

TERMES I CONDICIONS
PROGRAMA "PARA TI" D'ENDESA

1. Què és el programa "PARA TI" d'Endesa?

És un programa de fidelització de clients (d'ara endavant, el "*Programa*") organitzat per Endesa Energía, SAU, amb CIF A-81948077 i amb domicili al carrer Ribera del Loira 60, CP 28042 de Madrid, (d'ara endavant, l'"*Organitzador*" o "*Endesa Energía*").

La finalitat amb què Endesa Energía organitza aquest Programa és la de fidelitzar els seus clients domèstics i petits negocis, oferint-los la possibilitat d'accedir a una sèrie d'avantatges i beneficis.

T'aclarim des d'ara mateix que el Programa NO és un producte ni una tarifa, sinó una funcionalitat complementària pel fet de ser client d'Endesa Energía (o que ho hages estat) i que pots activar o desactivar voluntàriament.

El Programa es registrarà en tot moment per aquest document de Termes i condicions, que serà publicat i actualitzat de manera constant al [Programa "PER A TU" d'Endesa](#).

2. Qui pot participar en el Programa?

Hi pots participar (d'ara endavant, "*Participant*") sempre que vulguis i que, en el moment de registrar-te, siguis titular de, com a mínim, un contracte de subministrament d'energia en vigor amb Endesa Energía que compleixi les característiques següents:

- si és un subministrament d'electricitat:
 - que tingui una potència contractada inferior a 30 kW
 - que no sigui una tarifa especial per a col·lectius, com la tarifa d'Empleat d'Endesa Energía ni de cap altra empresa del grup al qual pertany aquesta, ni cap altre col·lectiu amb preus negociats amb aquesta finalitat.
- si és un subministrament de gas: amb peatge diferent d'RL.4

El programa de fidelització és només vàlid per als clients que contractin els seus subministraments a través de circuits de contractació de clients residencials o petits negocis.

Per ser totalment clars: les persones autoritzades en un contracte de subministrament energètic no podran ser Participants del Programa, només les persones titulars

Has d'estar prèviament registrat a l'Àrea Client d'Endesa Energía, per donar-te d'alta al programa PARA TI.

També estan expressament exclosos de poder ser Participants del Programa:

- administradors, presidents, vicepresidents i secretaris de Comunitats de propietaris, tots ells en relació amb els contractes de subministrament energètic de les seves Comunitats de propietaris.
- Societats públiques i entitats de dret públic.
- Societats mercantils privades sense ànim de lucre.
- Associacions sense ànim de lucre.
- Persones que alterin, perjudiquin o, de qualsevol manera, amenacin el bon funcionament i desenvolupament normal i reglamentari del Programa.
- Persones que, de manera intencionada o no, perjudiquin o danyin la imatge d'Endesa Energía, la de qualsevol societat del grup empresarial al qual pertany aquesta empresa, la dels seus clients o la dels altres Participants.

Per mantenir-te com a participant actiu en el Programa i obtenir els beneficis que es descriuen en aquests Termes i condicions, en tot moment hauràs de complir els requisits aquí descrits i, a més, hauràs d'estar al corrent de les obligacions de pagament amb Endesa Energía i amb les empreses del grup al qual pertany. En cas d'incompliment podríem modificar l'estat del teu Compte del Programa a "Inactiu", podent ser revertida aquesta modificació i reactivant el teu Compte una vegada es produeixi de nou el compliment de tots els Termes i condicions.

3. Com et pots convertir en Participant del Programa?

Per participar en el programa, has de registrar-te des de l'apartat: "PARA TI" de l'aplicació mòbil d'Endesa Energía, anomenada Endesa Clientes, i disponible per a descàrrega a les botigues principals: Play Store de Google per a telèfons Android, i Apple Store per a telèfons Apple.

En el moment de registrar-te, has de tenir com a mínim un contracte de subministrament d'energia en vigor amb Endesa Energía que compleixi amb les característiques indicades a l'apartat 2.

A més, has de recordar que, si et registres i et converteixes en Participant, significa que acceptes expressament aquests Termes i condicions.

4. És gratis?

Sí, totalment gratis. Tant el registre al programa com la participació mai et suposarà un cost econòmic.

5. Què passa quan et registres al Programa?

En el moment en què et registres al Programa, es crea un compte dins del Programa (d'ara endavant, el "*Compte*") en el qual s'aniran anotant les unitats bescanviables (d'ara endavant, els "*Punts*") a mesura que els acumules i gastes.

Com ja t'hem explicat, has de tenir present que el Compte és personal i el seu titular ha de coincidir amb el titular del contracte de subministrament que li va permetre convertir-se en Participant en el moment de registrar-se, per la qual cosa no podràs compartir la titularitat del compte i cap altra persona diferent de tu en podrà fer ús, de manera que només tu decidiràs com utilitzes els Punts aconseguits. És la millor manera de controlar els avantatges i els beneficis del Programa.

A més, has de saber que un dels altres avantatges és que, un cop registrat, tots els contractes de subministrament energètic dels quals siguis titular i que compleixin les característiques de l'Apartat 2, es vincularan automàticament al teu Compte, de manera que podràs tenir diversos contractes de subministrament a través dels quals pots aconseguir Punts per al teu Compte. Si ja estàs participant en el Programa i signes amb Endesa Energia un contracte de subministrament d'energia addicional que compleixi les característiques de l'Apartat 2, aquest contracte addicional automàticament també es vincularà al teu Compte perquè aconseguis Punts per aquest contracte.

El Compte es mantindrà obert fins que es produeixi un dels motius indicats a l'Apartat 10 d'aquests Termes i condicions.

6. Per a què serveixen els Punts?

Podràs bescanviar els Punts per Premis, que poden ser, per exemple:

- ✓ Obtenció de vals amb import en € que pots utilitzar per pagar de manera parcial o total, factures de contractes de subministrament que tinguis vinculats al teu Compte.
- ✓ També podràs utilitzar-los per obtenir altres beneficis, que podran ser publicats en el programa PARA TI i comunicats als Participants, en qualsevol moment.

Els Punts mai no es podran bescanviar per diners. Tampoc no es poden recuperar, reemborsar ni intercanviar de cap manera. Per tant, quan triïs un premi, assegura't que sigui el que realment vols.

Paral·lelament, el Programa disposarà d'acords amb empreses col·laboradores, per la qual cosa també podràs redimir els punts a través de codis que seran bescanviables en els seus

productes. Cal recordar que aquests codis són únics i personals per a la persona titular del compte.

7. Com s'aconsegueixen els Punts?

Els Punts només es poden aconseguir a través de les accions següents (d'ara endavant, les "Accions") associades als contractes que compleixin els requisits de l'Apartat 2. Cal distingir entre:

- Accions puntuals: accions que permeten aconseguir Punts d'una sola vegada.
- Accions recurrents: accions que permeten aconseguir Punts amb una periodicitat regular per mantenir una situació.

Aquestes són les Accions per les quals pots aconseguir Punts per al teu Compte:

- ✓ Bo de Benvinguda - Acció Puntual: Per registrar-te al Programa i complir els requisits de l'Apartat 2, s'obté una quantitat de Punts. Aquesta quantitat podrà variar per accions promocionals vigents en períodes concrets de temps. Si et dones de baixa del programa (segons es detalla a l'Apartat 10) i més tard, t'hi tornes a registrar, has de saber que:
 - Aquests Punts del bo de benvinguda no els tornaràs a aconseguir.
 - A més, quan es produeix la baixa d'un Compte, es perden tots els Punts acumulats i ja no es poden recuperar encara que, més endavant, es torni a participar en el Programa.
- ✓ Compte actiu + Contractes actius - Acció recurrent: aconseguiràs 50 punts al mes per mantenir actiu el teu Compte i 50 punts al mes per cadascun dels contractes de subministrament energètic que mantinguis actiu amb Endesa Energia vinculats al teu Compte i que compleixin les condicions descrites a l'Apartat 2.
- ✓ Factura digital - Acció recurrent: per tenir activa la factura digital, aconseguiràs 25 Punts al mes per cada contracte amb factura digital activada i que compleixi les condicions descrites a l'Apartat 2.
- ✓ Nou contracte - Acció puntual: per cada contracte de subministrament energètic que contractis a Endesa Energia procedent d'una altra comercialitzadora, i que compleixi els requisits de l'apartat 2, aconseguiràs 1.500 Punts. Has de tenir en compte que, si aconseguixes un cop aquests punts per un Nou contracte, no podràs tornar a guanyar els mateixos 1.500 punts per contractar de nou sobre el mateix punt de subministrament. El canvi de titular d'un subministrament que ja està actiu a Endesa Energia, queda exclòs d'aquesta promoció.

Si creus que has acumulat uns Punts i no els veus al teu Compte, fes-nos-ho saber perquè puguem solucionar la incidència al més aviat possible a través d'aquest correu: atencionalcliente@endesaonline.com. Això sí, ho has de fer en el termini màxim de 6 mesos

des que es va realitzar o produir l'Acció per la qual reclames. I en aquest cas, Endesa Energía pot sol·licitar-te que aportis proves de la realització de l'Acció per la qual reclames els punts.

Els Punts no es poden vendre ni cedir de cap manera, amb l'única excepció dels casos de subrogació per causa de defunció, sempre que s'acrediti que el nou titular és l'hereu o cònjuge del difunt i demani de manera expressa i en el termini no superior a un mes, la recuperació dels punts obtinguts prèviament en el programa per l'antic titular.

8. Com es resten els Punts del Compte?

1. Es restaran Punts del teu Compte per operacions de bescanvi de punts per Premis.
2. També es restaran punts per qüestions de caducitat: els Punts que no bescanviïs en el termini de 3 anys, desapareixeran del teu Compte. No pateixis, sempre que bescanviïs Punts per Premis, els Punts bescanviats seran els més antics.
3. Tots els Punts desapareixeran del teu Compte si es tanca per algun dels motius que expliquem a l'Apartat 10.

9. Tens obligacions per participar en el Programa?

Sí, les obligacions normals que es poden esperar en participar en un programa de fidelització. Et compromets a:

- Acceptar i complir aquests Termes i condicions (encara que sembli una obvietat, hem de dir-ho perquè quedi totalment clar).
- No utilitzar indegudament el Programa ni cap dels Premis que puguis aconseguir. Això significa, per exemple, que no pots transmetre els teus Punts a altres persones ni Comptes, i que tampoc pots aconseguir Punts d'altres persones o Comptes.
- No obtenir Punts ni Premis mitjançant frau.
- Responsabilitzar-te de les teves dades d'accés al Compte, especialment de la contrasenya.
- Complir la legislació aplicable.

10. Com es pot tancar un Compte?

1. Si decideixes tancar el teu compte voluntàriament, ens ho hauràs de comunicar a aquesta adreça electrònica: atencionalcliente@endesaonline.com

2. Per incompliment d'aquests Termes i condicions. En aquest cas, Endesa Energía podrà triar entre:
 - a) suspendre temporalment el Compte des del moment de produir-se l'incompliment i mentre es mantingui la suspensió. L'estat del compte passa d'"actiu" a "inactiu". Si un Compte està suspès durant més de 36 mesos, es podria tancar automàticament llevat que Endesa Energía decideixi mantenir la suspensió més temps. La suspensió d'un Compte implica que no es poden acumular Punts nous ni bescanviar-los.
 - b) Endesa Energia també podrà tancar el Compte de manera completa i definitiva en cas d'incompliment d'obligacions o frau.

11. Què passa si deixo de ser client d'Endesa Energía?

A l'Apartat 10 t'hem explicat que el teu Compte no es tancarà automàticament si deixes de ser client d'Endesa Energía. Per tant, el podràs recuperar si decideixes tornar amb nosaltres.

És a dir, si deixes de ser client d'Endesa Energía, mantindrem el teu Compte del Programa en estat "inactiu" (sempre que no ens demanis que el tanquem). D'aquesta manera, conservaràs els Punts que tenies acumulats en el moment en què vas decidir marxar, sempre que no caduquin (consulta l'Apartat 8).

Això sí, a partir del moment en què deixis de ser client d'Endesa Energía: (i) no s'acumularan Punts nous al teu Compte, encara que es produeixi qualsevol Acció que els generaria si fossis client d'Endesa Energía; (ii) no podràs bescanviar els Punts que tenies per nous Premis; i (iii) només podràs consultar els Punts que encara disposis (recorda que caduquen; consulta l'Apartat 8).

Si tornes amb Endesa Energía contractant novament un subministrament d'energia que compleixi els requisits necessaris, el teu Compte es reactivarà i podràs fer ús dels Punts que s'havien conservat i tornaràs a començar a acumular Punts per les Accions que es vagin produint.

12. Com ens comuniquem?

Per part teva, a l'àrea Client de l'aplicació Endesa Clientes tindràs sempre disponible tota la informació necessària actualitzada sobre el Programa i, més concretament, sobre el teu Compte.

I si vols, pots posar-te en contacte amb Endesa Energía a través dels mitjans habituals de contacte. Estarem encantats de facilitar-te informació sobre el Programa o resoldre els dubtes que puguis tenir sobre el seu funcionament. Si tens dubtes a l'hora de realitzar gestions concretes sobre el teu Compte (consultar Punts acumulats o la seva data de caducitat, bescanviar-los, etc.), posem un correu electrònic específic a la teva disposició: atencionalcliente@endesaonline.com

Per part nostra, ens comunicarem amb tu a través dels mitjans que hagi autoritzat als contractes de subministrament energètic vinculats al teu Compte. A través d'aquests mitjans t'enviarem comunicacions quan t'hàgim de fer arribar informació relacionada amb el Programa, el teu Compte o els Punts. Aquestes comunicacions poden ser, per exemple:

- Quan aconseguixes Punts.
- Quan bescanvies Punts.
- Quan queda poc temps perquè els Punts caduquin.
- Quan modifiquem aquests Termes i condicions.

13. Quines implicacions fiscals hi ha?

El Programa no té cap implicació fiscal. No obstant això, quan es produeixi alguna Acció promocional, com pot ser la realització d'un sorteig en el qual s'obtinguin premis, aquesta sí que pot tenir implicacions fiscals, la qual cosa s'especificarà a les seves pròpies bases legals.

14. Aquests Termes i condicions o el Programa P d'Endesa poden canviar?

Sí. Endesa Energía, com a organitzadora del Programa, n'és l'única propietària. És l'única que pot prorrogar, modificar, cancel·lar o suspendre el Programa o aquest document de Termes i condicions en qualsevol moment, sense que això impliqui cap responsabilitat d'Endesa Energía i sense que això generi cap dret d'indemnització per als Participants.

Pel mateix motiu (que Endesa Energía és l'única propietària del Programa), també és l'única facultada per decidir sobre qualsevol qüestió que pogués sorgir en relació amb el Programa i que no estigués prevista en aquests Termes i condicions.

15. I si hi hagués algun conflicte?

Esperem que no se'n produeixi cap, ja que només pretenem que et beneficiïs per ser client d'Endesa Energía. Però pot passar qualsevol incidència i cal estar previngut. Per tant: en cas de conflicte, tant Endesa Energía com els Participants renunciïn expressament a qualsevol altra jurisdicció que els pugui correspondre i se sotmeten als jutjats i tribunals de Madrid

capital per a la resolució de qualsevol controvèrsia que pugui sorgir en relació amb aquests Termes i condicions o el Programa, sens perjudici del fur que per llei els pugui correspondre.

16. Quina és la política de protecció de dades personals?

La política de protecció de dades personals es pot visualitzar a l'enllaç següent:
<https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/endesaclientes/para-ti/documentos/es/politica-proteccion-datos-programa-loyalty.pdf>