

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

### 1. - OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte (en endavant, "Contracte") és la venda per part d'Endesa X Servicios, SL (en endavant, "Endesa" o "Endesa X") de l'equip o els equips (en endavant, "Equip") indicat a les condicions particulars.

La instal·lació de l'Equip la realitzarà Endesa a les instal·lacions del Client (en endavant, "Instal·lació"), per a la qual cosa contractarà els serveis a terceres empreses amb la qualificació tècnica i les acreditacions necessàries per prestar els treballs esmentats al Contracte (en endavant, "Prestador"). El Client serà el titular de l'Equip des del moment en què procedeixi a l'abonament íntegre del preu pactat, sens perjudici que l'Equip es trobi pendent de lliurament i instal·lació.

Els termes i condicions de prestació i cobertures específiques, incloses les condicions econòmiques, s'ajusten a la informació que s'ha posat a la seva disposició de manera prèvia, ja sigui a través d'un suport durador o dels llocs web [www.endesa.com](http://www.endesa.com) i [www.endesaxstore.com](http://www.endesaxstore.com), i que reconeix rebre en aquest acte.

Aquest Contracte està vinculat al Client i a l'adreça comunicada, per la qual cosa el Client no podrà utilitzar-lo ni cedir-lo per a instal·lacions o persones diferents de les assenyalades a les condicions del Contracte, llevat d'autorització prèvia i expressa d'Endesa, en els termes estipulats a la condició "Cessió. Subrogació". A aquests efectes, el Client, mitjançant la signatura d'aquest Contracte, declara que no actua com a empresari o professional, sinó com a consumidor final de l'Equip.

En el supòsit que el Client no sigui titular de l'habitatge al qual es prestin els serveis descrits, el Client serà responsable d'obtenir les autoritzacions necessàries del propietari, a més d'obligar-se a mantenir indemne Endesa de qualsevol conseqüència patrimonial derivada de reclamacions del propietari de l'habitatge.

En cas de discrepància entre les condicions generals especificades al Contracte i les condicions particulars, prevaldran, per aquest ordre, les particulars i les generals.

### 2. - SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ I CONDICIONS TÈCNiques

L'objecte del Contracte inclou el subministrament i la instal·lació de l'Equip. Els materials i treballs inclosos seran els detallats a la condició "Cobertura".

El subministrament i la instal·lació de l'Equip es realitzaran al domicili expressament indicat pel Client en el moment de la signatura d'aquest Contracte.

La data de subministrament i instal·lació de l'Equip, o aquelles que fossin requerides a posteriori com a conseqüència de la prestació dels serveis associats, es fixarà d'acord amb la programació del Prestador. Sens perjudici de l'anterior, el dia i l'hora s'acordaran entre el Client i el Prestador. La Instal·lació del Client haurà de tenir les condicions adequades per a la instal·lació de l'Equip en els termes del Contracte.

A aquests efectes, el subministrament i la instal·lació de l'Equip quedaran condicionats al fet que la ubicació on s'instal·larà l'Equip disposi d'un punt de subministrament de gas i equip de mesura, de manera que es pugui realitzar la instal·lació definida en aquest Contracte.

**Disputabilitat:** aquest Contracte es conclou sobre les circumstàncies declarades pel Client en relació amb la Instal·lació, que constitueixen la base per a l'acceptació del Contracte per part d'Endesa i fonamenten la validesa del Contracte. Per tant, el Client manifesta que les dades aportades relatives a la Instal·lació i a ell mateix són certes i s'obliga a comunicar a Endesa totes les modificacions que es puguin produir respecte de les circumstàncies reals de la Instal·lació i d'ell mateix.

El Client faculta i autoritza expressament Endesa i el Prestador a accedir al lloc on estiguin situades les instal·lacions i l'Equip; aquesta ubicació haurà de ser accessible i adequada per al funcionament correcte de l'Equip.

Es consideraran com a no accessibles i, per tant, no coberts, els elements, aparells o parts de la instal·lació no visibles o no accessibles en el moment de l'actuació a causa de la interposició de mobiliari, estructura del local o altres objectes, incloent-hi els equips instal·lats a l'exterior de l'habitatge o local que, per la seva ubicació, siguin inaccessibles en el moment de l'actuació, o que no disposin de connexions adequades per fer les proves necessàries per a l'execució del servei (unitats de climatització penjades a la façana i no accessibles, sostre fals no desmuntable, màquina en un terrat no practicable, etc.).

L'incompliment per part del Client de l'obligació d'autorització d'accés físic pactada en aquest Contracte donarà dret a Endesa a lliurar l'Equip adquirit pel Client sense obligació de procedir a instal·lar-lo, i a no minorar el preu del Contracte o abonar cap penalització o compensació.

El Client serà responsable en tot cas de l'obtenció dels permisos i les autoritzacions que siguin necessaris per a la instal·lació de l'Equip, si cal. Així mateix, eximeix Endesa de tota responsabilitat pels danys i perjudicis que puguin ocasionar-se en els Equips o les Instal·lacions del Client o de tercers, incloses possibles sancions administratives, en cas que la ubicació on el Client pretengui instal·lar l'Equip no sigui adequada per a això o que el Client no hagi obtingut les autoritzacions i els permisos escaients que siguin necessaris.

### 3. - COBERTURA

La instal·lació estàndard de l'Equip inclou:

- a) La reposició de caldera en muntatge mural per a la producció de calor i aigua calenta sanitària, de la categoria 5 Condensació amb cremador de gas natural de fins a 35 kW de potència calorífica. La reposició suposa:
  1. El desmuntatge i la retirada dels equips substituïts.
  2. La ubicació de la nova caldera al mateix lloc on hi havia la caldera mural ja existent, en un habitatge o local comercial.
- b) La connexió als circuits existents de gas, electricitat, aigua de xarxa, anada i retorn de calefacció i aigua calenta sanitària, sempre que la instal·lació existent compleixi la normativa vigent. En aquest sentit, qualsevol adequació necessària d'acord amb la normativa serà pressupostada a part.
- c) La substitució (en cas de ser necessària; canvi de caldera convencional per una de condensació) de la xemeneia d'evacuació de fums a façana (l'aportada pel fabricant) amb orifici per a presa de gasos cap al tub interior concèntric.
- d) La instal·lació (en cas de ser necessària; canvi de caldera convencional per una de condensació) del tub de desguàs de condensats a un punt d'evacuació vàlid fins a 1 metre.
- e) La connexió de termòstat ambient (si n'hi hagués).

Les connexions que s'hagin de realitzar per a una instal·lació estàndard no es podran trobar a una distància superior a 1 metre des del lloc on s'ubiqui l'Equip ni veure's obstaculitzades de cap manera.

En cas que alguna de les operacions incloses no fos necessària, totalment o en part, per a la instal·lació de l'Equip, no es minorarà el preu de l'Oferta.

En cas que l'Equip en substitueixi un altre ja instal·lat, el Client podrà sol·licitar la desinstal·lació i retirada de l'equip anterior. Les operacions de desinstal·lació incloses són:

**ENDESA X SERVICIOS, SL**



- a) Les operacions de legalització o baixa que normativament es requereixin.
- b) Desconnexió de l'aparell a les conduccions de gas, aigua, electricitat i sortida de gas, que quedaran degudament protegides.
- c) Desmuntatge de l'aparell.
- d) Desplaçament.
- e) Mà d'obra.
- f) Emmagatzematge o trasllat a un centre autoritzat de reciclatge segons normativa RAEE o la que la substitueixi segons disposició del propietari.

En cas que siguin necessaris materials addicionals als recollits en la instal·lació estàndard definida anteriorment, aquests han estat pressupostats pel Prestador en l'Oferta i, per tant, formen part de la Instal·lació.

#### 4. - EXCLUSIONS

Exclusions sobre el subministrament i instal·lació de l'Equip:

Queda exclòs qualsevol material o treball no recollit en la instal·lació estàndard definida a la condició "Cobertura" o en el pressupost realitzat pel Prestador en l'Oferta. Per exemple:

- a) El pagament de taxes o impostos que es derivin de la sol·licitud dels permisos escaients per realitzar la instal·lació, llevat d'inclusió en el pressupost.
- b) Documentació diferent de l'especificada a la condició "Cobertura" i que pugui ser necessària per part d'alguna administració (normalment, l'Ajuntament), com ara estudi de càrregues, estudi d'impacte ambiental, emissió del certificat d'instal·lació o d'altres (llevat d'inclusió en el pressupost).
- c) Adequació de la instal·lació elèctrica del Client més enllà de l'estrictament necessari per al funcionament correcte de l'Equip a instal·lar (llevat d'inclusió en el pressupost).
- d) Treballs d'instal·lació o modificació d'IRI, comptador o conduccions internes d'aigua/gas, llevat d'inclusió en el pressupost.
- e) Programació de centraletes o altres sistemes de gestió, llevat d'inclusió en el pressupost.
- f) Treballs de paleta, pintura, fusteria, estàtica i desmuntar o muntar mobles, llevat d'inclusió en el pressupost.
- g) Reposició o rematada de rajoles, escaiola, pintura o d'altres en parets o sostres que calgui tallar o trencar per executar el desmuntatge o muntatge de l'Equip, llevat d'inclusió en el pressupost.
- h) Utilització de pòrtics, grues, bastida, etc. (llevat d'inclusió en el pressupost).
- i) Legalització i posada en marxa de l'Equip en compliment de la legislació vigent, inclosos esquemes, butlletins, impresos, etc., per obtenir l'aprovació dels organismes estatals, autonòmics o locals competents per a l'autorització d'execució i posada en marxa definitiva de l'Equip. Emissió del certificat d'instal·lació.

#### 5. - GARANTIA

Endesa atorga garantia sobre l'Equip i la instal·lació de l'Equip durant 3 anys, amb un compromís d'assistència en 48 hores laborables.

El Client assumeix que, mentre estigui en vigor el període de garantia de l'Equip, qualsevol actuació sobre l'Equip generadora de danys, així com qualsevol ús de materials no subministrats pel fabricant de l'Equip, cancel·larà la validesa de la garantia de l'Equip, i el Client no estarà legitimat sota cap concepte per exigir cap responsabilitat a Endesa. En qualsevol cas, les condicions de les garanties es limitaran a les facilitades pel fabricant de l'Equip.

En cas que sigui necessària la substitució de l'Equip per un de nou per incidències repetitives o fallades en el funcionament de l'Equip que no es puguin esmenar, dins del període de garantia, aquesta serà determinada per Endesa o el Prestador autoritzat i/o el SAT del fabricant, i mai a judici del Client. La substitució de l'Equip es realitzarà per un altre de característiques similars, i seguint l'ordre de prioritats següent:

- a) Equip substituent amb mateixa marca i mateix model que l'Equip a substituir: quan l'Equip a substituir continuï habilitat al catàleg de venda d'Endesa.
- b) Equip substituent amb mateixa marca i model equivalent: quan l'Equip a substituir no estigui disponible al catàleg de venda d'Endesa, per circumstàncies diverses com ara l'actualització d'Equips per part del fabricant.
- c) Equip substituent amb marca i model equivalents: quan el fabricant de l'Equip a substituir ja no estigui disponible al catàleg de venda d'Endesa.

Aquesta substitució no tindrà cap repercussió econòmica per al Client, ni el Client podrà reclamar cap compensació a Endesa per aquesta substitució.

#### 6. - ENTRADA EN VIGOR

L'efectivitat i entrada en vigor del Contracte es produirà en la data de la signatura i quedarà condicionada:

- a) a la confirmació per part d'Endesa, que també podrà rebutjar el Contracte en cas de discrepància o incorrecció en les dades facilitades pel Client.
- b) al compliment per part de la Instal·lació del Client dels requisits mínims d'adequació especificats en aquest Contracte.
- c) a la verificació tècnica de la viabilitat del projecte en les condicions pactades.
- d) a l'acceptació per part del Client del pressupost presentat per l'Instal·lador en aquells casos en què siguin requerits treballs addicionals als inclosos en la instal·lació estàndard.

Així mateix, si el Client opta pel pagament finançat, l'entrada en vigor del Contracte quedarà condicionada en tot cas a l'aprovació de l'operació de finançament per part de l'entitat financera. En cas que l'entitat financera cancel·li el contracte de finançament per inexactitud de les dades del Client o falsedat documental i l'Equip no hagi estat instal·lat, aquest Contracte no entrarà en vigor entre les parts.

L'incompliment de qualsevol de les condicions indicades anteriorment implicarà que l'Equip no serà instal·lat i que el Contracte no entrarà en vigor entre les parts. En aquest supòsit, Endesa comunicarà al Client els motius que impossibiliten aquesta entrada en vigor.

El Client, no obstant el disposat anteriorment i en exercici del dret de desistiment, podrà donar per acabat aquest Contracte d'acord amb el que s'estableix a la condició "Desistiment".

#### 7. - PREU

El Client està obligat al pagament a Endesa del preu de l'Equip, d'acord amb les condicions econòmiques que s'incorporen a aquest Contracte. Seran també a càrrec del Client, de manera que s'incrementarà el preu, totes aquelles despeses, costos, tributs i pagaments que resultin legalment exigibles com a conseqüència de la subscripció del Contracte, les que puguin gravar la propietat o titularitat de l'Equip, així com per modificacions, no imputables a Endesa, en el preu de l'Equip, versió, extres, accessoris o qualssevol altres Equips opcionals que aquest incorpori, en el lapse de temps transcorregut entre la signatura d'aquest Contracte i/o modificacions en la instal·lació de l'Equip. Aquesta variació de preu serà degudament

**ENDESA X SERVICIOS, SL**



notificada i justificada davant del Client.

Aquest preu no inclou l'abonament de qualsevol tipus de taxa o cànon administratiu, visat de projectes i costos associats a legalització davant col·legis professionals competents, ni qualsevol tipus d'impost, visat, abonament o taxa associada als treballs d'instal·lació de l'Equip.

Qualsevol tipus de promoció, descompte o complement sobre el preu ofert al Client per part d'Endesa es limitarà a les circumstàncies específiques per a les quals s'hagués atorgat o al temps de durada establert, sense generar cap consolidació o dret per al Client.

## 8. - FACTURACIÓ I PAGAMENT

La forma de pagament serà l'especificada a les condicions particulars.

En cas d'optar pel pagament mitjançant domiciliació bancària, el Client autoritza expressament Endesa per a la domiciliació bancària del pagament al compte designat a les condicions particulars a partir dels 7 dies des de l'enviament de la factura corresponent. La data en què s'ha de fer el pagament serà la data de recepció, per l'entitat bancària en què s'hagi domiciliat, de la comunicació amb l'import a abonar.

En cas d'optar pel pagament mitjançant targeta, el Client realitzarà el pagament en el mateix moment de la instal·lació mitjançant la passarel·la de pagament habilitada a l'efecte. Així mateix, el Client autoritza Endesa a emetre factura per l'import del preu del Contracte, que constarà com a pagada. En cas d'optar pel pagament mitjançant transferència, el Client realitzarà el pagament mitjançant transferència bancària al compte especificat per Endesa. Un cop Endesa hagi fet les comprovacions oportunes sobre el pagament, es procedirà a la instal·lació de l'Equip. Així mateix, el Client autoritza Endesa a emetre factura per l'import del preu del Contracte, que constarà com a pagada.

En cas d'optar pel pagament finançat, el Client autoritza expressament Endesa a emetre factura per l'import del preu del Contracte. Per al pagament de l'Equip, el Client haurà de subscriure prèviament un contracte de crèdit amb una entitat financera, podent formalitzar-lo amb l'entitat que Endesa posi a la seva disposició a aquest efecte, aportant tota la informació i documentació requerida per l'entitat —Endesa actua com a intermediària en el procés de concessió del finançament entre l'entitat financera i el Client—. La concessió del finançament estarà supeditada als criteris d'anàlisi de riscos de l'entitat financera. L'entitat financera lliurarà al Client els termes i condicions del contracte de finançament.

Un cop concedit el finançament, l'entitat financera procedirà a l'abonament de l'import total de la factura emesa per Endesa al Client.

Així mateix, l'entitat financera cobrarà les quotes mensuals que resultin de l'operació de finançament, en els termes i condicions especificats al contracte de finançament. Qualsevol discrepància en el pagament de les quotes de finançament serà resolta entre el Client i l'entitat financera, i Endesa quedarà al marge d'aquest procés i no hi tindrà cap responsabilitat.

Si el Client contracta o té contractat algun subministrament o servei addicional amb Endesa, l'emissió d'aquesta factura es realitzarà de forma independent a la del subministrament/servei.

En cas de desistiment per part del Client un cop l'Equip ja hagi estat instal·lat, Endesa desinstal·larà l'Equip i facturarà al Client els imports d'instal·lació i desinstal·lació, d'acord amb el que s'especifica a la condició "Desistiment". El pagament l'haurà d'assumir el Client en un termini no superior a set (7) dies naturals des de l'emissió de la factura corresponent per part d'Endesa, mitjançant qualsevol de les entitats i modalitats que s'assenyalin a les diferents comunicacions que Endesa envii a l'efecte.

Les factures emeses per Endesa i no abonades totalment en els terminis previstos en aquesta condició, per causes no imputables a Endesa, tindran la consideració de deute vençut, líquid i exigible, i podran ser susceptibles de reclamació immediata. Així mateix, l'impagament meritara automàticament, sobre les quantitats no satisfetes, interessos de demora per a les persones físiques equivalents a l'interès legal del diner (incrementat en dos punts percentuals) i, per a empresaris/empreses, l'interès de demora establert a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, i qualsevol altra norma de rang legal que la modifiqui o desenvolupi. Les parts d'aquest Contracte accepten la submissió al text normatiu esmentat en tots els seus aspectes i obligacions, sens perjudici del que estableixi la resta del Contracte. Així mateix, el Client queda expressament informat que, si no compleix el termini per a això i sempre que es compleixin la totalitat dels requisits establerts als articles 38 i següents de l'RD 1720/2007, de 21 de desembre, les dades relatives a l'incompliment de pagament podran ser comunicades per Endesa a empreses gestores de fitxers de compliment o incompliment d'obligacions dineràries.

## 9. - OBLIGACIONS DE LES PARTS

Seràn obligacions del Client:

- Facilitar tota informació veraç, exacta i completa, així com qualsevol altra informació necessària per a una prestació eficaç de l'objecte del Contracte;
- La gestió amb l'empresa distribuïdora de l'ampliació de potència, quan sigui necessària;
- Garantir l'accés físic a la Instal·lació i a l'Equip dels empleats d'Endesa i del Prestador o de la distribuïdora, de manera que puguin realitzar els treballs necessaris per a una prestació eficaç de l'objecte del Contracte. Els danys que es puguin produir al Client, a la Instal·lació o a l'Equip causats per no haver-se disposat d'accés per realitzar els serveis de reparació o manteniment pactats seràn responsabilitat exclusiva del Client, i seràn a càrrec seu tots els costos de les reparacions que calgués executar;
- Signar el comunicat de confirmació d'instal·lació de l'Equip que li presenti Endesa o el Prestador; l'Equip i la instal·lació de l'Equip s'entendran rebuts pel Client des d'aquell moment. La falta de signatura del Client no desvirtuarà el contingut del comunicat de confirmació d'instal·lació de l'Equip;
- No divulgar per qualsevol mitjà la informació rebuda d'Endesa relativa a la Instal·lació i l'Equip, ja sigui en perjudici d'Endesa o en benefici de tercers;
- Abonar tots els serveis addicionals que hagin de ser prestats per a l'execució correcta de l'objecte del Contracte;
- No realitzar manteniments ni reparacions de la Instal·lació i de l'Equip amb tercers aliens a Endesa o al Prestador designat per Endesa. L'incompliment d'aquesta obligació implicarà la cancel·lació de la garantia atorgada a la condició "Garantia".

Seràn obligacions d'Endesa:

- Deixar en perfecte estat les instal·lacions realitzades o modificades per a un funcionament òptim;
- Instal·lar l'Equip. L'Equip instal·lat serà propietat del Client des de la data de subscripció d'aquest Contracte;
- Endesa atorgarà garantia sobre l'Equip d'acord amb el que s'estableix a la condició "Garantia", sempre que el Client compleixi les condicions establertes en aquest Contracte.

No seràn causa de responsabilitat d'Endesa:

- L'ús, manipulació i aplicació indeguts de l'Equip o de la Instal·lació, o els seus elements;
- Les modificacions efectuades pel Client que influeixin negativament en el funcionament i rendiment de l'Equip o de la Instal·lació;
- Les avaries i els danys produïts per causa de força major o accions de tercers, com ara robatori o furt, incendi o vandalisme;
- Els danys produïts per elements ocults i expressament els produïts pel seu manteniment inadequat per part del Client;
- El desgast mecànic a causa de l'ús normal de l'Equip o de la Instal·lació, o del deteriorament ocasionat per factors de tipus atmosfèric;
- Els defectes que el Client pogués tenir en la seva pròpia Instal·lació aliens a les actuacions objecte d'aquest Contracte, així com els danys que aquests defectes provoquin a l'Equip;
- Els danys i perjudicis que puguin provocar-se per no executar-se el manteniment de l'Equip per causes imputables al Client, en cas de

**ENDESA X SERVICIOS, SL**



ser una cobertura inclosa en aquest Contracte.

#### 10. - MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS

Endesa podrà modificar les condicions d'aquest Contracte, comunicant-ho al Client amb una antelació de 30 dies naturals a la data d'entrada en vigor de la modificació, sens perjudici de la facultat del Client de rescindir el Contracte per disconformitat i sense cap penalització. Si no indica el contrari en el termini esmentat, s'entendrà que el Client accepta les modificacions en la data determinada per Endesa. No tindran la consideració de modificacions les motivades per disposicions legals o reglamentàries de qualsevol tipus relacionades amb les condicions de prestació, així com per la interpretació judicial o administrativa de les disposicions esmentades o de les ja existents en la data del Contracte.

Sens perjudici de la comunicació esmentada anteriorment, Endesa informa que reflectirà degudament al lloc web les modificacions que es puguin realitzar en les condicions d'aquest Contracte, per tal que el Client disposi en tot moment d'una còpia actualitzada d'aquestes, i també l'informarà dels canvis que s'hagin realitzat.

#### 11. - CESSIÓ. SUBROGACIÓ

Endesa podrà cedir aquest Contracte i els seus drets i obligacions a qualsevol empresa, per a la qual cosa només caldrà que emeti la comunicació corresponent al Client.

El Client podrà traspasar el seu Contracte (sempre que estigui al corrent de pagament per l'entitat financera) a un altre consumidor que en faci ús en les mateixes condicions. El traspàs del Contracte requerirà la presentació prèvia per escrit de la sol·licitud de canvi de titularitat amb la signatura conjunta del nou Client.

El traspàs d'aquest Contracte per part del Client no implicarà en cap cas el traspàs o la subrogació del contracte de finançament associat amb l'entitat financera, en cas que s'hagi optat per la modalitat de pagament finançat. Si el Client vol traspasar el deute a un tercer, haurà de fer els tràmits corresponents amb l'entitat financera que aquesta determini, i Endesa serà aliena al procés esmentat i no en serà responsable.

#### 12. - RESOLUCIÓ

Són causes de resolució, independentment de les indicades a la legislació vigent, les següents:

- e) l'incompliment de qualsevol obligació dimanant del Contracte, en particular, l'incompliment de les obligacions de pagament a càrrec del Client dins dels terminis previstos a l'efecte en aquest Contracte;
- f) la no acceptació per part del Client de la modificació de les condicions per part d'Endesa en els termes establerts a la condició "Modificació de les condicions";
- g) la impossibilitat de complir l'objecte d'aquest Contracte per causa imputable al Client i, en especial, en cas que s'impedeixi l'accés físic a les Instal·lacions i l'Equip en els termes fixats en aquest Contracte;
- h) en casos determinats, de conformitat amb la normativa vigent, el desistiment del Client d'acord amb el que estableix la condició "Desistiment".

Adicionalment, Endesa podrà resoldre aquest Contracte tan bon punt tingui coneixement de la inexactitud, reserva, omissió i variació de les circumstàncies reals relatives a la Instal·lació i al Client, sobre les quals es fonamenta la validesa del Contracte. Així mateix, es reserva el dret de resoldre aquest Contracte si detecta que les Instal·lacions del Client infringeixen el que disposa la normativa legal i tècnica aplicable o en cas que, un cop detectat un problema que afecta la seguretat de les persones o coses, el Client no accepta la modificació/replicació de les Instal·lacions.

#### 13. - FORÇA MAJOR

Cap fallada o omissió del Client o d'Endesa en l'execució o observança dels termes i condicions d'aquest Contracte no donarà motiu a cap tipus de reclamació per l'altra part ni serà considerada com a incompliment del Contracte si aquesta fallada o omissió resulta de qualsevol causa que es trobi fora del control de la part que realitzi la fallada o omissió, o fos imprevisible, o les conseqüències d'aquesta causa no puguin ser evitades mitjançant l'exercici de la diligència deguda per la part en qüestió.

#### 14. - LEGISLACIÓ I JURISDICCIÓ

Aquest Contracte es regirà i s'interpretarà de conformitat amb la llei espanyola aplicable en cada moment, especialment per la Llei 24/2013 i la normativa de desplegament. En cas que es produeixi qualsevol discrepància o controvèrsia amb motiu de la interpretació, aplicació o execució d'aquest Contracte, se sotmetrà a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals que puguin correspondre al Client en virtut de la normativa vigent (en especial, la relativa a consumidors i usuaris), excepte per als empresaris, que se sotmetran expressament als Jutjats de la capital de la província on tinguin el domicili social. Per als contractes celebrats en línia d'acord amb el Dret europeu, tenen disponible la plataforma de revisió de litigis en línia de la Comissió Europea, accessible a través de la URL: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### 15.- PROTECCIÓ DE DADES

##### 1. Responsable del tractament

Les dades personals del Client podran ser tractades per les següents empreses del grup Endesa: Endesa Energía, S.A. ("Endesa Energía") amb CIF A81948077, Endesa X Servicios S.L. ("Endesa X") amb CIF B01788041 i Endesa X Way, S.L. ("Endesa X Way") amb CIF B09732520, les tres amb domicili social al C/ Ribera del Loira, 60, 28042 Madrid, i denominades conjuntament com "Endesa". Aquestes empreses poden, en determinats supòsits que s'indicaran al llarg d'aquesta clàusula tractar les dades com a responsables del tractament. En aquest sentit, totes tres han aconseguit un acord de corresponsabilitat els aspectes essencials del qual es posen a la disposició dels interessats que ho sol·licitin. Quan els tractaments hagin de realitzar-se per a complir amb les condicions o serveis particulars d'un producte contractat únicament amb alguna d'aquestes empreses, aquesta empresa serà el responsable únic del tractament.

##### 2. Categories de dades tractades

Les dades del Client que podran ser tractades en el marc de la relació contractual s'agrupen en les categories següents:

- a) *Dades recollides al registre com a Client, al contracte o facilitades posteriorment durant la relació contractual:* nom, cognoms, Document Nacional d'Identitat ("DNI"), Número d'Identificació d'Estranger ("N.I.E."), CUPS, telèfon, correu electrònic, tarifa contractada i les dades incloses en eines d'assessorament energètic, ubicació geogràfica.
- b) *Dades derivades de la prestació de serveis durant la relació contractual:* el nombre d'atencions realitzades o les incidències resoltes o en curs, les sol·licituds de contractació efectuades, els resultats de les enquestes de satisfacció, les comunicacions comercials realitzades, el consum històric del punt de subministrament del qual l'usuari és titular, l'historial de facturació i les dades que puguin recaptar-se a través de les pàgines web d'Endesa mitjançant l'ús de "cookies".
- c) *Dades obtingudes de tercers:* les obtingudes dels sistemes d'informació creditícia així com les relacionades amb el consum del Client, procedents de l'empresa distribuïdora, les obtingudes del cadastre, referides al domicili associat al punt de subministrament i les dades

ENDESA X SERVICIOS, SL



sociodemogràfiques, obtingudes de Datacentric 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. i que resulten necessàries per a poder completar la informació necessària per a elaborar el perfil del Client quan aquest ho hagi autoritzat.

A Endesa es tracten únicament les dades que resulten estrictament necessàries per a les finalitats concretes recollides en la present clàusula i només durant el temps requerit per a això.

### 3. Finalitat i base jurídica del tractament de dades personals

#### 3.1) Tractaments necessaris per a l'adequat desenvolupament de la relació contractual amb Endesa

##### *Durant el procés de contractació*

-Quan se sol·licita la contractació d'un servei d'Endesa, l'entitat que hagi de prestar aquest servei (Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way) tractarà les dades per a poder gestionar aquesta contractació. En cas que el servei contractat impliqués la prestació conjunta de serveis per totes o alguna de les entitats esmentades, aquestes tindran la condició de corresponsables del tractament. Aquest tractament es realitza sobre la base de legitimació de l'aplicació de les mesures precontractuals necessàries per a la formalització, donat cas, del contracte i la seva execució.

-Mentre el Client mantingui un contracte amb Endesa, les dades seran tractades per al seu adequat desenvolupament, manteniment i gestió, i es duren a terme els tractaments següents: la facturació del servei, la identificació del Client, quan aquest contacti amb Endesa, i l'enviament de comunicacions informatives relatives a les qüestions que puguin afectar el servei. Si el servei contractat implica la prestació conjunta de serveis per Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, les entitats que prestin els serveis contractats tindran la condició de corresponsables del tractament. Aquest tractament es realitza sobre la base de l'execució del contracte que el Client tingui subscrit amb Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way. Les dades que es tractaran per a aquestes finalitats són: dades identificatives (com ara nom, cognoms, document identificatiu, adreça postal i electrònica i número de telèfon), dades relacionades amb el subministrament elèctric (com ara el CUPS, la potència contractada), dades financeres (com el compte bancari en què es realitzarà l'abonament dels rebuts) i les dades que es generin de la interacció amb Endesa quan el Client realitzi una consulta o formulï una reclamació. La negativa a subministrar les dades personals sol·licitades, o el lliurament de dades inexactes o incompletes, podria ocasionar la impossibilitat de prestar els serveis contractats de manera adequada. El Client és el responsable de la veracitat de les dades facilitades, com també de comunicar a Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way qualsevol modificació d'aquestes.

-Així mateix, en el cas que el Client realitzi una consulta o petició a través dels canals d'atenció al Client, les dades seran tractades per Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, en funció de l'entitat a la qual es realitzi la consulta o petició, per a gestionar-la sobre la base de l'execució de la relació contractual. En aquest cas, es tractaran les dades que permetin identificar el Client i les relacionades amb l'objecte de la consulta plantejada.

##### *Tractaments que impliquen per part d'Endesa Energía la relació amb tercers necessaris per a l'adequat desenvolupament del contracte.*

Endesa Energía tractarà les dades personals del Client per a contractar en el seu nom, amb l'empresa distribuïdora que correspongui al lloc en què es presti el servei, el contracte d'accés a les xarxes necessari per a facilitar-hi el subministrament, i en aquest cas es facilitaran les dades necessàries per a l'execució del contracte i que es troben recollides al Sistema d'Informació de Punts de Subministrament regulat per la normativa elèctrica. De la mateixa manera, les dades personals del Client seran tractades per Endesa Energía amb la finalitat de dur a terme les gestions i comunicacions amb l'empresa distribuïdora que siguin necessàries per a garantir el subministrament d'energia sobre la base d'execució del contracte.

#### 3.2) Tractaments necessaris per al compliment per Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way de les seves obligacions legals

Es podran tractar les dades personals del Client per a donar compliment a qualsevol obligació legal que hagin de complir Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, com ara l'intercanvi d'informació d'Endesa Energía amb l'empresa distribuïdora per a la prestació del servei i facturació que està regulat en la normativa elèctrica, o l'atenció per part d'Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way de requeriments policials, judicials i fiscals, així com l'atenció de requeriments d'autoritats de supervisió i altres Administracions Públiques.

#### 3.3) Tractaments basats en l'interès legítim prevalent d'Endesa

Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way duren a terme diferents tractaments de dades personals basats en la consideració que hi ha un interès legítim d'aquestes, que no representa un perjudici per als drets i interessos del Client i que és ajustat a les seves expectatives. En tot cas, s'ha realitzat la corresponent anàlisi de ponderació de la prevalença d'aquests interessos legítims i, quan la legislació l'exigeix, s'ha realitzat una avaluació d'impacte en la protecció de dades personals, els aspectes essencials de les quals de tots dos estan a la seva disposició si ho sol·licita a l'adreça següent: dpo@endesa.es. A més a més, el Client pot oposar-se en qualsevol moment a aquests tractaments, amb els requisits i a través dels canals assenyalats en l'apartat 9 d'aquesta clàusula. Aquests tractaments basats en l'interès legítim són els següents:

##### *Tractaments relacionats amb els sistemes d'informació creditícia*

-Consulta dels sistemes d'informació creditícia si el Client sol·licita contractar un producte o servei d'Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way que pugui comportar el pagament ajornat o la prestació d'un servei de facturació periòdica. Aquesta consulta es realitza amb el sistema d'informació creditícia Badexcug, i es pot produir amb anterioritat a la contractació i també mentre el Client mantingui un contracte en vigor, a fi de poder valorar la solvència econòmica del Client en cada moment, i sempre sota el compliment estricte de la normativa aplicable. Quan la consulta es realitzi abans de la celebració del contracte, el resultat podria ser tingut en compte per a determinar si n'escau la signatura. Aquest tractament es basa en l'interès legítim d'Endesa.

- Comunicació per part d'Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way de les dades del Client als sistemes d'informació creditícia, concretament al sistema d'informació creditícia Badexcug, en cas que no es realitzi dins del termini establert el pagament dels serveis contractats amb alguna d'aquestes societats. Les categories de dades que es comunicaran en aquests supòsits són: nom, cognoms, número de document nacional d'identitat, adreça del punt de subministrament, import i data d'impagament. La comunicació d'aquestes dades es realitza sobre la base de l'interès legítim d'Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way a incorporar informació en aquests sistemes per a contribuir al compliment de la funció que els mateixos exerceixen, això és, constituir una eina necessària per a poder conèixer el risc que pot derivar-se de l'incompliment per part dels interessats en cas que se'ls concedeixi una determinada

**ENDESA X SERVICIOS, SL**



operació dinerària, financera o de crèdit.

Els sistemes únicament conservaran informació referent als impagaments que s'hagin produït en els últims cinc anys. En tot cas, si es procedeix al pagament dels deutes pendents, Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way el comunicaran al Sistema perquè procedeixi a la supressió de la dada.

#### *Tractaments relacionats amb la millora per part d'Endesa dels seus productes i serveis*

-Realització d'enquestes de satisfacció per part de l'entitat amb la qual el Client tingui la relació contractual (Endesa Energía, Endesa, Endesa X Way o algunes d'elles) amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis que es presten, sobre la base del seu interès legítim.

-Realització d'operacions de facturatge o *factoring* (bestreta parcial o total de crèdits cedits a entitats financeres), amb l'objectiu que Endesa pugui comptar amb un model de gestió empresarial eficient. Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way podran cedir les dades del Client a empreses encarregades de *factoring* sobre la base de l'interès legítim d'Endesa de poder obtenir el finançament necessari per a desenvolupar eficientment les seves activitats. Per a això, es comunicaran a aquestes entitats les dades identificatives del Client (nom i cognoms, número de document nacional d'identitat) i dades econòmiques-financeres relacionades amb els drets de crèdit d'Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way.

-Obtenció de dades addicionals per a la realització d'accions de recobriment en cas d'impagament. En el cas que es produeixi un impagament per part del Client, l'entitat amb la qual tingui contractat el servei (Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way) podrà tractar les seves dades per a la realització de les gestions necessàries encaminades al cobrament de la quantitat deguda. Per a això, es podrà acudir a terceres empreses, encarregades del tractament, que duren a terme les actuacions necessàries per al recobriment del deute, com també per a actualitzar la informació que el Client hagués facilitat i obtenir informació addicional necessària per a aquesta finalitat. Aquest tractament es durà a terme sobre la base de l'interès legítim d'Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way a gestionar el deute contret i tramitar-ne el cobrament, així com en l'obligació de mantenir actualitzada la informació del client.

#### *Actuacions comercials sobre serveis prestats per Endesa*

-Realització de publicitat sobre serveis energètics similars als contractats per part de la societat amb la qual mantingui vincle contractual el Client o sobre "Ofertes Energètiques Paquetitzades" d'Endesa. Una Oferta Energètica Paquetitzada és un conjunt de productes o serveis directament relacionats amb l'àmbit de l'activitat energètica, comercialitzats conjuntament per part d'Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way sota la marca Endesa. Per tant, en cas que el Client mantingui relació contractual amb Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, aquesta entitat tractarà les dades per a fer publicitat sobre productes i serveis propis que siguin similars a aquells que tingués contractats el Client, sobre la base de l'interès legítim de l'empresa a mantenir informats els seus clients sobre els seus productes i serveis. Així mateix, Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way, sobre la base del seu interès legítim i com a corresponsables del tractament, tractaran les dades dels clients per a fer publicitat sobre Ofertes Energètiques Paquetitzades d'Endesa afins amb el servei que ja tingués contractat el Client (per exemple, l'oferta conjunta consistent en el subministrament elèctric i el manteniment dels equips, o l'oferta de la tarifa energètica i el servei de recàrrega elèctrica).

Per a aquesta finalitat, Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way podran analitzar les dades personals dels Clients a fi d'elaborar un perfil molt bàsic que permeti determinar si les accions comercials sobre serveis energètics similars als contractats per part de la societat amb la qual tingui relació contractual el Client o sobre Ofertes Energètiques Paquetitzades s'ajusten a les teves necessitats i preferències de consum energètic. En aquest cas, quan l'acció comercial es refereixi a Ofertes Energètiques Paquetitzades, les entitats que presten els serveis oferts seran corresponsables del tractament. Per a elaborar aquest perfil únicament es tindrà en compte un nombre molt limitat de les dades de què disposin Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way i que consistiran en el nom i cognoms del client, número de telèfon, e-mail, adreça, número de document nacional d'identitat i, donat cas, CUPS. Aquest tractament es realitza sobre la base de l'interès legítim d'Endesa a informar i facilitar l'accés als seus Clients a ofertes combinades que permetin aconseguir un model energètic més sostenible, mitjançant l'oferta de serveis d'instal·lació d'equipament energètic, manteniment i reparació, automatització i mobilitat elèctrica, entre d'altres, així com per a evitar que les campanyes i ofertes Energètiques Paquetitzades puguin resultar repetitives, innecessàries o molestes per no ajustar-se a les necessitats que pogués tenir el Client.

-Integració de les bases de dades de clients d'Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way per a la realització d'Ofertes Energètiques Paquetitzades. Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way es comunicaran les dades dels seus respectius clients per a la realització posterior, en qualitat de corresponsables, del tractament d'Ofertes Energètiques Paquetitzades per mitjans no electrònics, per tal d'evitar així la innecessària reiteració de les campanyes comercials. Aquestes comunicacions es realitzaran exclusivament per a la finalitat descrita, sense que es produeixin, en cap cas, comunicacions de les dades per a altres finalitats. Les categories de dades que són objecte d'aquesta comunicació són: nom i cognoms, producte contractat, número de telèfon, e-mail, adreça, número de document nacional d'identitat i, donat cas, CUPS.

#### *3.4) Tractaments que Endesa únicament durà a terme en cas que el Client presti el seu consentiment per a això:*

Endesa tractarà les dades personals per a les finalitats següents només en cas que el Client hagi donat expressament el seu consentiment per a això. El Client podrà revocar el consentiment prestat per a qualsevol d'aquestes finalitats sense que això afecti la licitud del tractament dut a terme amb anterioritat a aquesta revocació, d'acord amb allò que s'indica en l'apartat 9 de la present clàusula. No obstant això, en els supòsits en què el consentiment s'atorgui per a la prestació d'un servei, la seva revocació implicarà la impossibilitat de continuar prestant-lo.

#### *Prestació d'altres serveis addicionals:*

-Remissió de la factura electrònica en cas que el Client s'hagués donat d'alta en aquest servei d'Endesa; l'entitat amb la qual hagi subscrit el contracte tractarà la seva adreça de correu electrònic per a poder-la-hi remetre. Aquest tractament es basa en el consentiment atorgat en donar-se d'alta en aquest servei. En cas que es revoqui aquest consentiment, Endesa remetrà la informació relativa a la facturació del servei a través de mitjans no electrònics.

#### *Desenvolupament de perfilats i actuacions comercials:*

-Elaboració de perfilats complexos. Si el Client ha atorgat el seu consentiment tot marcant la casella establerta expressament a aquest efecte o prestant-lo en el cas de mitjans telefònics, Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way tractaran les seves dades per a realitzar un perfil més complex sobre les seves preferències i hàbits de consum, a fi de poder realitzar els tractaments següents: (i) accions comercials sobre productes i serveis de tercers; (ii) per a dur a terme la comunicació a tercers de les seves dades per a l'oferta dels seus productes i serveis, així com (iii) per a fer publicitat sobre serveis energètics

**ENDESA X SERVICIOS, SL**



similars als contractats per part de la societat de la qual sigui Client i per a la realització d'Ofertes Energètiques Paquetitzades. Per a elaborar aquest perfil es tractaran les dades personals necessàries, així com les relatives al consum energètic del Client en cada moment (corba de càrrega horària) i, igualment, s'utilitzaran fonts estadístiques que puguin afectar el seu consum, com les relatives a la zona en què resideixi, la naturalesa de l'habitatge, informació meteorològica. Les dades relacionades amb el consum es referiran a l'últim any. La realització d'aquest perfilat no implicarà l'adopció de cap mena de decisió que pugui produir efectes jurídics o afecti significativament el Client. En cas que Endesa duigués a terme aquest tipus de tractaments, se li comunicaria al Client i se sol·licitaria el seu consentiment, si fos necessari.

-Publicitat sobre productes i serveis prestats per terceres empreses. En cas que el Client hagi atorgat el seu consentiment a través de la casella corresponent habilitada per a això, o prestant-lo en cas de mitjans telefònics, es tractaran les seves dades personals amb la finalitat que el Client rebi publicitat relativa a altres productes o serveis prestats per terceres empreses (relacionades amb la llar, assegurances, automoció, serveis financers i lleure) i que es considerin que poguessin ajustar-se a les seves necessitats. Endesa podrà tractar les dades perquè el Client rebi publicitat sobre productes i serveis prestats per terceres empreses a través de qualsevol canal de comunicació (incloent-hi, entre d'altres, el correu electrònic, l'SMS i les trucades telefòniques).

-Comunicació de les dades a tercers per a l'oferta, per part d'ells, dels seus productes i serveis. Així mateix, sempre que el Client hagi donat el seu consentiment per a això mitjançant la marcadó de la casella corresponent o havent-lo prestat en el cas de mitjans telefònics, Endesa podrà comunicar les seves dades a terceres empreses dels sectors indicats en l'apartat anterior, a fi que el Client pugui rebre per part d'elles publicitat sobre els seus productes i serveis. Les categories de dades que es comunicaran en aquests casos són les següents: nom i cognoms, telèfon mòbil, e-mail i codi postal. Les dades objecte de comunicació no inclouran en cap cas el perfil de tipus complex que Endesa Energía, Endesa X o Endesa X Way haguessin pogut realitzar de conformitat amb allò que es disposa en l'apartat anterior sobre l'elaboració de perfils complexos.

-Publicitat sobre productes i serveis d'Endesa quan ja no sigui Client. Sempre que hagi donat el seu consentiment per a això mitjançant la marcadó de la casella corresponent o havent-lo prestat en el cas de mitjans telefònics, en cas que deixi de ser Client podrà rebre publicitat sobre productes i serveis prestats per Endesa a través de qualsevol canal de comunicació (incloent-hi, entre d'altres, el correu electrònic, l'SMS i les trucades telefòniques).

#### **4. Termini de conservació de les dades personals**

Les dades personals del Client seran conservades mentre sigui necessari per a la finalitat que en justifica el tractament. En particular:

-Les dades personals proporcionades durant el procés de contractació, així com les que es recaptin durant aquest procés en ocasió de la consulta als sistemes d'informació creditícia, seran conservades per a aquests fins fins al moment en què es formalitzi un contracte, i en aquest cas passaran a tractar-se en el marc de la relació contractual. Si no s'arriba a signar un contracte amb Endesa, les dades es conservaran durant el termini d'un (1) mes, a fi de permetre que es conclouï el procés de contractació, si així ho sol·licita l'interessat.

-Les dades personals facilitades com a Client i que són tractades per a les finalitats relacionades amb el contracte, incloent-hi les obligacions legals que Endesa pugui contraure a conseqüència d'aquesta relació, es conservaran durant la vigència del contracte i durant els terminis establerts en la legislació aplicable al servei prestat (electricitat o gas). Una vegada resolt el contracte, si no existís cap deute o càrrega pendent, Endesa procedirà al bloqueig de les dades, d'acord amb allò que s'indica més endavant.

-Les dades relacionades amb el perfilat bàsic, quan no sigui necessari recaptar el consentiment per a això, es conservaran durant un termini limitat màxim d'un (1) any o fins que l'interessat s'oposi al fet que Endesa continuï realitzant aquest tractament.

-Les dades personals proporcionades per a la realització d'una consulta o petició o per a concertar una cita amb els agents comercials d'Endesa seran conservades fins a la seva tramitació.

-En el cas que es produeixi un impagament, les dades personals tractades per Endesa en relació amb ell es conservaran mentre siguin necessàries per a realitzar les gestions necessàries per a procedir-ne al cobrament.

-Les dades tractades per a les finalitats basades en el consentiment seran tractades per Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way mentre no sigui revocat. En cas que l'interessat hagués deixat de ser Client d'Endesa, però no s'hagués revocat el consentiment, les dades es conservaran durant el termini màxim de dos (2) anys des de l'extinció del contracte.

Una vegada hagin transcorregut els terminis indicats abans, les dades seran bloquejades durant el període en què puguin ser necessàries per a atendre reclamacions o exercir la defensa enfront d'accions administratives o judicials, així com pel temps de prescripció de les responsabilitats penals, civils, mercantils i/o administratives i només podran ser desbloquejades i tractades de nou per aquest motiu. Superat aquest període, les dades seran definitivament suprimides.

En concret, les dades personals del Client seran conservades durant la vigència de la relació contractual. Finalitzat aquest període, i una vegada vençut qualsevol deute o càrrega que pogués existir, les dades es conservaran en estat de bloqueig durant 6 anys, d'acord amb el termini de prescripció de l'obligació de conservar documentació mercantil i comptable. Superat aquest temps, les dades seran definitivament cancel·lades.

#### **5. Dades personals de menors**

A Endesa es vetlla per l'ús adequat de les dades personals dels menors, tot garantint el respecte a les lleis que els siguin aplicables i utilitzant les mesures que, donat cas, resultin raonablement oportunes i, per això, no es recaptin dades personals de menors d'edat sense el consentiment previ dels seus pares, tutors o representants legals.

#### **6. Mesures de seguretat**

Endesa, amb l'objectiu de fer efectiva i eficaç la seva Política de Protecció de Dades, ha adoptat les mesures de seguretat d'indole tècnica i organitzativa que raonablement són necessàries per a evitar la seva alteració, pèrdua, mal ús, tractament i accés no autoritzat o robatori, en funció de l'estat de la tecnologia, per a tots els canals en què es poden tractar dades de caràcter personal, incloent-hi, per tant, totes les pàgines web, els serveis d'atenció telefònica i els canals presencials.

**ENDESA X SERVICIOS, SL**



## 7. Destinatari de les dades personals

### 7.1) Cessions de dades:

Tal com s'ha indicat en descriure els diversos tractaments que Endesa farà de les dades personals, Endesa podrà comunicar les dades del Client a les entitats següents:

- A l'empresa distribuïdora per a la formalització del contracte d'accés a les xarxes necessari per a la prestació del servei que s'hagués contractat amb Endesa.
- A les entitats que gestionen els sistemes d'informació creditícia en els casos en què no s'hagi procedit al pagament dels deutes amb Endesa, quan es compleixin els requisits establerts en la normativa aplicable.
- A terceres empreses amb què Endesa col·labori, relacionades amb els sectors de la llar, assegurances, automoció, serveis financers i lleure, sempre que s'hagi atorgat el consentiment per a això i amb la finalitat de rebre informació sobre els productes o serveis oferts per aquestes empreses. Es pot consultar quines empreses formen el Grup Endesa adreçant-se a [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es).
- A les entitats de crèdit amb què s'hagin signat contractes de facturatge o *factoring*, amb la finalitat exclusiva de realitzar-les.
- A les Forces i Cossos de Seguretat, el Ministeri Fiscal i els Jutjats i Tribunals, quan així ho requereixin conforme a la Llei.
- Als organismes a la supervisió dels quals es troba sotmesa Endesa, com ara la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades o les autoritats fiscals, entre d'altres, d'acord amb la seva normativa reguladora.

A més a més, i amb caràcter puntual, Endesa Energia, Endesa X i Endesa X Way es comunicaran recíprocament les dades necessàries per a la realització, per mitjans no electrònics, d'Ofertes Energètiques Paquetitzades, a fi d'evitar que rebis innecessàriament campanyes comercials reiterades relacionades amb els seus serveis.

### 7.2) Accés a les dades del Client per part de proveïdors de serveis (encarregats del tractament)

Endesa facilitarà l'accés a les dades personals del Client a tercers proveïdors de serveis que col·laboren amb Endesa en el desenvolupament de la seva activitat i que realitzaran els tractaments de dades personals necessàries per a prestar als Clients els serveis contractats. Aquests tercers podran ajudar Endesa, per exemple, en la prestació de serveis relacionats amb: vendes, atenció al Client, recobriment, màrqueting i publicitat, i serveis professionals.

Aquests proveïdors actuaran com a encarregats del tractament d'Endesa, tot seguint sempre les instruccions que aquesta els faciliti en cada moment, sense poder usar les dades per a altres fins, i garantint en tot moment la confidencialitat, la seguretat i el secret de la informació a què tinguin accés. Per a això, Endesa ha analitzat que aquests proveïdors hagin adoptat mesures que garanteixin el respecte a la protecció de les teves dades personals i ha formalitzat amb ells els corresponents contractes en què es comprometen a tractar les dades personals a les quals tinguin accés, de conformitat amb allò que exigeix la normativa aplicable.

A més a més, l'informem que és possible que alguns d'aquests tercers que actuen com a encarregats del tractament es trobin localitzats fora de l'Espai Econòmic Europeu i que no han estat declarats Estats amb un nivell equivalent de protecció de dades. En concret Endesa ha contractat proveïdors de plena confiança situats a: els Estats Units, l'Índia, Colòmbia, el Perú i el Marroc. En qualsevol cas, Endesa ha avaluat que el tractament de les dades personals en aquests països compleixi les mateixes garanties exigides per la normativa europea i ha adoptat les garanties adequades necessàries per a garantir la protecció de les dades del Client, en particular mitjançant la subscripció amb els proveïdors de les clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea. Pot conèixer aquests encarregats del tractament o sol·licitar informació sobre les garanties adoptades per Endesa per a la transferència internacional de les seves dades personals, incloent-ne una còpia, adreçant-se a [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es).

## 8. Drets dels interessats en relació amb el tractament de les seves dades personals

El Client podrà exercir els seus drets, en relació amb el tractament de les seves dades personals, davant i contra cadascun dels Responsables del tractament.

- **Accés:** permet confirmar si Endesa està tractant les seves dades personals i, en aquest cas, quines.
- **Rectificació:** permet que el Client ajudi Endesa a corregir errors i modificar les dades que puguin resultar inexactes o incompletes.
- **Supressió:** permet al Client que pugui sol·licitar l'esborrat de les seves dades, la qual cosa comportarà que Endesa deixi de tractar-les tret que hi hagi una obligació legal per a la seva conservació, i en aquest cas quedaran degudament bloquejades, o prevalguin altres motius legítims per a tractar-les.
- **Oposició:** permet que el Client sol·liciti que Endesa deixi de tractar les seves dades personals per a les finalitats en relació amb les quals considera que té un interès legítim per al seu tractament, per exemple, sobre la base de les expectatives com a Client, com succeeix en la realització d'ofertes de productes i serveis d'Endesa. A Endesa deixarem de tractar les dades, tret que concorrin motius legítims imperiosos, o resulti necessari per a atendre reclamacions o exercir la defensa enfront d'accions administratives o judicials, i en aquest cas romandran degudament bloquejades.
- **Limitació del tractament:** Es podrà sol·licitar a Endesa la limitació del tractament de les dades del client en els casos següents:
  - Mentre es comprova una impugnació de l'exactitud de les dades que s'hagi formulat.
  - Quan el tractament sigui il·lícit, però el Client s'oposi a la supressió de les teves dades.
  - Quan Endesa no necessiti tractar les dades, però el client les necessiti per a l'exercici o la defensa de reclamacions.
  - Quan s'hagi oposat el client al tractament de les dades per al compliment d'una missió d'interès públic o per a la satisfacció d'un interès legítim, mentre es verifica si els motius legítims per al tractament prevalen sobre els seus.

ENDESA X SERVICIOS, SL





- **Portabilitat:** permet que el Client rebí les seves dades personals en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica, perquè pugui les transmetre a un altre responsable del tractament.
- **Revocació del consentiment:** permet que les dades del Client deixin de tractar-se per a una finalitat que prèviament va autoritzar, per exemple, la recepció de comunicacions comercials de terceres empreses amb les quals col·labora Endesa.

Per a exercir aquests drets el Client podrà adreçar-se a Endesa mitjançant algun dels canals següents:

- Correu postal, adjuntant-hi, quan no es pugui verificar la identitat per altres mitjans, fotocòpia del DNI, passaport, N.I.E. o qualsevol altre document identificatiu vigent, i petició en què es concreti la sol·licitud a "Apartado postal 1128, 41080 Sevilla, A/A. Endesa Operaciones y Servicios Comerciales".
- Correu electrònic a l'adreça [solicitudeslopd@endesa.es](mailto:solicitudeslopd@endesa.es) amb la informació següent: nom i cognoms de l'interessat, domicili a l'efecte de notificacions, fotocòpia del DNI, passaport, N.I.E. o qualsevol altre document identificatiu vigent, i petició en què es concreti la sol·licitud.

Així mateix, el Client té dret a presentar una reclamació davant l'Agencia Española de Protecció de Datos, les dades de contacte de la qual són les següents: Calle Jorge Juan, 6, CP 28001, Madrid. Telèfons: 901 100 099/91 266 35 17.

#### 9. Delegat de Protecció de Dades

Endesa S.A., empresa matriu del Grup Endesa, del qual forma part Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way, ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades per a aquestes societats.

El Client pot contactar amb el Delegat de Protecció de Dades si té qualsevol dubte en relació amb les finalitats del tractament, sobre la seva legitimitat o sobre qualsevol altra qüestió relativa a les seves dades personals. El Client podrà posar de manifest davant el Delegat de Protecció de Dades qualsevol qüestió relativa al tractament de les seves dades personals dirigit-se a l'adreça postal següent: C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid, i per correu electrònic a [dpooc@endesa.es](mailto:dpooc@endesa.es).

#### 10. Canvis en la Política de Protecció de Dades i informació sobre els tractaments que es poden dur a terme a través de canals digitals.

El Client pot consultar, en qualsevol moment, els canvis o millores que es produeixen en la Política de Protecció de Dades, la definició més detallada d'alguns termes, així com la informació relativa als tractaments de dades que es duen a terme a través de canals digitals (com ara el registre en l'àrea en línia o la gestió dels serveis de les web o aplicacions), a [www.endesa.com](http://www.endesa.com), [www.endesax.com](http://www.endesax.com) i [www.endesaxstore.com](http://www.endesaxstore.com). No obstant això, quan es duiguin a terme tractaments de dades personals a través dels canals digitals d'Endesa, el Client en serà informat i tindrà a la seva disposició, en tot moment, aquesta Política de Protecció de Dades.

Sempre que Endesa actualitzi la Política de Protecció de Dades, en particular, a conseqüència de la realització de nous tractaments de dades personals, se n'informarà al Client amb prou temps perquè pugui remetre qualsevol tipus de consulta, o si escau, exercir els drets que li reconegui la normativa en vigor en aquest moment.

#### 16. - PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Pel que fa a les disposicions en matèria de seguretat i salut laboral, establertes a l'RD 171/2004, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, el Client informa de l'existència dels següents riscos específics derivats de les activitats que es desenvolupen al "Punt de Subministrament" al qual el Client és empresari titular o principal, així com de les mesures referides a la prevenció d'aquests riscos i les mesures d'emergència que cal aplicar. Endesa posarà en coneixement dels seus treballadors o contractistes aquesta informació abans de l'exercici de la seva activitat laboral en relació amb el servei contractat. Riscos laborals i mesures preventives que cal aplicar.

#### 17. COMUNICACIONS I ACCIÓ COMERCIAL

Les parts acorden i consenten de manera expressa que totes les qüestions relacionades amb el desenvolupament i l'execució del Contracte, així com amb les ofertes de productes i serveis, inclosa la validesa i l'eficàcia en la realització de notificacions que Endesa pugui enviar al Client a aquest efecte, es podran remetre per correu ordinari, mitjans telefònics, electrònics o telemàtics (incloent-hi SMS i sistemes de codis concrets d'identificació o claus de seguretat específiques que Endesa pugui facilitar a l'efecte) o per qualsevol altre suport durador que garanteixi la comunicació. En els casos en què ho exigeixi una normativa específica, aquest consentiment s'estendrà igualment a les possibles visites a domicili, concertades o no concertades, que pugui realitzar el personal de la xarxa de vendes d'Endesa degudament identificat. En cas de contractació telefònica o electrònica del servei indicat a les condicions particulars o els annexos, i sempre que el Client s'hagi posat en contacte amb Endesa, una vegada realitzada la gravació o el registre per part d'Endesa, aquestes condicions generals, particulars i els annexos que integren el Contracte i que es remeten es consideraran una confirmació documental del consentiment prèviament atorgat d'acord amb el que estableix l'RD 1/2007. A aquest efecte, el Contracte es considerarà perfeccionat des del moment de la gravació o el registre del consentiment, sense necessitat de validar-lo amb la signatura del Client. En cas que sigui Endesa qui es posa en contacte amb el Client, el Contracte es considerarà perfeccionat quan el Client hagi acceptat l'oferta mitjançant la seva signatura o l'enviament del seu acord per escrit a través dels mitjans establerts (paper, correu electrònic, fax o SMS). Tot això sens perjudici del dret de desistiment que empara el Client.

Totes dues parts es comprometen a donar eficàcia jurídica i plena validesa al consentiment i a l'acceptació expressats pel Client a través dels mitjans esmentats anteriorment, així com a l'expressat pel Client a través de les claus o codis facilitats per Endesa en els termes indicats per al seu ús, de manera que permetin la identificació personal del Client.

Endesa no es farà responsable de les actuacions dels operadors dels mitjans de comunicació (telèfon, correus, Internet, etc.) aliens a aquesta empresa utilitzats pels Clients, així com dels danys i perjudicis que es puguin ocasionar per la no-recepció o recepció tardana de comunicacions per causes imputables exclusivament a aquests operadors i en aquells casos en què Endesa no pugui tenir cap control directe (com ara virus informàtics als seus equips o el compromís de claus, elements de seguretat o d'identificació).

#### 18. INFORMACIÓ I RECLAMACIONS

El Client podrà sol·licitar informació, fer les reclamacions que consideri pertinents, en relació amb aquest Contracte, així com confirmar la contractació a través de qualsevol dels canals d'atenció d'Endesa: telèfon gratuït d'atenció al client 900 858 685, [www.endesaxstore.com](http://www.endesaxstore.com), o enviant un correu electrònic a l'adreça [clientes.endesax@endesa.es](mailto:clientes.endesax@endesa.es).

ENDESA X SERVICIOS, SL



Així mateix, el Client podrà sol·licitar informació relacionada amb la prestació del servei o assistència tècnica a través del telèfon gratuït 900 858 685.

#### 19. - DESISTIMENT

Com a consumidor (art. 3 de l'RD legislatiu 1/2007, no aplicable a empreses), té dret a desistir d'aquest Contracte sense haver-ho de justificar en el termini de 14 dies naturals des de la data de celebració. Per exercir aquest dret, caldrà que ens notifiqui, a l'adreça que s'indica més endavant, la seva decisió de desistir del Contracte mitjançant una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal, fax o correu electrònic).

En cas d'optar per la modalitat de pagament finançat, Endesa informa que el desistiment d'aquest Contracte implica intrínsecament el desistiment del contracte de finançament subscrit pel Client amb l'entitat financera, especificat a la clàusula "Facturació i pagament" i la tramitació del qual serà a càrrec d'Endesa.

Per complir amb el termini de desistiment, és suficient que la comunicació relativa a l'exercici d'aquest dret per part del Client s'envii abans no venci el termini corresponent.

El Client podrà utilitzar el model de formulari de desistiment que figura a continuació. No és obligatori utilitzar-lo.

Casuístiques de desistiment relatives als equips de calefacció:

1. Si el Client ha optat per les modalitats de pagament domiciliat, pagament amb targeta, pagament mitjançant transferència bancària:
  - a. Si el Client desisteix d'aquest Contracte i encara no s'ha realitzat la instal·lació de l'Equip, aquesta operació no tindrà cap cost associat per al Client.
  - b. Si el Client va sol·licitar que la instal·lació de l'Equip es realitzés durant el període de desistiment i decideix desistir-ne un cop instal·lat, Endesa procedirà a la devolució de l'import inicial facturat —de l'Equip objecte del Contracte—, i facturarà al Client els imports d'instal·lació i desinstal·lació de l'Equip, que equivalen a un total de 350 €.
2. Si el Client opta per la modalitat de pagament finançat:
  - a) Si el Client desisteix d'aquest Contracte i encara no s'ha realitzat la instal·lació de l'Equip:
    - i. Endesa comunicarà a l'entitat financera el desistiment del Client i procedirà a la devolució de l'import corresponent.
    - ii. Aquesta operació no tindrà cap cost associat per al Client.
  - b) Si el Client va sol·licitar que la instal·lació de l'Equip es realitzés durant el període de desistiment i decideix desistir-ne un cop instal·lat:
    - i. Endesa comunicarà a l'entitat financera el desistiment del Client i procedirà a la devolució de l'import corresponent.
    - ii. Endesa facturarà al Client els imports d'instal·lació i desinstal·lació de l'Equip, que equivalen a un total de 350 €. En cas de denegació de l'operació de finançament per part de l'entitat financera, per inexactitud de dades o falsedat documental, Endesa procedirà a la devolució de l'import inicial facturat al Client —de l'Equip objecte del Contracte—, i facturarà al Client els imports d'instal·lació i desinstal·lació de l'Equip, que equivalen a un total de 350 €.

En tot cas, el mer exercici del dret de desistiment per part del Client no comportarà cap cost adicional als especificats.

ENDESA X SERVICIOS, SL



**Formulari de desistiment**

Per facilitar l'exercici d'aquest dret, empleni aquest document i envïi'l per correu electrònic a [revocacionesSSII@enel.com](mailto:revocacionesSSII@enel.com)

Producte	
Número de contracte	
Nom i cognoms	
NIF	
Adreça electrònica	
Telèfon	
Així mateix, cal facilitar-nos les dades del compte bancari al qual vol que es faci la devolució de l'import corresponent al desistiment:	
Titular del compte:	
IBAN	
Data	
Signat	

**ENDESA X SERVICIOS, SL**

