transcurso de la visita o con anterioridad a la misma, sin que ello se considere modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición 6ª.

Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de Endesa se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgan o al tiempo de duración establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio.

5.- FACTURACIÓN Y PAGO

El servicio se contrata por el periodo de un año, y por tanto, su precio es anual. No obstante, podrá facturarse el servicio de forma fraccionada para facilitar el pago al cliente.

En caso de tener contratado el suministro energético con Endesa Energía, S.A.U. en la misma dirección de prestación, la factura del servicio se incluirá en la de suministro y ambas se pondrán al cobro de forma conjunta en la cuenta corriente indicada para el suministro energético. En este caso, la periodicidad de facturación la marcará el contrato energético que, con carácter general, será bimestral. En caso de resolución del contrato energético y continuación del contrato de servicio, la facturación será mensual.

En caso de no tener contratado el suministro energético con Endesa Energía, S.A.U., la facturación del servicio será mensual y la puesta al cobro de dichas facturas se realizará en la cuenta corriente indicada por el cliente.

No obstante, en casos de facturación independiente a la energía y una vez se haya completado una anualidad, Endesa se reserva el derecho de modificar la periodicidad de facturación de mensual a anual, con su correspondiente puesta al cobro única no fraccionada.

En los casos en los que fueran necesarios trabajos adicionales no contemplados específicamente en la Condición 3ª - Coberturas, siempre y cuando el Cliente hubiera aceptado el presupuesto entregado previamente por el prestador, el importe resultante de dichos trabajos adicionales será facturado por Endesa al Cliente. El pago de dicho importe se efectuará por el Cliente mediante tarjeta, o mediante domiciliación bancaria en la factura del servicio, a elección del Cliente.

En caso de resolución anticipada por el Cliente del Servicio contratado por causa distinta al desistimiento o a la señalada en la Condición General 6ª (resolución por el Cliente por modificación de condiciones), y siempre que la facturación tenga periodicidad mensual / bimestral, el Cliente deberá abonar el resto de las cuotas pendientes del servicio anual, hasta el fin del periodo contratado, siempre y cuando se haya prestado por Endesa el servicio y/o realizado la visita anual o bienal correspondiente. En todo caso, el Cliente podrá seguir disfrutando del Servicio hasta el final de la anualidad abonada. Las facturas recogerán el detalle del Servicio, los precios aplicables, así como el resto de conceptos de facturación (incluyendo impuestos).

FECHA	FIRMA TITULAR	ENDESA X SERVICIOS, S.L. 
-------	---------------	--

En el caso de producirse dos o más devoluciones consecutivas o alternas por impago de las facturas remitidas a la cuenta bancaria comunicada, se enviará la factura a la dirección (en su caso, electrónica) facilitada por el Cliente para su pago en cualquiera de las entidades y modalidades que se señalen en las distintas comunicaciones de Endesa, debiendo identificar claramente a qué facturas corresponden los pagos eximiendo a Endesa de cualquier daño y perjuicio en caso contrario. Algunas de las modalidades de pago que puedan ofrecerse podrán quedar sujetas al abono por el Cliente de ciertos gastos de gestión que serán debidamente informados de manera previa.

Las facturas no abonadas en su totalidad en las fechas previstas por causas no imputables a Endesa tendrán la consideración de deuda vencida. Igualmente, el impago de cualquier factura devengará automáticamente sobre las cantidades no satisfechas intereses de demora para personas físicas del interés legal del dinero (incrementando en dos puntos porcentuales) y para empresarios/empresas según lo establecido para ello en Ley 3/2004 de 29 de Diciembre, y cualquier otra norma de rango legal que la modifique o desarrolle, aceptando ambas partes el sometimiento a dicho texto normativo en todos sus aspectos y obligaciones y sin perjuicio de lo establecido en el resto de Condiciones Generales y/o Anexo. Asimismo, el Cliente queda expresamente informado de que, de no atender el plazo de pago y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en la normativa en materia de protección de datos, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser comunicados por Endesa a un fichero de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

En caso de tener contratados otros productos y/o servicios con Endesa y se efectuaron pagos parciales, el Cliente podrá conforme al Código Civil establecer el criterio de aplicación de los mismos. De no ejercitar esta facultad y una vez cubiertos los intereses y gastos, los pagos efectuados se podrán imputar a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier producto y/o servicio prestado por Endesa.

Facturación electrónica: El alta en este servicio implicará que el cliente dejará de recibir por vía postal su factura (tanto de productos de Endesa como de terceros facturados por ésta) de acuerdo a lo señalado a continuación: (1) Este servicio se implementará a través del envío de mensajes por correo electrónico, con el fin de avisar al cliente de la disponibilidad de consulta de las facturas pudiendo visualizarlas en un formato digital habilitado. (2) La factura electrónica es totalmente segura. Incorpora una firma digital reconocida que garantiza la autenticidad del emisor y la integridad del contenido (3) Es responsabilidad del Cliente en todo caso comunicar a Endesa cualquier cambio en el correo electrónico en la que desee recibir los avisos. La no recepción por el Cliente del aviso (error en el correo electrónico facilitado o por cualquier otro motivo) no implicará que deje de prestarse el servicio facturación electrónica, una vez que el Cliente se hubiera dado de alta en el mismo y no hubiera desistido en su petición posteriormente. El Cliente garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos facilitados.

El alta en la facturación electrónica se produce con el consentimiento expreso recogido en este documento. Tiene carácter voluntario y gratuito para el Cliente, pudiendo desistir en cualquier momento y volver a la facturación en soporte papel solicitándolo en alguno de los otros canales de atención al cliente señalados en este documento.

6.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

Endesa podrá modificar las Condiciones del presente Contrato previa comunicación al Cliente con una antelación de 30 días naturales a la fecha efectiva de la modificación sin perjuicio de la facultad del Cliente de resolver el Contrato por disconformidad sin penalización alguna. En caso de no manifestar lo contrario dentro del citado plazo, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones en la fecha determinada por Endesa. No tendrán la consideración de modificaciones las motivadas por disposiciones legales o reglamentarias de cualquier índole relacionadas con las condiciones de prestación, así como por la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, o la actualización de los parámetros de un producto como consecuencia de la actualización por IPC siendo trasladables al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación.

Sin perjuicio de la comunicación citada anteriormente, Endesa informa de que reflejará debidamente en las páginas web www.endesa.com y www.endesaxstore.com las modificaciones que puedan llevarse a cabo en las Condiciones Generales de forma que el Cliente disponga en todo momento de copia actualizada de las mismas, así como de cambios que hubieran sido realizados.

Endesa aplicará en factura los nuevos precios y condiciones, que serán directamente aplicables al Cliente hasta que la resolución contractual se hiciera efectiva.

7.- GARANTIAS Y RESPONSABILIDADES

Si la Instalación sobre la que se va a prestar el servicio no ha sido realizada por Endesa y la misma se encuentra en periodo de garantía, cualquier actuación del Prestador sobre la misma puede cancelar la validez de dicha garantía original ante el Servicio Técnico Oficial. El Cliente, al firmar el Parte de Servicios, quedará enterado de la citada cuestión sin que pueda exigir responsabilidad al Prestador por estos aspectos. Por el contrario, en instalaciones realizadas por Endesa, las actuaciones realizadas por el Prestador para la ejecución de los servicios objeto del Contrato, no cancelarán la validez de la garantía.

No obstante, el Prestador ofrecerá una garantía de seis meses por las reparaciones realizadas por él (el Prestador aporta las piezas, material y mano de obra), salvo que normativamente se disponga plazo superior. La garantía comienza a partir de la finalización de los trabajos realizados y se entiende total sobre la reparación efectuada e incluirá los gastos de desplazamiento, piezas y mano de obra. Las actuaciones en la Instalación realizada por personas ajenas al Prestador y los daños causados por dichas personas anulan la garantía de reparación, así como cualquier responsabilidad del Prestador y/o Endesa. Del mismo modo, no serán causa de responsabilidad: a) Los fallos preexistentes en la Instalación; b) Los fallos producidos en la Instalación como consecuencia del manejo incorrecto de la misma por el cliente o tercero; c) Las averías y daños producidos por causa de fuerza mayor o caso fortuito; d) Los daños producidos por los elementos ocultos y, expresamente, los producidos por su mantenimiento inadecuado; e) El normal desgaste de la Instalación; f) Si no resultara posible el cumplimiento de las obligaciones por causas derivadas de la propia Instalación y/o ajenas en todo caso a Endesa y/o al Prestador.

8.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Endesa, con las excepciones que puedan establecerse legalmente, podrá suspender el Servicio por las razones siguientes: a) En casos de fuerza mayor; b) Por incumplimiento de alguna de las obligaciones dimanantes de este Contrato; c) Cuando ello sea imprescindible temporalmente para el mantenimiento, reparación de instalaciones o mejora del servicio o por razones de seguridad así como de personas o bienes; d) Cuando se haga uso del Servicio en forma o para finalidades o usos distintos de los establecidos en el presente Contrato; e) Por resolución contractual.

9.- RESOLUCIÓN

FECHA	FIRMA TITULAR	ENDESA X SERVICIOS, S.L. 
-------	---------------	--

Son causas de resolución con independencia de las señaladas en la legislación vigente, las siguientes: a) El incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato; b) En caso de no aceptación, por parte del Cliente, de la modificación de las condiciones por Endesa en los términos establecidos en la Condición 6ª; y c) Siempre que tenga la consideración de "consumidor" (art. 3 RD Legislativo 1/2007), el Cliente podrá desistir sin coste alguno en el plazo de 14 días naturales desde la celebración del Contrato para lo cual se facilita en este acto la información y borrador al efecto.

Adicionalmente, Endesa podrá resolver unilateralmente el Contrato desde que haya tenido conocimiento de la inexactitud, reserva, omisión o variación de las circunstancias reales referidas a la Instalación y al Cliente, sobre las que se fundamenta la validez del Contrato. Asimismo, se reserva el derecho a resolver unilateralmente el Contrato: (1) si detectase que las Instalaciones del Cliente incumplen lo establecido en la normativa legal y técnica aplicable o en el caso de que, detectado un problema que afecte a la seguridad de personas y/o cosas, el Cliente no procediese a la adecuación de la citada Instalación en un plazo de dos meses desde la notificación en el momento de la visita de revisión/diagnóstico; y (2) en caso de que Endesa no pueda garantizar la prestación del servicio por causas ajenas a ella como, por ejemplo, agresiones al personal técnico de Endesa o condiciones deficientes de salubridad de la vivienda.

10.- DURACIÓN, ENTRADA EN VIGOR E INICIO DEL SERVICIO

El Servicio contratado con Endesa tendrá la duración de 1 año a contar desde el inicio del servicio, y será prorrogado automáticamente por periodos anuales de no mediar comunicación fehaciente por las partes con 1 mes de antelación a la fecha de vencimiento y salvo lo dispuesto en la Condición General 9ª. La efectividad y entrada en vigor del Contrato quedará condicionada en caso de discrepancia o incorrección de datos facilitados, deuda pendiente o inclusión en ficheros de morosidad.

El Cliente, no obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, podrá dar por terminado el Servicio contratado en cumplimiento del apartado b) de la Condición 9ª de este documento.

11.- CESIÓN

Endesa podrá ceder el presente Contrato y sus derechos y obligaciones a cualquier empresa, siendo suficiente a tal efecto realizar la correspondiente comunicación al Cliente. El Cliente, siempre y cuando esté al corriente de pago, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El traspaso del contrato o la subrogación en derechos y obligaciones del contrato, requerirá la previa presentación por escrito de la solicitud de cambio de titularidad con la firma conjunta del nuevo Cliente.

12.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato estará regido y será interpretado de acuerdo con la ley española aplicable en cada momento.

En el caso de que se produzca cualquier discrepancia o controversia con motivo de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Contrato, se someterá a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar donde radica la Instalación de la que es titular y en la que se presta el Servicio. Aquellos consumidores definidos conforme al art. 3 RD Legislativo 1/2007 podrán acudir ante las entidades de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo definidas en www.endesaclientes.com y en los asuntos a los que Endesa se haya sometido. Asimismo y para contratos celebrados en línea de conformidad con el Derecho Europeo, existe la plataforma de revisión de litigios en línea de la Comisión Europea, accesible a través de la URL: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

13.- PROTECCIÓN DE DATOS

13.1.- Responsable del tratamiento

Endesa X Servicios S.L. ("Endesa X") con CIF B01788041 y Endesa Energía, S.A.U. ("Endesa Energía") con CIF A81948077, ambas con domicilio social en: C/ Ribera del Loira, 60, 28042-Madrid, y denominadas conjuntamente como "Endesa", tratarán los datos personales del Cliente en calidad de Corresponsables del tratamiento, salvo para aquellos tratamientos que deban realizarse para cumplir con las condiciones o servicios particulares de un producto o servicio concreto contratado con una de ellas, en cuyo caso serán consideradas independientemente Responsables del tratamiento. Endesa Energía y Endesa X han alcanzado un acuerdo de corresponsabilidad cuyos aspectos esenciales se ponen a disposición de los interesados que lo soliciten de conformidad con lo previsto en el artículo 26 del Reglamento 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("RGPD").

13.2.- Finalidad del tratamiento de datos personales

a) Gestionar los productos y servicios contratados con Endesa

Los datos del Cliente serán tratados con la finalidad de gestionar la prestación de los servicios o productos contratados en el ámbito de la actividad energética. Si cualquiera de estos productos o servicios conlleva el pago aplazado o la prestación de un servicio de facturación periódica Endesa podrá, bajo el pleno respeto de la normativa aplicable, consultar, con anterioridad a la contratación, los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito que se estimen convenientes para enjuiciar la solvencia económica del Cliente. El resultado de dicha consulta podría, en su caso, condicionar la entrada en vigor del Contrato. Asimismo, en caso de impago, Endesa podrá comunicar sus datos a dichos ficheros, siempre cumpliendo con las garantías que otorga la legislación vigente.

Adicionalmente, con el fin de poder prestar el mejor servicio posible, los datos del Cliente podrán ser utilizados para atender consultas y peticiones por todos los canales de atención, realizar comunicaciones informativas y encuestas sobre la calidad del servicio o el índice de satisfacción con la atención prestada, acreditarle en los procesos de contratación que inicie, facturar el servicio contratado o prestar servicios de asesoramiento energético.

b) Cumplir con las obligaciones legales impuestas

Endesa podrá tratar los datos personales del Cliente para dar cumplimiento a cualquier obligación legal que le incumba.

c) Realizar comunicaciones comerciales sobre productos y servicios en interés del cliente

También se podrán realizar otros tratamientos de tus datos personales en base al interés legítimo de Endesa y a los que podrás oponerte. Así, siempre y cuando el Cliente no se oponga por medio de las vías descritas en el apartado 6, podrá recibir información sobre productos o servicios relacionados con el ámbito de la actividad energética o sobre ofertas energéticas paquetizadas, afines con el servicio que ya tuviera contratado y que mejor se ajusten a sus necesidades de consumo energético o que, en su caso, le permitan obtener mejoras en su factura como resultado de la contratación conjunta (o, incluso, en el servicio ya contratado) del suministro de luz o gas y un servicio de valor añadido, lo que conllevará la comunicación puntual de datos entre Endesa X y Endesa Energía para garantizar que las campañas que se realicen no sean repetitivas, innecesarias o molestas. En todo caso, la comunicación íntegra de tus datos sólo se llevará a cabo si nos has dado tu consentimiento.

FECHA	FIRMA TITULAR	ENDESA X SERVICIOS, S.L. 
-------	---------------	--

Para ello, previamente se podrán analizar sus datos personales a fin de elaborar un perfil muy básico con los mismos que permita que dichas comunicaciones comerciales se ajusten todo lo posible a sus necesidades y preferencias de consumo energético. En este análisis se podrán tener en cuenta sus datos demográficos y datos sobre otros productos de Endesa que haya contratado. En cualquier caso, el Cliente podrá oponerse tanto a la recepción de comunicaciones comerciales de este tipo, como a la comunicación puntual de sus datos entre Endesa Energía y Endesa X, en cualquier momento, si bien en tal caso no podrá beneficiarse de las ofertas energéticas paquetizadas, ejerciendo su derecho de oposición a través de los canales señalados en el apartado 6. En todo caso, el Cliente solo podrá recibir este tipo de comunicaciones mientras siga siendo cliente de Endesa, a no ser que de su autorización con posterioridad.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier perfilado complejo, incluidos los supuestos previstos en el artículo 22 del RGPD, estará sujeto a la previa obtención del consentimiento explícito, informado, libre e inequívoco del Cliente.

Por último, para los casos en que el Cliente haya dado su consentimiento también podrá recibir, por cualquier canal de comunicación (incluidos, entre otros, el correo electrónico, el SMS y las llamadas telefónicas), información sobre otros productos o servicios de otras empresas con las que colaboramos y que puedan ser de su interés, relacionados con energía, hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio. Por otro lado, los datos del Cliente únicamente serán cedidos íntegramente a otras empresas del grupo al que pertenece Endesa, o a terceras empresas relacionadas con los sectores anteriores, si el Cliente ha dado su consentimiento expreso para ello. En todo caso, el Cliente puede retirar su consentimiento en cualquier momento por medio de las vías descritas en el apartado 6.

13.3.- Legitimación para el tratamiento y cesión de datos personales

La base legal para el desarrollo de las finalidades incluidas en el apartado anterior, son las siguientes:

a) Ejecución del contrato

La base de legitimación para gestionar los productos y servicios que el cliente tenga contratado con Endesa es la ejecución del contrato. La negativa a suministrar los datos personales solicitados, o la entrega de datos inexactos o incompletos, podría ocasionar la imposibilidad de prestar los servicios contratados de forma adecuada. En ese sentido, el cliente es el responsable de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar a Endesa cualquier modificación de los mismos.

b) Cumplimiento de obligaciones legales

En aquellos casos en los que sea necesario tratar los datos para cumplir con obligaciones legales de cualquier tipo, la base legal que legitima este tratamiento será, precisamente, el cumplimiento de dichas obligaciones legales.

c) Consentimiento

Los tratamientos que se realizan con la finalidad de remitir comunicaciones comerciales sobre productos o servicios de otras empresas con las que colaboramos, relacionados con energía, hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio, así como la cesión de los datos del Cliente a dichas empresas, incluidas a otras empresas del grupo al que pertenece Endesa, tienen como base legal el consentimiento que el Cliente pueda haber prestado. Del mismo modo, cualquier comunicación comercial dirigida a consumidores que no sean clientes de Endesa está sujeta a la obtención del previo consentimiento expreso.

Del mismo modo, cualquier perfilado complejo, incluidos los supuestos previstos en el artículo 22 del RGPD, estará sujeto a la previa obtención del consentimiento explícito del Cliente. Por ello, en tanto no retire el consentimiento, es posible que se continúe realizando comunicaciones de este tipo o que tus datos puedan continuar bajo el control de estas empresas con las que colaboramos.

El uso de los servicios ofrecidos por Endesa nunca quedará supeditado a que el Cliente preste los consentimientos solicitados y, en caso de haberlos prestado, tiene derecho a retirarlos en cualquier momento sin que ello tenga ninguna consecuencia en los servicios o productos que haya contratado o de los que sea beneficiario.

d) Interés legítimo

Los tratamientos que se realizan con la finalidad de ofrecerle información sobre productos o servicios relacionados con el ámbito de la actividad energética o sobre ofertas energéticas paquetizadas, afines con el servicio que ya tuviera contratado y que mejor se ajusten a sus necesidades de consumo energético o que, en su caso, le permitan obtener mejoras en su factura como resultado de la contratación conjunta (o, incluso, beneficios en el servicio ya contratado) del suministro de luz o gas y un servicio de valor añadido (incluidas las comunicaciones puntuales de datos que puedan realizarse, única y exclusivamente, entre Endesa Energía y Endesa X para garantizar la eficacia de dichas campañas), se realizan con base en el "interés legítimo" de Endesa. Por este motivo, el Cliente podrá oponerse a los mismos en cualquier momento ejerciendo su derecho de oposición a través de los canales señalados en el apartado 6.

La realización de comunicaciones de datos a entidades de crédito con la exclusiva finalidad de realizar operaciones de factoraje (anticipo parcial o total de créditos cedidos a entidades financieras) tendrán como base legal el interés legítimo de Endesa de contar con un modelo de gestión empresarial eficiente.

También en base al interés legítimo, podrán comunicarse los datos entre Endesa Energía y Endesa X con fines administrativos, o para promover la buena gestión de la relación comercial con los clientes.

13.4.- Plazo de conservación de los datos personales

Los datos personales de los clientes serán conservados mientras sean necesarios para la prestación de los servicios recogidos en la relación contractual. En el momento en que no sean necesarios para esta finalidad, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para el ejercicio o la defensa frente a acciones administrativas o judiciales y solo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo. Superado este periodo, los datos serán definitivamente cancelados.

En aquellos casos en los que el interesado prestó su consentimiento expreso para recibir ofertas personalizadas en el ámbito de la actividad energética que pudieran ser de su interés, cuando no fuera cliente de Endesa, sus datos serán conservados mientras no retire el consentimiento prestado, a través de los canales señalados en el apartado 6.

13.5. Destinatarios de los datos personales

a) Acceso por parte de terceros para la prestación del servicio contratado

También podrán tener acceso a sus datos personales los proveedores de servicios que Endesa contrate o pueda contratar y que tengan la condición de encargado de tratamiento, en cuyo caso no se requerirá la autorización del Cliente. Es posible que algunos de estos encargados del tratamiento se encuentren localizados fuera del Espacio Económico Europeo. En particular, podrán acceder a sus datos proveedores situados en India, Colombia, Perú y Estados Unidos. Endesa cuenta con habilitación legal para realizar este tipo de transferencias, ya que ha sido autorizada para todas ellas por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos.

FECHA	FIRMA TITULAR	ENDESA X SERVICIOS, S.L. 
-------	---------------	--

b) Cesión puntual de datos entre Endesa Energía y Endesa X

Sin perjuicio de lo anterior, y siempre que el Cliente no se oponga a ello, podrán realizarse comunicaciones puntuales de sus datos entre Endesa X y Endesa Energía en base al interés legítimo de Endesa, al objeto de garantizar que las campañas comerciales que se realicen, por medios no electrónicos, no resulten repetitivas, innecesarias o molestas.

También se podrán realizar comunicaciones entre estas sociedades con fines administrativos internos o para promover la correcta atención comercial de los clientes.

c) Cesión de datos a terceros

Adicionalmente, se podrá solicitar el consentimiento del Cliente para ceder sus datos otorgándole previamente suficiente información. Así, siempre que preste específicamente su consentimiento, sus datos podrán ser compartidos con empresas del grupo al que pertenece Endesa o a terceras empresas relacionadas con energía, hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio, con la finalidad de que puedan ponerse en contacto con él para informarle sobre productos y servicios que estas empresas comercializan.

d) Comunicación de información a sistemas de información crediticia

Con base en el interés legítimo, los datos personales del Cliente también podrán ser comunicados a entidades de crédito con las garantías necesarias y con la exclusiva finalidad de realizar operaciones de factoraje (anticipo parcial o total de créditos cedidos a entidades financieras), así como a los ficheros de solvencia patrimonial en los casos de impago de un servicio de facturación periódica contratado con Endesa.

e) Realización de operaciones de factoraje

Podrán realizarse comunicaciones de datos a entidades de crédito con la exclusiva finalidad de realizar operaciones de factoraje, a fin de que Endesa pueda contar con un modelo de gestión empresarial eficiente. Estos tratamientos se realizarán bajo las más estrictas medidas de seguridad y sobre la base del interés legítimo de Endesa de poder obtener financiación para desarrollar su actividad comercial.

f) Cumplimiento de una obligación legal

Los datos personales del Cliente podrán ser cedidos a Administraciones, Autoridades y Organismos Públicos, incluidos Juzgados y Tribunales, cuando así lo exija la normativa aplicable.

13.6.- Derechos de los usuarios en relación con el tratamiento de sus datos personales

El Cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos en los casos y con el alcance que establezca la normativa aplicable en cada momento. También tiene derecho a retirar el consentimiento si lo hubiera prestado y a oponerse a recibir comunicaciones comerciales.

Para ejercer estos derechos podrá dirigirse a Endesa por alguno de los siguientes canales:

• Correo postal, adjuntando fotocopia de su D.N.I., pasaporte o cualquier otro documento identificativo, y petición en que se concrete la solicitud al "Apartado postal 1128, 41080 Sevilla, A/A. Endesa Operaciones y Servicios Comerciales".

• Correo electrónico a la dirección solicitudeslopd@endesa.es con la siguiente información: nombre y apellidos del interesado, domicilio a efectos de notificaciones, fotocopia del Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo, y petición en que se concrete la solicitud.

Asimismo, el Cliente tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

13.7.- Origen de los datos

Los datos personales objeto de tratamiento por Endesa son los facilitados por el Cliente para la contratación de los servicios a los que se refiere el presente contrato. En ocasiones, dichos datos pueden ser enriquecidos con fuentes de información específica sobre el mercado energético español.

13.8.- Delegado de Protección de Datos

El Cliente puede contactar con el Delegado de Protección de Datos si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad.

Endesa S.A., empresa matriz del Grupo Endesa del que forma parte Endesa Energía y Endesa X, ha nombrado un Delegado de Protección de Datos para estas sociedades, ante el cual el Cliente podrá poner de manifiesto cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales y cuyos datos de contacto son la dirección postal C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid y el correo electrónico dpoc@endesa.es.

14.- COMUNICACIONES Y ACCIÓN COMERCIAL

Las partes acuerdan y consienten de manera expresa que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo y ejecución del Contrato así como con las ofertas de productos y servicios, incluida la validez y eficacia en la realización de notificaciones que Endesa pueda llevar a cabo al Cliente a tal efecto, puedan ser realizadas por correo ordinario, medios telefónicos, electrónicos o telemáticos (incluyendo SMS y/o sistemas de códigos concretos de identificación o de claves específicas de seguridad que puedan ser facilitados para estos fines por Endesa) o por cualquier otro soporte duradero que garantice la comunicación. En los casos en que así pueda ser exigido por normativa específica, dicho consentimiento se extenderá igualmente a las posibles visitas a domicilio concertadas o no que puedan ser realizadas por personal de la red de ventas de Endesa debidamente identificado.

En caso de contratación telefónica o electrónica del Servicio indicado en las Condiciones Particulares o Anexo y siempre que el Cliente se haya puesto en contacto con Endesa, una vez se proceda a la grabación o registro por Endesa, las presentes Condiciones Generales, Particulares y Anexos que conforman el Contrato y que se remiten tendrán la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado de acuerdo con lo dispuesto en el RD Legislativo 1/2007. A esos efectos, el Contrato se entenderá perfeccionado desde el momento de la grabación o registro del consentimiento sin necesidad de que sea validado con la firma del Cliente. En el caso de que sea Endesa quien se ponga en contacto con el Cliente, se entenderá perfeccionada la contratación cuando el Cliente haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito a través de los medios establecidos (papel, email, fax o SMS). Todo ello sin perjuicio del derecho de desistimiento que asiste al Cliente.

Ambas partes acuerdan dotar de eficacia jurídica y plena validez al consentimiento y aceptación expresado por el Cliente a través de los medios anteriormente citados así como al expresado por éste mediante las claves y/o códigos facilitados por Endesa en los términos que se hayan indicado para su utilización, de forma que permitan la identificación personal del Cliente.

Endesa no asumirá responsabilidad alguna por la actuación de los operadores de los medios de comunicación (teléfono, correos, Internet, etc.) ajenos a esta compañía utilizados por los Clientes así como a los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse por la no recepción o de la recepción tardía de comunicaciones por causa imputable exclusivamente a dichos operadores y en aquellas causas en las que no se pueda tener un control directo por Endesa (tales como virus informáticos en sus equipos, o el compromiso de claves, elementos de seguridad o identificativos).

FECHA	FIRMA TITULAR	ENDESA X SERVICIOS, S.L. 
-------	---------------	--

15.- INFORMACIÓN Y/O RECLAMACIONES

El Cliente podrá solicitar información, realizar las reclamaciones que estime pertinentes, en relación con el presente Contrato, así como confirmar la contratación a través de cualquiera de los canales de atención de Endesa: teléfono gratuito de atención al cliente 800 76 09 09, **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, así como en cualquiera de nuestras Oficinas Comerciales o Puntos de Servicio Endesa consultables en todo momento a través de cualquiera de los anteriores medios.

El Cliente podrá solicitar información relacionada con la prestación del servicio, o asistencia técnica a través del teléfono gratuito 900 858 685.

16.- INFORMACIÓN DE DERECHO DE DESISTIMIENTO (NO EMPRESAS)

Como consumidor (art. 3 RD Legislativo 1/2007), tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación y a contar desde la celebración del contrato. Para ejercer este derecho, deberá usted notificarnos a la dirección que figura más abajo su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico).

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación. Su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento: En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de que haya recibido los bienes, deberá devolvernos o entregarnos directamente los bienes en la dirección informada anteriormente, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. A estos efectos, deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes de forma que, en caso de contratación a distancia, deberá asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente el importe del valor del bien como máximo y que le ha sido informado.

Por último, si la prestación de servicios se produce durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del Contrato.

Formulario de desistimiento

Para facilitar su ejercicio, rellene este documento y envíenoslo por correo postal a Endesa X Servicios, S.L. Apartado 818 - 08080 Barcelona

Producto	
Número de contrato	
Nombre y apellidos	
NIF	
e-mail	
Teléfono	
Fecha	
Firmado	

FECHA	FIRMA TITULAR	ENDESA X SERVICIOS, S.L. 
-------	---------------	--