

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE SERVEIS

1.- OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte ("Contracte") és la prestació per Endesa X Servicios, S.L. ("Endesa" o "Endesa X") del servei ("Servei") indicat a les condicions particulars, contractat per a la Instal·lació ("Instal·lació") definida a la condició 2a. de la qual sou el titular ("Client") al domicili indicat a les Condicions Particulars, tot això d'acord amb les cobertures i exclusions definides a la condició 3a.

El Servei es porta a terme per Endesa en qualitat de gestor que contractarà els serveis objecte del Contracte a empreses de tercers habilitades amb la qualificació tècnica i acreditacions necessàries per prestar els serveis ("Prestador").

Els termes i condicions de la prestació i les cobertures específiques, incloses les condicions econòmiques, s'ajusten a la informació que s'ha posat a disposició vostra prèviament mitjançant un suport durador o a les pàgines web www.endesa.com i www.endesaxstore.com i que reconeixeu haver rebut en aquest acte.

Aquest Contracte està vinculat al Client i a l'adreça comunicada, de manera que el Client no el podrà utilitzar ni cedir per a instal·lació o persona diferents de les indicades en les condicions del Contracte, llevat que hi hagi autorització prèvia i expressa d'Endesa, en els termes estipulats en la condició 11a. (Cessió). A aquests efectes, el Client, per la signatura d'aquest Contracte, declara que no actua com a empresari ni professional, sinó com a consumidor final de l'Equip.

En el supòsit que el Client no sigui titular de l'habitatge en què es presti el servei descrit, el Client serà responsable d'obtenir les autoritzacions del propietari que fossin necessàries, i també s'obliga a mantenir indemne Endesa de qualsevol conseqüència patrimonial derivada de reclamacions del propietari de l'habitatge.

En cas d'haver-hi discrepàncies entre les Condicions Generals especificades al Contracte i les condicions particulars, prevaldran, en aquest ordre, les Particulars i les Generals.

2.- INSTAL·LACIÓ I CONDICIONS TÈCNiques

Vegeu les condicions específiques.

Disputabilitat: aquest Contracte es concerta sobre les circumstàncies declarades pel Client en relació amb la Instal·lació, les quals constitueixen la base per a l'acceptació del Contracte per part d'Endesa i fonamenten la validesa del Contracte. Per tant, el Client afirma que les dades aportades en relació amb la Instal·lació i amb si mateix són certes i s'obliga a comunicar a Endesa qualsevol variació que pugui produir-se en relació amb les circumstàncies reals de la Instal·lació i de si mateix.

El Client faculta i autoritza expressament el Prestador per accedir al lloc en el qual estigui situada la Instal·lació. La prestació del Servei objecte d'aquest Contracte requerirà, a més, que la Instal·lació sigui accessible. Es consideraran com a no accessibles i, per tant, no coberts, els elements, aparells i/o parts de la Instal·lació no visibles i/o no accessibles en el moment de l'actuació per interposició de mobiliari, estructura de l'habitatge o local o altres objectes, incloent-hi els equips instal·lats a l'exterior de l'habitatge o local que, per la seva ubicació, resultin inaccessibles en el moment de la revisió, o que no disposin de preses adients per fer les proves necessàries per a l'execució del Servei.

3.- COBERTURES I EXCLUSIONS

3.1.- Cobertures

Vegeu les condicions específiques.

L'assistència per part del Prestador a la Instal·lació queda condicionada a la disponibilitat de recanvis i peces a Espanya.

3.2.- Exclusions

Vegeu les condicions específiques.

4.- PREU

El Servei es contracta per un període d'un any. El Client té l'obligació de pagar a Endesa els preus que, posats prèviament a la seva disposició, integren cadascun dels serveis contractats i que figuren a les Condicions Particulars. En tot cas, el preu fixat és únic i correspon a una anualitat independentment que se'n faciliti el pagament en una sola quota o de manera fraccionada.

També aniran a càrrec del Client, amb el consegüent increment del preu, tots els costos, despeses, tributs i pagaments que siguin legalment exigibles com a conseqüència de la subscripció del Contracte (incloent-hi l'IVA o tributs equivalents autonòmics) o aquells que originin els treballs addicionals que poguessin ser autoritzats durant el transcurs de la visita o amb anterioritat a aquesta, sense que això es consideri una modificació de les condicions contractuals en els termes que s'estableixen a la condició 6a.

Qualsevol tipus de promoció, descompte i/o complement sobre el preu que Endesa ofereix al Client es limitarà a les circumstàncies específiques per a les quals es van atorgar, o a la durada que s'hi hagi establert, sense que es generi cap consolidació o dret per al Client en relació amb la conservació del preu indicat.

5.- FACTURACIÓ I PAGAMENT

El servei es contracta pel període d'un any, i per tant, el seu preu és anual. No obstant això, el servei es podrà facturar de manera fraccionada per facilitar-ne el pagament al client.

En cas de tenir contractat el subministrament energètic amb Endesa Energía, S.A.U. a la mateixa adreça de prestació, la factura del servei s'inclourà en la de subministrament i totes dues es cobraran de manera conjunta en el compte corrent indicat per al subministrament energètic. En aquest cas, la periodicitat de facturació restarà marcada pel contracte energètic que, amb caràcter general, serà bimestral. En cas de resolució del contracte energètic i continuació del contracte de servei, la facturació serà mensual.

En cas de no tenir contractat el subministrament energètic amb Endesa Energía, S.A.U., la facturació del servei serà mensual i el cobrament d'aquestes factures es farà pel compte corrent indicat pel client.

Això no obstant, en casos de facturació independent de l'energia i un cop s'hagi completat una anualitat, Endesa es reserva el dret de modificar la periodicitat de facturació mensual a anual, amb el corresponent cobrament únic no fraccionat.

En els casos en què fossin necessaris treballs addicionals no contemplats específicament a la condició 3a. (Cobertures), sempre que el Client hagi acceptat el pressupost lliurat prèviament pel prestador, l'import resultant d'aquests treballs addicionals serà facturat per Endesa al Client. El pagament de l'esmentat import s'efectuarà pel Client mitjançant targeta, o mitjançant domiciliació bancària a la factura del servei, a elecció del Client.

En cas de resolució anticipada pel Client del Servei contractat per causa diferent del desistiment o de l'assenyalada a la condició 6a. (Modificació de les condicions), i sempre que la facturació tingui periodicitat mensual/bimestral, el Client haurà d'abonar la resta de les quotes pendents del servei anual, fins a la fi del període contractat, sempre que Endesa hagi prestat el servei i/o realitzat la visita anual o biennal corresponent. En tot cas, el Client podrà continuar gaudint del Servei fins al final de l'anualitat abonada.

Les factures recolliran el detall del Servei, els preus aplicables i la resta de conceptes de facturació (inclosos els impostos).

En cas que es produïssin dues o més devolucions consecutives o alternes per impagament de les factures trameses al compte bancari comunicat, s'enviarà la factura a l'adreça (si escau, electrònica) proporcionada pel Client perquè es dugui a terme el pagament a través de qualsevol de les entitats o modalitats que s'indiquin a les diferents comunicacions d'Endesa. Així mateix, s'haurà d'identificar amb claredat a quina factura corresponen els pagaments i s'eximirà Endesa de qualsevol dany i perjudici si no es fa així. Algunes de les modalitats de pagament que es poden oferir podran estar subjectes a l'abonament per part del client de determinades despeses de gestió que es notificaran degudament amb anterioritat.

Les factures que no s'abonin en la seva totalitat dintre dels terminis previstos per causes no imputables a Endesa es consideraran deute vençut. De la mateixa manera, l'impagament de qualsevol factura generarà automàticament sobre les quantitats no satisfetes interessos de demora per a persones físiques (interès legal del diner, amb un increment de dos punts percentuals) i per a empreses/empresaris segons el que s'estableix per a aquesta situació a la Llei 3/2004 del 29 de desembre, i qualsevol altra norma d'àmbit legal que la modifiqui o desenvolupi, de manera que ambdues parts acceptaran sotmetre's a aquest text normatiu en tots els seus aspectes i obligacions, sense perjudici del que s'estableix a la resta de les Condicions Generals i/o l'Annex. Així mateix, s'informa expressament el Client que, si no compleix el termini de pagament, sempre que es compleixi

la totalitat dels requisits establerts a la normativa en matèria de protecció de dades, Endesa podrà comunicar les dades relatives a l'incompliment del pagament a un fitxer de compliment o incompliment d'obligacions dineràries.

En cas de tenir contractats altres productes i/o serveis amb Endesa i que es facin pagaments parcials, el Client podrà, d'acord amb el Codi Civil, establir el criteri d'aplicació d'aquests. Si no es fa servir aquesta facultat, un cop que s'hagin cobert els interessos i les despeses, els pagaments realitzats es podran imputar a les factures vençudes més antigues de qualsevol producte i/o servei prestat per Endesa.

Facturació electrònica: l'alta en aquest servei implicarà que el client deixarà de rebre per correu postal la seva factura (tant dels productes d'Endesa com dels de tercers facturats per aquesta), d'acord amb el que s'indica a continuació: (1) Aquest servei s'implementarà mitjançant missatges electrònics, amb la finalitat d'avisar el client de la disponibilitat de les factures per a la seva consulta, que es podran visualitzar en un format digital habilitat. (2) La factura electrònica és totalment segura. Inclou una firma digital reconeguda que garanteix l'autenticitat de l'emissor i la integritat del contingut. (3) En qualsevol cas, el Client és el responsable de comunicar a Endesa qualsevol canvi en el correu electrònic en el qual vulgui rebre aquests avisos. El fet que el Client no rebí l'avis (ja sigui per un error en el correu electrònic proporcionat o per qualsevol altre motiu) no implicarà que deixi de prestar-se el servei de facturació electrònica, una vegada que el Client s'hi hagi donat d'alta i no hagi desistit de la petició posteriorment. El client garanteix i respon, en qualsevol cas, de la veracitat, exactitud, vigència i autenticitat de les dades proporcionades.

L'alta a la facturació electrònica es realitza amb el consentiment exprés que es recull en aquest document. Té caràcter voluntari i gratuït per al Client, el qual podrà desistir-ne en qualsevol moment i tornar a la facturació en suport de paper mitjançant la presentació d'una sol·licitud a través d'algun dels altres canals d'atenció al client que s'indiquen en aquest document.

6.- MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS

Endesa podrà modificar les Condicions d'aquest Contracte prèvia comunicació al Client amb una antelació de 30 dies naturals a la data efectiva de la modificació sense perjudici de la facultat del Client per resoldre el Contracte per disconformitat i sense cap tipus de penalització. Si no es manifesta el contrari dintre del termini especificat, s'entendrà que el Client accepta les condicions a la data determinada per Endesa. No tindran la consideració de modificacions les que estiguin motivades per disposicions legals o reglamentàries de qualsevol tipus, relacionades amb les condicions de prestació i també per la interpretació judicial o administrativa d'aquestes disposicions o de les que ja existien a la data del Contracte, o l'actualització dels paràmetres d'un producte a conseqüència de l'actualització per l'IPC que es pugui traslladar al Client en la mesura aplicable.

Sense perjudici de la comunicació esmentada anteriorment, Endesa informa que reflectirà degudament a les pàgines web www.endesa.com i www.endesaxstore.com les modificacions que es poguessin dur a terme a les Condicions Generals, per tal que el Client disposi en tot moment d'una còpia actualitzada d'aquestes i també dels canvis que s'haguessin dut a terme.

Endesa aplicarà a la factura els nous preus i condicions, que seran aplicables directament al Client fins que es faci efectiva la resolució contractual.

7.- GARANTIES I RESPONSABILITATS

Si la Instal·lació sobre la qual s'ha de prestar el servei no ha estat realitzada per Endesa i encara es troba en període de garantia, qualsevol actuació que hi faci el Prestador pot cancel·lar la validesa d'aquesta garantia original davant el Servei Tècnic Oficial. El Client, en signar el Comunicat de serveis, quedarà assabentat de l'esmentada qüestió i no podrà exigir cap responsabilitat al Prestador per aquests aspectes. En canvi, en instal·lacions realitzades per Endesa, les actuacions realitzades pel Prestador per a l'execució dels serveis objecte del Contracte, no cancel·laran la validesa de la garantia.

No obstant això, el Prestador oferirà una garantia de sis mesos per les reparacions que hagi fet (el Prestador hi aporta les peces, el material i la mà d'obra), llevat que es disposi normativament d'un termini superior. La garantia comença a partir de la finalització dels treballs realitzats, s'entén com a total pel que fa a la reparació efectuada i inclourà les despeses de desplaçament, les peces i la mà d'obra. Les actuacions a la Instal·lació fetes per persones alienes al Prestador i els danys causats per aquestes persones anul·len la garantia de reparació, així com qualsevol responsabilitat del Prestador i/o Endesa. De la mateixa manera, no seran causa de responsabilitat: a) les fallades preexistents a la Instal·lació; b) les fallades produïdes en la Instal·lació com a conseqüència d'un maneig incorrecte per part del client o d'un tercer; c) les avaries i els danys produïts per causa de força major o cas fortuït; d) els danys ocasionats pels elements ocults i, expressament, els ocasionats per un manteniment inadequat; i) el desgast normal de la Instal·lació; f) si no fos possible complir les obligacions per causes derivades de la mateixa Instal·lació i/o alienes, en tot cas, a Endesa i/o al Prestador.

8.- SUSPENSÍO DEL SERVEI

Endesa, amb les excepcions que puguin establir-se per llei, podrà suspendre el Servei pels motius següents: a) en casos de força major; b) per incompliment d'alguna de les obligacions que dimanen d'aquest Contracte; c) quan sigui imprescindible temporalment per al manteniment, la reparació d'instal·lacions o la millora del servei, o per raons de seguretat de persones o béns; d) quan el Servei es faci servir d'una manera o amb finalitats o usos diferents dels que s'estableixen en aquest Contracte; e) per resolució contractual.

9.- RESOLUCIÓ

Són causes de resolució, amb independència de les especificades a la legislació: a) l'incompliment de qualsevol obligació que dimani del Contracte; b) en cas de no acceptació, per part del Client, de la modificació de les Condicions per part d'Endesa d'acord amb els termes establerts a la condició 6a.; i c) sempre que tingui la consideració de "consumidor" (art. 3 de l'RD legislatiu 1/2007), el Client podrà desistir sense cap mena de cost en un termini de 14 dies naturals a partir de la celebració del Contracte, per a la qual cosa es proporciona en aquest acte la informació i l'esborrany a aquest efecte.

A més, Endesa podrà resoldre unilateralment el Contracte des del moment en què hagi tingut coneixement de la inexactitud, reserva, omissió o 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 unilateralment el Contracte: (1) si detectés que les Instal·lacions del Client incompleixen el que estableix la normativa legal i tècnica aplicable o en el cas que, si es detecta un problema que afecti la seguretat de persones i/o coses, el Client no procedís a l'adequació de l'esmentada Instal·lació en un termini de dos mesos des de la notificació en el moment de la visita de revisió/diagnòstic; i (2) en cas que Endesa no pugui garantir la prestació del servei per causes que li són alienes com ara, per exemple, agressions al personal tècnic d'Endesa o condicions deficientes de salubritat de l'habitatge.

10.- DURADA, ENTRADA EN VIGOR I INICI DEL SERVEI

El Servei contractat amb Endesa tindrà una durada d'1 any a partir de l'inici del servei, el qual es prorrogarà automàticament per períodes anuals si no es produeix una comunicació fefaent entre les parts amb 1 mes d'antelació a la data de venciment i llevat d'allò que es disposa a la condició 9a. L'efectivitat i l'entrada en vigor del Contracte restaran condicionades en cas de discrepància o incorrecció de les dades proporcionades, deute pendent o inclusió en registres de morositat.

No obstant les disposicions del paràgraf anterior, el Client podrà donar per acabat el Servei contractat en compliment de l'apartat b) de la condició 9a. d'aquest document.

11.- CESSIÓ.

Endesa podrà cedir aquest Contracte i els seus drets i obligacions a qualsevol empresa, i serà suficient a aquest efecte la realització de la corresponent comunicació al client. El Client, sempre que estigui al corrent del pagament, podrà traspasar el seu contracte a un altre consumidor perquè en faci ús en idèntiques condicions. El traspàs del contracte o la subrogació dels drets i les obligacions del contracte requerirà la presentació prèvia per escrit de la sol·licitud de canvi de titularitat amb la firma conjunta del nou Client.

12.- LEGISLACIÓ I JURISDICCIO

Aquest Contracte es regirà i s'interpretarà d'acord amb la llei espanyola aplicable en cada moment.

En cas que es produeixi qualsevol discrepància o controvèrsia de resultes de la interpretació, aplicació o execució d'aquest Contracte, se sotmetrà a la jurisdicció dels jutjats i tribunals corresponents al lloc de la instal·lació de la qual és titular i en la qual es presta el Servei. Els consumidors definits d'acord amb l'art. 3 de l'RD legislatiu 1/2007 podran acudir a les entitats de resolució extrajudicial de conflictes en matèria de consum definides a l'adreça www.endesaclientes.com i en els assumptes als quals s'hagi sotmès Endesa. Així mateix, i per a contractes celebrats en línia de conformitat amb el Dret europeu, hi ha la plataforma de revisió de litigis en línia de la Comissió Europea, accessible a través de l'URL següent: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

13.- PROTECCIÓ DE DADES

13.1.- Responsable del tractament

Endesa X Servicios S.L. ("Endesa X") amb CIF B01788041 i Endesa Energía, S.A.U. ("Endesa Energía") amb CIF A81948077, totes dues amb domicili social a: C/ Ribera del Loira, 60, 28042-Madrid, i denominades conjuntament "Endesa", tractaran les dades personals del Client en qualitat de Corresponsables del tractament, excepte per a aquells tractaments que s'hagin de dur a terme per complir les condicions o serveis particulars d'un producte o servei concret contractat amb una d'elles, cas en què seran considerades independentment Responsables del tractament. Endesa Energía i Endesa X han arribat a un acord de corresponsabilitat els aspectes essencials del qual es posen a disposició dels interessats que ho sol·licitin de conformitat amb allò previst a l'article 26 del Reglament 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades ("RGPD").

13.2.- Finalitat del tractament de dades personals

a) Gestionar els productes i serveis contractats amb Endesa

Les dades del Client es tractaran amb la finalitat de gestionar la prestació dels serveis o productes contractats en l'àmbit de l'activitat energètica. Si qualsevol d'aquests productes o serveis comporta el pagament ajornat o la prestació d'un servei de facturació periòdica, Endesa, amb ple compliment de la normativa vigent, podrà consultar, abans de la contractació, els fitxers de solvència patrimonial i de crèdit que es considerin convenients per tal d'avaluar la solvència econòmica del Client. El resultat d'aquesta consulta podria, si escau, condicionar l'entrada en vigor del Contracte. Així mateix, en cas d'impagament, Endesa Energía podrà comunicar les seves dades a aquests fitxers, tot complint sempre les garanties que atorga la legislació vigent.

A més, per tal de poder prestar el millor servei possible, les dades del Client es podran utilitzar per atendre consultes i peticions per tots els canals d'atenció, realitzar comunicacions informatives i enquestes sobre la qualitat del servei o l'índex de satisfacció amb l'atenció prestada, acreditar-lo en els processos de contractació que iniciï, facturar el servei contractat o prestar serveis d'assessorament energètic.

b) Complir amb les obligacions legals imposades

Endesa podrà tractar les dades personals del Client per donar compliment a qualsevol obligació legal que li pertoqui.

c) Realitzar comunicacions comercials sobre productes i serveis en interès del Client.

També es podran realitzar altres tractaments de les seves dades personals sobre la base del interès legítim d'Endesa i als quals podrà oposar-se. Així, sempre que el Client no s'hi oposi per mitjà de les vies descrites a l'apartat 6, podrà rebre informació sobre productes o serveis relacionats amb l'àmbit de l'activitat energètica o sobre ofertes energètiques dels paquets, afins amb el servei que ja tingüés contractat i que millor s'ajustin a les seves necessitats de consum energètic o que, si escau, li permetin obtenir millores en la seva factura com a resultat de la contractació conjunta (o, fins i tot, en el servei ja contractat) del subministrament de llum o gas i un servei de valor afegit, cosa que comportarà la comunicació puntual de dades entre Endesa X i Endesa Energía per garantir que les campanyes que es realitzin no siguin repetitives, innecessàries o molestes. En tot cas, la comunicació íntegra de les seves dades només es durà a terme si ens ha donat el seu consentiment.

Per a això, prèviament es podran analitzar les seves dades personals per elaborar un perfil molt bàsic que permeti que aquestes comunicacions comercials s'ajustin al màxim a les seves necessitats i preferències de consum energètic. En aquesta anàlisi, es tindran en compte les seves dades demogràfiques i dades sobre altres productes d'Endesa que hagi contractat. En qualsevol cas, el Client podrà oposar-se tant a la recepció de comunicacions comercials d'aquest tipus, com a la comunicació puntual de les seves dades entre Endesa Energía i Endesa X, en qualsevol moment, si bé en aquest cas no podrà beneficiar-se de les ofertes energètiques dels paquets, tot exercint el seu dret d'oposició a través dels canals indicats a l'apartat 6. En tot cas, el Client només podrà rebre aquest tipus de comunicacions mentre continuï sent client d'Endesa, llevat que hi doni la seva autorització amb posterioritat.

Sense perjudici de l'anterior, qualsevol elaboració de perfil complexa, inclosos els supòsits previstos a l'article 22 de l'RGPD, restarà subjecta a la prèvia obtenció del consentiment explícit, informat, lliure i inequívoc del Client.

Finalment, per als casos en què el Client hagi donat el seu consentiment també podrà rebre, per qualsevol canal de comunicació (inclosos, entre d'altres, el correu electrònic, l'SMS i les trucades telefòniques), informació sobre altres productes o serveis d'altres empreses amb les quals col·laborem i que puguin ser del seu interès, relacionats amb energia, llar, assegurances, automoció, serveis financers i oci. D'altra banda, les dades del Client únicament se cediran íntegrament a altres empreses del grup al qual pertany Endesa, o a empreses de tercers relacionades amb els sectors anteriors, si el Client hi ha donat el seu consentiment exprés. En tot cas, el Client pot retirar el seu consentiment en qualsevol moment per mitjà de les vies descrites a l'apartat 6.

13.3.- Legitimació per al tractament i la cessió de dades personals

La base legal per al desenvolupament de les finalitats incloses a l'apartat anterior són les següents:

a) Execució del contracte

La base de legitimació per gestionar els productes i serveis que el client tingui contractat amb Endesa és l'execució del contracte. El fet de negar-se a proporcionar les dades personals sol·licitades o de proporcionar dades inexactes o incompletes podria impossibilitar la prestació adequada dels serveis contractats. En aquest sentit, el Client és el responsable de la veracitat de les dades proporcionades, així com de comunicar a Endesa qualsevol modificació que s'hi produeixi.

b) Compliment d'obligacions legals

En aquells casos en què sigui necessari tractar les dades per complir amb obligacions legals de qualsevol tipus, la base legal que legitima aquest tractament serà, precisament, el compliment d'aquestes obligacions legals.

c) Consentiment

Els tractaments que es realitzen amb la finalitat de remetre comunicacions comercials sobre productes o serveis d'altres empreses amb les quals col·laborem, relacionats amb energia, llar, assegurances, automoció, serveis financers i oci, així com la cessió de les dades del client a aquestes empreses, incloses altres empreses del grup al qual pertany Endesa, tenen com a base legal el consentiment que el client hi pugui haver prestat. De la mateixa manera, qualsevol comunicació comercial adreçada a consumidors que no siguin clients d'Endesa resta subjecta a l'obtenció prèvia del consentiment exprés.

Així mateix, qualsevol elaboració de perfil complexa, inclosos els supòsits previstos a l'article 22 de l'RGPD, restarà subjecta a la prèvia obtenció del consentiment explícit del Client. Per això, mentre no retiri el consentiment, és possible que es continuïn realitzant comunicacions d'aquest tipus o que les dades puguin continuar sota el control d'aquestes empreses amb les quals col·laborem.

L'ús dels serveis que ofereix Endesa mai quedarà supeditat a que el Client doni els consentiments sol·licitats i, en cas que s'hagin donat, té dret a retirar-los en qualsevol moment sense que això tingui cap mena de conseqüència en els serveis o productes que hagi contractat o dels quals sigui beneficiari.

d) Interès legítim

Els tractaments que es realitzen amb la finalitat d'oferir-li informació sobre productes o serveis relacionats amb l'àmbit de l'activitat energètica o sobre ofertes energètiques dels paquets, afins amb el servei que ja tingui contractat i que millor s'ajustin a les seves necessitats de consum energètic o que, si escau, li permetin obtenir millores a la factura com a resultat de la contractació conjunta (o, fins i tot, beneficis en el servei ja contractat) del subministrament de llum o gas i un servei de valor afegit (incloses les comunicacions puntuals de dades que es puguin dur a terme, únicament i exclusiva, entre Endesa X i Endesa Energía per garantir l'eficàcia d'aquestes campanyes) es duen a terme sobre la base de l'"interès legítim" d'Endesa. Per aquest motiu, el Client podrà oposar-s'hi en qualsevol moment exercint el seu dret d'oposició a través dels canals indicats a l'apartat 6. La realització de comunicacions de dades a entitats de crèdit amb la finalitat exclusiva de realitzar operacions de facturació (bestreta parcial o total de crèdits cedits a entitats financeres) tindrà com a base legal l'interès legítim d'Endesa de comptar amb un model de gestió empresarial eficient. També sobre la base de l'interès legítim, podran comunicar-se les dades entre Endesa Energía i Endesa X amb fins administratius, o per promoure la bona gestió de la relació comercial amb els clients.

13.4.- Període de conservació de les dades personals

Les dades personals dels clients es conserven mentre es necessiti per prestar els serveis establerts en la relació contractual. En el moment en què ja no siguin necessàries per a aquesta finalitat, les dades es bloquejaran durant el període que calgui per a l'exercici o la defensa davant accions administratives o judicials, i només es podran desbloquejar i tornar a tractar per aquesta raó. Un cop transcorregut aquest període, les dades es cancel·laran de manera definitiva.

En aquells casos en què l'interessat va prestar el seu consentiment exprés per rebre ofertes personalitzades en l'àmbit de l'activitat energètica que poguessin ser del seu interès, quan no sigui client d'Endesa les seves dades es conservaran mentre no retiri el consentiment prestat a través dels canals indicats a l'apartat 6.

13.5. Destinataris de les dades personals

a) Accés per part de tercers per a la prestació del servei contractat

També podran tenir accés a les dades personals els proveïdors de serveis que Endesa contracti o pugui contractar i que tinguin la condició d'encarregat del tractament, cas en què no caldrà l'autorització del Client. Pot ser que alguns d'aquests encarregats del tractament es trobin fora de l'Espai Econòmic Europeu. En particular, podran accedir a les seves dades els proveïdors de l'Índia, Colòmbia, Perú i Estats Units. Endesa té autorització legal per dur a terme aquest tipus de transferències, ja que n'ha estat autoritzada pel director de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

b) Cessió puntual de dades entre Endesa Energía i Endesa X

Sense perjudici de l'anterior, i sempre que el Client no s'hi oposi, podran realitzar-se comunicacions puntuals de les seves dades entre Endesa X i Endesa Energía sobre la base de l'interès legítim d'Endesa, a fi de garantir que les campanyes comercials que es duguin a terme, per mitjans no electrònics, no resultin repetitives, innecessàries o molestes.

També es podran realitzar comunicacions entre aquestes societats amb fins administratius interns o per promoure la correcta atenció comercial dels clients.

c) Cessió de dades a tercers

Adicionalment, es podrà sol·licitar el consentiment del Client per cedir les seves dades, per a la qual cosa se li haurà de proporcionar prèviament suficient informació. D'aquesta manera, sempre que hi doni específicament el seu consentiment, les seves dades es podran compartir amb empreses del grup al qual pertany Endesa o amb empreses de tercers relacionades amb energia, llar, assegurances, automoció, serveis financers i lleure, amb l'objectiu que puguin posar-s'hi en contacte per informar-lo sobre els productes i serveis que comercialitzen aquestes empreses.

d) Comunicació d'informació a sistemes d'informació creditícia

Sobre la base de l'interès legítim, les dades personals del Client també es podran comunicar a entitats de crèdit amb les garanties necessàries i amb l'exclusiva finalitat de realitzar operacions de facturatge (bestreta parcial o total de crèdits cedits a entitats financeres), així com als fitxers de solvència patrimonial en els casos d'impagament d'un servei de facturació periòdica contractat amb Endesa.

e) Realització d'operacions de facturatge

Podran realitzar-se comunicacions de dades a entitats de crèdit amb l'exclusiva finalitat de realitzar operacions de facturatge, a fi que Endesa pugui comptar amb un model de gestió empresarial eficient. Aquests tractaments es realitzaran sota les més estrictes mesures de seguretat i sobre la base de l'interès legítim d'Endesa de poder obtenir finançament per desenvolupar la seva activitat comercial.

f) Compliment d'una obligació legal

Les dades personals del Client es podran cedir a administracions, autoritats i organismes públics, incloent-hi els jutjats i tribunals, quan ho requereixi la normativa aplicable.

13.6.- Drets dels usuaris en relació amb el tractament de les seves dades personals

El Client podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, limitació del tractament i portabilitat de les dades en els casos i en la mesura que estableixin les normes aplicables en cada moment. També té dret a revocar el consentiment, si l'ha donat, i a oposar-se a rebre comunicacions comercials.

Per exercir aquests drets, podrà contactar amb Endesa mitjançant qualsevol dels canals següents:

- Correu postal, adjuntant una fotocòpia del DNI, passaport o qualsevol altre document identificador i una petició que especifiqui la sol·licitud a "Apartado postal 1128, 41080 - Sevilla, At. Endesa Operaciones y Servicios Comerciales".

- Correu electrònic, a l'adreça solicitudeslodpd@endesa.es amb les següents dades: nom i cognoms de la persona interessada, domicili per a les notificacions, fotocòpia del DNI, passaport o qualsevol altre document identificador, i petició que especifiqui la sol·licitud.

Així mateix, el Client té dret a presentar una reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

13.7.- Origen de les dades

Les dades personals tractades per Endesa són les que ha proporcionat el Client per a la contractació dels serveis als quals es fa referència en aquest contracte. De vegades, aquestes dades es poden enriquir amb fonts d'informació específica sobre el mercat energètic espanyol.

13.8.- Delegat de protecció de dades

El Client pot posar-se en contacte amb el Delegat de protecció de dades si té qualsevol dubte en relació amb les finalitats del tractament de les seves dades personals o sobre la seva legitimitat.

Endesa S.A., companyia matriu del Grup Endesa del qual són part Endesa Energía i Endesa X, ha designat un Delegat de protecció de dades per a aquestes societats, davant el qual el Client podrà plantejar qualsevol qüestió referent al tractament de les seves dades personals, i que té les dades de contacte següents: adreça postal C/ Ribera del Loira 60, 28042, Madrid, i el correu electrònic dpc@endesa.es.

14.- 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 les ofertes de productes i serveis, incloent-hi la validesa i l'eficàcia de les notificacions que Endesa pugui fer al Client a aquest efecte, es podran fer per correu ordinari, mitjans telefònics, electrònics o telemàtics (incloent-hi SMS i/o sistemes de codis concrets d'identificació o de claus específiques de seguretat que Endesa pugui proporcionar a aquest efecte) o mitjançant qualsevol altre suport durador que garanteixi la comunicació. En els casos en els quals es pugui exigir per una normativa específica, aquest consentiment també s'estendrà a les possibles visites a domicili, concertades o no, que pugui fer el personal de la xarxa comercial d'Endesa, degudament identificat.

En cas de contractació telefònica o electrònica del Servei indicat a les Condicions Particulars o l'Annex, sempre que el Client s'hagi posat en contacte amb Endesa, quan es dugui a terme el registre o enregistrament per part d'Endesa, aquestes Condicions Generals, Particulars i Annexos que constitueixen el Contracte i que s'envien tindran la consideració de confirmació documental del consentiment atorgat prèviament, d'acord amb les disposicions de l'RD legislatiu 1/2007. A aquest efecte, el Contracte es considerarà perfeccionat des del moment que es registri o enregistri el consentiment

sense necessitat de validar-lo amb la signatura del Client. En cas que sigui Endesa qui es posi en contacte amb el Client, la contractació es considerarà perfeccionada quan el Client hagi acceptat l'oferta amb la seva firma o amb l'enviament de la seva conformitat per escrit a través dels mitjans establerts (paper, correu electrònic, fax o SMS). Tot això, sense perjudici del dret de desistiment que assisteix al Client.

Ambdues parts acorden dotar d'eficàcia jurídica i plena validesa el consentiment i l'acceptació expressades pel Client a través dels mitjans citats prèviament, així com allò que hagi expressat mitjançant les claus i/o els codis proporcionats per Endesa d'acord amb els termes que en defineixen l'ús, de manera que permetin la identificació personal del Client.

Endesa no assumirà cap responsabilitat per l'actuació dels operadors dels mitjans de comunicació (telèfon, correu, Internet, etc.) aliens a aquesta companyia que facin servir els Clients, ni tampoc pels danys i perjudicis que poguessin derivar-se del fet de no rebre o de rebre amb retard les comunicacions per una causa imputable exclusivament als operadors esmentats anteriorment i en el cas de les causes que no permetin un control directe per part d'Endesa (com ara la presència de virus informàtics als seus equips o el compromís de les claus i els elements identificadors i de seguretat).

15.- INFORMACIÓ I/O RECLAMACIONS

El Client podrà sol·licitar informació, fer les reclamacions que consideri pertinents en relació amb aquest Contracte i confirmar la contractació mitjançant qualsevol dels canals d'atenció d'Endesa: telèfon gratuït d'atenció al client 800 76 09 09, l'adreça www.endesa.com, o a qualsevol de les nostres oficines comercials o punts de servei Endesa, que es poden consultar en qualsevol moment través dels canals esmentats.

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

16.- INFORMACIÓ DE DRET DE DESISTIMENT (NO EMPRESAS)

Com a consumidor (art. 3 de l'RD legislatiu 1/2007), teniu dret a desistir d'aquest contracte en un termini de 14 dies naturals sense necessitat de justificació i a partir de la data de celebració del contracte. Per exercir aquest dret, haureu de notificar-nos a l'adreça que s'indica més avall la vostra decisió de desistir del contracte mitjançant una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal, fax o correu electrònic).

Podreu fer servir el model de formulari de desistiment que trobareu a continuació. No obstant això, el seu ús no és obligatori.

Per complir el termini de desistiment, n'hi ha prou que la comunicació relativa a l'exercici per part vostra d'aquest dret s'envii abans que venci el termini corresponent.

Conseqüències del desistiment: en cas de desistiment per part vostra, us tornarem tots els pagaments que hàgim rebut de vós, incloent-hi les despeses d'entrega (exceptuant les despeses addicionals derivades de l'elecció per part vostra d'una modalitat d'entrega diferent de la modalitat d'entrega ordinària menys costosa que oferim) sense cap demora indeguda i, en tot cas, a tot tardar 14 dies naturals a partir de la data en la qual se'ns informi de la vostra decisió de desistir d'aquest contracte. Procedirem a realitzar el reembossament mitjançant el mateix mètode de pagament que va fer servir per a la transacció inicial, llevat que hàgiu disposat expressament una altra cosa; en qualsevol cas, no incorrereu en cap despesa com a conseqüència del reembossament. Podrem retenir el reembossament fins que hàgim rebut els béns o fins que vós hàgiu presentat una prova de la seva devolució, segons la condició que es compleixi primer.

En cas que hàgiu rebut els béns, ens els haureu de tornar o haureu d'entregar-los directament a l'adreça indicada anteriorment, sense cap demora indeguda i, en tot cas, a tot tardar en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en la qual ens comuniquem la vostra decisió de desistiment del contracte. El termini es considerarà finalitzat si dueu a terme la devolució dels béns abans de la fi del termini. A aquest efecte, haureu d'assumir el cost directe de la devolució dels béns, de manera que, en cas de contractació a distància, haureu d'assumir el cost directe de la devolució dels béns. Es calcula que aquest cost puja, com a màxim, a aproximadament l'import del valor del bé, del qual ja us han informat.

Finalment, si la prestació de serveis s'esdevé durant el període de desistiment, ens haureu d'abonar un import proporcional a la part ja prestada del servei en el moment en què ens hàgiu comunicat el desistiment, en relació amb l'objecte total del Contracte.

Formulari de desistiment

Per facilitar-ne l'exercici, empleneu aquest document i envieu-nos-el per correu postal a Endesa X Servicios, S.L. Apartat 818 - 08080 Barcelona

Producte	
Número de contracte	
Nom i cognoms	
NIF	
Correu electrònic	
Telèfon	
Data	
Signatura	

Daniel Ortiz Noval – Director B2C Iberia



Endesa X Servicios, S.L.

CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS

1.- INSTAL·LACIÓ I CONDICIONS TÈCNiques

Protecció Llum 360, OKLlum Assist y OKLlum Confort: La instal·lació coberta és la instal·lació elèctrica ("Instal·lació elèctrica") d'ús domèstic del Client, de conformitat amb les definicions següents: Instal·lació elèctrica: instal·lació interior individual d'electricitat que dona servei a un sol habitatge o local i que funciona amb una potència elèctrica contractada (a) inferior o igual a 25 kW. La instal·lació haurà d'estar connectada a la xarxa de distribució elèctrica i dotada d'un comptador/equip de mesurament individual i d'interruptor de control de potència (ICP) d'acord amb la potència contractada. Queden exclosos el comptador elèctric, derivació individual i els trams de la instal·lació elèctrica que discorren per zones comunitàries.

OKLlum Confort: La instal·lació coberta és la instal·lació de climatització ("Instal·lació de climatització") d'ús domèstic del Client, de conformitat amb la definició següent: Instal·lació d'aire condicionat, de potència inferior a 25 kW tèrmics, que doni servei a l'habitatge del client objecte d'aquest Contracte amb les especificacions següents: unitats interiors i exteriors dels sistemes de climatització individual d'expansió directa.

OKLlum Negocis y OKLlum Negocis Aire: La instal·lació coberta és la instal·lació elèctrica ("Instal·lació elèctrica") del negoci (local o oficina) on el Client desenvolupa la seva activitat comercial, de conformitat amb les definicions següents: Instal·lació elèctrica: instal·lació interior individual d'electricitat que dona servei a un sol habitatge o local i que funcioni amb una potència elèctrica contractada (a) inferior o igual a 50 kW; la instal·lació haurà d'estar connectada a la xarxa de distribució elèctrica i dotada d'un comptador/equip de mesurament individual i d'interruptor de control de potència (ICP) d'acord amb la potència contractada. Queden exclosos el comptador elèctric, la derivació individual i els trams de la instal·lació elèctrica que discorren per zones comunitàries.

OKLlum Negocis Aire: La instal·lació coberta és la instal·lació de climatització ("Instal·lació de climatització") del negoci (local o oficina) on el Client desenvolupa la seva activitat comercial, de conformitat amb la definició següent: Instal·lació d'aire condicionat, de potència inferior a 25 kW tèrmics, que doni servei a l'oficina o local del client objecte d'aquest Contracte, amb les especificacions següents: instal·lació individual de climatització per sistemes d'aire d'expansió directa tot aire, tant partits com compactes.

Protecció Gas 360: La instal·lació coberta (en endavant la "Instal·lació") és d'ús domèstic del Client i comprèn únicament la instal·lació individual de gas. No s'hi inclouen i per tant no queden coberts: 1) el sistema de calefacció (inclosa la caldera, el circuit hidràulic i els radiadors), 2) la caldera i/o l'escalfador d'aigua calenta sanitària, 3) els gasodomèstics, 4) el comptador de gas, 5) el regulador ni els trams de la instal·lació de gas que discorren per zones comunitàries. 6) les instal·lacions comunitàries que donin servei a més d'un habitatge.

OKGas: La instal·lació coberta (en endavant la "Instal·lació") és d'ús domèstic del Client i comprèn la instal·lació individual de gas, el sistema de calefacció (inclosa la caldera, el circuit hidràulic i els radiadors) i la caldera i/o l'escalfador d'aigua calenta sanitària. Queden exclosos el comptador de gas, el regulador i els trams de la instal·lació de gas que discorren per zones comunitàries. Queden excloses les instal·lacions comunitàries que donin servei a més d'un habitatge i els gasodomèstics. A aquests efectes, la caldera i/o l'escalfador hauran d'estar connectats a una escamesa individual de gas natural canalitzat.

OKGas Escalfador: La instal·lació coberta (en endavant la "Instal·lació") és d'ús domèstic del Client i comprèn la instal·lació individual de gas i l'escalfador d'aigua calenta sanitària. Queden exclosos el comptador de gas, el regulador i els trams de la instal·lació de gas que discorren per zones comunitàries. Queden excloses les instal·lacions comunitàries que donin servei a més d'un habitatge i els gasodomèstics. A aquests efectes, l'escalfador haurà d'estar connectat a una escamesa individual de gas natural canalitzat.

Protecció Llar Energia: S'entén que l'assessorament que cobreix és per a l'habitatge de l'adreça especificada a les Condicions Particulars del Contracte.

2.- COBERTURES

Aplicables a tots els serveis excepte Protecció Llar Energia:

a) Assistència telefònica 24 hores i 365 dies l'any.

b) La data de prestació del Servei es fixarà d'acord amb la programació del Prestador. El dia i l'hora s'acordaran entre el Client i el Prestador.

Protecció Llum 360:

c) Reparació de defectes de funcionament ("Avaries") de la Instal·lació o instal·lacions. Inclou:

- Reparació urgent d'Avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. Es consideren reparacions d'avaries urgents aquelles que són necessàries per restablir el subministrament a l'habitatge o local, sempre que l'origen de l'avaria estigui situat a les instal·lacions del Client, i també les que afectin les preses de corrent del frigorífic (nevera i/o congelador). 2) Reparació no urgent d'Avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 48 hores laborables (de dilluns a divendres no festius de 08:00 a 20:00 hores), per a les avaries no considerades com a urgents en el punt anterior. 3) Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria. No obstant això, en cas d'una reparació cursada i tractada erròniament com a urgent per no haver estat facilitada una informació veraç per part del Client (visita fallida), aquest darrer abonarà directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament ni de les 3 hores de mà d'obra gratuïtes. 4) Màxim d'ús de 2 assistències anuals (urgents i/o no urgents).

OKLlum Assist y OKLlum Confort:

c) Reparació de defectes de funcionament ("Avaries") de la Instal·lació o Instal·lacions. Inclou:

- Reparació urgent d'Avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. Es consideren reparacions d'avaries urgents aquelles que són necessàries per restablir el subministrament a l'habitatge o local, sempre que l'origen de l'avaria estigui situat a les instal·lacions del Client, i també les que afectin les preses de corrent del frigorífic (nevera i/o congelador). 2) Reparació no urgent d'Avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 48 hores laborables (de dilluns a divendres no festius de 08:00 a 20:00 hores), per a les avaries no considerades com a urgents en el punt anterior. A més, es disposa d'una cobertura de "manetes elèctric" (instal·lació i col·locació de làmpades i aplics a parets i sostres, substitució de mecanismes, interruptors i endolls de llum, substitució de bombetes o llums halògens, substitució de timbres i instal·lació de llums halògens a cels rasos de guix (no inclou el muntatge de làmpades, aplics i lluminàries previ a la instal·lació al cel ras o paret) amb un límit d'utilització de 2 assistències anuals de tres hores de mà d'obra gratuïtes cadascuna. 3) Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria. No obstant això, en cas d'una reparació cursada i tractada erròniament com a urgent per no haver estat facilitada una informació veraç per part del Client (visita fallida), aquest darrer abonarà directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament ni de les 3 hores de mà d'obra gratuïtes.

d) Servei d'assistència per a electrodomèstics (gamma blanca). Inclou: i) una reparació o diagnòstic anual; ii) desplaçament i mà d'obra necessària per a les feines de reparació o de diagnòstic dels electrodomèstics següents (gamma blanca): rentadores, assecadores, frigorífics, congeladors, campanes extractores, rentavaixelles, vitroceràmiques, cuines elèctriques i forns elèctrics; iii) en cas de reparació, no s'inclou el cost de les peces; iv) en el servei de diagnòstic no es realitza la reparació de l'electrodomèstic.

e) Servei d'assistència de termos elèctric, inclou: i) una reparació o diagnòstic anual, ii) desplaçament i un màxim de 3 hores de mà d'obra gratuïtes per als treballs de reparació o diagnòstic del termos elèctric, iii) en cas de reparació, no s'inclou el cost de les peces, iv) en el servei de diagnòstic no es realitza la reparació de l'electrodomèstic.

OKLlum Confort:

f) Realització, per part d'un Prestador qualificat i degudament acreditat, d'una revisió anual de la Instal·lació de climatització, per a la realització de les operacions pertinents de revisió, verificació i control necessàries, amb les particularitats següents:

- Unitat interior de l'equip: la revisió anual consistirà en la neteja dels filtres, la neteja de les bateries, la lectura de la temperatura d'impulsió en mode fred i calor, la lectura de la temperatura de retorn en mode fred i calor, la comprovació de l'estat de les connexions elèctriques i del serratge dels borns elèctrics, el mesurament del consum elèctric mitjançant la pinça amperimètrica, la verificació d'absència de sorolls externs, la comprovació del funcionament dels termòstats i elements de comandament, i la comprovació del desguàs i la safata de recollida de condensats.

- Unitat exterior de l'equip: la revisió anual consistirà en la neteja de la bateria condensadora, en cas que s'observin anomalies, verificació d'absència de fuites en circuits frigorífics mitjançant la lectura de manòmetres, comprovació d'estat d'aïllament tèrmic, comprovació del desguàs i la safata de recollida de condensats, comprovació de l'estat de les connexions elèctriques i serratge dels borns elèctrics, verificació d'absència de sorolls estranys i/o vibracions, comprovació de l'estat d'elements antivibradors, comprovació del sistema d'ancoratge de la unitat exterior.

- L'operativa particular que caldrà realitzar durant la revisió serà l'establerta per Endesa o el Prestador en el moment de fer la revisió.
- La data de prestació del Servei es fixarà d'acord amb la programació del Prestador. El dia i l'hora s'acordaran entre el Client i el Prestador.

OKLlum Negocis y OKLlum Negocis Aire:

c) Realització, per part d'un Prestador qualificat i degudament acreditat, d'una revisió biennal de la Instal·lació elèctrica. L'operativa particular que caldrà realitzar durant la revisió serà l'establerta per Endesa o el Prestador en el moment de fer la revisió.

d) Reparació de defectes de funcionament ("Avaries") de la Instal·lació o instal·lacions. Inclou: 1) Reparació urgent d'Avaries de la Instal·lació elèctrica en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. Es consideren reparacions d'avaries urgents aquelles que són necessàries per restablir el subministrament a l'habitatge o local, sempre que l'origen de l'avaria estigui situat en la instal·lació interior elèctrica del Client, i també les que afectin les preses de corrent dels equips frigorífics, o la presa de corrent de màquina registradora. 2) Reparació no urgent d'Avaries de la Instal·lació interior elèctrica en un termini màxim de 48 hores laborables (de dilluns a divendres no festius de 08:00 a 20.00 hores), per a les avaries no considerades com a urgents en el punt anterior. 3) Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria.

e) Per a reparacions que necessitin peces i/o més de 3 hores de mà d'obra, l'elaboració d'un pressupost previ sense compromís per a la correcció de l'avaria. Aquest pressupost contemplarà el cost de peces i l'excés de mà d'obra que, en cas d'acceptació, el client haurà d'abonar a l'hora d'acceptar el pressupost, segons el mitjà que s'hagi triat.

L'assistència per part del Prestador a la Instal·lació o Instal·lacions queda condicionada a la disponibilitat de recanvis i peces a Espanya.

f) Assistència servei manetes elèctric. 2 assistències anuals per a la realització dels treballs següents: substitució d'interruptors i endolls en paret, substitució de lluminàries (bombetes, halògens, etc.) tant en interior de local, com en rètol lluminós de façana, sempre que no sigui necessari desmuntar el rètol; substitució d'aparells autònoms i cablejat (en cas necessari) d'enllumenat d'emergència; substitució d'aparellatge del quadre de comandament i protecció (IGA, diferencial, petits interruptors automàtics); substitució de timbres; instal·lació d'halògens i cablejat en cels rasos de guix; instal·lació de làmpades i aplics en paret i sostres (no s'hi inclou el muntatge de làmpades, aplics i lluminàries previ a la instal·lació en sostre o paret); identificar (retolació) tots els circuits del quadre elèctric.

Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per assistència. En cap cas no s'hi inclou el preu del material substituït o instal·lat, els treballs de rematada d'obra o decoració que poguessin ser necessaris, desmuntatge de rètols de façana, substitució de neons decoratius, els treballs que no puguin ser realitzats per un sol tècnic, ni els treballs que s'hagin de fer a una alçada superior a 2 metres o que requereixin mitjans com ara grua, bastides o carretons elevadors.

OKLlum Negocis Aire:

g) Realització, per part d'un Prestador qualificat i degudament acreditat, d'una revisió anual de la Instal·lació de climatització, per a la realització de les operacions pertinents de revisió, verificació i control necessàries. La revisió s'ajustarà als requisits que estableix el RITE (RD 1027/2007, Instruccions Tècniques Complementàries i normes que les desenvolupin o les complementin). L'operativa particular que caldrà realitzar durant la revisió serà l'establerta per Endesa o el Prestador en el moment de fer la revisió.

Protecció Gas 360:

c) Reparació de defectes de funcionament ("Avaries") de la instal·lació individual de gas, que inclou: 1) Reparació urgent d'Avaries de la Instal·lació individual de gas en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. 2) Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria en instal·lació de gas. 3) Màxim d'ús de 2 assistències anuals.

En cas de reparació cursada i tractada erròniament com a inclosa per no haver-se facilitat una informació veraç per part del Client o no haver detectat l'origen de l'avaria de manera correcta (casos en què l'avaria no es trobi en la instal·lació individual de gas, sinó en un altre lloc no inclòs a la cobertura, com ara caldera, escalfador, circuit hidràulic, radiadors, instal·lacions comunes, etc.), aquest últim abonarà directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament ni de les 3 hores de mà d'obra gratuïtes (previ pressupost).

OKGas:

c) Revisió de la Instal·lació. Un Prestador qualificat degudament acreditat farà una visita anual, durant la qual durà a terme la revisió obligatòria pel RITE (RD 1027/2007, Instruccions Tècniques Complementàries i normes que les desenvolupin o complementin) de la Instal·lació. La revisió dels elements de la Instal·lació, així com els ajustaments necessaris d'aquesta per optimitzar els consums i reduir les avaries o fallades futures dels equips. L'operativa particular que caldrà realitzar durant la revisió serà l'establerta per Endesa o el Prestador en el moment de fer la revisió.

OKGas Escalfador:

c) Revisió de la Instal·lació. Un Prestador qualificat degudament acreditat farà una visita biennal, durant la qual durà a terme la revisió obligatòria pel RITE (RD 1027/2007, Instruccions Tècniques Complementàries i normes que les desenvolupin o complementin) de la Instal·lació. La revisió dels elements de la Instal·lació, així com els ajustaments necessaris d'aquesta per optimitzar els consums i reduir les avaries o fallades futures dels equips. L'operativa particular que caldrà realitzar durant la revisió serà l'establerta per Endesa o el Prestador en el moment de fer la revisió.

OKGas y OKGas Escalfador:

d) Reparació de defectes de funcionament de la Instal·lació. Inclou:

Assistència pel Prestador qualificat i degudament acreditat, en un termini màxim d'assistència de 3 hores des de la trucada. El desplaçament i la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores. Per a reparacions que necessitin peces i/o més de 3 hores de mà d'obra, l'elaboració d'un pressupost previ sense compromís per a la correcció de l'avaria. Aquest pressupost contemplarà el cost de peces i l'excés de mà d'obra que, en cas d'acceptació, el client haurà d'abonar a l'hora d'acceptar el pressupost, segons el mitjà que s'hagi triat.

e) S'inclou el cost de la Inspecció Periòdica Obligatòria, sempre que el subministrament de gas de la instal·lació s'hagi contractat amb Endesa Energia i estigui en vigor. Així mateix, per tal de poder incloure aquest cost, cal que la facturació del subministrament de gas i del servei es realitzi a la mateixa factura (facturació conjunta).

Protección Llar Energia:

El servei s'adreça a clients particulars amb la consideració d'usuaris finals i no és aplicable per als Negocis. La prestació d'aquest servei només serà aplicable a Espanya. Inclou:

a) Assessorament energètic

Aquest assessorament consistirà en recomanacions per telèfon i bones pràctiques en relació amb les instal·lacions de llum i gas de l'habitatge. En aquest sentit i en concret, aquestes recomanacions s'encaminaran a suggerir al

Client millores per tal de reduir el seu consum energètic, com ara l'ús de llums LED, la identificació de la necessitat de canviar la caldera o el combustible, la millora de l'ús de l'aire condicionat, etc. En qualsevol cas, el Servei no garanteix un estalvi efectiu concret, sinó que es comunicaran percentatges d'estalvi aproximats.

Aquest assessorament es proporcionarà prèvia sol·licitud telefònica per part del Client. Endesa realitzarà un qüestionari telefònic per tal de recopilar la informació bàsica i necessària per poder fer les recomanacions pertinents d'acord amb les respostes proporcionades pel Client i partint de les dades recollides (informació bàsica relacionada amb les dades de l'habitatge i els seus subministraments).

L'horari d'atenció telefònica per respondre el qüestionari és de 9 a 18 h de dilluns a divendres, excepte els dies festius de caràcter nacional. S'estableix un termini de resposta de 24 hores des de la recollida de les dades, de dilluns a divendres, excepte els dies festius de caràcter nacional.

No s'atendran consultes, peticions ni reclamacions relacionades amb la facturació de subministraments, tarifes, potències contractades, consums, etc.

b) Serveis tecnològics

• Assistència informàtica i tecnològica remota

Aquest servei permet al Client posar-se en contacte, per telèfon o mitjançant un xat, amb un tècnic qualificat per tal de rebre assistència per a l'ús d'un ordinador personal (de taula o portàtil), tauleta, telèfon intel·ligent, televisor intel·ligent, equip de música, amplificadors, impressores, aparells de televisió, descodificadors TDT, consols de jocs i projectors de vídeo en l'àmbit que és objecte d'aquest Contracte. Es proporcionarà assistència remota per al maquinari i el programari, tant per a Microsoft com per a Mac, Linux i Android.

Aquest servei es proporcionarà per telèfon per a qualsevol dispositiu o equip electrònic dels diferents sistemes operatius que existeixen al mercat. S'inclouen els serveis següents:

- a. Ajuda en l'ús de qualsevol aplicació i eina que existeixin al mercat.
- b. Instal·lació i desinstal·lació d'aquestes eines.
- c. Actualització i configuració del sistema operatiu i de qualsevol aplicació per al programari, sempre que el Client disposi de la llicència corresponent o que l'actualització sigui gratuïta.
- d. Assessorament en relació amb els requisits de maquinari i programari.
- e. Instal·lació i configuració de perifèrics, com ara impressores o escàners.
- f. Configuració de punts de restauració en cas d'avaria lògica del sistema.
- g. Configuració de comptes de correu electrònic, ja siguin de domini privat o de servidors d'Internet.
- h. Neteja de virus mitjançant eines específiques i optimització del sistema operatiu.
- i. Configuració de xarxes i dispositius 3G.

Per a la realització d'aquestes activitats, moltes vegades es necessitarà el CD-ROM amb el programari original del dispositiu. Si el Client no el té, els tècnics cercaran el programari a Internet i el baixaran, sempre que sigui possible i si el Client disposa de la llicència pertinent o el programari és gratuït.

Abans que s'assumeixi el control de l'equip de manera remota, el Client haurà de fer còpies de seguretat de les dades, el programari o altres fitxers emmagatzemats als discs durs del seu ordinador o en altres suports.

L'horari de prestació dels serveis tecnològics serà de 24 hores els 365 dies de l'any.

El nombre màxim de dispositius als quals es prestarà el servei és de quatre per cada Servei Protecció Llar Energia contractat pel Client.

No hi haurà cap límit d'ús del servei en relació amb els dispositius indicats anteriorment, de manera que, durant la vigència del Contracte, el Client podrà sol·licitar totes les assistències que consideri necessàries.

• Assistència informàtica i tecnològica a domicili

Si les incidències descrites amb anterioritat no s'han pogut solucionar de manera remota, el servei es prestarà a domicili sense cap càrrec per al Client. Aquest servei només s'aplicarà si prèviament s'ha intentat solucionar la incidència de manera remota mitjançant connexions plenament operatives. El límit és d'un servei per cada Servei Protecció Llar Energia contractat i l'assistència es proporcionarà en dies laborables, en l'horari de 9 a 18 hores.

Aquest servei no inclou el cost dels materials, en cas que se'n necessitessin. Només s'instal·larà, si és necessari, programari amb la llicència corresponent.

Endesa no tindrà l'obligació de prestar aquest servei si no es pogués contactar amb el client o si aquest impedeix l'accés a l'habitatge. Així mateix, Endesa no tindrà l'obligació de prestar aquest servei en cas que no es pugui garantir per causes alienes a l'empresa, com ara agressions al personal tècnic d'Endesa o condicions deficientes de salubritat a l'habitatge, entre d'altres.

• Recuperació de dades

Aquest servei de recuperació de dades es prestarà per als dispositius d'emmagatzematge de dades, propietat del Client, que es facin malbé o pateixin una avaria lògica o física i que impedeixin l'accés a la informació que conté el suport malmès mitjançant l'ús del sistema operatiu. Per poder dur a terme la prestació del servei, cal disposar físicament del suport d'emmagatzematge d'informació malmès i de l'autorització expressa del Client per accedir al seu contingut. No es garanteix cap resultat a conseqüència de la prestació d'aquest servei, ni tampoc es proporcionarà cap tipus d'indemnització o compensació en cas de no aconseguir recuperar totalment o parcialment la informació que conté el suport.

Endesa rebutja qualsevol responsabilitat en cas que l'intent de recuperació de les dades causi danys més greus al suport o el dispositiu o, fins i tot, la seva completa destrucció o la pèrdua definitiva de les dades que conté.

Endesa i les entitats que contracti per a la realització dels treballs de recuperació no es consideraran, en cap cas, responsables de cap tipus de dany, ja sigui directe o indirecte, que pogués resultar de l'ús per part del Client de les dades recuperades, ni tampoc de cap reclamació que poguessin fer tercers en relació amb la titularitat dels béns i els drets sobre els suports i/o les dades objecte del servei.

Així mateix, Endesa i el Client acorden considerar com a estrictament confidencial qualsevol informació, dades, mètodes i documentació de les quals puguin tenir coneixement com a resultat de l'ús d'aquest servei.

El servei de Recuperació de dades es durà a terme sobre els suports d'emmagatzematge de dades utilitzats als equips de processament informàtic que siguin propietat del Client i que formin part del Contingut d'aquesta cobertura.

Les causes que, de manera exclusiva, donen dret a fer ús d'aquest servei són les següents:

- a. Danys externs, com ara accidents, desperfectes per aigua, caigudes o incendis.
- b. Errors humans.
- c. Virus informàtics.
- d. Problemes de programari.
- e. Problemes de maquinari.

El límit és d'un servei per cada Servei Protecció Llar Energia contractat.

El procediment que se seguirà per a la prestació d'aquest servei serà el següent: Endesa recollirà, mitjançant una empresa de missatgeria, el suport malmès, incloent-hi, si escau, els discs especials d'arrencada i les contrasenyes d'accés al sistema, els directoris i els programes necessaris per executar els fitxers que calgui recuperar. Endesa s'eximeix de qualsevol responsabilitat en relació amb les pèrdues o els danys que puguin produir-se al suport durant l'enviament o el transport, tant des de l'habitatge com de tornada, així com per la pèrdua de beneficis o qualsevol conseqüència que se'n derivi.

Quan es rebi el suport malmès, es procedirà immediatament a fer-ne una anàlisi i un diagnòstic amb la finalitat d'iniciar el procés de recuperació de les dades que conté.

Quan finalitzi el procés per intentar recuperar les dades del suport malmès, Endesa enviarà al Client la informació que, si escau, s'hagi pogut recuperar en un suport nou, sense càrrec per al Client. Les despeses de transport originades per l'enviament del suport seran a càrrec d'Endesa.

a) Amb l'objectiu de cobrir qualsevol possible pèrdua durant l'enviament del suport de lliurament, s'enregistrarà una còpia de seguretat de la informació recuperada i es desarà en un lloc segur. Un cop passats quinze dies des de la data d'enviament al Client del suport de lliurament, la còpia de seguretat es destruirà de manera definitiva.

La recuperació esdevé impossible en els casos de desaparició del suport, de danys causats per àcids o productes semblants, de sobreescritura del suport o si es produeix el que es coneix com "Head-Crash" (pèrdua de la pel·lícula magnètica a causa de contacte dels caps).

b) Queda exclosa la recuperació d'originals de pel·lícules, CD, jocs i altres aplicacions.

c) La viabilitat de la recuperació minva en els casos següents:

- Manipulació per part de personal no professional.
- Incendis.
- Pèrdua de pistes (sobreescritura de la configuració interna del disc).
- Sobreescrites de la informació (per exemple, formatació i reinstal·lació).
- Impactes.
- S'exclouen els dispositius d'ús professional.

• Còpia de seguretat en línia

Aquest servei permet al Client posar-se en contacte amb un expert informàtic amb l'objectiu de disposar del servei de còpia de seguretat en línia. S'inclouen els serveis següents:

- La instal·lació del programa de còpia de seguretat a càrrec d'un tècnic qualificat mitjançant una sessió remota.
- La configuració del programa per a la realització automàtica de la còpia.
- L'assessorament en relació amb els fitxers que s'han d'incloure a la còpia de seguretat.
- Recomanacions en relació amb la creació de l'usuari i la contrasenya per accedir al servei i a la informació desada a la còpia de seguretat en línia.

- La mida màxima per defecte de la còpia de seguretat en línia és de 5 GB.

- La possibilitat d'accedir als fitxers desats a la còpia de seguretat.

Un cop que s'ha programat la còpia en línia, Endesa ja no té accés a la informació salvaguardada ni a les claus d'accés. El Client és el responsable de conservar les claus d'accés per poder accedir al servei.

Només es podrà fer ús d'aquest servei un cop l'any per cada Servei Protecció Llar Energia que tingui contractat el Client.

Endesa rebutja qualsevol responsabilitat en relació amb el tipus d'informació que s'emmagatzema a la còpia de seguretat, així com amb la pèrdua d'informació com a resultat d'un mal ús de l'aplicació per part del Client i per causes alienes al control d'Endesa.

• Control parental

El Client podrà sol·licitar la configuració d'un compte d'usuari específic per gestionar i filtrar els continguts d'Internet als quals poden accedir els menors d'edat quan fan servir un dispositiu informàtic (amb connexió a Internet) sense la supervisió d'un adult.

Les principals funcionalitats que es poden configurar són:

- Limitació de l'accés a determinats continguts.
- Limitació del temps de connexió.
- Establiment d'una franja horària per a la connexió.
- Informe de les pàgines web visitades.
- Informe de les converses per xat.
- Informe de l'enviament de missatges electrònics.
- Control dels programes i els jocs que es poden fer servir.
- Bloatge de l'accés a pel·lícules i programes de televisió inadequats.

L'eficàcia d'aquest servei està limitada per les característiques tecnològiques de cada tipus de dispositiu.

• Rastreig d'ordinadors robats

Aquest servei permet al Client instal·lar al seu ordinador de taula, portàtil o ultraportàtil un programari que rastreja la ubicació del dispositiu i recopila informació que pot contribuir a recuperar l'aparell i a identificar l'autor del robatori.

S'inclouen els serveis següents:

- La instal·lació del programa a càrrec d'un tècnic qualificat mitjançant una sessió remota.
- La configuració del programa perquè estigui plenament operatiu.

Endesa rebutja qualsevol responsabilitat en relació amb l'eficàcia del programari instal·lat, a més de la possible pèrdua d'informació com a resultat d'un mal ús de l'aplicació per part de tercers i per causes alienes al control d'Endesa.

- Connexió amb professionals en condicions preferents.

Aquest servei té l'objectiu de proporcionar, al domicili del Client, un professional qualificat en l'assistència informàtica i tecnològica.

Aquest servei s'ha de sol·licitar entre les 9:00 i les 18:00 hores en dies laborables.

Tant el cost dels serveis com el desplaçament seran a càrrec del client.

Protecció Llum 360, Protecció Gas 360 y Protecció Llar Energia:

Assegurança de protecció de factures: Aquest Contracte inclou, de franc, una assegurança de protecció de factures subscrit amb l'asseguradora CNP Partners. Podreu consultar les condicions de l'assegurança, així com la informació relativa al tractament de dades personals que porta a terme l'asseguradora, al certificat de cobertura que us trametem juntament amb aquest Contracte. La cobertura d'aquesta assegurança i el dret al cobrament de les prestacions queden condicionats al fet que el Client tingui contractat i en vigor el subministrament energètic amb Endesa, a la mateixa adreça on es presta el servei objecte d'aquest Contracte. La cobertura està subjecta a les condicions de les ofertes i les promocions. Endesa no assumirà en cap cas la cobertura de l'assegurança, i la responsabilitat serà sempre de l'asseguradora. Endesa es reserva el dret de modificar o cancel·lar l'assegurança en qualsevol moment. S'informa el Client que les dades de caràcter personal que es proporcionen en motiu d'aquest Contracte se cediran a l'asseguradora CNP Partners per a la necessària execució del contracte d'assegurança i per al compliment de la normativa d'assegurances aplicable.

3.- EXCLUSIONS

Queden excloses totes les actuacions no esmentades expressament com a cobertes i, en particular:

Protecció Llum 360, OKLlum Assist, OKLlum Confort, OKLlum Negocis y OKLlum Negocis Aire:

a) la reparació d'avaries a la Instal·lació elèctrica, per restablir el subministrament elèctric per problemes en la distribució de la xarxa (distribuïdora); b) el cost de les peces i material necessari; c) la mà d'obra a partir de la tercera hora com a conseqüència d'una avaria o una reparació coberta per aquest Contracte; d) remodelacions, millores, canvis d'ubicació d'elements de la Instal·lació o Instal·lacions, o substitució d'elements de caràcter estètic; e) la revisió d'elements ocults de la Instal·lació, com ara aquells elements propis de la instal·lació no accessibles; f) les reparacions i actuacions degudes a incendi, inundació, aigua, vandalisme, robatori, catàstrofes naturals i qualsevol altre tipus de catàstrofe; g) qualsevol actuació referida a lluminàries, llums, bombetes, fluorescents, aparells i dispositius elèctrics del Client susceptibles de ser connectats a la instal·lació o a qualsevol altre equipament necessari per a l'activitat pròpia del Client; h) la reposició de noves màquines i carcasses de màquines de climatització i de qualsevol element accessori (sondes, termòstats, suports); i) les instal·lacions col·lectives, les especialitzades per a telefonia, radiocomunicacions, megafonia, microfonia, interfonia, informàtica centralitzada o distribuïda, equips d'enregistrament, taules mescladores, antenes, timbres, alarmes, campanes, sirenes, instal·lacions electromecàniques de trànsit, sala del 092, equips de raigs X per a paqueteria, equips mèdics i electromedicina, així com xarxes de molt baixa tensió (MBT); j) instal·lacions generadores d'energia elèctrica destinada a l'autoabastiment aïllat d'un Client i instal·lacions elèctriques de baixa tensió que, tot i que puguin estar realitzades d'acord amb les prescripcions del Reglament Elèctric de Baixa Tensió, no estiguin connectades a les xarxes públiques de distribució d'energia elèctrica; k) la revisió i reparació destinades a qualsevol mena d'equips connectats a les instal·lacions fixes del Client, mitjançant preses de corrent, clavilles, borns, bateries de condensadors, SAls, grups electrògens, instal·lacions fotovoltaiques, equips receptors, motors, electrodomèstics, termos, resistències, transformadors, variadors de freqüència, reactàncies, inductàncies, estabilitzadors i reguladors de tensió; l) les instal·lacions de climatització col·lectives i tota instal·lació (individual o col·lectiva) de climatització per sistemes d'aigua (partits tot aigua, aerotermos d'aigua, etc.), sistemes aire/aigua, d'aire primari o alimentats per gas natural, així com qualsevol altre sistema de climatització no esmentats anteriorment; m) la correcció dels defectes que es poguessin detectar a les instal·lacions amb motiu de les revisions establertes en aquestes Condicions Generals o inspeccions de l'Administració, quan aquests defectes provinquin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial realitzat en aquesta pel Client; n) les adequacions que hagin de dur a terme a les instal·lacions causa d'un canvi de legislació vigent a la data de signatura d'aquest Contracte; o) les inspeccions, assistències o reparacions fetes per persones alienes al Prestador o que el Prestador no hagi autoritzat i els danys causats per aquestes persones. A aquests efectes, s'entendrà per persones alienes al Prestador les empreses que prestin servei de manteniment, assistència o reparació de la Instal·lació o instal·lacions sense estar autoritzades pel Prestador i sense la corresponent Ordre de servei. A aquest efecte, s'entendrà per Ordre de servei la sol·licitud per part d'Endesa a un dels seus Prestadors de dur a terme un servei de revisió, assistència o reparació a les instal·lacions del Client.

OKLlum Assist y OKLlum Confort:

Queden excloses les reparacions en els electrodomèstics coberts que tinguin una antiguitat inferior a 6 mesos, o superior a 15 anys en el cas de frigorífics i cufres congeladors, i a 12 anys en el cas de rentadores, rentavaixelles, campanes extractores, plaques vitroceràmiques, forns i assecadors. Queden exclosos els danys estètics, per corrosió, oxidació, ús o circumstàncies accidentals. En cap cas no s'hi inclouen les peces.

Protecció Gas 360:

a) Posada en marxa de la Instal·lació, que s'ha d'haver fet amb anterioritat a la visita; b) la revisió d'elements ocults de la Instal·lació, és a dir, els elements propis de la instal·lació no accessibles; c) el cost de les peces; d) el cost de la mà d'obra a partir de la tercera hora com a conseqüència de la reparació; e) la revisió i la reparació de qualsevol part de la instal·lació que no correspongui concretament a instal·lació individual de gas, com ara caldera, escalfador, radiadors, circuit hidràulic, gasodomèstics, etc.; f) les reparacions d'avaries repetitives que no es puguin solucionar excepte amb la substitució de l'equip de gas

corresponent; g) la substitució de la caldera o de l'escalfador; h) la correcció dels defectes que es poguessin detectar a la Instal·lació amb motiu de les revisions establertes en aquestes Condicions Generals o inspeccions per part de l'Administració, quan aquests defectes provinquin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial fet a la instal·lació per part del client; i) les adequacions que calgui fer a la Instal·lació per canvi de legislació vigent en la data de signatura d'aquest Contracte; j) les inspeccions, assistències o reparacions fetes per persones alienes al Prestador o que el Prestador no hagi autoritzat i els danys causats per aquestes persones. A aquests efectes, s'entendrà per persones alienes al Prestador les empreses que prestin servei de manteniment, assistència o reparació de la Instal·lació sense estar autoritzades per Endesa i sense la corresponent Ordre de servei. A aquest efecte, s'entendrà per Ordre de servei la sol·licitud per part d'Endesa a un dels seus Prestadors de dur a terme un servei de revisió, assistència o reparació a la Instal·lació; k) les instal·lacions de calefacció i aigua calenta sanitària d'energia solar tèrmica, tant les comunitàries com les d'habitatges unifamiliars.

OKGas y OKGas Escalfador:

a) Posada en marxa de la Instal·lació, que s'ha d'haver fet amb anterioritat a la visita; b) la revisió d'elements ocults de la Instal·lació, és a dir, els elements propis de la instal·lació no accessibles; c) el cost de les peces; d) el cost de la mà d'obra a partir de la tercera hora com a conseqüència de la reparació o el manteniment; e) la revisió i la reparació dels gasodomèstics, la cuina i el forn; f) les reparacions d'avaries repetitives que no es puguin solucionar excepte amb la substitució de l'equip de gas corresponent; g) la substitució de la caldera o de l'escalfador; h) la correcció dels defectes que es poguessin detectar a la Instal·lació amb motiu de les revisions establertes en aquestes Condicions Generals o inspeccions per part de l'Administració, quan aquests defectes provinquin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial a la instal·lació per part del Client; i) les adequacions que calgui fer a la Instal·lació per canvi de legislació vigent en la data de signatura d'aquest Contracte; j) les inspeccions, assistències o reparacions fetes per persones alienes al Prestador o que el Prestador no hagi autoritzat i els danys causats per aquestes persones. A aquests efectes, s'entendrà per persones alienes al Prestador les empreses que prestin servei de manteniment, assistència o reparació de la Instal·lació sense estar autoritzades per Endesa i sense la corresponent Ordre de servei. A aquest efecte, s'entendrà per Ordre de servei la sol·licitud per part d'Endesa a un dels seus Prestadors de dur a terme un servei de revisió, assistència o reparació a la Instal·lació; k) les instal·lacions de calefacció i aigua calenta sanitària d'energia solar tèrmica, tant les comunitàries com les d'habitatges unifamiliars.

Protecció Llar Energia:

- a) Les assistències per a equips o programes aliens a l'àmbit de cobertura del Contracte, com també servidors. Aquest servei no inclou l'assistència per a programes o programaris de gestió específics.
- b) El cost dels materials en cas que siguin necessaris.
- c) Els fitxers i els dispositius aliens a l'àmbit de cobertura d'aquest Contracte i, en tot cas, s'exclouen del servei els sistemes d'emmagatzematge complexos (grups de volums físics), els servidors d'aplicacions, les cintes de còpia de seguretat i els servidors web.
- d) Les reconfiguracions o reinstal·lacions dels suports.
- e) No es garanteixen les avaries ni les pèrdues de dades del dispositiu de suport entregat, exceptuant les que estan incloses a la garantia del fabricant.
- f) Les recuperacions en suports d'emmagatzematge que s'hagin manipulat abans d'entregar-los a Endesa per a la recuperació.
- g) La recuperació d'originals de pel·lícules, CD, jocs i altres aplicacions.

Daniel Ortiz Noval – Director B2C Iberia



Endesa X Servicios, S.L.

NOM DE L'ASSEGURADORA: CNP PARTNERS, SA, de Seguros y Reaseguros, domiciliada a Carrera de San Jerónimo, 21 - 28014 Madrid (Espanya)

PRENEDOR: ENDESA ENERGÍA, SAU, amb domicili a c/ Ribera del Loira, 60 - 28042 Madrid (Espanya)

MEDIADOR: WILLIS AFFINITY, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, SL

NATURALESA DEL RISC COBERT: No vida

CONCEPTE PEL QUAL S'ASSEGURA: Per compte d'altri

DEFINICIONS PRÈVIES

- a) **ENTITAT ASSEGURADORA:** CNP PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS, SA, Societat Anònima inscrita en el Registre d'Entitats Asseguradores per Ordre Ministerial de 13 de setembre de 1978 amb el número C-559 amb domicili social a Carrera de San Jerónimo, 21 - 28014 Madrid, és qui assumeix la cobertura dels riscos objecte d'aquest contracte i garanteix el pagament de les prestacions que corresponguin d'acord amb les condicions d'aquest.
- b) **MEDIADOR D'ASSEGURANCES:** WILLIS AFFINITY, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, SL Societat degudament constituïda i registrada d'acord amb les lleis espanyoles, amb domicili social al Passeig de la Castellana 36-38-Madrid, inscrita en el Registre Mercantil de Madrid, al tom 30.508, foli 54, fulla M-549025, inscripció 1a i proveïda de NIF B86597176. Inscrita en el Registre Administratiu de Mediadors de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions clau núm. AJ0142.
- c) **PRENEDOR DE L'ASSEGURANÇA:** ENDESA ENERGÍA, SAU, amb domicili Social a c/ Ribera del Loira, 60 - 28042 Madrid - Espanya amb CIF A81948077 i inscrita en el Registre Mercantil de Madrid al tom 12.797, foli 208, fulla núm. M-205381.
- d) **GRUP ASSEGUABLE:** Persones físiques majors de 18 anys i menors de 90 anys residents a Espanya i que hagin contractat amb el Prenedor de l'Assegurança un contracte de subministrament d'energia. En el cas de les cobertures de pèrdua involuntària de feina i incapacitat temporal, serà necessari també que, en el moment de la contractació, no estiguin en situació de desocupació i que no estiguin incapacitats ni tramitant un expedient d'incapacitat permanent absoluta davant els organismes oficials competents.
- e) **ASSEGURATS:** Cada una de les persones físiques que pertanyent al Grup Assegurable compleix amb les Condicions d'Adhesió a l'Assegurança i figura en la relació de persones incloses en aquest, prèvia acceptació del Prenedor.
- f) **BENEFICIARI DE L'ASSEGURANÇA:** L'Assegurat serà el beneficiari per a totes les cobertures excepte en el cas de la garantia de defunció per accident, que s'aplicarà el següent ordre de prelación amb caràcter exclouent: 1r. - Cònjuge no separat legalment o parella de fet de l'Assegurat; 2n. - Fills supervivents de l'assegurat a parts iguals; 3r. Pares supervivents de l'assegurat a parts iguals; 4t. Allò convingut en disposició testamentària i a falta d'aquests els que figurin en la Declaració d'Hereus per als casos de la successió intestada.
No obstant això, el Prenedor tindrà dret amb caràcter irrevocable a sol·licitar el cobrament de la indemnització en cas que l'assegurat tingui contret un deute amb ell. A aquests efectes el Prenedor haurà d'informar a l'Entitat Asseguradora de la relació d'assegurats que mantinguin un deute amb ell.
- g) **TREBALLADOR PER COMPTE D'ALTRE:** La persona física que s'obliga a prestar el seu treball, en dependència d'un ocupador sobre la base d'un contracte de treball, a canvi d'una remuneració, d'acord amb la legislació laboral espanyola vigent, que es trobi donada d'alta en el Règim corresponent de la Seguretat Social, i que no sigui funcionari públic.
- h) **TREBALLADOR PER COMPTE PROPI O AUTÒNOM:** La persona física que desenvolupa una activitat professional remunerada no dependent i que es troba donada d'alta en el Règim Especial de Treballadors Autònoms de la Seguretat Social, Mútua, Mont de Pietat o institució anàloga.
- i) **FUNCIONARI PÚBLIC:** La persona física que s'obliga a prestar el seu propi treball per a qualsevol organisme o ent Estat, Autòmic, Provincial o Local sota un règim de prestació de serveis sotmès a l'Estatut de la Funció Pública.
- j) **PÈRDUA INVOLUNTÀRIA DE FEINA:** Situació en què es troben els qui podent i volent treballar remuneradament per compte d'altri perdin la seva feina o vegin reduïda la seva jornada laboral i siguin privats del seu salari per causa distinta de la seva voluntat i per aquelles causes contemplades en les Condicions Particulars d'aquesta pòlissa.
- k) **INCAPACITAT TEMPORAL:** Alteració temporal de l'estat de salut de l'Assegurat constatada mèdicament, causada per un accident o malaltia dels coberts per aquesta pòlissa, i determinant de la total ineptitud de l'assegurat per a l'exercici de la seva activitat professional de forma no permanent.
- l) **INCAPACITAT PERMANENT ABSOLUTA PER ACCIDENT:** Als efectes d'aquesta pòlissa, s'entendrà per Incapacitat Permanent Absoluta per accident, la situació física irreversible constatada mèdicament provocada per un accident originada independentment de la voluntat de l'Assegurat i determinant de la total ineptitud d'aquest per al manteniment permanent de tota activitat laboral o professional i que ha de ser diagnosticada per un metge de la Seguretat Social o assimilada.
- m) **DEFUNCIÓ PER ACCIDENT:** Als efectes d'aquesta pòlissa s'entendrà defunció per accident la pèrdua de la vida a causa d'un accident.
- n) **PERÍODE DE CARÈNCIA:** Període de temps computat en dies o mesos transcorreguts a partir de la Data d'Efecte de l'Assegurança, o, en el seu cas, entre dos sinistres, durant el qual el contracte d'assegurança no desplega efectes, és a dir, aquest contracte d'assegurança no cobreix contingències durant aquest període.
- o) **RELACIÓ LABORAL:** La relació jurídica existent entre un Treballador per compte d'altri i el seu ocupador.
- p) **HOSPITALITZACIÓ:** Internament en Centre Hospitalari, Centre Sanitari o Clínica com a conseqüència d'accident o malaltia.
- q) **CENTRE HOSPITALARI, CENTRE SANITARI O CLÍNICA:** s'entén per centre hospitalari, centre sanitari o clínica aquells establiments legalment autoritzats per al tractament mèdic de malalties o lesions corporals, proveïts de mitjans per efectuar diagnòstics i intervencions quirúrgiques i de serveis mèdics i d'infermeria durant les 24 hores del dia.
Els tractaments que en aquest establiment s'ofereixin, han de ser prestats per personal mèdic titulat.

1. DATA D'EFFECTE I DURADA DE L'ASSEGURANÇA:

La data d'efecte de l'assegurança es produirà a la data de contractació de l'assegurança, i sempre que s'hagi abonat la prima.

La cobertura per a cada un dels assegurats finalitzarà i el dret al cobrament de les prestacions cessarà en el moment en què tinguin lloc el primer dels següents esdeveniments:

- Data de Defunció o Incapacitat Permanent Absoluta de l'Assegurat.
- Quan l'Assegurat hagi cancel·lat el contracte de subministrament d'energia amb el Prenedor o s'hagi produït un canvi de titularitat en aquest, la cobertura finalitzarà en la següent mensualitat.
- Quan el Prenedor així ho determini al venciment de cada anualitat. En aquest cas el Prenedor informará als assegurats de la finalització de la cobertura.
- Impagament de la prima.
- La data en la qual l'Assegurat arribi a l'edat de 90 anys per a les garanties de Defunció per accident i Hospitalització per Accident
- La data en la qual l'Assegurat arribi a l'edat de 65 anys per a les garanties d'Incapacitat Absoluta Permanent per Accident, Hospitalització per malaltia, Pèrdua Involuntària de Feina i Incapacitat Temporal.
- A més, per a les garanties d'Incapacitat Absoluta Permanent per Accident, Pèrdua Involuntària de Feina i Incapacitat Temporal, la cobertura finalitzarà en la data en la qual l'Assegurat cessi tota la seva activitat professional remunerada per Jubilació o Jubilació anticipada.

2. LEGISLACIÓ APLICABLE.

Aquest contracte d'assegurança es troba sotmès a la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança, a la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reaseguradores i al seu Reglament de desenvolupament així com per allò convingut en les Condicions Generals i Particulars de la Pòlissa i altres documents contractuals i per les normes que en el futur substitueixin o modifiquin la normativa vigent.

3. DESCRIPCIÓ DELS RISCOS COBERTS:

CNP PARTNERS SEGUROS Y REASEGUROS, SA, garanteix en els termes previstos en la Pòlissa, els riscos que a continuació s'indiquen:

3.1. DEFUNCIÓ PER ACCIDENT

En virtut d'aquesta cobertura i de conformitat amb allò convingut en les condicions de la Pòlissa, si l'assegurat mor durant la vigència del contracte com a conseqüència d'un accident, el Beneficiari designat tindrà dret, a partir de la data de comunicació del sinistre a l'Entitat Asseguradora, una vegada presentada la documentació prevista acreditativa del sinistre i verificats els requisits exigits d'acord amb allò establert en les condicions de la Pòlissa i aquest Certificat Individual d'Assegurança, a una prestació única en forma de capital per import de 650 €.

Als efectes d'aquesta pòlissa s'entendrà com a defunció per accident la pèrdua de la vida a causa d'un accident.

EXCLUSIONS PER A LA GARANTIA DE DEFUNCIÓ PER ACCIDENT

- Els sinistres causats voluntàriament pels seus Beneficiaris.
- El sinistre per accident d'Aviació serà cobert sempre que l'assegurat viatgi com a passatger en un avió dependent d'un servei comercial o del servei militar de transport aeri de qualsevol país amb govern reconegut, que sigui operat per un pilot amb llicència en regla i en vols regulars o irregulars entre aeroports o aeròdroms degudament condicionats per al tràfic de passatgers.
- Els sinistres produïts quan l'Assegurat es trobi sota la influència de l'alcohol en sang, drogues tòxiques o estupefaents no prescrits mèdicament, segons els barems establerts legalment a cada moment; els que succeeixin en estat de perturbació mental, somnambulisme o en desafiament, lluita o baralla, excepte cas provat de legítima defensa; així com els derivats d'una actuació delictiva de l'Assegurat, declarada judicialment.
- Els sinistres succeïts com a conseqüència de la pràctica professional de qualsevol esport i com a aficionat als següents esports: motociclisme i automobilisme (ocupant el vehicle com a pilot, copilot o com a simple passatger), activitats aèries (paracaigudisme, parapent, Ala delta, ultralleuger, planador, ascensions globus, skysurf, salts al buit amb qualsevol tipus de subjecció), esquí o snowboard o qualsevol altre esport de neu que no es realitzi en una pista autoritzada, submarinisme amb pulmó artificial o que es realitzi a més de 30 m de profunditat, boxa, caça major, arts marcials, escalada i alpinisme d'alta muntanya, hoquei, rugbi, espeleologia, toreig o tancada de bestiar brau, concursos hípics, polo a cavall, salt de pont, piragüisme en aigües braves i ràfting.
- Els sinistres succeïts com a conseqüència de la participació de l'Assegurat en actes delictius, duels o baralles, sempre que, en aquest últim cas, no hagués actuat en legítima defensa o en temptativa de salvament de persones o béns.
- Els sinistres succeïts com a conseqüència d'accidents de l'Assegurat originats amb anterioritat a l'entrada en vigor d'aquesta assegurança.
- En cap cas seran considerats com a accidents: les malalties, sigui quina sigui la seva naturalesa; les lesions corporals a causa d'estats patològics, com ara atacs d'apoplexia, perturbacions mentals i atordiments, les lesions causades per intervencions que l'Assegurat practiqui o faci practicar sobre la seva persona, llevat que siguin conseqüència d'un accident prèviament sofert per l'Assegurat.

- h) En cap cas es considerarà Defunció per Accident, els sobrevinguts per infart de miocardi, trombos, embòlia, hemorràgia cerebral i, en general, per qualsevol tipus de col·lapse encara que siguin qualificats com a accident de treball per resolució judicial o per òrgans competents de la Seguretat Social.

3.2. INCAPACITAT PERMANENT ABSOLUTA PER ACCIDENT

En virtut d'aquesta cobertura i de conformitat amb allò convingut en les condicions de la Pòlissa, si l'Assegurat resulta afectat per una Incapacitat Permanent Absoluta per accident dins del període de cobertura establert, és a dir, abans del seu 65è aniversari, l'Entitat Asseguradora, una vegada presentada la documentació prevista acreditativa del sinistre i verificats els requisits exigits d'acord amb les condicions de la Pòlissa, s'obliga a pagar una prestació única en forma de capital per import de 650 €.

Als efectes d'aquesta pòlissa, s'entendrà per Incapacitat Permanent Absoluta per accident, la situació física irreversible constatada mèdicament provocada per un accident, originada independentment de la voluntat de l'Assegurat i determinant de la total ineptitud d'aquest per al manteniment permanent de tota activitat laboral o professional i que ha de ser diagnosticada per un metge de la Seguretat Social o assimilat.

EXCLUSIONS PER A LA GARANTIA D'INCAPACITAT PERMANENT ABSOLUTA PER ACCIDENT

A més de les exclusions assenyalades per al cas de defunció per accident, per al supòsit d'incapacitat permanent absoluta per accident s'aplicaran les següents exclusions:

- Els sinistres succeïts com a conseqüència d'actes intencionats pel propi Assegurat, la causada per intent de suïcidi, encara que es produeixi com a conseqüència de trastorn o alienació mental de l'Assegurat o per embriaguesa, ús de drogues, tòxics o estupefants no prescrits mèdicament.
- Tractaments no prescrits per un metge, o les conseqüències d'operacions quirúrgiques o de tractaments que no siguin estrictament necessaris per a la curació d'una malaltia o accident dels descrits a la Pòlissa.
- Anomalies congènites o condicions que sorgeixin o resultin d'aquestes.
- Queda expressament exclosa la Incapacitat Absoluta i Permanent derivada de malalties de qualsevol naturalesa, psiquiàtiques, mentals o desordres nerviosos.
- Les derivades de la resolució d'Incapacitat de l'INSS o de l'organisme que assumeix les seves funcions dictades després de la defunció de l'assegurat.
- Els sinistres succeïts com a conseqüència d'accidents ocasionats després del final de l'any d'Assegurança durant el qual l'Assegurat compleixi els 65 anys.
- Els sinistres succeïts com a conseqüència d'accidents aeris quan l'Assegurat formi part de la tripulació i descensos en paraicàgudes que no siguin conseqüència d'una situació d'emergència, així com les causades per la utilització de línies de navegació no autoritzades.
- Els sinistres succeïts com a conseqüència de la pràctica professional de qualsevol esport i com a aficionat dels següents esports: motociclisme i automobilisme (ocupant el vehicle com a pilot, copilot o com a simple passatger), activitats aèries (paracaidisme, parapent, Ala delta, ultralleuger, planador, ascensions globus, skysurf, salts al buit amb qualsevol tipus de subjecció), esquí o snowboard o qualsevol altre esport de neu que no es realitzi en una pista autoritzada, submarinisme amb pulmó artificial o que es realitzi a més de 30 m de profunditat, boxa, caça major, arts marcial, escalada i alpinisme d'alta muntanya, hoquei, rugbi, espeleologia, toreig o tancada de bestiar brau, concursos hípics, polo a cavall, salt de pont, piragüisme en aigües braves i ràfting.
- Sinistres succeïts com a conseqüència de tremolors de terra, erupcions volcàniques, inundacions i altres fenòmens sísmics o meteorològics de caràcter extraordinari.
- Els sinistres succeïts com a conseqüència d'accidents originats amb anterioritat a l'entrada en vigor d'aquesta assegurança.
- Els sinistres succeïts com a conseqüència de la participació de l'Assegurat en actes delictius, duels o baralles, sempre que, en aquest últim cas, no hagués actuat en legítima defensa o en temptativa de salvament de persones o béns.
- Sinistres succeïts com a conseqüència de les lesions i malalties derivades d'alteracions o defectes musculoesquelètics, com ara cervicàlgies, dorsàlgies, lumbàlgies i lumbociàtiques, amb l'excepció de les produïdes per traumatisme.

3.3. PÈRDUA INVOLUNTÀRIA DE FEINA

Als efectes d'aquesta assegurança, s'entendrà per pèrdua involuntària de feina la situació en què es trobin els qui, podent i volent treballar remuneradament per compte d'altri, perdin la seva feina de forma involuntària o vegin reduïda la seva jornada laboral en un 50 % i siguin privats del seu salari per causes distintes de la seva voluntat, a excepció dels funcionaris públics, i que:

- Fins al moment d'incórrer en la situació de pèrdua involuntària de feina, hagin tingut una relació laboral ininterrompuda d'almenys 6 mesos amb un contracte laboral de durada indefinida a l'empresa en la qual causin baixa, amb una jornada no inferior a 25 hores setmanals cotitzant en el Règim General de la Seguretat Social i estar registrats en el Servei Públic d'Ocupació Estatal (d'ara endavant, SEPE) o organisme que el substitueixi, com a totalment desocupats i buscant activament una nova feina.
- Percebin la prestació pública per desocupació, en el seu nivell contributiu, del Servei Públic d'Ocupació Estatal o organisme que el substitueixi.
- No coneguessin, o estiguessin en situació de conèixer, en el moment de la contractació de l'assegurança, que es produiria l'extinció o suspensió de la seva relació laboral per qualsevol de les causes que donarien dret a la prestació de Pèrdua Involuntària de Feina sobre la base d'aquesta pòlissa.
- Siguin residents a Espanya, majors de 18 anys i menors de 65 anys a la data de produir-se el sinistre.

Si en el moment d'incórrer en la situació de pèrdua involuntària de feina, l'Assegurat es troba cobrant una prestació pública derivada d'una incapacitat temporal com a conseqüència de contingències comunes, aquesta prestació s'assimilarà a efectes d'aquesta garantia, a la prestació per desocupació en el seu nivell contributiu. S'entendrà per pèrdua involuntària de feina l'extinció de la relació laboral amb l'ocupador:

- En virtut de l'expedient de regulació d'ocupació o acomiadament col·lectiu i no s'adhereixi de manera voluntària.
- Per defunció o incapacitat de l'empresari individual, i sempre que aquestes causes determinin l'extinció del contracte de treball.
- Per acomiadament improcedent, atenent la legislació laboral.
- Per acomiadament o extinció del contracte basat en causes objectives.
- Per resolució voluntària per part de l'Assegurat únicament en els supòsits previstos en els articles 40 (mobilitat geogràfica), 41 (modificacions substancials de les condicions de treball), 49.1.m (per decisió de la treballadora que es veu obligada a abandonar el seu lloc de treball en els casos de violència de gènere) i 50 (extinció per incompliment de l'ocupador) de l'Estatut dels Treballadors (R.D.L./2015 de 23 d'octubre).
- En virtut d'una resolució judicial adoptada en el si d'un procediment concursal.
- Resolució ferma per decisió del treballador que sigui víctima de violència de gènere.

El dret a meritació de la indemnització cessarà en el moment en què l'Assegurat prengui una activitat laboral remunerada, fins i tot de manera parcial en els termes descrits per la normativa laboral espanyola. Perquè l'Entitat Asseguradora aboni la suma assegurada en el cas de produir-se la situació de desocupació, l'Assegurat haurà de romandre en situació de desocupació durant 30 dies consecutius. Si la situació de desocupació és inferior a 30 dies consecutius, CNP PARTNERS no abonarà cap quantitat.

Tot això sense perjudici del que s'ha establert més endavant amb relació al període de carència.

EXCLUSIONS PER A LA GARANTIA DE PÈRDUA INVOLUNTÀRIA DE FEINA

No es considera Pèrdua Involuntària de Feina si els Assegurats es troben en qualsevol de les següents situacions:

- Quan la finalització del contracte de treball sigui deguda a un acomiadament declarat legalment procedent o baixa voluntària o si havent estat acomiadat no reclama en temps i forma oportuns contra la decisió empresarial, excepte per extinció del contracte derivada d'un expedient de regulació d'ocupació o d'acomiadament col·lectiu o basat en les causes objectives previstes en l'article 52 de l'Estatut dels Treballadors (R.D.L. 2/2015 de 23 d'octubre).
- Quan el seu contracte s'extingeixi per jubilació de l'empresari ocupador individual de l'Assegurat o per expiració del temps convingut i/o finalització de l'obra o servei objecte del contracte, sigui quina sigui la seva causa.
- No es trobaran coberts per aquesta garantia ni els funcionaris públics ni els treballadors per compte propi (autònoms) ni els treballadors fixos de caràcter discontinu en els períodes en què no tinguin ocupació efectiva.
- Quan, declarat improcedent o nul l'acomiadament per sentència ferma i comunicada per l'ocupador la data de reincorporació a la feina, no s'exerceixi aquest dret per part de l'Assegurat o no es faci ús, en el seu cas, de les accions previstes en la legislació vigent.
- Quan no hagin sol·licitat el reingrés al lloc de treball en el cas en què l'opció entre indemnització o readmissió correspongués al treballador, quan fos delegat sindical o representant legal dels treballadors, o s'estigués en excedència i vencés el període fixat per a aquesta.
- L'extinció del contracte laboral durant el període de prova, la jubilació anticipada i l'atur parcial amb una reducció inferior al 50 % de la seva jornada laboral, o quan la indemnització per acomiadament consisteixi en una renda temporal pagadora en el moment de l'acomiadament fins a la data en què el treballador accedeixi a la jubilació (prejubilació).
- Si la situació de Desocupació o notificació d'acomiadament es produeix dins del període de carència.
- Els acomiadaments, la indemnització des quals sigui menor del 50 % de l'establerta legalment.
- Quan el treballador cessi voluntàriament al seu lloc de treball.
- Quan l'extinció del contracte sigui declarada procedent per sentència ferma, o havent estat així notificada a l'assegurat per part de l'empresari, aquest no hagi reclamat en temps i forma deguts.
- L'acomiadament sense dret a atur del nivell contributiu del SEPE.
- Si la prestació per Desocupació de nivell contributiu del SEPE es rep en forma de pagament únic.
- Quan l'assegurat s'aculli voluntàriament a un Expedient de Regulació d'Ocupació.
- Així mateix, el Beneficiari no tindrà dret al cobrament de la prestació per Desocupació o podrà el que estigués gaudint si la Relació Laboral de l'assegurat fos amb una empresa propietat de l'àmbit familiar d'aquest fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, així com en els casos en què l'Assegurat o un familiar seu fins al segon grau de consanguinitat o el tercer grau d'afinitat fos l'administrador de l'empresa; i també si l'Assegurat fos soci amb presència o representació directa en els òrgans d'administració de la Societat.

3.4. INCAPACITAT TEMPORAL

Als efectes d'aquesta assegurança s'entendrà per Incapacitat Temporal l'alteració temporal (situació física reversible) de l'estat de salut de l'Assegurat constatada mèdicament, causada per un accident o malaltia, i que determina la impossibilitat de l'Assegurat per exercir temporalment la seva activitat remunerada o professió habitual, originada aliena a la seva voluntat.

Estaran assegurats davant el risc d'incapacitat temporal els Assegurats residents a Espanya, majors de 18 anys i menors de 65 que en el moment d'incórrer en aquesta situació tinguessin la condició d'autònoms (treballadors per compte propi) que cotitzin o no en un Règim diferent del Règim General de la Seguretat Social, treballadors per compte d'altri amb un contracte laboral temporal, treballadors per compte d'altri amb un contracte laboral indefinit que no estiguin coberts per la garantia de pèrdua involuntària de feina i funcionaris públics, sempre que l'accident o la malaltia que donin lloc a la referida incapacitat temporal tinguin el seu origen o succeeixin amb posterioritat a la data d'efecte i sense perjudici del que s'ha establert respecte al període de carència. **L'Assegurat, en el moment de la contractació, no ha d'estar en situació de baixa laboral per raons de salut ni de baixa per malaltia durant més de 30 dies consecutius durant els 24 mesos anteriors a la contractació, ni ha de ser titular d'una prestació periòdica o prestació per invalidesa**

El dret al cobrament de la indemnització cessarà en el moment en què l'Assegurat pugui reprendre o reprendre la seva feina/activitat remunerada o per compte propi, fins i tot de manera parcial i a pesar de no haver arribat a la seva total curació sempre que hagi reprès la seva ocupació remunerada o per compte propi, i també si el seu estat passa a ser d'Incapacitat Permanent en els termes descrits per la normativa de la Seguretat Social espanyola.

L'import de la indemnització serà en tot cas la suma assegurada, fins i tot quan l'Assegurat patís diverses malalties al mateix temps o sobrevingués a una nova malaltia a la inicialment declarada.

Si la situació d'Incapacitat Temporal és inferior a 30 dies consecutius, CNP PARTNERS no abonarà cap quantitat.

3.5. HOSPITALITZACIÓ

A efectes d'aquesta pòlissa s'entendrà per Hospitalització l'ingrés de l'assegurat en un establiment hospitalari en condició de pacient, originada per qualsevol causa i amb la finalitat de sotmetre's a tractaments mèdics o quirúrgics.

S'entendrà per establiment hospitalari qualsevol hospital, clínica o sanatori, tant públic com privat, que disposi de la infraestructura necessària per diagnosticar i realitzar tractaments terapèutics per facultatius legalment autoritzats per a l'exercici de la seva professió.

Als efectes d'aquesta cobertura no es consideraran com a hospital, clínica o sanatori les següents institucions:

- Clíniques per al tractament de malalties mentals o el principal objectiu de les quals sigui el tractament de malalties psicològiques o psiquiàtriques.**
- Residències de gent gran, centres de dia i centres per al tractament de drogoaddictes i/o alcohòlics i/o neuròtics.**
- Clíniques per a tractaments naturals, termals, massatges, estètics, apirament o altres tractaments similars.**

Estaran coberts per Hospitalització aquells assegurats residents a Espanya, majors de 18 anys i menors de 65 que, en el moment de produir-se el sinistre per hospitalització, no resultin elegibles ni per a la cobertura de pèrdua involuntària de feina ni per a la d'incapacitat temporal, és a dir, aquells Assegurats que en el moment de produir-se el sinistre no tinguin cap tipus de relació laboral, ni per compte propi ni per compte d'altri.

Els assegurats majors de 65 anys estaran coberts en cas d'Hospitalització per accident.

Si la situació d'Hospitalització és inferior a 7 dies, CNP PARTNERS no abonarà cap quantitat.

EXCLUSIONS COMUNES PER A LES GARANTIES D'INCAPACITAT TEMPORAL I D'HOSPITALITZACIÓ:

No seran objecte d'indemnització aquells sinistres que resultin de:

- Malalties, lesions i complicacions causades de manera directa o indirecta per voluntat de l'assegurat o derivades de la realització d'actes notòriament temeraris que comportin greus riscos per a la salut.**
- Embaràs, part o avortament o complicacions derivades d'aquests conceptes i els períodes de descans voluntari i obligatori que procedeixin en cas de maternitat o paternitat.**
- Les produïdes quan l'assegurat es trobi sota la influència de l'alcohol, drogues tòxiques o estupefaents; els que succeeixin en estat de perturbació mental, somnambulisme o en desafiament, lluita o baralla excepte cas provat de legítima defensa; així com els derivats d'una actuació delictiva de l'assegurat, declarada judicialment, o la seva resistència a ser detingut.**
- Qualsevol malaltia, estat o lesió per la qual l'assegurat hagi rebut diagnòstic i/o tractament d'un metge amb anterioritat a l'adhesió a la pòlissa, així com les seqüeles produïdes per aquestes, així com els defectes de naixement i les malalties congènites**
- Les intervencions quirúrgiques i tractaments mèdics i/o odontològics que no siguin essencials per raons mèdiques i siguin demandats per l'assegurat per raons psicològiques, personals i/o estètiques, sempre que no es deguin a seqüeles d'accidents produïts amb posterioritat a la data d'efecte de la cobertura de l'assegurança.**
- Les malalties o lesions derivades de la pràctica professional de qualsevol esport, de la participació en apostes o competicions, i de la pràctica com a aficionat o professional d'activitats d'alt risc, així com els accidents derivats de la conducció de vehicles sense el corresponent permís expedit per l'autoritat competent i els accidents aeris a excepció dels vols comercials en línia regular autoritzada.**
- Dolor lumbar, cervical, dorsal, sacre i ciàtic, així com qualsevol altre procés patològic que tingui el dolor com a manifestació única, llevat que existeixin evidències objectivades per estudis mèdics complementaris (radiologies, mamografies, escàners, TAC, etc.) que demostrin l'existència d'alteracions que justifiquin el dolor, causa de la incapacitat temporal.**

- 8. Cefalees, malalties psiquiàtriques i mentals, inclosos l'estrès, l'ansietat, depressions i afeccions similars, fins i tot quan aquestes malalties i afeccions hagin estat diagnosticades i tractades per un metge especialista (psiquiatra).**
- 9. Les cures de repòs, termals o dietètiques.**
- 10. Aquells assegurats que estiguin percebent una pensió d'invalidesa o que estiguin tramitant en el moment de l'adhesió la incapacitat temporal**

EXCLUSIONS COMUNES A TOTES LES GARANTIES.

Així mateix, el Beneficiari no tindrà dret al cobrament de les prestacions per les contingències cobertes per aquesta pòlissa si es produeix, es deriva o és conseqüència directa o indirecta de:

- 1. Les conseqüències de guerres o d'altres circumstàncies extraordinàries i aquells altres supòsits que tinguin la consideració de força major d'acord amb el que preveu l'article 1.105 del Codi Civil.**
- 2. Conflictes armats, encara que no hagi precedit cap declaració oficial de guerra o els derivats de fets de caràcter polític o social o actes de terrorisme.**
- 3. L'acció directa o indirecta de reacció o radiació nuclear o contaminació radioactiva.**
- 4. Terratrèmols, erupcions volcàniques, inundacions i altres fenòmens de naturalesa sísmica o meteorològica de caràcter extraordinari i totes aquelles que derivin de situacions qualificades pel Govern de la Nació com de "catàstrofe" o "calamitat nacional".**
- 5. Els riscos extraordinaris coberts pel Consorci de Compensació d'Assegurances.**

En el cas que es produïssin modificacions regulatòries o legislatives que afectessin la definició de les garanties assegurades, l'Entitat Asseguradora podrà proposar els canvis necessaris per adaptar la cobertura a aquesta variació.

4. INCOMPATIBILITAT DE GARANTIES

Les cobertures de Pèrdua Involuntària de Feina, Incapacitat Temporal i Hospitalització són alternatives i excloents entre si. Igualment, les cobertures de Defunció i Incapacitat Permanent Absoluta per Accident són alternatives i excloents entre si.

5. SUMA ASSEGURADA

Per a les cobertures de Defunció per Accident i Incapacitat Permanent Absoluta per Accident la suma assegurada ascendirà a un import de 650 € i quedarà extingida l'assegurança en el moment en què l'Entitat Asseguradora aboni la suma assegurada d'una d'elles. Per a les cobertures de Pèrdua Involuntària de Feina, Incapacitat Temporal i Hospitalització la suma assegurada comprendrà el pagament de 325 € un cop s'arribi a un període de 30 dies consecutius des que l'Assegurat es trobi en situació d'atur, incapacitat temporal i 7 dies consecutius d'hospitalització. Si l'Assegurat continua en situació de Pèrdua Involuntària de Feina o incapacitat temporal transcorreguts 180 dies i per a hospitalització transcorreguts 30 dies, l'Entitat Asseguradora pagarà a l'assegurat 325 € addicionals per aquest període.

Per a totes les cobertures, s'estableix un límit màxim d'indemnització de 5.000 € per assegurat.

6. PERÍODE DE CARÈNCIA

- Per a la garantia de Pèrdua Involuntària de Feina s'estableix un període de carència inicial de 60 dies naturals, a computar a partir de la data d'efecte de l'assegurança.** A efectes de comprovar que en el moment de produir-se el sinistre ha transcorregut el període de carència inicial, s'entendrà que la situació de desocupació es produeix en la data en què es produeixi l'extinció o suspensió de la relació laboral per les causes assenyalades en aquesta pòlissa, i així ho assenyalen el SEPE o Organisme que el substitueixi.
- Per a la garantia d'Incapacitat Temporal s'estableix un període de carència inicial de 30 dies naturals, a computar a partir de la data d'efecte de l'assegurança.** A efectes de comprovar que en el moment que es produeix el sinistre ha transcorregut el període de carència inicial, s'entendrà que la situació d'Incapacitat temporal es produeix en la data en què la malaltia causant de la Incapacitat hagués estat diagnosticada per facultatius de la Seguretat Social, Mútua o Institució anàloga o metge o facultatiu autoritzat i així ho ratifiquin els serveis mèdics de l'Entitat Asseguradora.
- Per a la garantia d'Hospitalització s'estableix un període de carència inicial de 30 dies naturals, a computar a partir de la data d'efecte de l'assegurança.** A efectes de comprovar que en el moment de produir-se el sinistre ha transcorregut el període de carència inicial, s'entendrà que la situació d'hospitalització es produeix en el primer dia d'ingrés efectiu en el centre hospitalari.

No tindran període de carència inicial la cobertura d'hospitalització per accident i Incapacitat Temporal per accident, així com Defunció per accident i Incapacitat Permanent Absoluta per accident.

Carència entre dos sinistres:

En cas de produir-se situacions de Pèrdua Involuntària de Feina subsegüents a una situació anterior de Pèrdua Involuntària de Feina que hagi donat lloc al pagament de la prestació per part d'aquesta pòlissa, es procedirà al pagament de noves prestacions si el Prenedor/Assegurat ha estat vinculat de forma activa a una nova relació laboral com a treballador per compte d'altri i amb un contracte indefinit per un període mínim de 180 dies naturals ininterromputs i hagi superat el període de prova establert corresponent a la seva nova relació laboral sempre que aquest contracte tingui una durada igual o superior a 25 hores a la setmana. En cas contrari no es pagarà cap quantitat.

En cas de produir-se Incapacitats Temporals o hospitalitzacions subsegüents a una anterior Incapacitat Temporal o hospitalització que hagi donat lloc a prestació per part d'aquesta pòlissa, l'asseguradora procedirà novament al pagament de prestacions transcorreguts 180 dies, ininterromputs des de la fi de l'última incapacitat temporal o alta hospitalària si es tracta de la mateixa causa d'incapacitat o ingrés en centre hospitalari o 30 dies, si es tracta d'una causa distinta.

No s'exigirà període de carència per al supòsit d'Incapacitat Temporal o Hospitalització per accident.

7. TRAMITACIÓ DE SINISTRES

Per a la tramitació de qualsevol sinistre relacionat amb l'assegurança ha de contactar al telèfon 800 009 556 o per correu electrònic a proteccion.hogar.endesa@willistowerswatson.com

8. PAGAMENT DE LES PRESTACIONS

La documentació que l'Entitat Asseguradora sol·licitarà a l'assegurat o al Beneficiari, en cas de sinistre és la relacionada a continuació.

En els següents supòsits, el beneficiari haurà de remetre a l'Entitat Asseguradora la següent documentació:

DEFUNCIÓ ACCIDENTAL:

- Certificat de defunció de l'Assegurat.
- Certificat mèdic de defunció expedit per qui hagi assistit l'Assegurat i indiqui la naturalesa de l'accident que hagi causat la mort o, en el seu cas, testimoni de les diligències judicials o documentació acreditativa de l'accident.
- Document Nacional d'Identitat de l'Assegurat i Beneficiaris, permís de residència expedit pel Ministeri de Justícia i Interior, passaport o document d'identificació vàlid en el país de procedència que incorpori fotografia del seu titular (anvers i revers).
- Certificat del registre d'Actes d'Última Voluntat.
- Últim testament de l'Assegurat i/o Acta de declaració d'hereus.
- Últim rebut del contracte de subministrament pagat a la data del sinistre.
- Justificant de la titularitat del compte bancari en què es realitzarà l'ingrés de la prestació.

INCAPACITAT ABSOLUTA I PERMANENT PER ACCIDENT:

- Document nacional d'identitat, permís de residència expedit pel Ministeri de Justícia i Interior, passaport o document d'identificació vàlid en el país de procedència que incorpori fotografia del titular (anvers i revers).
- Certificat mèdic amb el qual es demostrï de manera indubtable la incapacitat permanent absoluta, i indiqui la naturalesa de l'accident que hagi causat la incapacitat, i que especifiqui la data de l'accident en què s'hauria provocat la incapacitat, així com la data de reconeixement d'aquesta.
- Resolució d'incapacitat.
- El client/assegurat ha d'aportar les factures d'energia pagades, perquè se li reemborsin, fins liquidar el pagament dels 650 €.
- Justificant de la titularitat del compte bancari en el qual es realitzarà l'ingrés de la prestació.

En cas de discrepància respecte a la qualificació de la Incapacitat, les seves causes, data d'inici o continuïtat d'aquesta, les parts se sotmetran a la decisió de Perits Mèdics, conforme als articles 38, 39 i 104 de la Llei 50/1980, de contracte d'assegurança.

Es podrà perdre el dret a tota indemnització per falses declaracions, omissió o reticència que puguin influir en l'apreciació de la Incapacitat.

No obstant el que s'ha mencionat anteriorment, l'Assegurat queda obligat a deixar-se reconèixer pel metge o metges designats per l'Entitat Asseguradora totes les vegades que sigui necessari per comprovar el seu estat.

PERDUA INVOLUNTÀRIA DE FEINA

- Còpia llegible del DNI/NIE.
- Vida Laboral original, actualitzada i completa que justifiqui almenys 30 dies en Pèrdua Involuntària de Feina.
- Còpia de l'últim contracte de treball indefinit.
- Còpia de la carta de notificació d'acomiadament de l'empresa, en paper de l'empresa degudament signada i segellada.
- Còpia del Certificat d'Empresa i dues últimes nòmines degudament signats i segellats.
- Còpia del desglossament de la liquidació i indemnització efectuada per l'empresa, en paper de l'empresa degudament firmat i segellat.
- Còpia del justificant corresponent a l'ingrés de la indemnització.
- En cas de SMAC/TRIBUNALS, còpia de l'Acta de conciliació, demanda i Sentència Judicial ferma.
- En cas d'ERO còpia de la comunicació a l'Autoritat Laboral competent de la decisió de l'ERO així com de les seves conseqüències i comunicació de l'empresa al treballador.
- Còpia de la carta del SEPE o organisme que el substitueixi amb l'acceptació del pagament de la prestació en el període reconegut.
- El client/assegurat ha d'aportar factures d'energia pagades, perquè se li reemborsin fins liquidar completament cada un dels pagaments de 325 €.
- Justificant de la titularitat del compte bancari en què es realitzarà l'ingrés de la prestació.
- Per a la continuïtat del sinistre: vida laboral original actualitzada i completa que justifiqui almenys 180 dies en Pèrdua Involuntària de Feina.

INCAPACITAT TEMPORAL

- Còpia llegible del DNI/NIE.
- Vida laboral original, actualitzada i completa.
- Còpia llegible de l'últim contracte de treball o en cas d'autònom, document acreditatiu d'estar inscrit en el Règim d'Autònoms de la Seguretat Social i últim pagament.
- Còpia llegible dels comunicats de baixa que acreditin, durant almenys 30 dies, la incapacitat temporal de l'assegurat expedit per la Seguretat Social o Organisme competent.
- Còpia llegible del Certificat Mèdic en el qual es detalli la naturalesa i la data origen de la malaltia o accident que hagi causat la incapacitat. En el certificat es farà constar específicament si existeixen antecedents relacionats amb la causa de la incapacitat, les dates de diagnòstic d'aquests i tractaments seguits.
- A més del que s'ha exposat abans, en cas d'Hospitalització, còpia de l'informe d'ingrés i alta hospitalària.

- A més del que s'ha exposat abans, en cas d'Accident, còpia completa de les diligències judicials i/o atestat i/o còpia del certificat emès per l'empresa si es tracta d'un accident laboral.
- El client/assegurat ha d'aportar factures d'energia pagades, perquè se li reemborsin fins liquidar completament cada un dels pagaments de 325 €.
- Justificant de la titularitat del compte bancari en el qual es realitzarà l'ingrés de la prestació.
- Per a la continuïtat del sinistre, comunicats de baixa que justifiquin almenys 180 dies en incapacitat temporal.

HOSPITALITZACIÓ

- Còpia llegible del DNI/NIE.
- Vida laboral original actualitzada i completa o del certificat que justifiqui que no és treballador actiu.
- Còpia del comunicat d'hospitalització amb especificació de l'hora d'entrada i sortida del centre hospitalari.
- Còpia llegible del Certificat Mèdic en el qual es detalli la naturalesa i la data origen de la malaltia o accident que hagi causat la incapacitat. En el certificat es farà constar específicament si existeixen antecedents relacionats amb la causa de la incapacitat, les dates de diagnòstic d'aquests i tractaments seguits.
- El client/assegurat ha d'aportar factures d'energia pagades, perquè se li reemborsin fins liquidar completament cada un dels pagaments de 325 €.
- Justificant de la titularitat del compte bancari en què es realitzarà l'ingrés de la prestació.
- Per a la continuïtat del sinistre: comunicat d'hospitalització que justifiqui almenys 30 dies hospitalitzats.

En qualsevol cas, en relació amb totes les garanties contractades, l'Entitat Asseguradora podrà sol·licitar la documentació que estimi oportuna per conèixer la realitat del sinistre.

Si fos procedent el rebuig d'un sinistre amb posterioritat a haver efectuat pagaments al seu càrrec, l'Entitat Asseguradora podrà repercutir contra el Beneficiari per les sumes indegudament satisfetes més els interessos legals que corresponguin.

El pagament de la Prestació només es portarà a terme un cop l'Entitat Asseguradora hagi rebut la documentació i les proves requerides, per part de l'Assegurat o el Beneficiari. En cas que no es lliurés aquesta documentació, l'Entitat Asseguradora no estarà obligada a pagar cap Prestació

9. RÈGIM FISCAL: Les indemnitzacions derivades de qualsevol cobertura d'aquesta assegurança tributaràn conforme a la legislació vigent a cada moment.

10. RECLAMACIONS

El règim de les reclamacions serà el previst a l'article 97.5 de la Llei 20/2015 d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores i disposicions concordants.

El Prenedor de l'assegurança, l'Assegurat i el Beneficiari o els Beneficiaris, així com els seus dretahents, estan facultats per formular queixes i reclamacions davant el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions amb domicili en el Pg. de la Castellana, 44, 28046 Madrid i amb adreça de correu electrònic www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp contra l'Entitat Asseguradora, si consideren que aquesta realitza pràctiques abusives o lesiona els drets derivats del contracte d'assegurança.

En relació amb el que s'ha exposat abans, s'adverteix que, per a l'admissió i tramitació de queixes o reclamacions davant el Servei de Reclamacions, serà imprescindible acreditar haver formulat les queixes o reclamacions, prèviament per escrit a l'Àrea de Protecció del client de CNP PARTNERS, i en el seu cas, amb posterioritat, al Defensor del Client de l'Entitat Asseguradora, o que hagi transcorregut el termini legalment establert sense que hagi estat resolta per l'Entitat. L'Àrea de Protecció del client de CNP PARTNERS, domiciliat a Carrera de San Jerónimo, 21 - 28014 MADRID, i amb adreça de correu electrònic proteccioncliente@cnppartners.eu tramitarà i resoldrà tantes queixes i reclamacions com li siguin formulades per les persones anteriorment mencionades, en primera instància i després de la seva resolució per aquest departament podrà seguir-se la tramitació davant el Defensor del Client de l'Entitat Asseguradora, D.A.DEFENSOR, SL, domiciliat a c/ Velázquez, 80, 1r D, 28001 Madrid Tel. 913104043 - Fax 913084991 reclamaciones@da-defensor.org L'entitat asseguradora es compromet a prestar la col·laboració necessària en la instrucció del procediment de resolució de les queixes i reclamacions i a acceptar les resolucions que el Defensor del Client emeti i que tinguin caràcter vinculant per a CNP PARTNERS.

La presentació de reclamació davant el Defensor del client de CNP PARTNERS així com la seva resolució, no obstaculitza la plenitud de tutela judicial, el recurs a un altre mecanisme de solució de conflictes, ni a la protecció administrativa.

L'Àrea de Protecció del Client, actuarà en la resolució de les queixes i reclamacions, d'acord amb allò establert en el seu Reglament que estarà a disposició dels Assegurats a les oficines i a la web de l'Entitat Asseguradora, i que els serà facilitat en qualsevol moment

10. CLÀUSULA D'INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PER A PRENEDORS I/O ASSEGURATS

De conformitat amb el que preveu la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, i especialment en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades), CNP PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS SA informa el Prenedor i/o assegurat de la Pòlissa, de manera expressa, inequívoca i precisa del següent:

INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES:

Responsable del tractament de les vostres dades

CNP PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS SA (CNP Partners) NIF A-28534345

+info: [informació adicional](#)

Finalitat del tractament de les vostres dades

Finalitat Principal: subscripció i execució d'un contracte d'assegurança.

+info: [informació adicional](#)

Legitimació per al tractament de les vostres dades

La base legal per al tractament de les vostres dades és l'execució del contracte d'assegurança en els termes que figuren en les Condicions de la Pòlissa, així com en la Llei de Contracte d'Assegurança i Llei d'Ordenació, Supervisió i Solvència d'entitats asseguradores.

+info: informació adicional

Destinataris

Les vostres dades podran ser comunicades a:

- ✓ Reasseguradores i/o Coasseguradores.
- ✓ Proveïdors de CNP Partners per a la prestació de serveis relacionats amb el contracte d'assegurança subscrit (per exemple: proveïdors de CNP Partners per a la prestació d'algun servei relacionat amb el vostre contracte, empreses tramitadores de sinistres amb qui CNP Partners hagi externalitzat aquests serveis, perits, etc.), amb qui CNP Partners es compromet a subscriure el corresponent contracte de tractament de dades.
- ✓ Mediadors (agents i/o corredors) que hagin intervingut en la mediació del vostre contracte.
- ✓ Empreses del Grup en el cas que sigui necessari per al compliment de les obligacions de supervisió i/o per a gestió administrativa i gestió centralitzada de recursos informàtics.

Transferències Internacionals previstes: Salesforce.com EMEA Limited i empreses del Grup Salesforce. Salesforce és una empresa proveïdora de serveis informàtics de CNP Partners.

Empreses del Grup Willis Towers Watson (mediador de la pòlissa).

+info: informació adicional

Drets

Accedir, rectificar i suprimir les dades, així com altres drets com s'explica en la informació adicional.

+info: informació adicional

INFORMACIÓ ADDICIONAL SOBRE PROTECCIÓ DE DADES:

Responsable del tractament de les vostres Dades de Contacte:

Domicili: Carrera de San Jerónimo, 21 - 28014 Madrid

Telèfon: 915243431

Correu electrònic: atencion@cnppartners.es

Delegat de Protecció de Dades: dpd.es@cnppartners.es

Finalitat del tractament

Amb quina finalitat tractem les vostres dades?

En concret, dins de la "Finalitat Principal", les Dades Personals seran tractades per:

- Valorar, seleccionar i tarifrar els riscos;
- En el seu cas, per a la realització del test d'idoneïtat i conveniència, així com en el seu cas, mantenir actualitzades les vostres dades per a aquesta finalitat;
- Subscriure, complir i exigir el compliment del contracte d'assegurança;
- Gestionar i fer seguiment administratiu al contracte d'assegurança fins a l'extinció de les obligacions jurídiques de les parts en virtut d'aquest;
- Presentar al cobrament les primes que ha d'abonar el Prenedor sota el contracte d'assegurança i emetre rebuts relatius a aquestes;
- Tramitació dels sinistres (inclosa la prestació de serveis per tercers empreses contractades per CNP Partners per al compliment del contracte d'assegurança, el peritatge dels danys i en el seu cas, liquidació dels sinistres a través de les empreses a les quals s'hagin externalitzat aquestes funcions);
- Gestió de queixes i reclamacions;
- Registre de Pòlisses, sinistres, provisions tècniques i inversions;
- Realitzar avaluacions del risc, solvència i possible frau de forma prèvia a la subscripció del contracte d'assegurança o en qualsevol moment de la seva vigència, inclosa, atès l'interès legítim que ostenta l'Entitat Asseguradora, la consulta i encreuament de les Dades Personals amb fitxers comuns per evitar el frau a l'assegurança i amb fitxers sobre solvència patrimonial i crèdit;
- Complir amb obligacions previstes a la llei, incloses aquelles que obliguen l'Entitat Asseguradora a identificar el Prenedor o quan el seu tractament estigui basat en una habilitació legal;
- La realització d'estudis de tècnica asseguradora en anàlisi de mercats objectius i perfilats amb finalitats actuàries per a la determinació de la prima en la subscripció del contracte d'assegurança;
- Gestionar, en el seu cas, de forma centralitzada els recursos informàtics (aplicacions, servidors inclosos aquells que estiguin al núvol) o per a finalitats administratives internes dins del mateix grup d'empreses al qual pertany CNP Partners.
- Remetre-us comunicacions comercials sobre els productes de CNP Partners similars als contractats a través de correu postal i/o trucada telefònica.

Quins tractaments addicionals podem realitzar?

Adicionalment:

- ✓ Si heu acceptat, les vostres dades podran ser tractades per remetre-us ofertes comercials de CNP Partners per mitjans electrònics, així com informació sobre productes diferents dels contractats, informació sobre les accions de màrqueting que CNP Partners dugui a terme (entre les quals podran figurar campanyes, projectes, sortejos, concursos, esdeveniments de qualsevol tipus i temàtica), la realització d'enquestes de satisfacció i enviament de newsletters (tot això fins i tot per mitjans electrònics).
- ✓ Si heu acceptat, les vostres dades podran ser tractades per a l'elaboració de perfils amb finalitats comercials i de màrqueting amb l'objecte de conèixer les vostres preferències i necessitats i, en el seu cas, i entre d'altres, adequar les comunicacions comercials, dissenyar productes sobre la base d'aquestes preferències i necessitats.

Durant quant de temps tractarem les vostres dades?

Les dades personals proporcionades es conservaran mentre es mantingui la relació mercantil, llevat que revoqueu el vostre consentiment o us hàgiu oposat amb anterioritat, en el seu cas i un cop finalitzada, durant el termini de conservació legalment establert. Podeu consultar en qualsevol moment aquests terminis i enviar un correu electrònic a qualsevol de les adreces de correu electrònic establertes en Dades de Contacte del responsable de Tractament.

- ✓ Si heu donat el vostre consentiment, podem tractar les vostres dades per remetre-us ofertes comercials de CNP Partners per mitjans electrònics, així com informació sobre productes diferents als contractats, informació sobre les accions de màrqueting que CNP Partners dugui a terme (entre les quals podran figurar campanyes, projectes, sortejos, concursos, esdeveniments de qualsevol tipus i temàtica), la realització d'enquestes de satisfacció i enviament de newsletters (tot això fins i tot per mitjans electrònics).

- ✓ Si heu acceptat, podem tractar les vostres dades per a l'elaboració de perfils amb finalitats comercials i de màrqueting amb l'objecte de conèixer les vostres preferències i necessitats i, en el seu cas, i entre d'altres, adequar les comunicacions comercials i, dissenyar productes sobre la base d'aquestes preferències i necessitats.

Els tractaments establerts en els dos paràgrafs anteriors podran dur-se a terme fins que ens sol·liciteu la vostra oposició de conformitat amb el que s'estableix a l'apartat "Drets":

Quins són els vostres drets quan ens faciliteu les vostres dades?" indicat en aquest document d'informació adicional.

Legitimació per al tractament de les vostres dades

Per què podem tractar les vostres dades personals?

Les vostres dades podran ser tractades per a l'execució del vostre contracte d'assegurança. En cas de negativa a facilitar aquestes dades o que siguin tractades, no serà possible la celebració del contracte d'assegurança i/o gestió del contracte.

Adicionalment, les vostres dades seran tractades pels següents motius:

- ✓ Si heu acceptat la clàusula del tractament de les vostres dades per rebre ofertes comercials de CNP Partners per mitjans electrònics, així com informació sobre productes diferents dels contractats, per informar-vos sobre accions de màrqueting (entre les quals podran figurar campanyes, projectes, sortejos, concursos, esdeveniments de qualsevol tipus i temàtica) i/o realització d'enquestes de satisfacció i newsletters (tot això fins i tot per mitjans electrònics), les vostres dades seran tractades per a aquestes finalitats.

- ✓ Si heu acceptat, la clàusula per al tractament de les vostres dades per a l'elaboració de perfils amb finalitats comercials i de màrqueting amb l'objecte de conèixer les vostres preferències i necessitats i, en el seu cas, i entre d'altres, adequar les comunicacions comercials i, dissenyar productes sobre la base d'aquestes preferències i necessitats.

Així mateix, podem tractar les vostres dades per al compliment d'una obligació legal, d'acord amb el que estableix la normativa que apliqui al contracte d'assegurança subscrit, entre d'altres, la Llei de contracte d'assegurança, Llei d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats asseguradores i el seu Reglament de desenvolupament, Llei de mediació d'assegurances, Llei de comercialització a distància de serveis financers, Reglament Delegat (UE) 2015/35 de la Comissió, de 10 d'octubre de 2014, pel qual es completa la Directiva 2009/138/CE, així com els Reglaments comunitaris d'execució de solvència II, Directiva UE 2016/97 sobre distribució d'assegurances, Reglament UE, Núm. 1286/2014, de 26 de novembre de 2014, sobre els documents de dades fonamentals relatives als productes d'inversió minorista vinculades i els productes d'inversió basats en assegurances, en el seu cas, Reial Decret 1588/1999, de 15 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament sobre la instrumentació dels compromisos per pensions de les empreses amb els treballadors i beneficiaris, així com qualsevol altra llei que es promulgui en un futur i que afecti el contracte.

Així mateix, es podran tractar per als casos en què existeixi un interès legítim per part de l'asseguradora.

Destinataris

A qui es comunicaran les vostres dades?

A més del que s'ha indicat, si heu acceptat la clàusula de comunicació de les dades, les vostres dades es comunicaran a les empreses del grup al qual pertany CNP PARTNERS per oferir-vos informació comercial sobre productes d'assegurança, intermediació a través d'internet i plans de pensions, informar-vos sobre accions de màrqueting (entre les quals podran figurar campanyes, projectes, sortejos, concursos, esdeveniments de qualsevol tipus i temàtica), així com l'enviament de newsletters, per qualsevol mitjà (entre d'altres, postal, telèfon, correu electrònic):

- CNP PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS SA
- CNP ASSURANCES SUCURSAL A ESPANYA.
- CNP CAUTION SUCURSAL A ESPANYA.
- ISALUD HEALTH SERVICES, SL

Si no heu acceptat aquesta clàusula, les vostres dades les tindrà únicament CNP PARTNERS.

Així mateix, les vostres dades es podran comunicar en cas de cessió de cartera, fusió, escissió i transformació.

La transferència internacional de dades a les empreses del Grup Salesforce, només es portarà a terme sempre que aquestes estiguin incloses en l'àmbit de les Normes Corporatives Vinculades del Grup Salesforce, que ofereixen un nivell de protecció equiparable a l'espanyol i disposaran de totes les garanties i mesures per salvaguardar la seguretat de les seves dades.

Mantindrem actualitzada la informació sobre transferències internacionals que s'hagin de realitzar en un futur a la nostra web: <https://www.cnppartners.es/politica-de-privacidad/Finalment>, quant a les transferències internacionals de dades a les empreses del Grup Willis Towers Watson, s'oferiran en tot cas unes garanties adequades per a la realització d'aquestes transferències internacionals.

Drets

Quins són els vostres drets quan ens faciliteu les vostres dades?

Qualsevol persona té dret a conèixer si CNP Partners està tractant dades personals que la concerneixin o no.

NOM DE L'ASSEGURADORA: CNP PARTNERS, SA, de Seguros y Reaseguros, domiciliada a Carrera de San Jerónimo, 21 - 28014 Madrid (Espanya)**PRENEDOR:** ENDESA ENERGÍA, SAU, amb domicili a c/ Ribera del Loira, 60 – 28042 Madrid (Espanya)**MEDIADOR:** WILLIS AFFINITY, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, SL**NATURALESA DEL RISC COBERT:** No vida**CONCEPTE PEL QUAL S'ASSEGURA:** Per compte d'altri

Les persones interessades tenen dret a accedir a les seves dades personals (**dret d'accés**) així com a sol·licitar la rectificació de les dades inexactes (**dret de rectificació**) o en el seu cas, la seva supressió quan, entre d'altres motius les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats que van ser recollides (dret de supressió).

En determinades circumstàncies, els interessats podran sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades, i en aquest cas, les conservarem únicament per a l'exercici o la defensa de reclamacions (**dret a la limitació del tractament**).

En determinades circumstàncies i per motius relacionats amb la seva situació particular, els interessats podran oposar-se al tractament de les seves dades. CNP Partners deixarà de tractar les dades, llevat que obeeixin a motius legítims o l'exercici o defensa de possibles reclamacions.

D'igual manera, teniu dret a revocar el vostre consentiment (**dret de revocació del consentiment**).

En el cas que sol·liciteu la portabilitat de les vostres dades a una altra entitat asseguradora (**dret a la portabilitat de les dades**), es podrà realitzar, però sempre que compleixin amb els requisits perquè aquesta es pugui executar, i sempre que l'empresa a la qual han de ser comunicades les vostres dades tingui operativa la plataforma per poder executar la portabilitat (per exemple, no es podran realitzar si afecten dades de salut o es tracti d'assegurances col·lectives).

Podeu exercir tots aquests drets a través de la següent adreça de correu electrònic: gdpr.es.petition@cnppartners.eu i indicar-nos què és el que necessiteu en relació amb les vostres dades.

Si preferiu enviar-nos la vostra petició per correu ordinari:

CNP Partners de seguros y reaseguros SA
Servei d'Atenció al Client
Carrera de San Jerónimo,
21 - 28014 Madrid

No oblideu indicar que es posa en contacte amb nosaltres en relació amb la protecció de dades personals.

Si no responguéssim satisfactòriament a les vostres peticions o voleu presentar una reclamació ho podeu fer a través del correu electrònic protecciondelcliente@cnppartners.eu o a través d'un escrit al domicili abans indicat però dirigit a l'Àrea de Protecció del Client. En tot cas, podeu acudir a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades que és l'autoritat encarregada de vetllar pel compliment dels vostres drets en aquesta matèria. A la seva pàgina web podeu trobar informació addicional i complementària sobre tots aquests drets, us adjuntem un enllaç a la seva pàgina web: <https://www.agpd.es/portalwebagpd/index-ides-idphp.php>