

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

1.- OBJETO

El objeto del presente contrato ("Contrato") es la prestación por Endesa Energía, S.A.U. ("Endesa") 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 la página web www.endesa.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 de climatización ("Instalación de climatización") de uso doméstico del Cliente, de conformidad con las siguientes definiciones:

Instalación de climatización: Instalación de aire acondicionado, de potencia inferior a 25 kW térmicos, que dé servicio a la vivienda del cliente objeto del presente Contrato con las especificaciones siguientes: unidades interiores y exteriores de los sistemas de climatización individual de expansión directa.

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 particulares con consideración de usuarios finales y a instalaciones de uso doméstico (hogares, viviendas). 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 anual de la Instalación de climatización, para la realización de las operaciones pertinentes de revisión, verificación y control necesarias, con las siguientes particularidades:

- Unidad interior del equipo: la revisión anual consistirá en la limpieza de los filtros, limpieza de las baterías, lectura de la temperatura de impulsión en modo frío y calor, lectura de la temperatura de retorno en modo frío y calor, comprobación del estado de las conexiones eléctricas y apriete de los bornes eléctricos, medición consumo eléctrico mediante pinza amperimétrica, verificación de ausencia de ruidos externos, comprobación del funcionamiento de los termostatos y elementos de mando, y comprobación del desagüe y la bandeja de recogida de condensados.

- Unidad exterior del equipo: la revisión anual consistirá en la limpieza de la batería condensadora, en caso de observación de anomalías, verificación de ausencia de fugas en circuitos frigoríficos mediante lectura de manómetros, comprobación de estado de aislamiento térmico, comprobación del desagüe y la bandeja de recogida de condensados, comprobación del estado de las conexiones eléctricas ya apriete de bornes eléctricos, verificación de ausencia de ruidos extraños y/o vibraciones, comprobación del estado de elementos antivibratorios, comprobación del sistema de anclaje de la unidad exterior.

- 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 de la instalación de climatización. Incluye:

Asistencia por el Prestador cualificado y debidamente acreditado, en un plazo máximo de asistencia de 48 horas laborables desde la llamada. Se incluye el desplazamiento y la mano de obra hasta un máximo de 3 horas. No obstante, en caso de reparación cursada o tratada erróneamente por no haber sido facilitada una información veraz por parte del Cliente (Visita Fallida) éste último abonará directamente al Prestador el importe íntegro de la reparación, sin beneficiarse del desplazamiento y de las 3 horas de mano de obra gratuitas. Asimismo, para reparaciones que no tengan origen en el sistema de climatización de la vivienda, o en caso de que se necesiten piezas y/o más de 3 horas de mano de obra, se incluye la 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.

El límite de asistencias por reparación es de dos al año. 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 que afecten de manera directa a la instalación de climatización; 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 máquinas 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,

ENDESA ENERGÍA, S.A.U. C/ Ribera del Loira, 60 28042 Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 12797, Libro 0, Folio 208, Sección 8ª, Hoja M-205.381, CIF A81948077

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 Trabajo. A este efecto se entenderá por Orden de Trabajo 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 otorgaron 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 del importe total no fraccionado.

A los efectos de lo establecido en la presente Condición, el Cliente autoriza expresamente a Endesa a la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares (o, en los casos especificados anteriormente, de la informada en su suministro energético) a partir de los 7 días desde la remisión de la correspondiente factura. La fecha en la que se debe realizar el pago será la de recepción, por la entidad bancaria en la que se ha realizado la domiciliación, de la comunicación con el importe a abonar.

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 bial 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).

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, líquida y exigible. Igualmente, el impago de cualquier factura devengará automáticamente sobre las cantidades no satisfechas intereses de demora para personas físicas equivalente al interés legal del dinero (incrementando en dos puntos porcentuales) y para empresarios/empresas el interés de demora establecido en la 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 efectuaran 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 la página web www.endesa.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, Endesa y/o su 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 a Endesa y/o el 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 y en particular por el incumplimiento del Cliente de su obligación de pago, transcurridos 20 días desde que se le haya comunicado éste dicho impago sin que el mismo se hubiera hecho efectivo; 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

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 la activación del mismo en el sistema comercial de Endesa -momento en el cual comenzará la prestación del servicio y la facturación del mismo-, 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 especial, la Ley 24/2013 y normativa de desarrollo. En 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 que le pudiera corresponder al Cliente en virtud de la normativa

vigente (en especial, a relativa a consumidores y usuarios), salvo para los empresarios, que se someterán expresamente a los Juzgados de la capital de la Provincia en la que radique su domicilio social. 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

Los datos personales del Cliente podrán ser tratados por las siguientes empresas del grupo Endesa: Endesa Energía, S.A.U. ("Endesa Energía") con CIF A81948077 y Endesa X Way, S.L. ("Endesa X Way") con CIF B09732520, ambas con domicilio social en: C/ Ribera del Loira, 60, 28042-Madrid, y denominadas conjuntamente como "Endesa". Estas empresas pueden, en determinados supuestos que se indicarán a lo largo de esa cláusula, tratar los datos como corresponsables del tratamiento. En este sentido, las dos han alcanzado un acuerdo de corresponsabilidad cuyos aspectos esenciales se ponen a disposición de los interesados que lo soliciten. Cuando los tratamientos deban realizarse para cumplir con las condiciones o servicios particulares de un producto contratado únicamente con alguna de estas empresas, dicha empresa será el responsable único del tratamiento.

13.2. Categorías de datos tratadas

Los datos del Cliente que podrán ser tratados en el marco de la relación contractual se agrupan en las siguientes categorías:

- Datos recogidos en el registro como Cliente, en el contrato o facilitados posteriormente durante la relación contractual: nombre, apellidos, Documento Nacional de Identidad ("D.N.I."), Número de Identificación de Extranjero ("N.I.E."), CUPS, teléfono, correo electrónico, tarifa contratada y los datos incluidos en herramientas de asesoramiento energético, ubicación geográfica.
- Datos derivados de la prestación de servicios durante la relación contractual: el número de atenciones realizadas o las incidencias resueltas o en curso, las solicitudes de contratación efectuadas, los resultados de las encuestas de satisfacción, las comunicaciones comerciales realizadas, el consumo histórico del punto de suministro del que el usuario es titular, el historial de facturación y los datos que puedan recabarse a través de las páginas web de Endesa mediante el empleo de "cookies".
- Datos obtenidos de terceros: los obtenidos de los sistemas de información crediticia así como los relacionados con el consumo del Cliente, procedentes de la empresa distribuidora, los obtenidos del catastro, referidos al domicilio asociado al punto de suministro y los datos sociodemográficos, obtenidos de Datacenter Solutions, S.A.U., Adsalsa Publicidad, S.L., Beleader Internet Marketing, S.L., Ibrands Medios Interactivos, S.L., Rock Internet, S.L., Webpilots España, S.L., Ignium Consulting, S.L., Elige Mejor, S.L. y que resultan necesarios para poder completar la información necesaria para elaborar el perfil del Cliente cuando éste lo haya autorizado.

En Endesa se tratan únicamente los datos que resultan estrictamente necesarios para las finalidades concretas recogidas en la presente cláusula y sólo durante el tiempo requerido para ello,

13.3. Finalidad y base jurídica del tratamiento de datos personales

13.3.1) Tratamientos necesarios para el adecuado desarrollo de la relación contractual con Endesa

Durante el proceso de contratación

-Cuando se solicite la contratación de un servicio de Endesa, la entidad que vaya a prestar dicho servicio (Endesa Energía y/o Endesa X Way) tratará los datos para poder gestionar dicha contratación. En caso de que el servicio contratado implicase la prestación conjunta de servicios por las citadas entidades, éstas tendrán la condición de corresponsables del tratamiento. Este tratamiento se realiza sobre la base de legitimación de la aplicación de las medidas precontractuales necesarias para la celebración, en su caso, del contrato y la ejecución del mismo.

-Mientras el Cliente mantenga un contrato con Endesa, los datos serán tratados para su adecuado desarrollo, mantenimiento y gestión, llevando a cabo los siguientes tratamientos: la facturación del servicio, identificación del Cliente cuando éste contacte con Endesa, y el envío de comunicaciones informativas relativas a las cuestiones que puedan afectar al servicio. Si el servicio contratado implica la prestación conjunta de servicios por Endesa Energía y/o Endesa X Way, las entidades que presten los servicios contratados tendrán la condición de corresponsables del tratamiento. Dicho tratamiento se realiza sobre la base de la ejecución del contrato que el Cliente tenga suscrito con Endesa Energía y/o Endesa X Way. Los datos que se tratarán para estas finalidades son: datos identificativos (tales como el nombre, apellidos, documento identificativo, dirección postal y electrónica y número de teléfono), datos relacionados con el suministro eléctrico (tales como el CUPS, la potencia contratada), datos financieros (como la cuenta bancaria en que se realizará el abono de los recibos) y los datos que se generen de la interacción con Endesa cuando el Cliente realice una consulta o formule una reclamación. 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. El Cliente es el responsable de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar a Endesa Energía y/o Endesa X Way cualquier modificación de los mismos.

-Asimismo, en el supuesto de que el Cliente realice una consulta o petición a través de los canales de atención al Cliente, los datos serán tratados por Endesa Energía y/o Endesa X Way, en función de la entidad a la que se realice la consulta o petición, para gestionar la misma sobre la base de la ejecución de la relación contractual. En ese caso, se tratarán los datos que permitan identificar al Cliente y los relacionados con el objeto de la consulta planteada.

Tratamientos que implican por parte de Endesa Energía la relación con terceros necesarios para el adecuado desarrollo del contrato

Endesa Energía tratará los datos personales del Cliente para contratar en su nombre, con la empresa distribuidora que corresponda al lugar en el que se preste el servicio, el contrato de acceso a las redes necesario para facilitarle el suministro de electricidad o gas, en cuyo caso se facilitarán los datos necesarios para la ejecución del contrato y que se encuentran recogidos en el Sistema de Información de Puntos de Suministro regulado por la normativa eléctrica. Del mismo modo, los datos personales del Cliente serán tratados por Endesa Energía con la finalidad de llevar a cabo las gestiones y comunicaciones con la empresa distribuidora que sean necesarias para garantizar el suministro de energía sobre la base de ejecución del contrato.

13.3.2) Tratamientos necesarios para el cumplimiento por Endesa Energía y/o Endesa X Way de sus obligaciones legales

Se podrán tratar los datos personales del Cliente para dar cumplimiento a cualquier obligación legal que deban cumplir Endesa Energía y/o Endesa X Way, tales como el intercambio de información de Endesa Energía con la empresa distribuidora para la prestación del servicio y facturación que está regulado en la normativa eléctrica, o la atención por parte de Endesa Energía, y/o Endesa X Way de requerimientos policiales, judiciales y fiscales, así como la atención de requerimientos de autoridades de supervisión y otras Administraciones Públicas.

13.3.3) Tratamientos basados en el interés legítimo prevalente de Endesa

Endesa Energía y/o Endesa X Way llevarán a cabo distintos tratamientos de datos personales basados en la consideración de que existe un interés legítimo de las mismas, que no supone un perjuicio para los derechos e intereses del Cliente y que es ajustado a sus expectativas. En todo caso, se ha realizado el correspondiente análisis de ponderación de la prevalencia de esos intereses legítimos y, cuando la legislación lo exige, se ha realizado una evaluación de impacto en la protección de datos personales, cuyos aspectos esenciales de ambos están a su disposición si lo solicita a la siguiente dirección: dpo@endesa.es. Además, el Cliente puede oponerse en cualquier momento a estos tratamientos, con los requisitos y a través de los canales señalados en el apartado 9 de esta cláusula. Estos tratamientos basados en el interés legítimo son los siguientes:

Tratamientos relacionados con los sistemas de información crediticia

-Consulta de los sistemas de información crediticia si el Cliente solicita contratar un producto o servicio de Endesa Energía, y/o Endesa X Way que pueda conllevar el pago aplazado o la prestación de un servicio de facturación periódica. Esta consulta se realiza con el sistema de información crediticia ASNEF (propiedad de Asnef-Equifax Servicios de Información Sobre Solvencia y Crédito, S.L.), y se puede producir con anterioridad a la contratación y también mientras el Cliente mantenga un contrato en vigor, a fin de poder valorar la solvencia económica del Cliente en cada momento, y siempre bajo el estricto cumplimiento de la normativa aplicable. Cuando la consulta se realice antes de la celebración del contrato, el resultado podría ser tenido en cuenta para determinar si procede la firma del mismo. Este tratamiento se basa en el interés legítimo de Endesa.

-Comunicación por parte de Endesa Energía o Endesa X Way de los datos del Cliente a los sistemas de información crediticia, concretamente al sistema de información crediticia ASNEF (propiedad de Asnef-Equifax Servicios de Información Sobre Solvencia y Crédito, S.L.), en caso de que no se realice dentro del plazo establecido el pago de los servicios contratados con alguna de estas sociedades. Las categorías de datos que se comunicarán en estos supuestos son: nombre, apellidos, número de documento nacional de identidad, dirección del punto de suministro, importe y fecha de impago. La comunicación de dichos datos se realiza sobre la base del interés legítimo de Endesa Energía o Endesa X Way en incorporar información a dichos sistemas para contribuir al cumplimiento de la función que los mismos desempeñan, esto es, constituir una herramienta necesaria para poder conocer el riesgo que puede derivarse del incumplimiento por parte de los interesados en caso de que se les conceda una determinada operación dineraria, financiera o de crédito.

Los sistemas únicamente conservarán información referente a los impagos que se hayan producido en los últimos cinco años. En todo caso, si se procede al pago de las deudas pendientes, Endesa Energía o Endesa X Way se lo comunicarán al Sistema para que proceda a la supresión del dato.

Tratamientos relacionados con la mejora por parte de Endesa de sus productos y servicios

-Realización de encuestas de satisfacción por parte de la entidad con la que el Cliente tenga la relación contractual (Endesa Energía y/o Endesa X Way) con el fin de mejorar la calidad de los servicios que se prestan, sobre la base de su interés legítimo.

-Realización de operaciones de factoraje o factoring (anticipo parcial o total de créditos cedidos a entidades financieras), con el objetivo de que Endesa pueda contar con un modelo de gestión empresarial eficiente. Endesa Energía o Endesa X Way podrán ceder los datos del Cliente a empresas encargadas de factoring sobre la base del interés legítimo de Endesa de poder obtener la financiación necesaria para desarrollar eficientemente sus actividades. Para ello, se comunicarán a dichas entidades los datos identificativos del Cliente (nombre y apellidos, número de documento nacional de identidad) y datos económicos-financieros relacionados con los derechos de crédito de Endesa Energía o Endesa X Way.

-Obtención de datos adicionales para la realización de acciones de recobro en caso de impago. En el caso de que se produzca un impago por parte del Cliente, la entidad con la que tenga contratado el servicio (Endesa Energía o Endesa X Way) podrá tratar sus datos para la realización de las gestiones necesarias encaminadas al cobro de la cantidad adeudada. Para ello, se podrá acudir a terceras empresas, encargadas del tratamiento, que llevarán a cabo las actuaciones necesarias para el recobro de la deuda así, como actualizar la información que el Cliente hubiera facilitado y obtener información adicional necesaria para esta finalidad. Este tratamiento se llevará a cabo sobre la base del interés legítimo de Endesa Energía o Endesa X Way en gestionar la deuda contraída y tramitar su cobro, así como en la obligación de mantener actualizada la información del cliente.

Actuaciones comerciales sobre servicios prestados por Endesa

-Realización de publicidad sobre servicios energéticos similares a los contratados por parte de la sociedad con la que mantenga vínculo contractual el Cliente o sobre "Ofertas Energéticas Paquetizadas" de Endesa. Una Oferta Energética Paquetizada es un conjunto de productos o servicios directamente relacionados con el ámbito de la actividad energética, comercializados conjuntamente por parte de Endesa Energía y Endesa X Way bajo la marca Endesa. Por tanto, en caso de que el Cliente mantenga relación contractual con Endesa Energía y/o Endesa X Way, dicha entidad tratará los datos para realizar publicidad sobre productos y servicios propios que sean similares a los que tuviera contratados el Cliente, sobre la base del interés legítimo de la empresa en mantener informados a sus clientes sobre sus productos y servicios. Asimismo, Endesa Energía y Endesa X Way, en base a su interés legítimo y como corresponsables del tratamiento, tratarán los datos de los clientes para realizar publicidad sobre Ofertas Energéticas Paquetizadas de Endesa afines con el servicio que ya tuviera contratado el Cliente (por ejemplo, la oferta conjunta consistente en la contratación de la tarifa eléctrica y la compra del punto de recarga doméstico).

Para esta finalidad, Endesa Energía y Endesa X Way podrán analizar los datos personales de los Clientes a fin de elaborar un perfil muy básico que permita determinar si las acciones comerciales sobre servicios energéticos similares a los contratados por parte de la sociedad con la que tenga relación contractual el Cliente o sobre Ofertas Energéticas Paquetizadas, se ajustan a tus necesidades y preferencias de consumo energético. En ese caso, cuando la acción comercial se refiera a Ofertas Energéticas Paquetizadas, las entidades que presten los servicios ofrecidos serán corresponsables del tratamiento. Para elaborar este perfil únicamente se tendrá en cuenta un número muy limitado de los datos de que dispongan Endesa Energía o Endesa X Way y que consistirán en el nombre y apellidos del cliente, número de teléfono, email, dirección, número de documento nacional de identidad y, en su caso, CUPS. Este tratamiento se realiza sobre la base del interés legítimo de Endesa en informar y facilitar el acceso a sus Clientes a ofertas combinadas que permitan alcanzar un modelo energético más sostenible, mediante la oferta de servicios de instalación de equipamiento energético, mantenimiento y reparación, automatización y movilidad eléctrica, entre otros, así como para evitar que las campañas y ofertas Energéticas Paquetizadas puedan resultar repetitivas, innecesarias o molestas por no ajustarse a las necesidades que pudiera tener el Cliente.

-Integración de las bases de datos de clientes de Endesa Energía y Endesa X Way para la realización de Ofertas Energéticas Paquetizadas. Endesa Energía y Endesa X Way se comunicarán los datos de sus respectivos clientes para la realización posterior en calidad de corresponsables del tratamiento, de Ofertas Energéticas Paquetizadas por medios no electrónicos, evitando así la innecesaria reiteración de las campañas comerciales. Estas comunicaciones se realizarán exclusivamente para la finalidad descrita, sin que se produzcan, en ningún caso, comunicaciones de los datos para otras finalidades. Las categorías de datos que son objeto de esta comunicación son: nombre y apellidos, producto contratado, número de teléfono, email, dirección, número de documento nacional de identidad y, en su caso, CUPS.

13.3.4) Tratamientos que Endesa únicamente llevará a cabo en caso de que el Cliente preste su consentimiento para ello:

Endesa tratará los datos personales para las siguientes finalidades sólo en caso de que el Cliente haya dado expresamente su consentimiento para ello. El Cliente podrá revocar consentimiento prestado para cualquiera de estas finalidades sin que ello afecte a la licitud del tratamiento llevado a cabo con anterioridad a dicha revocación, conforme a lo indicado en el apartado 9 de la presente cláusula. No obstante, en los supuestos en los que el consentimiento se otorgue para la prestación de un servicio, su revocación implicará la imposibilidad de seguir prestandole el mismo.

Prestación de otros servicios adicionales:

-Remisión de la factura electrónica en caso de que el Cliente se hubiera dado de alta en dicho servicio de Endesa, la entidad con la que haya suscrito el contrato tratará su dirección de correo electrónico para poder remitírsela. Este tratamiento se basa en el consentimiento otorgado al darse de alta en este servicio. En caso de que se revoque dicho consentimiento, Endesa remitirá la información relativa a la facturación del servicio a través de medios no electrónicos.

Desarrollo de perfilados y actuaciones comerciales:

-Elaboración de perfilados complejos. Si el Cliente ha otorgado su consentimiento marcando la casilla establecida expresamente a tal efecto o prestando el mismo en caso de medios telefónicos, Endesa Energía o Endesa X Way, tratarán sus datos para realizar un perfil más complejo sobre sus preferencias y hábitos de consumo, a fin de poder realizar los siguientes tratamientos: (i) acciones comerciales sobre productos y servicios de terceros, (ii) para llevar a cabo la comunicación a terceros de sus datos para la oferta de sus productos y servicios, así como (iii) para realizar publicidad sobre servicios energéticos similares a los contratados por parte de la sociedad de la que sea Cliente y para la realización de Ofertas Energéticas Paquetizadas.

Para elaborar este perfil se tratarán los datos personales necesarios, así como los relativos al consumo energético del Cliente en cada momento (curva de carga horaria) e, igualmente, se utilizarán fuentes estadísticas que puedan afectar a su consumo, como las relativas a la zona en la que resida, la naturaleza de la vivienda, información meteorológica. Los datos relacionados con el consumo se referirán al último año. La realización de este perfilado no implicará la adopción de ningún tipo de decisión que pueda producir efectos jurídicos o afecte significativamente al Cliente. En caso de que Endesa llevase a cabo este tipo de tratamientos, se le comunicaría al Cliente y se solicitaría su consentimiento si fuera necesario.

-Publicidad sobre productos y servicios prestados por terceras empresas. En caso de que el Cliente haya otorgado su consentimiento a través de la correspondiente casilla habilitada para ello o prestando el mismo en caso de medios telefónicos, se tratarán sus datos personales con la finalidad de que el Cliente reciba publicidad relativa a otros productos o servicios prestados por terceras empresas (relacionadas con hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio) y que se consideren que pudieran ajustarse a sus necesidades. Endesa podrá tratar los datos para que el Cliente reciba publicidad

sobre productos y servicios prestados por terceras empresas a través de cualquier canal de comunicación (incluidos, entre otros, el correo electrónico, el SMS y las llamadas telefónicas).

-Comunicación de los datos a terceros para la oferta por los mismos de sus productos y servicios. Asimismo, siempre que el Cliente haya dado su consentimiento para ello mediante la marcación de la correspondiente casilla o prestando el mismo en caso de medios telefónicos, Endesa podrá comunicar sus datos a terceras empresas de los sectores indicados en el apartado anterior, a fin de que el Cliente pueda recibir por parte de éstas publicidad sobre sus productos y servicios. Las categorías de datos que se comunicarán en estos casos son las siguientes: nombre y apellidos, teléfono móvil, email y código postal. Los datos objeto de comunicación no incluirán en ningún caso el perfil de tipo complejo que Endesa Energía o Endesa X Way hubieran podido realizar de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior sobre elaboración de perfiles complejos.

-Publicidad sobre productos y servicios de Endesa cuando ya no sea Cliente. Siempre que haya dado su consentimiento para ello mediante la marcación de la correspondiente casilla o prestando el mismo en caso de medios telefónicos, en caso de que deje de ser Cliente podrá recibir publicidad sobre productos y servicios prestados por Endesa, a través de cualquier canal de comunicación (incluidos, entre otros, el correo electrónico, el SMS y las llamadas telefónicas).

13.4. Plazo de conservación de los datos personales

Los datos personales del Cliente serán conservados en tanto sea necesario para la finalidad que justifica el tratamiento. En particular:

-Los datos personales proporcionados durante el proceso de contratación, así como, los que se recaben durante ese proceso con ocasión de la consulta a los sistemas de información crediticia, serán conservados para estos fines hasta el momento en que se formalice un contrato, en cuyo caso pasarán a tratarse en el marco de la relación contractual. Si no se llega a firmar un contrato con Endesa, los datos se conservarán durante el plazo de un (1) mes, a fin de permitir que se concluya el proceso de contratación si así lo solicita el interesado.

-Los datos personales facilitados como Cliente y que son tratados para las finalidades relacionadas con el contrato, incluyendo las obligaciones legales que Endesa pueda contraer como consecuencia de dicha relación, se conservarán durante la vigencia del contrato y durante los plazos establecidos en la legislación aplicable al servicio prestado (electricidad o gas). Una vez resuelto el contrato, si no existiese ninguna deuda o carga pendiente, Endesa procederá al bloqueo de los datos, conforme a lo que se indica más adelante.

-Los datos relacionados con el perfilado básico, cuando no sea necesario recabar el consentimiento para ello, se conservarán durante un plazo limitado máximo de un (1) año o hasta que el interesado se oponga a que Endesa siga realizando este tratamiento.

-Los datos personales proporcionados para la realización de una consulta o petición o para concertar una cita con los agentes comerciales de Endesa serán conservados hasta la tramitación de la misma.

-En el supuesto de que se produzca un impago, los datos personales tratados por Endesa en relación con el mismo se conservarán mientras sean necesarios para realizar las gestiones necesarias para proceder al cobro de aquél.

-Los datos tratados para las finalidades basadas en el consentimiento serán tratados por Endesa Energía y/o Endesa X Way mientras no se revoque el mismo. En caso de que el interesado hubiera dejado de ser Cliente de Endesa pero no se hubiera revocado el consentimiento, los datos se conservarán durante el plazo máximo de dos (2) años desde la extinción del contrato.

Una vez hayan transcurrido los plazos anteriormente indicados, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para atender reclamaciones o ejercer la defensa frente a acciones administrativas o judiciales, así como por el tiempo de prescripción de las responsabilidades penales, civiles, mercantiles y/o administrativas y sólo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo. Superado este periodo, los datos serán definitivamente suprimidos.

En concreto, los datos personales del Cliente serán conservados durante la vigencia de la relación contractual. Finalizado dicho periodo, y una vez vencida cualquier deuda o carga que pudiera existir, los datos se conservarán en estado de bloqueo durante 6 años, de acuerdo con el plazo de prescripción de la obligación de conservar documentación mercantil y contable. Superado ese tiempo, los datos serán definitivamente cancelados.

13.5. Datos personales de menores

En Endesa se vela por el uso adecuado de los datos personales de los menores, garantizando el respeto a las leyes que les sean aplicables y utilizando las medidas que en su caso resulten razonablemente oportunas y, por ello, no se recaban datos personales de menores de edad sin el consentimiento previo de sus padres, tutores o representantes legales.

13.6. Medidas de seguridad

Endesa, con el objetivo de hacer efectiva y eficaz su Política de Protección de Datos, ha adoptado las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa que razonablemente son necesarias para evitar la alteración, pérdida, mal uso, tratamiento y acceso no autorizado o robo de los mismos, en función del estado de la tecnología, para todos los canales en los que se pueden tratar datos de carácter personal, incluyendo, por tanto, todas las páginas web, los servicios de atención telefónica y los canales presenciales.

13.7. Destinatarios de los datos personales

Cesiones de datos:

Tal y como se ha indicado al describir los distintos tratamientos que Endesa hará de los datos personales, Endesa podrá comunicar los datos del Cliente a las siguientes entidades:

-A la empresa distribuidora para la celebración del contrato de acceso a redes necesario para la prestación del servicio que se hubiera contratado con Endesa.

-A las entidades que gestionan los sistemas de información crediticia en los casos en que no se haya procedido al pago de las deudas con Endesa, cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

-A terceras empresas con las que Endesa colabore, relacionadas con los sectores de hogar, seguros, automoción, servicios financieros y ocio, siempre que se haya otorgado el consentimiento para ello y con la finalidad de recibir información sobre los productos o servicios ofrecidos por estas empresas. Se puede consultar qué empresas forman el Grupo Endesa dirigiéndose a dpo@endesa.es.

-A las entidades de crédito con las que se hayan firmado contratos de factoraje o factoring, con la exclusiva finalidad de realizar las mismas.

-A las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el Ministerio Fiscal y los Juzgados y Tribunales cuando así lo requieran éstas conforme a la Ley.

-A los organismos a cuya supervisión se encuentra sometida Endesa, tales como la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la Agencia Española de Protección de Datos o las autoridades fiscales, entre otros, de acuerdo con su normativa reguladora.

Además, y con carácter puntual, Endesa Energía y Endesa X Way se comunicarán recíprocamente los datos necesarios para la realización, por medios no electrónicos, de Ofertas Energéticas Paquetizadas, a fin de evitar que recibas innecesariamente campañas comerciales reiteradas relacionadas con sus servicios. Siempre y cuando el Cliente no se hubiera opuesto a recibir publicidad de productos propios de Endesa Energía y/o Endesa X Way similares a los que tuviera contratados, así como de Ofertas Energéticas Paquetizadas.

13.7.1) Acceso a los datos del Cliente por parte de proveedores de servicios (encargados de tratamiento)

Endesa facilitará el acceso a los datos personales del Cliente a terceros proveedores de servicios que colaboran con Endesa en el desarrollo de su actividad y que realizarán los tratamientos de datos personales necesarios para prestar a los Clientes los servicios contratados. Estos terceros podrán ayudar a Endesa, por ejemplo, en la prestación de servicios relacionados con: ventas, atención al Cliente, recobro, marketing y publicidad y servicios profesionales.

Estos proveedores actuarán como encargados del tratamiento de Endesa, siguiendo siempre las instrucciones que ésta les facilite en cada momento, sin poder usar los datos para otros fines y garantizando, en todo momento, la confidencialidad, seguridad y secreto de la información a la que tengan acceso. Para ello, Endesa ha analizado que dichos proveedores hayan adoptado medidas que garanticen el respecto a la protección de tus datos personales y ha formalizado con ellos los correspondientes contratos, en los que se comprometen a tratar los datos personales a los que tengan acceso de conformidad con lo exigido por la normativa aplicable.

Además, le informamos que es posible que algunos de estos terceros que actúan como encargados del tratamiento se encuentren localizados fuera del Espacio Económico Europeo y que no han sido declarados Estados con un nivel equivalente de protección de datos. En concreto Endesa ha contratado proveedores de plena confianza situados en: Estados Unidos, India, Colombia, Perú y Marruecos. En cualquier caso, Endesa ha evaluado que el tratamiento de los datos personales en esos países cumpla con las mismas garantías exigidas por la normativa europea y ha adoptado las garantías adecuadas necesarias para garantizar la protección de los datos del Cliente, en particular, mediante la suscripción con los proveedores de las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea. Puede conocer estos encargados del tratamiento o solicitar información sobre las garantías adoptadas por Endesa para la transferencia internacional de sus datos personales, incluyendo una copia de las mismas, dirigiéndose a dpo@endesa.es.

13.8. Derechos de los interesados en relación con el tratamiento de sus datos personales

El Cliente podrá ejercer sus derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales frente y, en contra, de cada uno de los Responsables del tratamiento.

- Acceso: permite confirmar si Endesa está tratando sus datos personales y, de ser así, cuáles.
- Rectificación: permite que el Cliente ayude a Endesa a corregir errores y modificar los datos que puedan resultar inexactos o incompletos.
- Supresión: permite al Cliente que pueda solicitar el borrado de sus datos, lo que conllevará que Endesa deje de tratarlos a no ser que exista una obligación legal para su conservación, en cuyo caso quedarán debidamente bloqueados, o prevalezcan otros motivos legítimos para tratarlos.
- Oposición: permite que el Cliente solicite que Endesa deje de tratar sus datos personales para las finalidades sobre las que considera que tiene un interés legítimo para su tratamiento, por ejemplo, sobre la base de las expectativas como Cliente, como sucede en la realización de ofertas de productos y servicios de Endesa. En Endesa dejaremos de tratar los datos, salvo que concurran motivos legítimos imperiosos, o resulte necesario para atender reclamaciones o ejercer la defensa frente a acciones administrativas o judiciales, en cuyo caso permanecerán debidamente bloqueados.
- Limitación del tratamiento: Se podrá solicitar a Endesa la limitación del tratamiento de los datos del cliente en los siguientes casos:
 - Mientras se compruebe una impugnación de la exactitud de los datos que se haya formulado.
 - Cuando el tratamiento sea ilícito, pero el Cliente se oponga a la supresión de tus datos.
 - Cuando Endesa no necesite tratar los datos, pero el cliente los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
 - Cuando se haya opuesto el cliente al tratamiento de los datos para el cumplimiento de una misión de interés público o para la satisfacción de un interés legítimo, mientras se verifica si los motivos legítimos para el tratamiento prevalecen sobre los suyos.
- Portabilidad: permite que el Cliente reciba sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica para que pueda transmitirlos a otro responsable del tratamiento.
- Revocación del consentimiento: permite que los datos del Cliente dejen de tratarse para una finalidad que previamente autorizó, por ejemplo, la recepción de comunicaciones comerciales de terceras empresas con las que colabora Endesa.

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

- Correo postal, adjuntando cuando no se pueda verificar la identidad por otros medios, fotocopia del anverso del D.N.I., pasaporte, N.I.E. o cualquier otro documento identificativo vigente, 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 anverso del D.N.I., pasaporte, N.I.E. o cualquier otro documento identificativo vigente, 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 cuyos datos de contacto son los siguientes Calle Jorge Juan, 6- CP 28001, Madrid. Teléfonos: 901 100 099/ 91 266 35 17.

13.9. Delegado de Protección de Datos

Endesa S.A., empresa matriz del Grupo Endesa del que forma parte Endesa Energía y Endesa X Way, ha nombrado un Delegado de Protección de Datos para estas sociedades,

El Cliente puede contactar con el Delegado de Protección de Datos si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento, sobre su legitimidad o sobre cualquier otra cuestión relativa a sus datos personales. El Cliente podrá poner de manifiesto ante el Delegado de Protección de Datos cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales dirigiéndose a la siguiente dirección postal: C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid y por el correo electrónico: dpsc@endesa.es.

13.10. Cambios en la Política de Protección de Datos e información sobre los tratamientos que se pueden llevar a cabo a través de canales digitales.

El Cliente puede consultar, en cualquier momento, los cambios o mejoras que se produzcan en la Política de Protección de Datos, la definición más detallada de algunos términos, así como la información relativa a los tratamientos de datos que se llevan a cabo a través de canales digitales (tales como registro en el área online o la gestión de los servicios de las web o aplicaciones), en www.endesa.com y www.endesaxway.com. No obstante, cuando se lleven a cabo tratamientos de datos personales a través de los canales digitales de Endesa, el Cliente será informado de ello y tendrá a su disposición, en todo momento, dicha Política de Protección de Datos.

Siempre que Endesa actualice la Política de Protección de Datos, en particular, como consecuencia de la realización de nuevos tratamientos de datos personales, se informará de ello al Cliente con tiempo suficiente para que pueda remitir cualquier tipo de consulta, o en su caso, ejercer los derechos que le reconozca la normativa en vigor en ese momento.

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).

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 800 760 909, www.endesa.com, o enviando un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@endesaonline.com.

Asimismo, el Cliente podrá solicitar información relacionada con la prestación del servicio, o asistencia técnica a través del teléfono gratuito 900 858 685 o enviando un correo electrónico a la dirección comunicaciones.clientes@prestacion.endesa.es.

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 electrónico a revocacionesSSII@enel.com

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

ENDESA ENERGÍA, S.A.U.

