

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

### 1. - OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte (en endavant, "Contracte") és la venda per part d'Endesa Energía S.A.U. (en endavant, "Endesa") 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 del lloc web [www.endesa.com](http://www.endesa.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:

- 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:
  - El desmuntatge i la retirada dels equips substituïts.
  - La ubicació de la nova caldera al mateix lloc on hi havia la caldera mural ja existent, en un habitatge o local comercial.
- 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.
- 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.
- 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.
- La connexió de termòstat ambient (si n'hi hagués).
- Posada en marxa de l'equip.
- Emissió del certificat d'instal·lació, quedant exclòs expressament el pagament de taxes corresponent a aquest, el pagament del qual serà assumit pel Client (vegeu la clàusula 4 "Exclusions").

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:

- Les operacions de legalització o baixa que normativament es requereixin.
- Desconnexió de l'aparell a les conduccions de gas, aigua, electricitat i sortida de gas, que quedaran degudament protegides.
- Desmuntatge de l'aparell.
- Desplaçament.
- Mà d'obra.
- 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:

- 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.
- 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).
- 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).
- Treballs d'instal·lació o modificació d'IRI, comptador o conduccions internes d'aigua/gas, llevat d'inclusió en el pressupost.
- Programació de centraletes o altres sistemes de gestió, llevat d'inclusió en el pressupost.
- Treballs de paleta, pintura, fusteria, estètica i desmuntar o muntar mobles, llevat d'inclusió en el pressupost.
- 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.
- Utilització de pòrtics, grues, bastida, etc. (llevat d'inclusió en el pressupost).
- Pagament de taxes corresponents a l'emissió del certificat de la instal·lació (llevat d'inclusió al pressupost).

#### 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 (dilluns a divendres en horari laboral, excepte festius nacionals/autonòmics i municipals).

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. Si l'Equip no fos conforme al Contracte, per posar-lo en conformitat, el Client tindrà dret a triar entre la reparació o la substitució, llevat que una d'aquestes dues opcions resultés impossible o que, en comparació amb l'altra mesura correctora, suposi costos desproporcionats per a Endesa, tot això de conformitat amb el que estableix la normativa de consumidors i usuaris, com també si la mesura correctora alternativa es podria proporcionar sense més inconvenients per al Client.

En cas que sigui necessària la substitució de l'Equip, es realitzarà per un altre de característiques similars, i seguint l'ordre de prioritats següent:

- 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.
- 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.
- 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 la confirmació per part d'Endesa, que també podrà rebutjar el Contracte en cas de discrepància o incorrecció en les dades facilitades pel Client.
- al compliment per part de la Instal·lació del Client dels requisits mínims d'adequació especificats en aquest Contracte.
- a la verificació tècnica de la viabilitat del projecte en les condicions pactades.
- 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.

Seràn 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 qualsevol 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 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 meritirà 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 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:

- 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;
- 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";
- 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;
- 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/reparració de les Instal·lacions.

### 13. - FORÇA MAJOR

Cap fallada o omisió 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 omisió resulta de qualsevol causa que es trobi fora del control de la part que realitzi la fallada o omisió, 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

#### 15.1. Responsable del tractament

Les dades personals del Client les podran tractar les empreses següents del Grup Endesa: Endesa Energía, SA ("Endesa Energía"), amb CIF A81948077, i Endesa X Way, SL ("Endesa X Way"), amb CIF B09732520, ambdues amb domicili social a C/ Ribera del Loira, 60, 28042 Madrid i denominades conjuntament "Endesa". Aquestes empreses poden, en determinats supòsits que s'indiquen al llarg d'aquesta clàusula, tractar les dades com a corresponsables del tractament. En aquest sentit, totes dues han assolit un acord de corresponsabilitat els aspectes essencials del qual es posen a disposició dels interessats que ho sol·licitin. Quan els tractaments s'hagin de dur a terme per complir les condicions o els serveis particulars d'un producte contractat únicament amb alguna d'aquestes empreses, l'empresa en qüestió serà el responsable únic del tractament.

#### 15.2. Categories de dades tractades

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

a) *Dades recollides en el registre com a client, en el contracte o facilitades posteriorment durant la relació contractual:* nom, cognoms, document nacional d'identitat (DNI), número d'identificació d'estranger (NIE), CUPS, telèfon, adreça electrònica, tarifa contractada i 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 es puguin recopilar a través dels llocs web d'Endesa mitjançant l'ús de galetes.

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 sociodemogràfiques, obtingudes de Datacenter Solutions, SAU; Adsalsa Publicidad, SL; Beleader Internet Marketing, SL; Ibrands Medios Interactivos, SL; Rock Internet, SL; Webpilots España, SL; Ignio Consulting, SL, i Elige Mejor, SL, que són necessàries per poder completar la informació requerida per elaborar el perfil del Client quan ho hagi autoritzat.

A Endesa es tracten únicament les dades que resulten estrictament necessàries per a les finalitats concretes recollides en aquesta clàusula i només durant el temps requerit a l'efecte.

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

##### 15.3.1) Tractaments necessaris per al desenvolupament adequat de la relació contractual amb Endesa

*Durant el procés de contractació*

- Quan se sol·liciti la contractació d'un servei d'Endesa, l'entitat que presti aquest servei (Endesa Energía o Endesa X Way) tractarà les dades per poder gestionar la contractació esmentada. En cas que el servei contractat impliqui la prestació conjunta de serveis per les entitats esmentades, aquestes entitats tindran la condició de corresponsables del tractament. Aquest tractament es duu a terme sobre la base de legitimitat de l'aplicació de les mesures precontractuals necessàries per a la celebració, si escau, del contracte i la seva execució.

- Mentre el Client mantingui un contracte amb Endesa, les dades es tractaran per al desenvolupament, manteniment i gestió adequats del contracte, 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 part d'Endesa Energía i Endesa X Way, les entitats que prestin els serveis contractats tindran la condició de corresponsables del tractament. Aquest tractament es duu a terme sobre la base de l'execució del contracte que el Client tingui subscrit amb Endesa Energía o Endesa X Way. Les dades que es tractaran per a aquestes finalitats són: dades identificatives (com ara el nom, cognoms, document identificatiu, adreça postal i electrònica i número de telèfon), dades relacionades amb el subministrament elèctric (com ara el CUPS i la potència contractada), dades financeres (com ara el compte bancari en què es farà l'abonament dels rebuts) i les dades que es generin de la interacció amb Endesa quan el Client faci una consulta o formulï una reclamació. La negativa a facilitar les dades personals sol·licitades o el lliurament de dades inexactes o incompletes poden comportar la impossibilitat de prestar els serveis contractats de manera adequada. El Client és el responsable de la veracitat de les dades facilitades, així com de comunicar a Endesa Energía o Endesa X Way qualsevol modificació que s'hi produeixi.

- Així mateix, en cas que el Client faci una consulta o petició a través dels canals d'atenció al client, les dades les tractarà Endesa Energía o Endesa X Way, en funció de l'entitat a la qual es formulï la consulta o petició, per 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 al desenvolupament adequat del contracte*

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

##### 15.3.2) Tractaments necessaris per al compliment per part d'Endesa Energía i Endesa X Way de les seves obligacions legals

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

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

Endesa Energía i Endesa X Way duren a terme diferents tractaments de dades personals basats en la consideració que hi ha un interès legítim seu, que no suposa cap perjudici per als drets ni interessos del Client i que s'ajusta a les seves expectatives. En tot cas, s'ha realitzat l'anàlisi corresponent de ponderació de la prevalença d'aquests interessos legítims i, quan la legislació ho exigeix, s'ha realitzat una avaluació d'impacte en la protecció de dades personals, els aspectes essencials de les quals estan a disposició del Client, si ho sol·licita, a l'adreça següent: [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es). A més, el Client es pot oposar en qualsevol moment a aquests tractaments, amb els requisits i a través dels canals assenyalats a 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 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, per tal 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 faci abans de la celebració del contracte, el resultat es podria tenir en compte per determinar si la signatura del contracte és procedent. Aquest tractament es basa en l'interès legítim d'Endesa.

- Comunicació per part d'Endesa Energía o Endesa X Way de les dades del Client als sistemes d'informació creditícia, concretament al sistema d'informació creditícia Badexcug, en cas que el pagament dels serveis contractats amb alguna d'aquestes societats no es faci dins del termini establert. 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 fa sobre la base de l'interès legítim d'Endesa Energía o Endesa X Way d'incorporar informació a aquests sistemes per contribuir al compliment de la funció que exerceixen, és a dir, constituir una eina necessària per poder conèixer el risc que es pot derivar de l'incompliment per part dels interessats en cas que se'ls concedeixi una determinada operació dinerària, financera o de crèdit.

Els sistemes únicament conservaran informació referent als impagaments que s'hagin produït els darrers cinc anys. En tot cas, si es procedeix al pagament dels deutes pendents, Endesa Energía o Endesa X Way ho comunicaran al sistema perquè suprimixi 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 o Endesa X Way) per tal 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 disposar d'un model de gestió empresarial eficient. Endesa Energía 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 desenvolupar eficientment les seves activitats. Per fer-ho, es comunicaran a aquestes entitats les dades identificatives del Client (nom i cognoms, número de document nacional d'identitat) i dades economicofinanceres relacionades amb els drets de crèdit d'Endesa Energía o Endesa X Way.

- Obtenció de dades addicionals per a accions de recobriment en cas d'impagament. En cas que es produeixi un impagament per part del Client, l'entitat amb la qual tingui contractat el servei (Endesa Energía o Endesa X Way) podrà tractar les seves dades per dur a terme les gestions necessàries encaminades al cobrament de la quantitat deguda. Per fer-ho, podrà acudir a terceres empreses, encarregades del tractament, que duran a terme les actuacions necessàries per al recobriment del deute i podran actualitzar la informació que el Client hagi 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 o Endesa X Way de 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 el Client mantingui un vincle contractual 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 Endesa Energía i Endesa X Way sota la marca Endesa. Per tant, en cas que el Client mantingui una relació contractual amb Endesa Energía o Endesa X Way, aquesta entitat tractarà les dades per realitzar publicitat sobre productes i serveis propis que siguin similars als que tingui contractats el Client, sobre la base de l'interès legítim de l'empresa de mantenir informats els clients sobre els seus productes i serveis. Així mateix, Endesa Energía i Endesa X Way, sobre la base del seu interès legítim i com a corresponsables del tractament, tractaran les dades dels Clients per realitzar publicitat sobre ofertes energètiques paquetitzades d'Endesa afins amb el servei que ja tingués contractat el Client (per exemple, l'oferta conjunta consistent en la contractació de la tarifa elèctrica i la compra del punt de recàrrega domèstic).

Per a aquesta finalitat, Endesa Energía i Endesa X Way podran analitzar les dades personals dels Clients per tal 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 el Client tingui relació contractual o sobre ofertes energètiques paquetitzades d'Endesa, s'ajusten a les seves necessitats i preferències de consum energètic. En aquest cas, quan l'acció comercial es refereixi a ofertes energètiques paquetitzades, les entitats que prestin els serveis oferts seran corresponsables del tractament. Per elaborar aquest perfil únicament es tindrà en compte un nombre molt limitat de les dades de què disposi Endesa Energía o Endesa X Way i que consistiran en el nom i cognoms del Client, número de telèfon, adreça electrònica, adreça postal, número de document nacional d'identitat i, si escau, CUPS. La base d'aquest tractament és l'interès legítim d'Endesa d'informar i facilitar l'accés dels seus Clients a ofertes combinades que els permetin assolir 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 evitar que les campanyes i ofertes energètiques paquetitzades puguin resultar repetitives, innecessàries o molestes perquè no s'ajusten a les necessitats que pugui tenir el Client.

- Integració de les bases de dades de clients d'Endesa Energía i Endesa X Way per a la realització d'ofertes energètiques paquetitzades. Endesa Energía 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, a fi d'evitar la reiteració innecessària de les campanyes comercials. Aquestes comunicacions es faran 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 objecte d'aquesta comunicació són: nom i cognoms, producte contractat, número de telèfon, adreça electrònica, adreça postal, número de document nacional d'identitat i, si escau, CUPS.

#### 13.3.4) Tractaments que Endesa únicament durà a terme en cas que el Client presti el seu consentiment:

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

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

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

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

- Elaboració de perfils complexos. Si el Client ha atorgat el seu consentiment marcant la casella establerta expressament a l'efecte o l'ha prestat a través de mitjans telefònics, Endesa Energía o Endesa X Way tractaran les seves dades per realitzar un perfil més complex sobre les seves preferències i hàbits de consum, amb la finalitat de poder dur a terme els tractaments següents: (i) accions comercials sobre productes i serveis de tercers, (ii) per dur a terme la comunicació a tercers de les dades per a l'oferta dels seus productes i serveis, així com (iii) per realitzar publicitat sobre serveis energètics similars als contractats per part de la societat de la qual sigui Client i per a la presentació d'ofertes energètiques paquetitzades. Per 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 també es faran servir fonts estadístiques que puguin afectar el seu consum, com les relatives a la zona on resideix, la naturalesa de l'habitatge o la informació meteorològica. Les dades relacionades amb el consum es referiran a l'últim any. La realització d'aquest perfil no implicarà l'adopció de cap tipus de decisió que pugui produir efectes jurídics o afecti significativament el Client. En cas que Endesa duigués a terme aquest tipus de tractaments, es comunicaria al Client i se sol·licitaria el seu consentiment, si calgués.

- 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 a l'efecte o l'ha prestat a través de mitjans telefònics, es tractaran les seves dades personals amb la finalitat que rebí publicitat relativa a altres productes o serveis prestats per terceres empreses (relacionades amb la llar, assegurances, automoció, serveis



financers i lleure) i que es consideri que es poden ajustar a les seves necessitats. Endesa podrà tractar les dades perquè el Client rebí publicitat sobre productes i serveis prestats per terceres empreses a través de qualsevol canal de comunicació (com ara correu electrònic, SMS i trucades telefòniques).

- Comunicació de les dades a tercers per a l'oferta dels seus productes i serveis. Així mateix, sempre que el Client hagi donat el seu consentiment marcant la casella corresponent o l'hagi prestat a través de mitjans telefònics, Endesa podrà comunicar les seves dades a terceres empreses dels sectors indicats a l'apartat anterior, per tal que el Client pugui rebre per part seva publicitat sobre els seus productes i serveis. Les categories de dades que es comunicaran en aquests supòsits són: nom i cognoms, telèfon mòbil, adreça electrònica i codi postal. Les dades objecte de comunicació no inclouran en cap cas el perfil de tipus complex que Endesa Energía o Endesa X Way haguessin pogut elaborar de conformitat amb el que disposa l'apartat anterior sobre l'elaboració de perfils complexos.

- Publicitat sobre productes i serveis d'Endesa quan ja no sigui Client. Sempre que hagi atorgat el seu consentiment marcant la casella corresponent o l'hagi prestat a través 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 (com ara correu electrònic, SMS i trucades telefòniques).

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

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

- Les dades personals proporcionades durant el procés de contractació, així com les que es recopilin durant aquest procés en ocasió de la consulta als sistemes d'informació creditícia, es conservaran per a aquestes finalitats fins al moment en què es formalitzi un contracte, cas en què es passaran a tractar 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 conclougui el procés de contractació si l'interessat ho sol·licita.

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

- Les dades relacionades amb el perfil bàsic, quan no sigui necessari obtenir el consentiment per fer-ho, 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 fer una consulta o una petició o per concertar una cita amb els agents comercials d'Endesa es conservaran fins que s'hagi tramitat la consulta o petició.

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

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

Un cop transcorreguts els terminis indicats anteriorment, les dades es bloquejaran durant el període en què puguin ser necessàries per atendre reclamacions o exercir la defensa davant d'accions administratives o judicials, així com durant el temps de prescripció de les responsabilitats penals, civils, mercantils o administratives, i només es podran desbloquejar i tractar de nou per aquest motiu. Transcorregut aquest període, les dades se suprimiran definitivament.

En concret, les dades personals del Client es conservaran mentre duri la relació contractual. Finalitzat aquest període, i un cop vençut qualsevol deute o càrrega que hi pugui haver, les dades es conservaran en estat de bloqueig durant sis (6) anys, d'acord amb el termini de prescripció de l'obligació de conservar la documentació mercantil i comptable. Transcorregut aquest temps, les dades es cancel·laran definitivament.

#### **15.5. Dades personals de menors**

Endesa vetlla per l'ús adequat de les dades personals dels menors d'edat, garantint el respecte a les lleis aplicables i utilitzant les mesures raonablement adequades i, per tant, no es recopilen dades personals de menors sense el consentiment previ dels seus pares, tutors o representants legals.

#### **15.6. 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 tècniques i organitzatives raonablement necessàries per evitar l'alteració, la pèrdua, el mal ús, el tractament i accés no autoritzat o el robatori de les dades, en funció de l'estat de la tecnologia, per a tots els canals en què es puguin tractar dades de caràcter personal, la qual cosa inclou, per tant, totes les pàgines web, els serveis d'atenció telefònica i els canals presencials.

#### **15.7. Destinataris de les dades personals**

##### *15.7.1) Cessions de dades:*

Tal com s'ha indicat en descriure els diferents 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 celebració del contracte d'accés a xarxes necessari per a la prestació del servei que s'hagi contractat amb Endesa.

- A les entitats que gestionen els sistemes d'informació creditícia en els casos en què no s'hagin pagat els deutes amb Endesa, quan es compleixin els requisits establerts a la normativa aplicable.

- A terceres empreses amb les quals Endesa col·labori, relacionades amb els sectors de la llar, les assegurances, l'automoció, els serveis financers i el lleure, sempre que s'hagi donat el consentiment per fer-ho i amb la finalitat de rebre informació sobre els productes o serveis oferts per aquestes empreses. Pot consultar quines empreses formen el Grup Endesa adreçant-se a [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es).

- A les entitats de crèdit amb les quals s'hagin signat contractes de facturatge o factoring, amb la finalitat exclusiva de dur a terme aquestes operacions.

- A les Forces i Cossos de Seguretat, el Ministeri Fiscal i els Jutjats i Tribunals quan ho requereixin d'acord amb 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, i amb caràcter puntual, Endesa Energía 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 rebí innecessàriament campanyes comercials reiterades relacionades amb els seus serveis. Això serà possible sempre que el Client no s'hagi oposat a rebre publicitat de productes propis d'Endesa Energía o Endesa X Way similars als que tingui contractats, així com d'ofertes energètiques paquetitzades.

##### *15.7.2) 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 duren a terme els tractaments de dades personals necessaris per prestar als Clients els serveis contractats. Aquests tercers podran ajudar Endesa, per exemple, en la prestació de serveis relacionats amb vendes, atenció al client, recobrament, màrqueting i publicitat, i serveis professionals.

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

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 no tinguin la consideració d'estats amb un nivell equivalent de protecció de dades. En concret, Endesa ha contractat proveïdors de plena confiança ubicats als 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 tingui les mateixes garanties exigides per la normativa europea i ha adoptat les garanties adequades necessàries per garantir la protecció de les dades del Client, en particular, mitjançant la subscripció amb els proveïdors de 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, inclosa una còpia d'aquestes garanties, adreçant-se a [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es).

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

El Client podrà exercir els seus drets relatius al tractament de les seves dades personals en relació amb cadascun dels responsables del tractament.

- **Accés:** permet confirmar si Endesa tracta dades personals seves i, si és així, quines dades.
  - **Rectificació:** permet que el Client ajudi Endesa a corregir errors i modificar dades que puguin ser inexactes o incompletes.
  - **Supressió:** permet que el Client sol·liciti la supressió de les seves dades, la qual cosa suposarà que Endesa deixi de tractar-les, llevat que hi hagi l'obligació legal de conservar-les, cas en què quedaran degudament bloquejades, o prevalguin altres motius legítims per al seu tractament.
  - **Oposició:** permet que el Client sol·liciti que Endesa deixi de tractar les seves dades personals per a les finalitats sobre les quals considera que té un interès legítim per al seu tractament; per exemple, en funció de les expectatives com a Client, com passa en la realització d'ofertes de productes i serveis d'Endesa. Endesa deixarà de tractar les dades, llevat que hi hagi motius legítims imperiosos o que sigui necessari per atendre reclamacions o exercir la defensa contra accions administratives o judicials, cas en què 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 hagi formulat.
    - Quan el tractament sigui il·lícit, però el Client s'oposi a la supressió de les seves dades.
    - Quan Endesa no necessiti tractar les dades, però el Client les necessiti per a l'exercici o la defensa de reclamacions.
    - Quan el Client s'hagi oposat 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.
  - **Portabilitat:** permet que el Client rebí les seves dades personals en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica perquè pugui transmetre-les 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 havia autoritzat; per exemple, la recepció de comunicacions comercials de terceres empreses amb què col·labora Endesa.
- Per exercir aquests drets, el Client es pot posar en contacte amb Endesa per un dels canals següents:

- Correu postal, adjuntant, quan no es pugui verificar la identitat per altres mitjans, fotocòpia de l'anvers del DNI, passaport, NIE o qualsevol altre document identificatiu vigent i petició en què es concreti la sol·licitud, a l'apartat postal 1128, 41080 Sevilla, a l'atenció d'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 de l'anvers del DNI, passaport, NIE o qualsevol altre document d'identificació vigent i petició en què es concreti la sol·licitud.

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

#### **15.9. Delegat de Protecció de Dades**

Endesa, SA, l'empresa matriu del Grup Endesa, del qual Endesa Energia i Endesa X Way formen part, ha nomenat un Delegat de Protecció de Dades per a aquestes societats.

El Client es pot posar en contacte amb el Delegat de Protecció de Dades si té dubtes sobre les finalitats del tractament, sobre la legitimitat o sobre qualsevol altra qüestió relativa a les seves dades personals. El Client podrà posar de manifest davant del Delegat de Protecció de Dades qualsevol qüestió relativa al tractament de les seves dades personals a través de l'adreça postal següent: C/ Ribera del Loira, 60, 28042 Madrid, i a través de l'adreça electrònica [dpo@endesa.es](mailto:dpo@endesa.es).

#### **15.10. Canvis en la Política de protecció de dades i informació sobre els possibles tractaments de dades a través dels canals digitals.**

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

Sempre que Endesa actualitzi aquesta Política de protecció de dades, en particular, com a conseqüència de la realització de nous tractaments de dades personals, se n'informarà el Client amb el temps suficient perquè pugui fer arribar qualsevol tipus de consulta o, si escau, exercir els drets que li reconegui la normativa en vigor en aquell 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 remetent es consideraran una confirmació documental del consentiment prèviament atorgat d'acord amb el que estableix l'RDL 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.endesa.com](http://www.endesa.com), o enviant un correu electrònic a l'adreça [atencionalcliente@endesaonline.com](mailto:atencionalcliente@endesaonline.com).

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 addicional als especificats.



## **Formulari de desistiment**

Per facilitar l'exercici d'aquest dret, empleni aquest document i envii'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 ENERGÍA, S.A.U.**

