

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

### 1.- OBJETO

El objeto del presente Contrato ("Contrato") es la venta por Endesa Energía S.A.U. (en adelante, "Endesa") del/ de los Equipo/s (en adelante "Equipo") indicado en las condiciones particulares.

La instalación del Equipo se llevará a cabo por Endesa en las instalaciones del Cliente (en adelante "Instalación"), para lo cual contratará los servicios a terceras empresas con la cualificación técnica y acreditaciones necesarias para prestar los trabajos citados en el Contrato (en adelante "Prestador"). El Cliente será el titular del Equipo desde el momento en que proceda al íntegro abono del precio pactado y ello sin perjuicio de que el Equipo se encuentre pendiente de entrega e instalación.

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](http://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 "Cesión. Subrogación". 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 los Servicios descritos, 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.- SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS

El objeto del Contrato incluye el suministro e instalación del Equipo. Los materiales y trabajos incluidos serán los detallados en la Condición "Cobertura".

El suministro e instalación del Equipo se realizará en el domicilio expresamente indicado por el Cliente en el momento de la firma del presente Contrato.

La fecha de suministro e instalación del Equipo, o aquellas que fueran requeridas a posteriori como consecuencia de la prestación de los servicios asociados, se fijará de acuerdo a la programación del Prestador. Sin perjuicio de lo anterior, el día y hora se acordarán entre el Cliente y el Prestador. La Instalación del Cliente deberá contar con las condiciones adecuadas para la instalación del Equipo en los términos del Contrato.

A estos efectos, el suministro y la instalación del Equipo quedará condicionada a que la ubicación donde se instalará el Equipo disponga de un punto de suministro eléctrico 230/400 VAC dotado de conexión a tierra, con cuadro general de mando y protección y un Equipo de medida de forma que se pueda realizar la instalación definida en el presente Contrato.

**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 a Endesa y/o al Prestador a acceder al lugar en el que estén situadas las instalaciones y el Equipo; Dicha ubicación deberá ser accesible y adecuada para el correcto funcionamiento del Equipo.

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 del local u otros objetos, incluyendo aquellos Equipos instalados en el exterior de la vivienda o local que por su ubicación, resultan inaccesibles en el momento de la actuación, o que no dispongan de tomas adecuadas para realizar las pruebas requeridas para la ejecución del servicio (unidades de climatización colgadas en fachada y no accesibles, falso techo no desmontable, máquina en azotea no practicable, etc.).

El incumplimiento por el Cliente de la obligación de autorización de acceso físico pactada en el presente Contrato dará derecho a Endesa a entregar el Equipo adquirido por el Cliente sin obligación de proceder a su instalación, y a no minorar el precio del Contrato o abonar penalización o compensación alguna.

El cliente será responsable en todo caso de la obtención de los permisos y/o autorizaciones que fueren necesarias para la instalación del Equipo, si dichos permisos y/o autorizaciones fueren precisos. Asimismo, exime de toda responsabilidad a Endesa de los daños y perjuicios que puedan ocasionarse en los Equipos y/o las Instalaciones del Cliente o de terceros, incluidas posibles sanciones administrativas, para el caso de que la ubicación donde el Cliente pretenda la instalación del Equipo no fuere adecuada para ello o el Cliente no hubiere obtenido las oportunas autorizaciones y/o permisos siendo éstos necesarios.

### 3.- COBERTURA

Suministro e instalación del Equipo:

La instalación estándar incluye la instalación y revisión de:

- a) Los anclajes de pared.
- b) Las llaves existentes de agua de red y salida de ACS.
- c) La válvula anti-retorno.
- d) La válvula de seguridad y desagüe.
- e) De la válvula de vaciado y desagüe.
- f) Hasta 2 m de conexión a desagüe existente.
- g) Del termo en montaje mural en la modalidad adecuada, horizontal o verticalmente.
- h) Conexión del termo a las tuberías de agua de red y ACS mediante manguitos flexibles.
- i) Llenado del termo y purgado del aire.
- j) Conexión a red.
- k) Comprobación del funcionamiento.
- l) Montado conexionado final.
- m) Puesta en Marcha.
- n) Materiales y/o actuaciones adicionales expresamente indicadas en "Extras de instalación" si las hubiese.

En caso de que alguna de las operaciones incluidas no fuese necesaria, en su totalidad o en parte, para la instalación del Equipo no se minorará el precio de la Oferta.

En caso de que sean necesarios materiales o trabajos adicionales a los recogidos en la instalación estándar definida anteriormente, estos han sido presupuestados por el Prestador en la Oferta y forman por tanto parte de la instalación.

Adicionalmente, en caso de que el Equipo sustituya a otro ya instalado, el cliente podrá solicitar la desinstalación y retirada del mismo. Las operaciones de desinstalación incluidas son:

- a) Desconectar interruptor magnetotérmico y enchufe.
- b) Cerrar llave de agua del termo.
- c) Desconectar la alimentación de agua de red y la salida del agua caliente.
- d) Conectar llave de seguridad a desagüe y vaciar abriéndola.
- e) Desmontar los latiguillos.

- f) Abrir los grifos de agua caliente para que se vacíen las tuberías.
- g) Cuando el equipo esté vacío, aflojar las fijaciones del termo y desmontarlo.
- h) Almacenamiento o traslado a un centro autorizado de reciclaje según normativa RAEE o a la que se sustituya según disposición del propietario.

#### 4.- EXCLUSIONES

Queda excluido cualquier material y/o trabajo no recogido en la instalación estándar definida en la Condición "Cobertura", o en el presupuesto realizado por el Prestador en la Oferta. Por ejemplo:

- a) El pago de tasas o impuestos que se deriven de la solicitud de los permisos oportunos para realizar la instalación, salvo inclusión en el presupuesto.
- b) Documentación diferente a la especificada en la Condición "Cobertura" y que pueda ser necesaria por parte de alguna administración (normalmente Ayuntamiento) como por ejemplo estudio de cargas, estudio de impacto ambiental u otros (salvo inclusión en el presupuesto).
- c) Adecuación de la instalación eléctrica del cliente más allá de lo estrictamente necesario para el correcto funcionamiento del Equipo a instalar (salvo inclusión en el presupuesto).
- d) Trabajos de instalación o modificación de IRI, contador o conducciones internas de agua/gas, salvo inclusión en el presupuesto.
- e) Programación de centralitas u otros sistemas de gestión, salvo inclusión en el presupuesto.
- f) Trabajos de albañilería, pintura, carpintería, estética y desmontar y/o montar muebles, salvo inclusión en el presupuesto.
- g) Reposición o remate de azulejos, escayola, pintura u otros en paredes o techo que sea necesario cortar o romper para ejecutar el desmontaje o montaje del Equipo, salvo inclusión en el presupuesto.
- h) Utilización de pórticos, grúas, andamiaje, etc. (salvo inclusión en el presupuesto).

#### 5.- GARANTÍA

Endesa otorga garantía sobre el Equipo y la instalación del mismo durante 3 años, con un compromiso de asistencia en 48 horas laborables (lunes a viernes en horario laboral, excepto festivos nacionales /autonómicos y municipales).

El Cliente asume que, mientras esté en vigor el periodo de garantía del Equipo, cualquier actuación sobre el Equipo generadora de daños, así como cualquier uso de materiales no suministrados por el fabricante del Equipo, cancelará la validez de la Garantía del Equipo, no estando legitimado el Cliente bajo ningún concepto para exigir responsabilidad alguna a Endesa. En cualquier caso, las condiciones de las garantías se limitarán a las facilitadas por el fabricante del Equipo. Si el Equipo no fuera conforme con el Contrato, para ponerlo en conformidad, el Cliente tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para Endesa, todo ello de conformidad con lo establecido en la normativa de consumidores y usuarios, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el Cliente.

En caso de ser necesaria la sustitución del Equipo se realizará por otro de similares características, y siguiendo el orden de prioridad siguiente:

- a) Equipo sustituyente con misma marca y mismo modelo que Equipo a sustituir: cuando el Equipo a sustituir continúe habilitado en el catálogo de venta de Endesa.
- b) Equipo sustituyente con misma marca y modelo equivalente: cuando el Equipo a sustituir no esté disponible en el catálogo de venta de Endesa, por circunstancias diversas como la actualización de Equipos por el fabricante.
- c) Equipo sustituyente con marca y modelo equivalentes: cuando el fabricante del Equipo a sustituir ya no esté disponible en el catálogo de venta de Endesa.

Dicha sustitución no tendrá ninguna repercusión económica para el Cliente, ni el Cliente podrá reclamar compensación alguna a Endesa por tal sustitución.

#### 6.- ENTRADA EN VIGOR

La efectividad y entrada en vigor del Contrato se producirá a la fecha de su firma y quedará condicionada:

- a) a la confirmación por Endesa, pudiendo asimismo rechazar el Contrato en caso de discrepancia o incorrección de datos facilitados por el Cliente.
- b) al cumplimiento por la instalación del Cliente de los requisitos mínimos de adecuación especificados en el presente Contrato.
- c) a la verificación técnica de la viabilidad del proyecto en las condiciones pactadas
- d) a la aceptación por parte del Cliente del presupuesto presentado por el Instalador en aquellos casos en los que sean requeridos trabajos adicionales a los incluidos en la instalación estándar.

A su vez, si el Cliente opta por el pago financiado la entrada en vigor del Contrato quedará condicionada en todo caso a la aprobación de la operación de financiación por la entidad financiera en el caso en el que la entidad financiera cancele el contrato de financiación por inexactitud de datos del Cliente o falsedad documental y el Equipo no haya sido instalado, el presente Contrato no entrará en vigor entre las Partes.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones indicadas anteriormente implicará que el Equipo no será instalado y que el Contrato no entrará en vigor entre las Partes. En dicho supuesto Endesa comunicará al Cliente los motivos que imposibilitan dicha entrada en vigor.

El Cliente, no obstante lo dispuesto anteriormente y en ejercicio del derecho de desistimiento, podrá dar por terminado el presente Contrato según se establece en la Condición "Desistimiento".

#### 7.- PRECIO

El Cliente viene obligado al pago a Endesa del precio del Equipo, de acuerdo con las condiciones económicas que se incorporan al presente Contrato. Será 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, los que puedan gravar la propiedad o titularidad del Equipo, así como por modificaciones, no imputables a Endesa, en el precio del Equipo, versión, extras, accesorios o cualesquiera otros Equipos opcionales que éste incorpore, en el lapso de tiempo transcurrido entre la firma de este Contrato y/o modificaciones en la instalación del Equipo. Dicha variación de precio será debidamente notificada y justificada ante el Cliente.

Este precio no incluye el abono de cualquier tipo de tasa o canon administrativo, visado de proyectos y costes asociados a legalización ante Colegios Profesionales competentes, y cualquier tipo de impuesto, visado, suplido o tasa asociada a los trabajos de instalación del Equipo.

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.

#### 8.- FACTURACIÓN Y PAGO

La forma de pago será la especificada en las Condiciones Particulares.

En caso de optar por el pago mediante domiciliación bancaria, el Cliente autoriza expresamente a Endesa a la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares 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 caso de optar por el pago mediante tarjeta, el pago se realizará por el Cliente en el mismo momento de la instalación mediante la pasarela de pago habilitada al efecto. Asimismo, el Cliente autoriza a Endesa a emitir factura por el importe del precio del Contrato, que constará como pagada.

En caso de optar por pago mediante transferencia, el pago se realizará por el Cliente mediante transferencia bancaria a la cuenta especificada por Endesa. Una vez Endesa haya hecho las comprobaciones oportunas sobre el pago, se procederá a la instalación del Equipo. Asimismo, el Cliente autoriza a Endesa a emitir factura por el importe del precio del Contrato, que constará como pagada.

En caso de optar por pago financiado el Cliente autoriza expresamente a Endesa a emitir factura por el importe del precio del Contrato. Para el pago del Equipo, el Cliente deberá suscribir previamente un contrato de crédito con una entidad financiera, pudiendo formalizarlo con la entidad que Endesa ponga a su disposición a tal efecto, aportando toda la información y documentación requerida por la misma – Endesa actúa como intermediaria en el proceso de concesión de la financiación entre la entidad financiera y el Cliente-. La concesión de la financiación estará supeditada a los criterios de análisis de riesgos de la entidad financiera. Los términos y condiciones del contrato de financiación con la entidad financiera serán entregados al Cliente por la misma.

Una vez concedida la financiación, la entidad financiera procederá al abono del importe total de la factura emitida por Endesa al Cliente.

Asimismo, la entidad financiera pondrá al cobro las cuotas mensuales que resulten de la operación de financiación, en los términos y condiciones especificados en el contrato de financiación. Cualquier discrepancia en el pago de las cuotas de financiación será resuelta entre el Cliente y la entidad financiera, quedando Endesa al margen de este proceso y sin responsabilidad alguna sobre el mismo.

Si el Cliente contrata o tiene contratado algún suministro y/o servicio adicional con Endesa, la emisión de esta factura se realizará de forma independiente a la del suministro/servicio.

En el caso de desistimiento por parte del Cliente una vez el Equipo ya ha sido instalado, Endesa procederá a la desinstalación del mismo y a la facturación a Cliente de los importes de instalación y desinstalación, conforme se especifica en la Condición "Desistimiento". El pago deberá asumirlo el Cliente en un plazo no superior a siete (7) días naturales desde la emisión de la correspondiente factura por parte de Endesa, por cualquiera de las entidades y modalidades que se señalen en las distintas comunicaciones de Endesa envíe al efecto.

Las facturas emitidas por Endesa y no abonadas en su totalidad en los plazos previstos en la presente Condición, por causas no imputables a Endesa, tendrán la consideración de deuda vencida, líquida y exigible, pudiendo ser susceptible de reclamación inmediata. Igualmente, el impago devengará automáticamente sobre las cantidades no satisfechas, intereses de demora para las 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 las partes de éste Contrato el sometimiento a dicho texto normativo en todos sus aspectos y obligaciones y sin perjuicio de lo establecido en el resto del Contrato. Asimismo, el Cliente queda expresamente informado que, de no atender el plazo para ello y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en los artículos 38 y siguientes del R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser comunicados por Endesa a empresas gestoras de ficheros de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

## 9.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Serán obligaciones del Cliente:

- Facilitar toda información veraz, exacta y completa, así como cualquier otra información necesaria para una prestación eficaz del objeto del Contrato;
- La gestión con la empresa Distribuidora de la ampliación de potencia cuando ésta fuera necesaria;
- Garantizar el acceso físico a la Instalación y al Equipo de los empleados de Endesa y/o del Prestador o de la Distribuidora, de modo que puedan realizar los trabajos necesarios para una prestación eficaz del objeto del Contrato. Los daños que se puedan producir al Cliente, a la Instalación o al Equipo causados por no haberse dispuesto de acceso para realizar los servicios de reparación y/o mantenimiento pactados serán responsabilidad exclusiva del Cliente, siendo de su cuenta y cargo todos los costes de reparación que fuera preciso ejecutar;
- Firmar por el Cliente el parte de confirmación instalación del Equipo que le presente Endesa o el Prestador, entendiéndose recibido el Equipo y/o la instalación del Equipo por el Cliente desde ese momento. La falta de firma del Cliente no desvirtuará el contenido del parte de confirmación de instalación del Equipo;
- No divulgar por cualquier medio la información recibida de Endesa relativa a la Instalación y/o el Equipo, ya sea en perjuicio de ENDESA, o en beneficio de terceros;
- Abonar todos los servicios adicionales que deban ser prestados para la correcta ejecución del objeto del Contrato;
- No realizar mantenimiento ni reparaciones de la Instalación y del Equipo con terceros ajenos a Endesa o al Prestador designado por Endesa. El incumplimiento de dicha obligación implicará la cancelación de la garantía otorgada en la Condición "Garantía".

Serán obligaciones de Endesa:

- Dejar en perfecto estado las instalaciones realizadas o modificadas para el óptimo funcionamiento de las mismas;
- Instalar el Equipo. El Equipo instalado será propiedad del Cliente desde la fecha de suscripción del presente Contrato;
- Endesa otorgará garantía sobre el Equipo conforme se establece en la Condición "Garantía", siempre y cuando se cumplan por el Cliente las condiciones establecidas en este Contrato.

No serán causa de responsabilidad de Endesa:

- El indebido uso, manipulación y aplicación del Equipo y/o de la Instalación, o sus elementos;
- Las modificaciones efectuadas por el Cliente que influyan negativamente en el funcionamiento y rendimiento del Equipo y/o de la instalación;
- Las averías y daños producidos por causa de fuerza mayor o acciones de terceros, tales como robo o hurto, incendio o vandalismo;
- Los daños producidos por elementos ocultos y expresamente los producidos por su mantenimiento inadecuado por el Cliente;
- El desgaste mecánico debido al normal uso del Equipo y/o de la Instalación o al deterioro ocasionado por factores de tipo atmosférico;
- Los defectos que el Cliente pudiera tener en su propia Instalación ajenos a las actuaciones objeto de este Contrato, así como los daños que dichos defectos provoquen en el Equipo;
- Los daños y perjuicios que puedan provocarse por no ejecutarse el mantenimiento del Equipo por causas imputables al Cliente, en caso de ser una cobertura incluida en el presente Contrato.

## 10.- 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.

Sin perjuicio de la comunicación citada anteriormente, Endesa informa de que reflejará debidamente en la página web las modificaciones que puedan llevarse a cabo en las Condiciones del presente Contrato de forma que el Cliente disponga en todo momento de copia actualizada de las mismas, así como de cambios que hubieran sido realizados.

## 11.- CESIÓN. SUBROGACIÓN

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, podrá traspasar su Contrato (siempre y cuando éste al corriente de pago por la entidad financiera) a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El traspaso del Contrato, requerirá la previa presentación por escrito de la solicitud de cambio de titularidad con la firma conjunta del nuevo Cliente.

El traspaso del presente Contrato por el Cliente no implicará en ningún caso el traspaso o subrogación del contrato de financiación asociado con la entidad financiera, en caso de haber optado por la modalidad de pago financiado. Si el Cliente desea traspasar la deuda a un tercero, deberá realizar

los trámites correspondientes con la entidad financiera que la misma determine, quedando Endesa ajena a dicho proceso y no siendo responsable del mismo.

## 12.- RESOLUCIÓN

Son causas de resolución con independencia de las señaladas en la legislación vigente, las siguientes:

- e) el incumplimiento de cualquier obligación dimanante del Contrato, en particular el incumplimiento de las obligaciones de pago a cargo del Cliente dentro de los plazos previstos para ello en el presente Contrato.
- f) en caso de no aceptación, por parte del Cliente, de la modificación de las condiciones por Endesa en los términos establecidos en la Condición "Modificación de las condiciones";
- g) en caso de imposibilidad de cumplir el objeto de este Contrato por causa imputable al Cliente y, en especial, en caso de que se impida el acceso físico a las Instalaciones y el Equipo en los términos fijados en este Contrato;
- h) en casos determinados, de conformidad con la normativa vigente, el desistimiento del Cliente según lo establecido en la Condición "Desistimiento".

Adicionalmente, Endesa podrá resolver el presente 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 el presente Contrato 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 aceptase la modificación/repación de las mismas.

## 13.- FUERZA MAYOR

Ningún fallo u omisión del Cliente o Endesa en la ejecución u observancia de los términos y condiciones de este Contrato dará motivo a ningún tipo de reclamación por la otra parte o será considerado como incumplimiento del Contrato, si tal fallo u omisión resulta de cualquier causa que se encuentre fuera del control de la parte que realice el fallo u omisión, o fuera impredecible, o las consecuencias de tal causa no puedan ser evitadas mediante el ejercicio de la debida diligencia por la parte en cuestión.

## 14.- 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/>

## 15.- PROTECCIÓN DE DATOS

### 15.1. 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, las tres 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.

### 15.2. 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:

- a) 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.
- b) 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".
- c) 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 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., 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,

### 15.3. Finalidad y base jurídica del tratamiento de datos personales

#### 15.3.1) 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.

### **15.3.2) 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.

### **15.3.3) 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 Badexcug, 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 Badexcug, 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 pago. 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.

#### **15.3.4) 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 prestándole 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).

#### **15.4. 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.

#### **15.5. 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.

#### **15.6. 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.

#### **15.7. Destinatarios de los datos personales**

##### **15.7.1) 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](mailto: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.

#### **15.7.2) 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](mailto:dpo@endesa.es).

#### **15.8. 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 comprueba 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 [solicitudeslodp@endesa.es](mailto:solicitudeslodp@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.

#### **15.9. 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: [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es).

#### **15.10. 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](http://www.endesa.com) y [www.endesaxway.com](http://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.

#### **16.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

En relación con las disposiciones en materia de seguridad y salud laboral, establecidas en el R.D 171/2004 por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, el Cliente informa de la existencia de los siguientes riesgos específicos derivados de las actividades que se desarrollan en el "Punto de Suministro" en el que el Cliente es empresario titular o principal, así como las medidas referidas a la prevención de tales riesgos y las medidas de emergencia a aplicar. Endesa pondrá en conocimiento de sus trabajadores o contratistas dicha información antes del desempeño de su actividad laboral del servicio contratado. Riesgos laborales y medidas preventivas a aplicar.

#### **17. 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).

#### **18. 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 900 858 685, [www.endesa.com](http://www.endesa.com), o enviando un correo electrónico a la dirección [atencionalcliente@endesaonline.com](mailto: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.



## 19.- DESISTIMIENTO

Como consumidor (art. 3 RD Legislativo 1/2007; no aplicable a empresas), 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).

En caso de optar por la modalidad de pago financiado, Endesa informa que el desistimiento del presente Contrato implica intrínsecamente el desistimiento del contrato de financiación suscrito por el Cliente con la entidad financiera, especificado en la cláusula "Facturación y pago", y cuya tramitación correrá a cargo de Endesa.

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

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

Casísticas de desistimiento:

1. Si el Cliente ha optado por las modalidades de pago domiciliado, pago con tarjeta, pago mediante transferencia bancaria:
  - a. Si el Cliente desiste del presente Contrato y todavía no se ha realizado la instalación del Equipo, esta operación no tendrá ningún coste asociado para el Cliente.
  - b. Si el Cliente solicitó que la instalación del Equipo se realizara durante el periodo de desistimiento y decide desistir una vez instalado, Endesa procederá a la devolución del importe inicial facturado -del Equipo objeto del Contrato-, y facturará al Cliente los importes de instalación y desinstalación del Equipo, que equivalen a un total de 145 € (128 € en Canarias).
  
2. Si el cliente opta por la modalidad de pago financiado:
  - a) Si el Cliente desiste del presente Contrato y todavía no se ha realizado la instalación del Equipo:
    - i. Endesa comunicará a la entidad financiera el desistimiento del Cliente y procederá a la devolución del importe correspondiente.
    - ii. Esta operación no tendrá ningún coste asociado para el Cliente.
  - b) Si el Cliente solicitó que la instalación del Equipo se realizara durante el periodo de desistimiento y decide desistir una vez instalado:
    - i. Endesa comunicará a la entidad financiera el desistimiento del Cliente y procederá a la devolución del importe correspondiente.
    - ii. Endesa facturará al Cliente los importes de instalación y desinstalación del Equipo, que equivalen a un total de 145 € (128 € en Canarias). En el caso de denegación de la operación de financiación por la entidad financiera, por inexactitud de datos o falsedad documental, Endesa procederá a la devolución del importe inicial facturado al Cliente -del Equipo objeto del Contrato-, y facturará al Cliente los importes de instalación y desinstalación del Equipo, que equivalen a un total de 145 € (128 € en Canarias).

En todo caso, el mero ejercicio del derecho de desistimiento por parte del Cliente no llevará aparejado ningún coste adicional a los especificados.

## Formulario de desistimiento

Para facilitar su ejercicio, rellene este documento y envíenoslo por correo electrónico a [revocacionesSSII@enel.com](mailto:revocacionesSSII@enel.com)

Producto	
Número de contrato	
Nombre y apellidos	
NIF	
e-mail	
Teléfono	
Asimismo, debe facilitarnos los datos de la cuenta bancaria en la que desea que se le realice la devolución del importe correspondiente al desistimiento:	
Titular de la cuenta:	
IBAN	
Fecha	
Firmado	

**ENDESA ENERGÍA, S.A.U.**

