

CONDICIONS ESPECIALS DELS SERVEIS ÚNICA

La titularitat i prestació dels serveis Única correspondrà a Endesa X Servicios, S.L., amb CIF B01788041 (d'ara endavant Endesa X). llevat dels referits a mobilitat elèctrica que correspondrà a Endesa X Way SL, amb CIF B09732520 (d'ara endavant, Endesa X Way), ambdues amb domicili al c/ Ribera del Loira, 60, 28042-Madrid. No obstant això, en cas d'inclusió de nous serveis, s'identificarà en cada cas el titular específic de cadascun.

Els apartats que s'enumeren a continuació estableixen les Condicions específiques aplicables als serveis que s'indiquen a sota, llevat dels contractats i prestats per tercers i prèvia menció expressa de les Condicions que els siguin d'aplicació. Per a tot allò que no estigui estipulat en aquestes Condicions, s'aplicarà el que disposen les Condicions generals.

El Servei el presta Endesa X en la seva condició de Gestor i, amb aquesta finalitat, contractarà els serveis objecte d'aquest Contracte a terceres empreses habilitades amb la qualificació tècnica i les acreditacions necessàries per a la prestació dels Serveis ("Prestador").

El Servei està dirigit a clients particulars amb consideració d'usuaris finals i a instal·lacions d'ús domèstic (llars, habitatges).

En cas de discrepància entre les Condicions del Contracte, prevaldran, en aquest ordre, les Condicions particulars, el document Entén ÚNICA i, posteriorment, les relatives a Energia i Serveis ÚNICA. En allò no disposat en el document Entén ÚNICA o als serveis d'ÚNICA, s'aplicarà el que disposen les Condicions d'Energia ÚNICA, en el que siguin aplicables.

1. INSTAL·LACIÓ I CONDICIONS TÈCNiques

1.1. Instal·lació i condicions tècniques dels serveis PROTECCIÓN LUZ 360 i HOGAR PLUS LUZ

A l'efecte d'aquest Contracte, la instal·lació coberta (d'ara endavant, la "Instal·lació") és la instal·lació elèctrica ("Instal·lació elèctrica") situada a l'adreça definida a les Condicions particulars. En cas de contractar el Servicio Hogar Plus Luz, s'entendrà coberta addicionalment la instal·lació d'aire condicionat ("Instal·lació de climatització"). Tot això d'acord amb les definicions següents:

1. Instal·lació elèctrica: instal·lació interior individual d'electricitat que dona servei a un sol habitatge o local i que opera amb una potència elèctrica contractada inferior o igual a 25 kW. La instal·lació ha d'estar connectada a la Xarxa de Distribució Elèctrica i equipada amb un comptador/equip de mesurament individual i interruptor de control de potència (ICP) d'acord amb la potència contractada, quan sigui necessari. No s'inclou el comptador elèctric de derivació individual ni els trams de la instal·lació elèctrica que discorren per zones comunitàries.

2. Instal·lació de climatització: Instal·lació de climatització: instal·lació d'aire condicionat, d'una potència inferior a 25 tèrmics, que dona servei a l'habitatge del client objecte d'aquest Contracte amb les següents especificacions: unitats interiors i exteriors dels sistemes de climatització individuals d'expansió directa.

1.2. Instal·lació i condicions tècniques dels serveis PROTECCIÓN GAS 360 i HOGAR PLUS GAS

A l'efecte d'aquest Contracte, s'entén que la instal·lació coberta (d'ara endavant, la "Instal·lació") és d'ús domèstic del Client i inclou la instal·lació individual de gas. En cas de contractar el Servicio Hogar Plus Luz, s'entendrà coberta addicionalment el sistema de calefacció (incloent-hi la caldera, el circuit hidràulic i els

radiadors) i la caldera i/o escalfador d'aigua calenta sanitària. No s'inclouen el comptador de gas, el regulador ni els trams de la instal·lació de gas, que discorren per zones comunitàries. Tampoc s'inclouen les instal·lacions comunitàries que donin servei a més d'un habitatge ni gasodomèstics. A aquest efecte, la caldera i/o escalfador han d'estar connectats a una connexió individual de gas natural canalitzat.

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

El Client faculta i autoritza expressament el Gestor i/o Prestador a accedir al lloc on estiguin ubicades la Instal·lació o les Instal·lacions. La prestació del Servei objecte d'aquest contracte també requerirà que la Instal·lació o les Instal·lacions siguin accessibles. Es consideraran no accessibles i, per tant, no coberts, els elements, aparells i/o parts de la instal·lació que no siguin visibles i/o no accessibles en el moment de l'actuació a causa de la interposició de mobiliari, estructura del local o altres objectes, incloent-hi els equips instal·lats a l'exterior de l'habitatge o local que, per la seva ubicació, siguin inaccessibles en el moment de la revisió o reparació, o que no disposin de connexions adequades per fer les proves necessàries per a l'execució del Servei (unitats de climatització penjades a la façana i no accessibles, sostre fals no desmuntable, màquina en un terrat no practicable, etc.).

2. COBERTURES

PROTECCIÓN LUZ 360:

a) Assistència telefònica 24 hores i 365 dies a 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.

c) Reparació de defectes de funcionament ("Avaries") de la Instal·lació o les 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 les que siguin necessàries per restablir el subministrament a l'habitatge o al local, sempre que l'origen de l'avaria es trobi a les instal·lacions del Client, així com 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 8:00 a 20:00 hores), per a les avaries no considerades com a urgents en el punt anterior. 3) Desplaçaments i mà d'obra gratuïts fins a un màxim de 3 hores per avaria. No obstant això, en cas de reparació cursada i tractada erròniament com a urgent perquè el Client no ha facilitat una informació veraç (Visita fallida), el Client pagarà directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament i les 3 hores de mà d'obra gratuïtes. 4) Ús màxim de 2 assistències anuals (urgents i/o no urgents).

d) Assegurança de protecció de factures: Aquest Contracte inclou gratuïtament una assegurança de protecció de factures subscrit amb l'asseguradora indicada a la pòlissa. Podreu consultar les condicions de l'asseguradora, així com la informació relativa al tractament de

dades personals realitzat per l'asseguradora al certificat de cobertura que us enviem juntament amb aquest Contracte. Les cobertures d'aquesta assegurança i el dret a cobrar les prestacions estan condicionats al fet que el Client tingui contractat i en vigor el subministrament d'energia amb Endesa, a la mateixa adreça on es presta el servei objecte d'aquest Contracte. Cobertura subjecta a les condicions d'ofertes i promocions. Endesa no dona per fet en cap cas la cobertura de l'asseguradora, essent-ne l'asseguradora la responsable. Endesa es reserva el dret de modificar o cancel·lar l'asseguradora en qualsevol moment. El Client queda informat que les dades personals facilitades amb motiu d'aquest Contracte seran cedides a l'asseguradora per a la necessària execució del contracte d'asseguradora, així com per al compliment de la normativa d'asseguradora aplicable.

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

PROTECCIÓN GAS 360:

a) Assistència telefònica 24 hores i 365 dies a 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.

c) Reparació de defectes ("Avaries") de la instal·lació, incloent-hi: 1) Reparació urgent d'avaries de la instal·lació individual de gas en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. 2) Desplaçament i mà d'obra gratuïts fins a un màxim de 3 hores per avaria a la instal·lació de gas. 3) Ús màxim de 2 assistències anuals.

En cas de reparació cursada i tractada erròniament com a inclosa perquè el Client no ha facilitat una informació veraç o no haver detectat correctament l'origen de l'avaria (casos en què l'avaria no es troba en la instal·lació individual de gas, sinó en un altre lloc no inclòs a l'abast com a caldera, escalfador, circuit hidràulic, radiadors, instal·lacions comunes, etc.), el Client pagarà directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament ni de les 3 hores de mà d'obra gratuïta (previ pressupost).

d) Assegurança de protecció de factures: Aquest Contracte inclou gratuïtament una assegurança de protecció de factures subscrit amb l'asseguradora indicada a la pòlissa. Podreu consultar les condicions de l'asseguradora, així com la informació relativa al tractament de dades personals realitzat per l'asseguradora al certificat de cobertura que us enviem juntament amb aquest Contracte. Les cobertures d'aquesta assegurança i el dret a cobrar les prestacions estan condicionats al fet que el Client tingui contractat i en vigor el subministrament d'energia amb Endesa, a la mateixa adreça on es presta el servei objecte d'aquest Contracte. Cobertura subjecta a les condicions d'ofertes i promocions. Endesa no dona per fet en cap cas la cobertura de l'asseguradora, essent-ne l'asseguradora la responsable. Endesa es reserva el dret de modificar o cancel·lar l'asseguradora en qualsevol moment. El Client queda informat que les dades personals facilitades amb motiu d'aquest Contracte seran cedides a l'asseguradora per a la necessària execució del contracte d'asseguradora, així com per al compliment de la normativa d'asseguradora aplicable.

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

PROTECCIÓN LUZ 360 i HOGAR PLUS LUZ:

a) Assistència telefònica 24 hores i 365 dies a 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.

c) Reparació de defectes de funcionament ("Avaries") de la Instal·lació o les 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 les que siguin necessàries per restablir el subministrament a l'habitatge o al local, sempre que l'origen de l'avaría es trobi a les instal·lacions del Client, així com 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 8:00 a 20:00 hores), per a les avaries no considerades com a urgents en el punt anterior. 3) Desplaçaments i mà d'obra gratuïts fins a un màxim de 3 hores per avaria. No obstant això, en cas de reparació cursada i tractada erròniament com a urgent perquè el Client no ha facilitat una informació veraç (Visita fallida), el Client pagarà directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament i les 3 hores de mà d'obra gratuïtes. 4) Una cobertura "manetes elèctric" per a la instal·lació i col·locació de llums i aplics en parets i sostres, substitució de mecanismes, interruptors i endolls de llum, substitució de bombetes o halògens, substitució de timbres i instal·lació d'halògens en sostres falsos d'escaiola (no s'inclou el muntatge mateix de llums, aplics i lluminàries, que se subministren desmuntats, abans de la instal·lació en sostre o paret) amb gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria. 5) Reparació dels següents electrodomèstics (gamma blanca): rentadores, assecadores, frigorífics, congeladors, campanes, rentaplats, vitroceràmiques, cuines elèctriques i forns elèctrics. 6) Reparació de l'escalfador elèctric.

d) Assegurança de protecció de factures: Aquest Contracte inclou gratuïtament una assegurança de protecció de factures subscrit amb l'asseguradora indicada a la pòlissa. Podreu consultar les condicions de l'asseguradora, així com la informació relativa al tractament de dades personals realitzat per l'asseguradora al certificat de cobertura que us enviem juntament amb aquest Contracte. Les cobertures d'aquesta assegurança i el dret a cobrar les prestacions estan condicionats al fet que el Client tingui contractat i en vigor el subministrament d'energia amb Endesa, a la mateixa adreça on es presta el servei objecte d'aquest Contracte. Cobertura subjecta a les condicions d'ofertes i promocions. Endesa no dona per fet en cap cas la cobertura de l'asseguradora, essent-ne l'asseguradora la responsable. Endesa es reserva el dret de modificar o cancel·lar l'asseguradora en qualsevol moment. El Client queda informat que les dades personals facilitades amb motiu d'aquest Contracte seran cedides a l'asseguradora per a la necessària execució del contracte d'asseguradora, així com per al compliment de la normativa d'asseguradora aplicable.

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

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

- Unitat interna 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 el serratge dels borns elèctrics, el mesurament del consum elèctric mitjançant una pinça amperimètrica, la verificació de l'absència de sorolls externs, comprovació del funcionament dels termòstats i elements de control, i 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 d'observació d'anomalies, verificació d'absència de fuites als circuits frigorífics mitjançant lectura de manòmetres, comprovació de l'estat d'aïllament tèrmic, comprovació del desguàs i la safata de recollida de condensats, comprovació de l'estat de les connexions elèctriques i serratges dels borns elèctrics, verificació d'absència de sorolls estranys i/o vibracions, comprovació de l'estat dels elements antivibratoris, comprovació del sistema d'ancoratge de la unitat exterior.

- L'operació particular que es realitzarà a la revisió serà la que estableixi Endesa X o el Prestador en el moment de realitzar 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. **PROTECCIÓ GAS 360 i HOGAR PLUS GAS:**

a) Assistència telefònica 24 hores i 365 dies a 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.

c) Reparació de defectes ("Avaries") de la instal·lació, incloent-hi: 1) Reparació urgent d'avaries de la instal·lació individual de gas en un termini màxim de 3 hores des de la trucada. 2) Desplaçament i mà d'obra gratuïts fins a un màxim de 3 hores per avaria a la instal·lació de gas.

En cas de reparació cursada i tractada erròniament com a inclosa perquè el Client no ha facilitat una informació veraç o no haver detectat correctament l'origen de l'avaría (casos en què l'avaría no es troba en la instal·lació individual de gas, sinó en un altre lloc no inclòs a l'abast com a caldera, escalfador, circuit hidràulic, radiadors, instal·lacions comunes, etc.), el Client pagarà directament al Prestador l'import íntegre de la reparació, sense beneficiar-se del desplaçament ni de les 3 hores de mà d'obra gratuïta (previ pressupost).

d) Assegurança de protecció de factures: Aquest Contracte inclou gratuïtament una assegurança de protecció de factures subscrit amb l'asseguradora indicada a la pòlissa. Podreu consultar les condicions de l'asseguradora, així com la informació relativa al tractament de dades personals realitzat per l'asseguradora al certificat de cobertura que us enviem juntament amb aquest Contracte. Les cobertures d'aquesta assegurança i el dret a cobrar les prestacions estan condicionats al fet que el Client tingui contractat i en vigor el subministrament d'energia amb Endesa, a la mateixa adreça on es presta el servei objecte d'aquest Contracte. Cobertura subjecta a les condicions d'ofertes i promocions. Endesa no dona per fet en cap cas la cobertura de l'asseguradora, essent-ne l'asseguradora la responsable. Endesa es reserva el dret de modificar o cancel·lar l'asseguradora en qualsevol moment. El Client queda informat que les dades personals facilitades amb motiu d'aquest Contracte seran cedides a l'asseguradora per a la necessària execució del contracte d'asseguradora, així com

per al compliment de la normativa d'asseguradora aplicable.

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

e) Revisió de la Instal·lació. Un Prestador qualificat degudament acreditat realitzarà una visita anual, durant la qual farà la revisió obligatòria per part del RITE (RD 1027/2007, Instruccions Tècniques Complementàries i normes que les desenvolupen o complementen) de la Instal·lació. La revisió dels elements de la Instal·lació, així com els ajustos necessaris per optimitzar els consums i reduir les avaries o errades futures dels equips. L'operació particular que es realitzarà a la revisió serà la que estableixi Endesa X o el Prestador en el moment de realitzar 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.

En cas que el client hagi contractat prèviament un servei de manteniment o reparació amb Endesa X de característiques similars a la vostra modalitat ÚNICA, Endesa X procedirà a la cancel·lació d'aquest servei sense cost addicional per al client.

3. EXCLUSIONS

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

PROTECCIÓ LUZ 360:

a) La reparació d'avaries a la instal·lació elèctrica, per restablir el subministrament elèctric per problemes en la distribució de la xarxa (Distribuidora); b) El cost de les peces i altres materials necessaris; c) La mà d'obra a partir de la tercera hora a conseqüència d'una avaria o reparació coberta per aquest Contracte; d) Les remodelacions, millores, canvis d'ubicació d'elements de la Instal·lació o les Instal·lacions o la substitució d'elements de caràcter estètic; e) La revisió d'elements ocults de la Instal·lació, com ara aquells elements de la instal·lació no accessibles; f) Les reparacions i actuacions a causa d'un incendi, inundació, aigua, vandalisme, robatori, catàstrofes naturals i qualsevol altre tipus de catàstrofe; g) Qualsevol actuació relacionada amb lluminàries, làmpades, bombetes, fluorescents, electrodomèstics i aparells elèctrics del Client susceptibles de ser connectats a la instal·lació o a qualsevol altre equip necessari per a la pròpia activitat del Client; h) La substitució de noves màquines i carcasses de màquines d'aire condicionat i de qualsevol element accessori (sondes, termòstats, suports...); i) Les instal·lacions col·lectives, instal·lacions especialitzades per a telefonia, radiocomunicacions, megafonia, micròfons, interfon, computació centralitzada o distribuïda, equips de gravació, taules de mescla, antenes, timbres, alarmes, campanes, sirenes, instal·lacions de trànsit electromecànic, sala del 092, equips de raigs X per a paqueteria, equips mèdics i electromèdica així com xarxes de molt baixa tensió (MBT); j) Les instal·lacions generadores d'energia elèctrica destinades a l'autoproviment aïllat d'un Client i instal·lacions elèctriques de baixa tensió que, tot i que poden estar dissenyades d'acord amb els requisits de la Normativa Elèctrica de Baixa Tensió, no estiguin connectades a les Xarxes Públiques de Distribució d'Electricitat; k) La revisió i reparació de qualsevol tipus d'equip connectat a les instal·lacions fixes del Client, mitjançant preses de corrent, endolls, borns, bateries de condensadors, SAIS, 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 col·lectives d'aire condicionat i qualsevol instal·lació (individual o col·lectiva) d'aire condicionat per sistemes d'aigua (dividits, tot aigua, ventilconvector d'aigua, etc.), sistemes d'aire/aigua, aire primari o alimentats per gas

natural, així com qualsevol altre sistema de climatització no esmentat anteriorment; m) La correcció dels defectes que es poguessin detectar a les instal·lacions a causa de les revisions establertes en aquestes Condicions generals o inspeccions per part de l'Administració, quan aquests defectes procedeixin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial realitzat a la instal·lació pel Client; n) Les adequacions que s'hagin de fer a la Instal·lació o les Instal·lacions per canvi de legislació vigent en la data de signatura d'aquest Contracte; o) Les inspeccions, assistències o reparacions realitzades per persones alienes al Prestador o no autoritzades per aquest i els danys causats per aquestes persones. A aquest efecte, s'entendrà per persones alienes al Prestador les empreses que prestin serveis de manteniment, assistència o reparació de la Instal·lació o les Instal·lacions sense autorització del Prestador i sense la corresponent Ordre de servei. A aquest efecte, per Ordre de servei s'entendrà la sol·licitud per part d'Endesa a un dels seus Prestadors per realitzar un servei de revisió, assistència o reparació a les instal·lacions del Client.

PROTECCIÓ GAS 360:

a) La posada en servei de la Instal·lació, que s'ha de realitzar amb anterioritat a la visita; b) La revisió dels elements ocults de la Instal·lació, que inclouen elements de la instal·lació que no estan accessibles; c) El cost de les peces; d) El cost de la mà d'obra a partir de la tercera hora a conseqüència de la reparació; e) La revisió i la reparació de qualsevol part de la Instal·lació que no correspongui específicament a la instal·lació individual de gas, com ara la caldera, l'escalfador, els radiadors, el circuit hidràulic, els gasodomèstics, etc.; f) Les reparacions d'avaries repetitives que no es poden solucionar si no és substituint els equips de gas corresponents; g) La substitució de la caldera o escalfador; h) La correcció dels defectes que es poguessin detectar en la Instal·lació amb motiu de les revisions establertes en aquestes Condicions generals o inspeccions per part de l'Administració, quan aquests defectes procedeixin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial realitzat en la mateixa pel Client; i) Les adequacions que s'hagin de realitzar en la Instal·lació per canvi de legislació vigent en la data de signatura d'aquest Contracte; j) Les inspeccions, l'assistència o les reparacions realitzades per persones alienes al Prestador o no autoritzades per aquest i els danys causats per aquestes persones. A aquest efecte, s'entendrà per persones alienes al Prestador les empreses que prestin serveis de manteniment, assistència o reparació de la Instal·lació o les Instal·lacions sense estar autoritzats per Endesa i sense la corresponent Ordre de servei. A aquest efecte, per Ordre de servei s'entendrà la sol·licitud per part d'Endesa a un dels seus Prestadors per realitzar 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 dels habitatges unifamiliars. l) Tots aquells serveis no indicats expressament a les Condicions d'instal·lació i cobertures.

PROTECCIÓ LUZ 360 i HOGAR PLUS LUZ:

a) La reparació d'avaries a la instal·lació elèctrica, per restablir el subministrament elèctric per problemes en la distribució de la xarxa (Distribuidora); b) El cost de les peces i altres materials necessaris; c) La mà d'obra a partir de la tercera hora a conseqüència d'una avaria o reparació coberta per aquest Contracte; d) Les remodelacions, millores, canvis d'ubicació d'elements de la Instal·lació o les Instal·lacions o substitució d'elements de caràcter estètic; e) La revisió d'elements ocults de la Instal·lació, com ara aquells elements de la instal·lació no accessibles; f) Les reparacions i actuacions a causa d'un incendi, inundació, aigua, vandalisme, robatori, catàstrofes naturals i qualsevol altre tipus de catàstrofe; g) Qualsevol actuació relacionada amb lluminàries, làmpades, bombetes, fluorescents, electrodomèstics i aparells elèctrics del Client susceptibles de ser connectats a la instal·lació o a qualsevol altre equip necessari per a la pròpia

activitat del Client; h) La substitució de noves màquines i carcasses de màquines d'aire condicionat i de qualsevol element accessori (sondes, termòstats, suports...); i) Les instal·lacions col·lectives, instal·lacions especialitzades per a telefonia, radiocomunicacions, megafonia, micròfons, interfon, computació centralitzada o distribuïda, equips de gravació, taules de mescla, antenes, timbres, alarmes, campanes, sirenes, instal·lacions de trànsit electromecànic, sala del 092, equips de raigs X per a paqueteria, equips mèdics i electromedicina, així com xarxes de molt baixa tensió (MBT); j) Les instal·lacions generadores d'energia elèctrica destinades a l'autoproviment aïllat d'un Client i instal·lacions elèctriques de baixa tensió que, tot i que poden estar dissenyades d'acord amb els requisits de la Normativa Elèctrica de Baixa Tensió, no estiguin connectades a les Xarxes Públiques de Distribució d'Electricitat; k) La revisió i reparació de qualsevol tipus d'equip connectat a les instal·lacions fixes del Client, mitjançant preses de corrent, endolls, borns, bateries de condensadors, SAIS, grups electrògens, instal·lacions fotovoltaïques, equips receptors, motors, electrodomèstics, resistències, transformadors, variadors de freqüència, reactàncies, inductàncies, estabilitzadors i reguladors de tensió...; l) Les instal·lacions col·lectives d'aire condicionat i qualsevol instal·lació (individual o col·lectiva) d'aire condicionat per sistemes d'aigua (dividits, tot aigua, ventiloconvectador d'aigua, etc.), sistemes d'aire/aigua, aire primari o alimentats per gas natural, així com qualsevol altre sistema de climatització no esmentat anteriorment; m) La correcció dels defectes que es poguessin detectar a les instal·lacions a causa de les revisions establertes en aquestes Condicions generals o inspeccions per part de l'Administració, quan aquests defectes procedeixin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial realitzat a la instal·lació pel Client; n) Les adequacions que s'hagin de fer a la Instal·lació o les Instal·lacions per canvi de legislació vigent en la data de signatura d'aquest Contracte; o) Les inspeccions, assistències o reparacions realitzades per persones alienes al Prestador o no autoritzades per aquest i els danys causats per aquestes persones. A aquest efecte, s'entendrà per persones alienes al Prestador les empreses que prestin serveis de manteniment, assistència o reparació de la Instal·lació o les Instal·lacions sense autorització del Prestador i sense la corresponent Ordre de servei. A aquest efecte, per Ordre de servei s'entendrà la sol·licitud per part d'Endesa a un dels seus Prestadors per realitzar un servei de revisió, assistència o reparació a les instal·lacions del Client; p) Tots aquells serveis no indicats expressament a les Condicions d'instal·lació i cobertures.

PROTECCIÓ GAS 360 i HOGAR PLUS GAS:

a) La posada en servei de la Instal·lació, que s'ha de realitzar amb anterioritat a la visita; b) La revisió dels elements ocults de la Instal·lació, que inclouen elements de la instal·lació que no estan accessibles; c) El cost de les peces; d) El cost de la mà d'obra a partir de la tercera hora a conseqüència de la reparació o manteniment; e) La revisió i la reparació dels gasodomèstics, la cuina i el forn, etc.; f) Les reparacions d'avaries repetitives que no es poden solucionar si no és substituint els equips de gas corresponents; g) La substitució de la caldera o escalfador; h) La correcció dels defectes que es poguessin detectar en la Instal·lació amb motiu de les revisions establertes en aquestes Condicions generals o inspeccions per part de l'Administració, quan aquests defectes procedeixin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial que el Client hi hagi realitzat; i) Les adequacions que s'hagin de realitzar en la Instal·lació per canvi de legislació vigent en la data de signatura d'aquest Contracte; j) Les inspeccions, l'assistència o les reparacions realitzades per persones alienes al Prestador o no autoritzades per aquest i els danys causats per aquestes persones. A aquest efecte, s'entendrà per persones alienes al Prestador les empreses que prestin serveis de manteniment, assistència o reparació de la

Instal·lació o les Instal·lacions sense estar autoritzats per Endesa i sense la corresponent Ordre de servei. A aquest efecte, per Ordre de servei s'entendrà la sol·licitud per part d'Endesa a un dels seus Prestadors per realitzar 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 dels habitatges unifamiliars. l) El cost de la Inspecció periòdica obligatòria; m) Tots aquells serveis no indicats expressament a les Condicions d'instal·lació i cobertures.

4. PREU

El Servei es contracta per un període d'un any. El Client està obligat a pagar a Endesa els preus que, prèviament posats a la seva disposició, integren cadascun dels Serveis contractats i que figuren a les Condicions particulars. Sigui com sigui, el preu fix és únic i correspon a una anualitat sense perjudici que el pagament es faciliti en una única quota o de manera fraccionada.

També aniran a càrrec del Client, incrementant per tant el preu, totes les despeses, costos, impostos i pagaments que legalment siguin exigibles a conseqüència de la subscripció del Contracte (IVA o impostos regionals equivalents inclosos) o que originin les obres addicionals que poguessin autoritzar-se durant el transcurs de la visita o amb anterioritat a la mateixa, sense que això es consideri una modificació de les condicions contractuals en els termes establerts a les Condicions generals.

Qualsevol tipus de promoció, descompte o complement sobre el preu ofert al Client per part d'Endesa es limitarà a les circumstàncies específiques per a les quals es van atorgar o al temps de durada establert, sense generar cap consolidació o dret al Client en el manteniment del preu esmentat.

5. FACTURACIÓ I PAGAMENT

El servei es contracta pel període d'un any i, per tant, el seu preu és anual. Tanmateix, el servei es pot facturar de manera fraccionada per facilitar el pagament al client.

En cas d'haver contractat el subministrament energètic amb Endesa Energia, S.A.U. a la mateixa adreça de prestació, la factura del servei s'inclourà en la de subministrament i ambdues es cobraran de manera conjunta al compte corrent indicat per al subministrament energètic. En aquest cas, la freqüència de facturació estarà marcada pel contracte energètic que, amb caràcter general, serà bimestral. En cas d'extinció del contracte d'energia i continuació del contracte de serveis, la facturació serà mensual.

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

No obstant això, en els casos de facturació independent de l'energia i una vegada finalitzada l'anualitat, Endesa es reserva el dret de modificar la freqüència de facturació de mensual a anual, amb el corresponent cobrament de l'import total no fraccionat.

A l'efecte del que es disposa a la present Condició, el Client autoritza expressament Endesa a la domiciliació bancària del pagament al compte designat a les Condicions particulars (o, en els casos esmentats anteriorment, el notificat en el seu subministrament d'energia) a partir de 7 dies des de l'enviament de la factura corresponent. La data en què s'ha d'efectuar el pagament serà la data de recepció, per l'entitat bancària en què s'hagi domiciliat, de la comunicació amb l'import a ingressar.

En els casos en què siguin necessaris treballs addicionals no contemplats específicament a la Condició 3a - Cobertures, sempre que el Client hagi acceptat el pressupost prèviament lliurat pel Prestador, l'import resultant d'aquest treball addicional serà facturat per Endesa al Client. El pagament d'aquest import l'efectuarà el Client amb targeta, o mitjançant domiciliació bancària a la factura del servei, a elecció del Client.

En cas de resolució anticipada per part del Client del Servei contractat per causes diferents del

desistiment o indicades a les Condicions generals (resolució del Client per modificació de condicions), i sempre que la facturació tingui periodicitat mensual/bimestral, el Client haurà d'abonar la resta de quotes pendents del servei anual, fins al final del període contractat, sempre que el servei hagi estat prestat per Endesa i/o realitzat la corresponent visita anual o biennal. Sigui com sigui, el Client podrà continuar gaudint del Servei fins al final de l'annualitat abonada.

Les factures inclouran les dades del Servei, els preus aplicables, així com la resta de conceptes de facturació (impostos inclosos).

En cas de produir-se dues o més devolucions consecutives o alternes per impagament de les factures remeses al compte bancari comunicat, s'enviarà la factura a l'adreça (si escau, electrònica) facilitada pel Client per al pagament a qualsevol de les entitats i modalitats que s'assenyalin a les diferents comunicacions d'Endesa, i el Client haurà d'identificar clarament a quines factures corresponen els pagaments i eximirà Endesa de qualsevol dany i perjudici en cas contrari. 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, de les quals s'informarà degudament de manera prèvia.

Les factures no abonades íntegrament en les dates previstes per causes no imputables a Endesa es consideraran deute vençut, líquid i exigible. Així mateix, l'impagament de qualsevol factura meritirà automàticament, sobre les quantitats no satisfetes, interessos de demora per a persones físiques equivalent a l'interès legal dels diners (incrementat en dos punts percentuals) i, per a empresaris/empreses, l'interès de demora establert a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, i qualsevol altra norma de rang legal que la modifiqui o desenvolupi. Totes dues parts accepten la submissió al text normatiu esmentat en tots els seus aspectes i obligacions, sens perjudici del que estableixin les altres condicions generals i/o Annex. Així mateix, s'informa expressament el Client que, si no atén el termini de pagament, i sempre que es compleixin tots els requisits establerts en la normativa en matèria de protecció de dades, Endesa podrà comunicar les dades relatives a l'impagament a un fitxer de compliment o incompliment d'obligacions dineràries.

Si s'han contractat altres productes i/o serveis amb Endesa i es realitzen pagaments parcials, el Client podrà, d'acord amb el Codi civil, establir el criteri d'aplicació d'aquests. Si no exerceix aquesta facultat i un cop coberts els interessos i despeses, els pagaments efectuats 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 deixi de rebre per correu postal la factura (tant de productes d'Endesa com de tercers facturats per Endesa) tal com s'indica a continuació: (1) Aquest servei s'implementarà a través de l'enviament de missatges per correu electrònic, amb la finalitat de notificar al Client la disponibilitat de consulta de les factures, que es podran visualitzar en un format digital habilitat. (2) La factura electrònica és totalment segura; incorpora una signatura digital reconeguda que garanteix l'autenticitat de l'emissor i la integritat del contingut. (3) Es responsabilitat del Client, en tot cas, comunicar a Endesa qualsevol canvi en l'adreça electrònica en què vol rebre els avisos. El fet que el Client no rebí l'avis (per error en l'adreça electrònica facilitada o per qualsevol altre motiu) no implica que el servei de facturació electrònica es deixi de prestar, una vegada el Client s'hi hagi donat d'alta i no hagi desistit en la seva sol·licitud posteriorment. El Client garanteix i respon, en tot cas, de la veracitat, l'exactitud, la vigència i l'autenticitat de les dades facilitades.

L'alta en la facturació electrònica es produeix amb el consentiment exprés recollit en aquest document. Té caràcter voluntari i gratuït per al Client, que pot desistir en qualsevol moment i tornar a la facturació en paper sol·licitant-ho en algun dels altres canals d'atenció al client indicats en aquest document.

6. GARANTIES I RESPONSABILITATS

Si la Instal·lació en la qual s'ha de prestar el servei no l'ha realitzada Endesa i es troba en període de garantia, qualsevol actuació del Prestador pot cancel·lar la validesa d'aquesta garantia original davant el Servei Tècnic Oficial. El Client, en signar l'Informe de serveis, estarà al corrent de l'esmentada qüestió sense poder exigir responsabilitat al Prestador per aquests aspectes. Per contra, a les instal·lacions realitzades per Endesa, les actuacions dutes a terme pel Prestador per a l'execució dels serveis objecte del Contracte, no anul·laran la validesa de la garantia.

No obstant això, Endesa i/o el seu Prestador oferiran una garantia de sis mesos per a les reparacions que realitzi (el Prestador facilita les peces, materials i mà d'obra), llevat que normativament es disposi d'un termini superior. La garantia comença a partir de la finalització dels treballs realitzats i s'entén que és total sobre la reparació realitzada i inclourà les despeses de desplaçament, les peces i la mà d'obra. Les actuacions en la Instal·lació realitzades per persones alienes a Endesa i/o el 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) Els errors preexistents en la instal·lació; b) Les fallades en la Instal·lació a conseqüència de la manipulació incorrecta de la Instal·lació per part del client o tercer; c) Les avaries i danys produïts per força major o cas fortuït; d) Els danys causats per elements ocults i, expressament, els danys causats pel seu manteniment inadequat; e) El desgast normal de la instal·lació; f) Si no és possible complir amb les obligacions per causes derivades de la pròpia Instal·lació i/o fora del control d'Endesa i/o del Prestador.

7. PROTECCIÓ DE DADES

1. Responsable del tractament

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

2. Categories de dades tractades

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

a) Dades recollides al registre com a Client, al contracte o facilitades posteriorment durant la relació contractual: nom, cognoms, Document Nacional d'Identitat ("DNI"), Número d'Identificació d'Estranger ("N.I.E."), CUPS, telèfon, correu electrònic, tarifa contractada i les dades incloses en eines d'assessorament energètic, ubicació geogràfica.

b) Dades derivades de la prestació de serveis durant la relació contractual: el nombre d'atencions realitzades o les incidències resoltes o en curs, les sol·licituds de contractació efectuades, els resultats de les enquestes de satisfacció, les comunicacions comercials realitzades, el consum històric del punt de subministrament del qual l'usuari és titular, l'historial de facturació i les dades que puguin recaptar-se a través de les pàgines web d'Endesa mitjançant l'ús de "cookies".

c) Dades obtingudes de tercers: les obtingudes dels sistemes d'informació creditícia així com les relacionades amb el consum del Client, procedents de l'empresa distribuïdora, les

obtingudes del cadastre, referides al domicili associat al punt de subministrament i les dades sociodemogràfiques, obtingudes de Datacentric Solutions, S.A.U., Adalsa Publicidad, S.L., Beleader Internet Marketing, S.L., Ibrands Medios Interactivos, S.L., Rock Internet, S.L., Webpilots España, S.L. i que resulten necessàries per a poder completar la informació necessària per a elaborar el perfil del Client quan aquest ho hagi autoritzat.

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

3. Finalitat i base jurídica del tractament de dades personals

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

Durant el procés de contractació

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

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

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

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

Endesa Energía tractarà les dades personals del Client per a contractar en el seu nom, amb l'empresa distribuïdora que correspongui al lloc en què es presti el servei, el contracte d'accés a les xarxes necessàries per a facilitar-hi el subministrament, i en aquest cas es facilitaran les dades necessàries per a l'execució del contracte i que es troben recollides al Sistema d'Informació de Punts de Subministrament

regulat per la normativa elèctrica. De la mateixa manera, les dades personals del Client seran tractades per Endesa Energia amb la finalitat de dur a terme les gestions i comunicacions amb l'empresa distribuïdora que siguin necessàries per a garantir el subministrament d'energia sobre la base d'execució del contracte.

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

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

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

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

Tractaments relacionats amb els sistemes d'informació creditícia

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

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

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

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

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

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

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

Actuacions comercials sobre serveis prestats per Endesa

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

Per a aquesta finalitat, Endesa Energia, Endesa X i Endesa X Way podran analitzar les dades personals dels Clients a fi d'elaborar un perfil molt bàsic que permeti determinar si les accions comercials sobre serveis energètics similars als contractats per part de la societat amb la qual tingui relació contractual el Client o sobre Ofertes Energètiques Paquetitzades s'ajusten a les seves necessitats i preferències de consum energètic. En aquest cas, quan l'acció comercial es refereixi a Ofertes Energètiques Paquetitzades, les entitats que prestin els serveis oferts seran responsables del tractament. Per a elaborar aquest perfil únicament es tindrà en compte un nombre molt limitat de les dades de què disposin Endesa Energia, Endesa X o Endesa X Way i que consistiran en el nom i cognoms del client, número de telèfon, e-mail, adreça, número de document nacional d'identitat i, donat cas,

CUPS. Aquest tractament es realitza sobre la base de l'interès legítim d'Endesa a informar i facilitar l'accés als seus Clients a ofertes combinades que permetin aconseguir un model energètic més sostenible, mitjançant l'oferta de serveis d'instal·lació d'equipament energètic, manteniment i reparació, automatització i mobilitat elèctrica, entre d'altres, així com per a evitar que les campanyes i ofertes Energètiques Paquetitzades puguin resultar repetitives, innecessàries o molestes per no ajustar-se a les necessitats que pogués tenir el Client.

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

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

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

Prestació d'altres serveis addicionals:

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

Desenvolupament de perfilats i actuacions comercials:

-Elaboració de perfilats complexos. Si el Client ha atorgat el seu consentiment tot marcant la casella establerta expressament a aquest efecte o prestant-lo en el cas de mitjans telefònics, Endesa Energia, Endesa X o Endesa X Way tractaran les seves dades per a realitzar un perfil més complex sobre les seves preferències i hàbits de consum, a fi de poder realitzar els tractaments següents: (i) accions comercials sobre productes i serveis de tercers; (ii) per a dur a terme la comunicació a tercers de les seves dades per a l'oferta dels seus productes i serveis, així com (iii) per a fer publicitat sobre serveis energètics similars als contractats per part de la societat de la qual sigui Client i per a la realització d'Ofertes Energètiques Paquetitzades. Per a elaborar aquest perfil es tractaran les dades personals necessàries, així com les relatives al consum energètic del Client en cada moment (corba de càrrega horària) i, igualment, s'utilitzaran fonts estadístiques que puguin afectar el seu consum, com les relatives a la zona en què resideixi, la naturalesa de l'habitatge, informació meteorològica. Les dades relacionades amb el consum es referiran a l'últim any. La realització d'aquest perfilat no implicarà l'adopció de cap mena de decisió que pugui produir efectes jurídics o afecti significativament el Client. En cas que Endesa dugués a terme aquest tipus de tractaments, se li comunicaria al Client i se sol·licitaria el seu consentiment, si fos necessari.

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

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

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

4. Termini de conservació de les dades personals

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

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

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

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

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

-En el cas que es produeixi un impagament, les dades personals tractades per Endesa en relació amb ell es conservaran mentre siguin

necessàries per a realitzar les gestions necessàries per a procedir-ne al cobrament.

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

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

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

5. Dades personals de menors

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

6. Mesures de seguretat

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

7. Destinataris de les dades personals

7.1) Cessions de dades:

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

- A l'empresa distribuïdora per a la formalització del contracte d'accés a les xarxes necessari per a la prestació del servei que s'hagués contractat amb Endesa.

-A les entitats que gestionen els sistemes d'informació creditícia en els casos en què no s'hagi procedit al pagament dels deutes amb Endesa, quan es compleixin els requisits establerts en la normativa aplicable.

-A terceres empreses amb què Endesa col·labori, relacionades amb els sectors de la llar, assegurances, automoció, serveis financers i lleure, sempre que s'hagi atorgat el consentiment per a això i amb la finalitat de rebre informació sobre els productes o serveis oferts per aquestes empreses. Es pot consultar quines empreses formen el Grup Endesa adreçant-se a dpo@endesa.es.

-A les entitats de crèdit amb què s'hagin signat contractes de facturatge o factoring, amb la finalitat exclusiva de realitzar-les.

-A les Forces i Cossos de Seguretat, el Ministeri Fiscal i els Jutjats i Tribunals, quan així ho requereixin conforme a la Llei.

-Als organismes a la supervisió dels quals es troba sotmesa Endesa, com ara la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades o les autoritats fiscals, entre d'altres, d'acord amb la seva normativa reguladora.

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

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

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

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

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

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

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

- Accés: permet confirmar si Endesa està tractant les seves dades personals i, en aquest cas, quines.

- Rectificació: permet que el Client ajudi Endesa a corregir errors i modificar les dades que puguin resultar inexactes o incompletes.

- Supressió: permet al Client que pugui sol·licitar l'esborrat de les seves dades, la qual cosa comportarà que Endesa deixi de tractar-les tret que hi hagi una obligació legal per a la seva conservació, i en aquest cas quedaran degudament bloquejades, o prevalguin altres motius legítims per a tractar-les.

- Oposició: permet que el Client sol·liciti que Endesa deixi de tractar les seves dades personals per a les finalitats en relació amb les quals considera que té un interès legítim per al seu tractament, per exemple, sobre la base de les expectatives com a Client, com succeeix en la realització d'ofertes de productes i serveis d'Endesa. A Endesa deixarem de tractar les dades, tret que concorrin motius legítims imperiosos, o resulti necessari per a atendre reclamacions o exercir la defensa enfront d'accions administratives o judicials, i en aquest cas romandran degudament bloquejades.

- Limitació del tractament: Es podrà sol·licitar a Endesa la limitació del tractament de les dades del client en els casos següents:

- Mentre es comprova una impugnació de l'exactitud de les dades que s'hagi formulat.

- Quan el tractament sigui il·lícit, però el Client s'oposi a la supressió de les teves dades.

- Quan Endesa no necessiti tractar les dades, però el client les necessiti per a l'exercici o la defensa de reclamacions.

- Quan s'hagi oposat el client al tractament de les dades per al compliment d'una missió d'interès públic o per a la satisfacció d'un interès legítim, mentre es verifica si els motius legítims per al tractament prevalen sobre els seus.

- Portabilitat: permet que el Client rebí les seves dades personals en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica, perquè pugui les transmetre a un altre responsable del tractament.

- Revocació del consentiment: permet que les dades del Client deixin de tractar-se per a una finalitat que prèviament va autoritzar, per exemple, la recepció de comunicacions comercials de terceres empreses amb les quals col·labora Endesa.

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

- Correu postal, adjuntant-hi, quan no es pugui verificar la identitat per altres mitjans, fotocòpia del DNI, passaport, N.I.E. o qualsevol

altre document identificatiu vigent, i petició en què es concreti la sol·licitud a l'"Apartado postal 1128, 41080 Sevilla, A/A. Endesa Operaciones y Servicios Comerciales".

- Correu electrònic a l'adreça solicitudeslopd@endesa.es amb la informació següent: nom i cognoms de l'interessat, domicili a l'efecte de notificacions, fotocòpia del DNI, passaport, N.I.E. o qualsevol altre document identificatiu vigent, i petició en què es concreti la sol·licitud.

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

9. Delegat de Protecció de Dades

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

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

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

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

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

Aquest servei inclou, de manera gratuïta, una assegurança per protegir els pagaments de les factures de subministrament d'energia subscripta amb l'asseguradora Quantum Leben AG. En aquest enllaç podeu consultar els termes i condicions de la pòlissa d'assegurança inclosa al Servei ÚNICA.

<https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/endesaclientes/mantenimiento/documentos/es/polizas-de-seguros/seguro-protección-pagos-01042021.pdf>

Endesa X Servicios, S.L.U.

