

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE

### 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](http://www.endesa.com) i [www.endesaxstore.com](http://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

A l'efecte d'aquest contracte, la instal·lació coberta és 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 opera amb una potència elèctrica contractada (a) inferior o igual a 25 kW. La instal·lació ha d'estar connectada a la xarxa de distribució elèctrica i equipada amb un comptador o equip de mesurament individual i un interruptor de control de potència (ICP), d'acord amb la potència contractada. Això no inclou el comptador elèctric de derivació individual ni els trams de la instal·lació elèctrica que discorren per zones comunitàries.

Adicionalment, per a les cobertures de reparació de serralleria, fontaneria i cristalleria, es donen les definicions següents:

Emergència: una situació domèstica, sobtada i imprevista que, si no se soluciona ràpidament, farà que l'habitatge del client sigui insegur, estigui desprotegit o causarà més danys a l'habitatge o al seu contingut.

Una assistència d'emergència es defineix com una situació en la qual es requereix l'enviament d'un especialista (lampista, manyà o vidriaire) perquè atengui i presti els serveis correctius d'emergència.

Habitatge: el domicili l'adreça del qual consta en el producte contractat.

Habitatge inhabitable: s'entén com el fet de no poder romandre a l'habitatge com a conseqüència d'un dels esdeveniments coberts per aquest contracte, deixant-lo sense les condicions mínimes que permetin cobrir les necessitats bàsiques i en condicions insegures per viure-hi.

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

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

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.

c) Reparació de defectes de funcionament («avaries») de la instal·lació elèctrica. 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 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 9.00 a 18.00 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) 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. Així mateix, 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. En aquest pressupost s'especificarà el cost de les peces i l'excés de mà d'obra que, en cas d'acceptació, el client haurà d'abonar segons el mitjà triat a l'hora d'acceptar el pressupost.

d) Servei d'assistència d'electrodomèstics. Inclou: 1) una reparació anual dels següents electrodomèstics (gama blanca): rentadores, assecadores, frigorífics, congeladors, campanes, rentavaixelles, vitroceràmiques, cuines elèctriques, i forns elèctrics; 2) Gratuïtat del desplaçament i de la mà d'obra fins a un màxim de 3 hores per avaria; e) Servei de serralleria, fontaneria i cristalleria amb un compromís d'assistència en menys de 48 hores des de la trucada. Inclou desplaçament, mà d'obra i peces per un valor màxim de 500 euros (IVA/IGIC inclòs) per intervenció, sempre que la intervenció es consideri una emergència. Si la resolució de l'avaria supera aquest import, o no es considera un servei d'emergència en els supòsits indicats, s'elaborarà un pressupost previ per al client. S'estableix un període de carència per a l'ús de 30 dies naturals a comptar des de la data d'activació del contracte i un límit d'ús de dues reparacions per any de qualsevol dels serveis recollits a continuació.

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



1) El servei de serralleria inclou: la cobertura de serralleria es podrà activar en cas que no es pugui accedir a l'habitatge a causa de la pèrdua, el robatori o danys en les claus o per no estar-ne el client en possessió. Intervencions per permetre l'entrada o sortida de l'habitatge després de la pèrdua, el robatori o el trencament de les claus. També inclou el mal funcionament o la fallada del pany de la porta en els casos en què la no-reparació posi en risc la seguretat de l'habitatge.

2) El servei de fontaneria inclou: avaria o danys en el sistema de fontaneria o drenatge que provoqui danys per aigua a l'interior de l'habitatge. Això inclou el trencament de canonades, així com el desbordament dels dipòsits d'aigua. Addicionalment, queden cobertes les avaries de la tassa del vàter o la cisterna, de la banyera o el plat de dutxa i dels lavabos de l'habitatge. Intervencions per reparar fuites d'aixetes, lavabos, banyeres, dutxes, sifons que estiguin provocant danys al bé mateix, a l'immoble o a altres béns de l'habitatge. Intervencions per reparar embussos (només entesos com un bloqueig total del flux d'aigua) de WC, canonades de desguàs de lavabos, banyera, dutxa. Treballs en el mecanisme de la cisterna i de la cisterna visibles, en la tassa del vàter, en la banyera o el plat de dutxa i en els lavabos.

3) El servei de cristalleria inclou: intervencions per danys o trencament de les finestres a l'interior de l'habitatge, com a conseqüència d'un incendi o explosió, d'inclèmències meteorològiques adverses, robatori o actes de vandalisme. També inclou la reparació de finestres perimetrals trencades a causa dels esdeveniments assenyalats anteriorment.

f) Assegurança de protecció de factures: aquest contracte inclou gratuïtament una assegurança de protecció de factures subscrita amb l'asseguradora indicada en la pòlissa, adjunta a aquestes condicions generals, en què es poden consultar les condicions de l'asseguradora, així com la informació relativa al tractament de dades personals dut a terme per l'asseguradora. 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 Energía, SAU, a la mateixa adreça on es presta el servei objecte d'aquest contracte. Cobertura subjecta a les condicions d'ofertes i promocions. Endesa no assumeix en cap cas la cobertura de l'asseguradora, de la qual és responsable l'asseguradora. 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 se cediran a l'asseguradora per a la necessària execució del contracte d'asseguradora, així com per al compliment de la normativa d'assegurances aplicable.

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

### 3.2.- Exclusions

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

a) La reparació d'avaries de la instal·lació elèctrica: 1) La reparació d'avaries a la instal·lació elèctrica, per restablir el subministrament elèctric per problemes en la distribució de la xarxa (distribuïdora); 2) El cost de les peces i altre material necessari; 3) La mà d'obra a partir de la tercera hora com a conseqüència d'una avaria o una reparació coberta per aquest contracte; 4) Les remodelacions, millores, canvis d'ubicació d'elements de la instal·lació o substitució d'elements de caràcter estètic; 5) La revisió d'elements ocults de la instal·lació, com aquells elements propis de la instal·lació no accessibles; 6) Les reparacions i actuacions degudes a incendi, inundació, aigua, vandalisme, robatori, catàstrofes naturals i qualsevol altre tipus de catàstrofe; 7) Qualsevol actuació referida a lluminàries, làmpades, bombetes, fluorescents, aparells i dispositius elèctrics del client susceptibles de ser connectats a la instal·lació o qualsevol altre equipament necessari per a l'activitat pròpia del client; 8) La reposició de noves màquines i carcasses de màquines de climatització i de qualsevol element accessori (sondes, termòstats, suports, etc.); 9) Les instal·lacions col·lectives, les especialitzades per a telefonia, radiocomunicacions, megafonia, microfonia, interfonia, informàtica centralitzada o distribuïda, equips de gravació, 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); 10) Instal·lacions generadores d'energia elèctrica destinades a l'autoabastiment aïllat d'un client i instal·lacions elèctriques de baixa tensió que, encara que puguin estar fetes en compliment de les prescripcions del Reglament elèctric de baixa tensió, no estiguin connectades a les xarxes públiques de distribució d'energia elèctrica; 11) La revisió i reparació destinades a qualsevol tipus d'equips connectats a les instal·lacions fixes del client, mitjançant preses de corrent, clavilles, borns, bateries de condensadors, SAI, grups electrògens, instal·lacions fotovoltaiques, equips receptors, motors, electrodomèstics, resistències, transformadors, variadors de freqüència, reactàncies, inductàncies, estabilitzadors i reguladors de tensió, etc.; 12) Les instal·lacions de climatització col·lectives i tota instal·lació (individual o col·lectiva) de climatització per sistemes d'aigua (partits tot aigua, ventiloconvectors d'aigua, etc.), sistemes aire/aigua, d'aire primari o alimentats per gas natural, així com qualsevol altre sistema de climatització no esmentat anteriorment; 13) La correcció dels defectes que es poguessin detectar a les instal·lacions amb motiu de les revisions establertes en aquestes condicions generals o inspeccions per l'Administració, quan aquests defectes provinquin d'una instal·lació defectuosa i/o de qualsevol canvi substancial que hi hagi fet el client; 14) Les adequacions que s'hagin de fer a la instal·lació o instal·lacions per canvis en la legislació vigent en la data de signatura d'aquest contracte;

b) Servei de serralleria, fontaneria i cristalleria: el cost que superi els 500 euros (IVA/IGIC inclòs) per intervenció, inclòs a Cobertures. Mera interrupció temporal del subministrament: reclamacions derivades de la interrupció, fallada o desconnexió dels serveis públics al domicili del client (inclòs el subministrament d'aigua), independentment de les causes. Actes intencionals o fraudulents. Danys causats fora del límit l'habitatge del client: murs, portes, closos, tanques, dependències, coberts, garatges separats o qualsevol cosa fora del límit de l'habitatge. Instal·lacions que són responsabilitat d'un edifici d'ocupació múltiple o dels proveïdors d'aigua, gas o energia escalfats; Danys anteriors a la data d'inici de contractació del producte, o sol·licituds de reparació realitzades durant el període de carència de 30 dies naturals a comptar de la data d'activació del contracte; Danys derivats d'un esdeveniment del qual el client va tenir coneixement abans de la data d'inici del contracte. Danys causats per falta de manteniment: danys deguts a negligència o degradació gradual causada per la falta de manteniment en nom del client. Danys causats per error de construcció: danys deguts a un error de construcció o a una instal·lació incorrecta. Danys causats per o derivats d'esdeveniments externs com ara: desastre natural declarat oficialment; catàstrofes; pols electromagnètic (ja sigui fet per l'home o d'origen natural); reacció nuclear; contaminació per armes nuclears o radioactivitat; contaminació per filtració; danys causats per guerra, guerra civil, invasió, revolució, disturbis, commoció civil, actes polítics de violència, atemptats o actes de terrorisme, tancaments patronals o conflictes laborals; expropiació o ingerència similar, confiscació, decrets oficials o altres ingerències de les autoritats públiques. Habitatges/locals per als quals no s'ha expedit el certificat d'habitabilitat o aquest ha estat retirat per les autoritats locals.

A més, queden exclosos:

1) Servei de serralleria: treballs en portes amb mecanisme de control elèctric/automatitzat; treballs en portes de valor artístic, històric o ornamental; treballs en panys de mobles/portes/calaixos/miralls; treballs al portó; treballs en garatges o dependències a les quals no es pugui accedir per una porta interior des de l'habitatge principal.

2) Servei de fontaneria: treballs en l'obstrucció de les canonades d'aigües pluvials; fuites no evidenciades per rastres d'humitat (per exemple, si el comptador funciona encara que les aixetes estiguin tancades); treballs en radiadors; treballs en elements relacionats amb piscines i/o sistemes de reg i/o fonts i/o aquaris; treballs en aparells que utilitzen aigua com ara bombes, dipòsits d'aigua, reductors i/o reguladors de pressió, purificadors i descalcificadors d'aigua, trituradores sanitàries, sistemes de reg; treballs en els mecanismes de la cisterna i la cisterna ocults o encastats; treballs en fosses de recollida d'aigües residuals biològiques o asèptiques; treballs als canals i als canals exteriors de recollida d'aigües pluvials; treballs a les canonades de subministrament a l'exterior de l'habitatge; treballs als panells o canonades radiants situats sota el terra; intervencions en banyeres d'hidromassatge.

3) Servei de cristalleria: treballs en finestres/persianes de valor artístic, històric o ornamental; intervencions per danys, trencament o mal

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



funcionament de les finestres provocats per un motiu diferent del recollit a Cobertures.

c) Servei de reparació d'electrodomèstics: reparacions als electrodomèstics coberts que tinguin una antiguitat inferior a 6 mesos, o superior a 15 anys per a frigorífics i bagul congelador i 12 anys per a rentadores, rentavaixelles, campana extractora, placa vitroceràmica, forn i assecadora; danys estètics, corrosió, oxidació, ús o circumstàncies accidentals; Segones visites; En cap cas s'inclouen peces.

d) Les inspeccions, assistències o reparacions fetes per persones alienes al prestador o no autoritzades pel prestador i els danys causats per aquestes persones. A aquest efecte, es consideren persones alienes al prestador les empreses que prestin serveis de manteniment, assistència o reparació de la instal·lació o instal·lacions sense autorització del prestador i sense la corresponent ordre de servei. A aquest efecte, s'entén per ordre de servei 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.

e) Tots aquells serveis no indicats expressament en les condicions d'instal·lació i cobertures.

#### 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 de l'import total no fraccionat.

A efectes del que s'estableix en aquesta Condició, el Client autoritza expressament Endesa a domiciliar-li el pagament al compte bancari designat a les Condicions Particulars (o bé, en els casos especificats anteriorment, al compte que s'indiqui al subministrament energètic) a partir dels 7 dies des de la remissió de la factura corresponent. La data en què s'ha de realitzar el pagament serà el dia en què l'entitat bancària on s'hagi realitzat la domiciliació rebí la comunicació amb l'import que cal abonar.

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, líquid i exigible. De la mateix manera, l'impagament de qualsevol factura generarà automàticament sobre les quantitats no satisfetes interessos de demora per a persones físiques equivalent a l'interès legal del diner, amb un increment de dos punts percentuals) i per a empreses/empresaris, l'interès de demora que s'estableix 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'avís (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.

**ENDESA X SERVICIOS, S.L.**



## 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](http://www.endesa.com) i [www.endesaxstore.com](http://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, Endesa i/o el seu 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 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) 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; e) 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.- SUSPENSIO 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 i, en particular, per l'incompliment de l'obligació de pagament del Client, un cop hagin transcorregut 20 dies des que se li ha comunicat l'impagament si llavors encara no s'ha fet efectiu; 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.- RESOLUCIO

Són causes de resolució, amb independència de les especificades a la legislació: a) l'incompliment de qualsevol obligació que dimanen 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'activació del servei al sistema comercial d'Endesa X (moment en què començarà la prestació del servei i la facturació), 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.- CESSIO.

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.- LEGISLACIO I JURISDICCIO

El contracte actual estarà regit i serà interpretat d'acord amb la llei espanyola aplicable a cada moment, especialment, la Llei 24/2013 i normativa de desenvolupament. En cas que es produeixi qualsevol discrepància o controvèrsia amb motiu de la interpretació, aplicació, o execució del contracte actual, se sotmetrà a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals que li pugués correspondre al Client en virtut de la normativa vigent (especialment, relativa a consumidors i usuaris), salvo per als empresaris, que se sotmetran expressament als Jutjats de la capital de la Província en la qual radiqui el seu domicili social. Per a contractes subscrits en línia de conformitat amb el Dret Europeu, existeix la plataforma de revisió de litigis en línia de la Comissió Europea, accessible a través de la URL: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



## 13.- PROTECCIÓ DE DADES

### 13.1. 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'indiquen 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.

### 13.2. 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:

- 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.
- 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".
- 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., Adsalsa 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.

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

#### 13.3.1) 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 legitimitat 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 necessari 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 Energía 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.

#### 13.3.2) Tractaments necessaris per al compliment per Endesa Energía, 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 Energía, Endesa X i/o Endesa X Way, com ara l'intercanvi d'informació d'Endesa Energía 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 Energía, 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.

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

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



Endesa Energía, Endesa X i/o Endesa X Way duran 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 Energía, 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 Energía, 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 Energía, 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 Energía, 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 Energía, 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 Energía, 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 Energía, 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 Energía, 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 duran 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 Energía, 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 Energía, Endesa X i/o Endesa X Way sota la marca Endesa. Per tant, en cas que el Client mantingui relació contractual amb Endesa Energía, 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 Energía, Endesa X i 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 Energía, 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 teves 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 Energía, 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 Energía, Endesa X i Endesa X Way per a la realització d'Ofertes Energètiques Paquetitzades. Endesa Energía, Endesa X i Endesa X Way es comunicaran les dades dels seus respectius clients per a la realització posterior, en qualitat de responsables, 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, números de telèfon, e-mail, adreça, número de document nacional d'identitat i, donat cas, CUPS.

**ENDESA X SERVICIOS, S.L.**





#### 13.3.4) 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 revoqui 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 Energía, 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 marcadura 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 Energía, Endesa X o Endesa X Way haguessin pogut realitzar de conformitat amb allò que es disposa en l'apartat anterior sobre l'elaboració de perfilats 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 marcadura 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).

#### **13.4. 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 conclougui 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 Energía, 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

**ENDESA X SERVICIOS, S.L.**



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.

### 13.5. 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.

### 13.6. 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.

### 13.7. Destinataris de les dades personals

#### 13.7.1) 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](mailto: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 Energía, 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.

#### 13.7.2) 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, recobriment, 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](mailto:dpo@endesa.es).

### 13.8. 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

ENDESA X SERVICIOS, S.L.





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 impugació 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](mailto: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.

### 13.9. 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 dirigit-se a l'adreça postal següent: C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid, i per correu electrònic a [dpcoc@endesa.es](mailto:dpcoc@endesa.es).

### 13.10. 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](http://www.endesa.com), [www.endesax.com](http://www.endesax.com) i [www.endesaxstore.com](http://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.

### 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).

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



#### 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 900 858 685, [www.endesaxstore.com](http://www.endesaxstore.com), o enviant un correu electrònic a l'adreça [clientes.endesax@endesa.es](mailto:clientes.endesax@endesa.es).

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

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



**16.- INFORMACIÓ DE DRET DE DESISTIMENT (NO EMPRESSES)**

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, empleueu aquest document i envieu-nos-el per correu electrònic a [revocacionessii@enel.com](mailto:revocacionessii@enel.com)

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

ENDESA X SERVICIOS, S.L.



Aquest contracte d'assegurança se celebra entre l'assegurador, "Quantum Leben AG", que actua a través del seu agent de subscripció, "One Underwriting, UAB" i el prenedor ENDESA X SERVEIS SL.

Aquesta pòlissa s'ofereix a condició que vós i qualsevol persona assegurada per aquesta pòlissa es comprometin a observar els termes i condicions que s'hi contemplen. En el cas contrari, podem reduir o rebutjar les vostres reclamacions o cancel·lar aquesta pòlissa d'acord amb allò que es preveu a la Llei 50/1980, del 8 d'octubre (LCS).

### 1.- Tractament de dades personals

El Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)

Una de les principals preocupacions del nou Reglament General de Protecció de Dades de la UE (RGPD) és la transparència pel que fa al tractament de dades. Mitjançant aquest document, ens agradaria informar del tractament que fem de les vostres dades de caràcter personal i dels drets que l'assisteixen en virtut de la llei en matèria de protecció de dades.

Ens preocupem per les vostres dades personals. **Quantum Leben AG** és una companyia d'assegurances de vida autoritzada i amb seu a Vaduz (Principat de Liechtenstein) que ofereix productes i serveis d'assegurances a escala transfronterera a través del seu agent de subscripció, **One Underwriting, UAB**, Gostauto str. 40B, Vîlnius, Lituània (d'ara endavant, "nosaltres", "ens", "nostre"). La protecció de la vostra privadesa és una prioritat essencial per a nosaltres. En aquest avís de privadesa, s'explica com i quin tipus de dades de caràcter personal recopilarem, per quin motiu i a qui es podran transmetre. Li preguem que llegiu aquest avís amb atenció.

**Accés a dades personals per part de tercers.** Les vostres dades personals no seran venudes, lliurades en arrendament o posades a disposició de tercers de cap altra manera que no sigui la qual es descriu en aquest document. Les vostres dades personals només es transmetran a autoritats i organismes públics de conformitat amb allò que es preveu a les disposicions legals de compliment obligat.

El prenedor té l'obligació d'informar i comunicar les dades personals dels beneficiaris al corredor per tal de complir els termes del contracte de servei.

Per obtenir més informació sobre el tractament de dades personals, llegiu el document que conté la declaració de privadesa.

### 2.- Procediment per a la resolució de discrepàncies i reclamacions dels intermediaris d'assegurances mitjançant acord extrajudicial

Les reclamacions relatives a la relació contractual o a la gestió de sinistres hauran d'enviar-se per escrit, correu postal, fax o correu electrònic al departament de reclamacions de la companyia encarregada d'analitzar-les a la següent direcció:

Aon Iberia  
Rosario Pino, 14-16 | 28020 Madrid |  
Espanya T: +34 800 009 556  
@: siniestros.colectivos@aon.es

Quantum Leben Städtle 18  
9490 Vaduz, Liechtenstein  
T: +423 236 19 30  
@: info@quantumleben.com

One Underwriting UAB Gostauto str.  
40B 03163 Vîlnius, Lituània  
T: +370 5 233 0000  
@: info@oneunderwriting.lt

La companyia es compromet a respondre en el termini de 45 dies després de la recepció de la reclamació. En el cas que no quedeu satisfet amb la nostra resposta o que la resposta arribi massa tard, podeu posar-vos en contacte amb la següent entitat:

Direcció General de Seguros y Fondos de Pensiones, amb domicili a Paseo de la Castellana, núm. 44, 28046 Madrid, i lloc web

[www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp)

Atès que la companyia està subjecta a la supervisió de les autoritats de Liechtenstein, l'interessat també té dret a contactar per escrit, tot acompanyant la reclamació amb la documentació corresponent al sinistre que gestiona la companyia a:

Autoritat de Supervisió del Mercat Financer, Finanzmarktaufsicht Liechtenstein FL-9490 Vaduz [www.fma-li.li](http://www.fma-li.li)

### 3.- Termes i condicions del contracte

#### Secció 1: informació general

#### PARTS CONTRACTANTS

Assegurador: Quantum Leben AG, Städtle 18 9490 Vaduz, Liechtenstein.

Que actua a través de One Underwriting UAB (d'ara endavant, l'assegurador, MGA o

nosaltres) Corredor: Aon Iberia, Rosario Pino, 14-16 | 28020 Madrid | Espanya

Prenedor: ENDESA X SERVICIOS SL, Ribera del Loira 60 | 28042 Madrid | Espanya (d'ara endavant, la companyia o Endesa X)

Persona assegurada: Persona particular amb subscripció activa dels serveis del prenedor (d'ara endavant, el beneficiari/assegurats/vós/el vostre)

Per consultar una definició més detallada, vegeu "Parts contractants i elegibilitat de la persona assegurada".

#### INFORMACIÓ CONTRACTUAL

Aquesta pòlissa de contracte d'assegurança se celebra entre l'assegurador i el prenedor (d'ara endavant, les parts) en benefici de les persones assegurades ("en interès dels que tenen dret") d'acord a l'art. 7 de la LCS.

#### DISPOSICIONS GENERALS

Aquesta pòlissa s'ofereix a condició que vós i qualsevol persona assegurada per aquesta es comprometin a observar els termes i condicions que s'hi contemplen. En cas contrari, podem reduir o rebutjar les vostres reclamacions o cancel·lar aquesta pòlissa d'acord amb allò que es preveu a la Llei 50/1980, del 8 d'octubre.

#### PARTS CONTRACTANTS I ELEGIBILITAT DE LA PERSONA ASSEGURADA

**Persona assegurada:** Una persona física resident a Espanya que reuneixi els requisits per poder ser assegurada que es contemplen en aquest document.

**Beneficiari:** La persona perceptora de la indemnització que es preveu en el contracte d'assegurança.

**Assegurador:** Quantum Leben AG, amb domicili social a Städtle 18, 9490 Vaduz, Liechtenstein. Societat autoritzada a realitzar l'activitat d'assegurances amb la qual el prenedor contracta l'assegurança.

**Prenedor:** ENDESA X SERVICIOS SL

**Direcció General de Seguros y Fondos de Pensiones:** Organisme supervisor de les assegurances que supervisa l'activitat de les companyies asseguradores per protegir els consumidors.

**Treballador autònom:** La persona física que hagi presentat una declaració relativa a l'any anterior als efectes de calcular l'impost sobre la renda en la qual s'exclouï la percepció d'ingressos per ocupació (vegeu la definició d'empleat d'una empresa pública o privada) i la jubilació. Així mateix, es consideren treballadors autònoms aquells que reben ingressos per contractes de projectes i col·laboradors coordinats i continuats.

**Empleat d'empreses privades:** La persona física que desenvolupi la seva activitat laboral en una empresa privada de la qual sigui empleat i amb un contracte de treball, que estigui regulat per la legislació espanyola, que sigui com a mínim de 16 hores setmanals i que, en el 12 mesos anteriors a la data en què hagués ocorregut l'accident, hagués estat treballant continuadament. Una suspensió inferior a dues setmanes no es considerarà una interrupció d'aquesta continuïtat en la relació laboral.

A tall d'exemple, es consideren treballadors d'una empresa privada els següents: executius, comandaments mitjans, empleats i treballadors; membres de cooperatives que percebin una nòmina; treballadors amb contractes indefinits o fixos; treballadors temporals i treballadors amb un contracte en pràctiques.

**Empleat públic:** Persona física contractada per l'Administració Pública, entesa com: administracions de l'Estat, inclosos instituts i escoles de tota classe i nivell; ens autònoms i administracions estatals; regions, províncies i municipis; universitats; cambres de comerç, indústria, artesania i agricultura i les seves respectives associacions; societats i organismes que pertanyen al servei nacional de salut.

**No treballadors:** Persones físiques que no entrin en cap de les categories anteriors (autònoms, empleats d'empreses privades o empleats públics).

#### CRITERIS D'ELEGIBILITAT

Aquest contracte d'assegurança només donarà cobertura a les persones físiques que reuneixin els criteris que es descriuen a continuació:

- residents a Espanya;
- persones entre 18 i 65 anys d'edat, per a incapacitat permanent absoluta per accident, incapacitat temporal i pèrdua de l'ocupació;
- persones entre 18 i 80 anys d'edat, per a defunció per accident i hospitalització;
- usuaris actius dels serveis Endesa X, que reben aquesta pòlissa de franc; i

- titulars d'un contracte de subministrament d'electricitat/gas amb Endesa Energía, SAU, a la mateixa adreça en la qual es presta el servei d'Endesa X. El contracte de subministrament ha d'estar en vigor.

Cal que es compleixin les condicions que es descriuen en els apartats anteriors durant tota la vigència del contracte d'assegurança.

### CONTRACTE D'ASSEGURANÇA

Els següents documents formen part del contracte d'assegurança:

Termes i condicions de l'assegurança: el conjunt de clàusules que regulen el contracte d'assegurança.

Declaració de privadesa: document que conté la informació sobre els principis i l'ús de la protecció de dades.

Formulari per a la presentació de reclamacions: aquest és el document que es pot fer servir per notificar sinistres. Conté el llistat de documents que hauran de lliurar-se durant la fase de reclamació.

**Factura:** el document de facturació mitjançant el qual el proveïdor del servei (gas o electricitat) cobra cada mes o cada dos mesos als seus clients segons cada contracte. Només seran objecte de cobertura les factures les condicions de pagament de les quals no hagin finalitzat en el moment de l'accident.

### PERÍODE CONTRACTUAL

Data d'entrada en vigor de la cobertura de l'assegurança: la data en la qual podrà activar-se la cobertura de l'assegurança. La data d'entrada en vigor està vinculada a la data efectiva de la contractació del servei Endesa X.

Durada del contracte d'assegurança: la totalitat del període de validesa del contracte d'assegurança.

Durada de la cobertura de l'assegurança: el període de validesa de la cobertura de l'assegurança coincideix amb la durada del contracte d'assegurança.

### RESUM DE COBERTURES, CAPITALS I LÍMITS

Cobertura	Elegibilitat	Pagament únic	Pagament mensual de la indemnització*	Franquícia retroactiva	Període de carència**	Període de carència entre sinistres
Defunció per accident	Tots els assegurats	500 euros (960 euros; treballadors autònoms)	-	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Incapacitat permanent absoluta per accident	Tots els assegurats	500 euros (960 euros; treballadors autònoms)	-	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Incapacitat temporal per accident i malaltia	Tots els assegurats	-	37,50 euros (80,00 euros mensuals per a autònoms)	30 dies	30 dies (només per malaltia)	30 dies
Hospitalització per accident i malaltia	Tots els assegurats	-	37,50 euros (80,00 euros mensuals per a autònoms)	7 dies	30 dies (només per malaltia)	30 dies (només per malaltia)
Pèrdua d'ocupació	Empleats per compte d'altri	-	37,50 euros mensuals	30 dies	30 dies	30 dies

La cobertura d'aquesta assegurança i el dret a cobrar les prestacions estan supeditats al fet que el Client tingui contractat i en vigor el subministrament energètic amb Endesa Energía SAU, a la mateixa adreça en què es presta el servei.

Per sol·licitar el pagament de la indemnització, cal que el client presenti les factures de subministrament elèctric o gas corresponents, segons el cas.

S'admetrà un màxim de 12 factures de subministrament mensuals o 6 factures bimestrals, per reclamació i any. En el cas de les factures mensuals, es cobrirà un import màxim de 37,5 € (80 € per a autònoms). En el cas de les factures bimestrals, es cobrirà un import màxim de 75 € (160 € per a autònoms). Casuístiques:

- Si el client ha contractat dos subministraments (electricitat i gas) i un únic servei d'Endesa X amb assegurança inclosa, només podrà presentar les factures d'un dels dos subministraments.
- Si el client ha contractat dos subministraments (electricitat i gas) i dos serveis d'Endesa X amb assegurança inclosa, haurà de sol·licitar dues reclamacions, una per a les factures d'electricitat i una altra per a les de gas.

### FRANQUÍCIA

La franquícia és el període de temps que ha de transcórrer perquè una reclamació pugui considerar-se coberta. La durada de la franquícia es detalla a la taula anterior (és a dir, hospitalització durant 7 dies; pèrdua d'ocupació 30 dies). L'inici del període de franquícia serà el primer dia en què quedi mèdicament demostrat que es va produir la incidència.

### PERÍODE DE CARÈNCIA

La indemnització no s'abonarà si la reclamació es produeix en el termini de 30 dies des de la data efectiva de cobertura. Aquesta condició no s'aplica als prenedors amb continuïtat de cobertura ni a les reclamacions per accident.

\*\* El període de carència no és aplicable a persones assegurades que, amb data 1 d'abril de 2021, tinguessin un contracte ininterromput d'Endesa X que inlogués de forma gratuïta la cobertura d'assegurança.

### PERÍODE DE CARÈNCIA ENTRE SINISTRES

Quan s'hagi abonat una reclamació per incapacitat temporal o hospitalització com a conseqüència de malaltia o per pèrdua d'ocupació, no es pagaran indemnitzacions per reclamacions posteriors excepte en el cas que, durant el període entre la finalització del primer període de cobertura i l'inici del segon període de cobertura, l'assegurat hagués tornat a treballar o a encarregar-se dels seus assumptes familiars, domèstics o personals durant 30 dies consecutius.

### Secció 2: informació sobre la cobertura

AVÍS: La cobertura de l'assegurança no s'aplicarà en cas que l'accident tingui lloc durant la realització, fins i tot ocasional, d'actuacions laborals o pràctiques esportives de risc, o com a conseqüència d'aquestes activitats, tal com s'indica a la secció 3.

### DEFINICIONS

S'entendrà per "accident" o "accidental" el fet danyós a causa d'una causa fortuïta violenta i externa que objectivament produeixi lesions físiques comprovables.

Els següents casos també tindran la consideració d'accident:

- Asfíxia no mòrbida.
  - Enverinament greu per ingestió o absorció de substàncies.
  - Infecció i enverinament causats per mossegades d'animals o per insectes i plantes, excepte malària i malalties tropicals.
  - Ofegament.
  - Congelació.
  - Insolació o cop de calor.
  - Lesions musculars per esforç, amb l'exclusió de qualsevol tipus d'atac de cor i esquinç subcutani dels tendons.
  - Hèrnies abdominals, amb l'exclusió de qualsevol altra classe d'hèrnia.
  - Lesions patides sota els efectes d'una malaltia o en estat inconscient.
- S'entén per "indemnització" l'import que l'assegurador haurà d'abonar en cas de sinistre.
- S'entén per "lesió" el dany causat al cos d'una persona com a conseqüència d'un accident. S'entén per "malaltia" el deteriorament de la salut física per una condició mèdica que:
- s'iniciï o s'hagi contret i els símptomes i signes físics de la qual apareguin per primera vegada durant el període contractual;
  - no fos causada per un accident, i

- requereixi atenció sanitària o tractament mèdic.

S'entén per "incapacitat temporal" la condició causada per lesions o malaltia confirmada per un metge que expedeixi una baixa laboral per malaltia i com a conseqüència de la qual l'assegurad no pugui exercir la seva activitat laboral habitual ni fer una altra feina. L'activitat laboral habitual la constitueixen les tasques que l'assegurad desenvolupava abans que es produís el fet assegurad o qualsevol altre treball que pogués realitzar en funció dels seus estudis, capacitat i habilitats.

S'entendrà per "incapacitat permanent absoluta" la pèrdua definitiva de la capacitat general per part de l'assegurad de dur a terme qualsevol activitat laboral com a conseqüència de les lesions patides, amb independència de la professió concreta que exercís. La prestació es concedeix quan el grau d'incapacitat reconegut sigui superior al 65 %. Cal que la incapacitat sigui causa de lesions físiques, objectivament constatables, amb independència de la voluntat de l'assegurad.

S'entén per "hospitalització" la situació d'estada hospitalària ininterrompuda que requereixi la permanència en un centre hospitalari com a conseqüència de lesions o malaltia, necessària per realitzar anàlisis o teràpies que no puguin dur-se a terme en ambulatoris o centres de salut.

## **DEFUNCIÓ PER ACCIDENT**

### **A.- COBERTURA EN CAS DE DEFUNCIÓ PER ACCIDENT**

Cobertura d'assegurança vàlida per a tots els assegurats que reuneixin els criteris d'elegibilitat.

Sense perjudici de les limitacions i exclusions que es descriuen a la secció 3, el risc cobert és la defunció per accident. En cas de mort per accident de l'assegurad durant la vigència del contracte d'assegurança, l'assegurador abonarà al beneficiari una indemnització de 500,00 euros, o bé de 960,00 euros en el cas dels treballadors autònoms.

### **B.- INCOMPATIBILITAT DE COBERTURES**

Les cobertures d'assegurança previstes operen de manera alternativa, sense que puguin combinar-se entre si. La indemnització que aboni l'assegurador per una determinada cobertura mai podrà acumular-se a la indemnització corresponent a altres cobertures. En particular:

- La indemnització de l'assegurança de defunció per accident no podrà combinar-se amb la de l'assegurança d'incapacitat permanent absoluta per accident. Per tant, si durant l'avaluació de la reclamació per una incapacitat permanent absoluta per lesions es produís la mort, aquesta cobertura només intervindrà en cas que no sigui d'aplicació la incapacitat.
- La indemnització de l'assegurança de mort per accident no podrà combinar-se amb el pagament simultani de la prestació mensual prevista en l'assegurança d'incapacitat temporal.

Les indemnitzacions que ja s'haguessin abonats es deduiran de l'import de la indemnització total.

## **INCAPACITAT TEMPORAL**

### **A.- COBERTURA PER INCAPACITAT TEMPORAL PER ACCIDENT O MALALTIA**

Cobertura d'assegurança vàlida per a tots els assegurats que reuneixin els criteris d'elegibilitat.

Es considerarà que el fet assegurad ha tingut lloc el dia en què l'assegurad no pugui anar a treballar a causa de malaltia o accident. Sense perjudici de les exclusions que s'estableixen a la secció 3, el risc cobert és la incapacitat temporal com a conseqüència d'un accident o malaltia de l'assegurad.

La incapacitat temporal per mal d'esquena o patologies similars s'ha de demostrar mitjançant proves radiològiques i clíniques.

L'assegurador establirà el pagament d'una quantitat igual a l'import de les factures vençudes durant el període d'incapacitat amb un límit màxim de 37,50 EUR al mes (o bé 80,00 EUR per a autònoms) durant un període de 12 mesos (si el subministrament té facturació mensual), o fins a 75 EUR (160 EUR per a autònoms) cada dos mesos durant dotze mesos (si el subministrament té una facturació bimestral). Una vegada que hagi transcorregut el període de carència contractual, en cas de reclamació per malaltia, la indemnització només s'abonarà si ja hagués passat el període de franquícia corresponent de 30 dies.

### **B.- INCOMPATIBILITAT DE COBERTURES**

Les cobertures previstes operen de manera alternativa i no podran acumular-se. La indemnització que aboni l'assegurador per una determinada cobertura mai podrà acumular-se amb la indemnització corresponent a altres cobertures. Les indemnitzacions que ja s'haguessin abonats es deduiran de l'import total de la indemnització.

Aquesta garantia deixarà de ser efectiva en cas de defunció per accident o per la resolució d'una reclamació per incapacitat permanent absoluta per accident.

## **INCAPACITAT PERMANENT ABSOLUTA**

### **A.- COBERTURA D'INCAPACITAT PERMANENT ABSOLUTA PER ACCIDENT**

Cobertura d'assegurança vàlida per a tots els assegurats que reuneixin els criteris d'elegibilitat.

Sense perjudici de les exclusions i limitacions que es descriuen a la secció 3, el risc cobert és la incapacitat permanent absoluta en un grau superior al 65 % com a causa d'un accident. En els casos en què es determini una invalidesa permanent total de l'assegurad superior al 65 %, durant dos anys des de la data en què hagués tingut lloc l'accident dins del període contractual i amb independència de la professió de l'assegurad, l'assegurador garanteix el pagament únic d'un import total de 500,00 EUR, o bé de 960,00 EUR en el cas dels treballadors autònoms.

Si el fet que provoca la incapacitat té lloc durant la jubilació de l'assegurad i, per tant, el criteri de reconeixement d'incapacitat permanent no és aplicable pel que fa a la seva capacitat laboral, serà d'aplicació el criteri de "pèrdua d'autonomia" tal com es defineix més endavant. Es reconeixerà que l'assegurad té una incapacitat permanent absoluta en cas que no pugui desenvolupar com a mínim 4 de les 6 tasques quotidianes elementals de manera permanent i total i, per aquest motiu necessiti l'assistència d'una altra persona.

Les tasques quotidianes elementals es defineixen de la següent manera:

1. Rentar-se: la capacitat de rentar-se a la banyera o a la dutxa, així com entrar i sortir autònomament de la banyera o de la dutxa.
2. Vestir-se i despullar-se: la capacitat de posar-se, treure's, cordar-se i descordar-se qualsevol classe de peça de vestir, fins i tot aparells per a dents, membres artificials o altres aparells de pròtesi sense ajuda d'altres persones.
3. Anar al bany i fer-lo servir: la capacitat de mantenir un nivell d'higiene personal raonable, com rentar-se, afaitar-se, pentinar-se, etc.
4. Moure's: la capacitat de moure's del llit a una cadira o cadira de rodes i viceversa sense l'ajuda d'una altra persona.
5. Continència: la capacitat de controlar les funcions de l'organisme per mantenir un nivell raonable d'higiene personal.
6. Menjar: la capacitat d'alimentar-se de forma autònoma, fins i tot amb aliments preparats per altres persones, i de beure sense l'ajuda de tercers.

En cas de defunció de l'assegurad amb anterioritat a la data límit per determinar les seqüeles permanents de la invalidesa causada per un accident o a la valoració forense de la companyia, per altres motius diferents d'aquells que van causar la invalidesa, els hereus de l'assegurad podran demostrar l'existència deldret a indemnització presentant la documentació adequada per demostrar l'estabilització d'aquestes seqüeles.

L'assegurador es reserva el dret d'enviar al seu càrrec a l'assegurad un dels seus col·laboradors per a una visita mèdica legal o de dur a terme investigacions per comprovar la validesa de la informació aportada per ells. L'assegurad, els seus familiars o les persones facultades hauran de permetre la visita dels metges de l'assegurador i les investigacions que aquest consideri necessàries a aquests efectes, eximint de l'obligació de secret professional als metges que visitin o tractin a l'assegurad.

L'incompliment d'aquestes obligacions podrà donar lloc a la pèrdua total o parcial del dret a indemnització.

A l'efecte de calcular el grau d'invalidesa permanent per lesions, només es tindran en compte les conseqüències directes i exclusives de la lesió que l'hagués causat.

Si en el moment de l'accident l'assegurad no es trobava en perfectes condicions físiques i de salut, només es tindran en compte per a la indemnització les conseqüències que s'haguessin produït si s'hagués tractat d'una persona físicament intacta i sana.

### **B.- INCOMPATIBILITAT DE COBERTURES**

Les cobertures d'assegurança previstes operen de manera alternativa, sense que puguin combinar-se entre si. La indemnització que aboni l'assegurador per una determinada cobertura mai podrà acumular-se a la indemnització corresponent a altres cobertures. En particular:

- La indemnització de l'assegurança per incapacitat permanent absoluta com a conseqüència d'un accident no podrà acumular-se a la indemnització que es preveu en l'assegurança de mort accidental.
- La indemnització que es preveu en l'assegurança d'incapacitat permanent absoluta per accident no podrà acumular-se al pagament simultani de la prestació mensual de l'assegurança d'indemnització per incapacitat temporal, si escau.

Les indemnitzacions que ja s'haguessin abonats es deduiran de l'import de la indemnització total.

## **PÈRDUA D'Ocupació**

### **A.- COBERTURA PER PÈRDUA D'Ocupació PER CAUSA OBJECTIVA JUSTIFICADA O MOBILITAT**

Cobertura de l'assegurança vàlida per a persones assegurades que siguin empleats per compte d'altri i que reuneixin els criteris d'elegibilitat.



Sense perjudici de les exclusions que es preveuen a la secció 3, el risc assegurat és la pèrdua involuntària de l'ocupació per acomiadament per "causa objectiva justificada" o per "mobilitat" sempre que es compleixin els supòsits que s'especifiquen a continuació:

- el treballador ha cessat en la seva activitat laboral normal i no està contractat per realitzar una altra feina d'una durada mínima de 16 hores setmanals que generi ingressos o guanys;
- el treballador està inscrit en el registre corresponent a Espanya o percep una remuneració per mobilitat;
- el treballador no rebutja ofertes de treball injustificadament.

El risc assegurat és l'acomiadament per "causa objectiva justificada" o per "mobilitat".

Si l'assegurat està a l'atur en el moment d'entrada en vigor del contracte d'assegurança, la cobertura tindrà efecte als 30 dies des de l'inici de la feina de l'assegurat, si el seu contracte de feina estava vigent ininterrompudament. Es considera data de sinistre l'últim dia d'ocupació efectiva de l'assegurat.

La cobertura per atur no s'aplicarà:

- Si l'assegurat va perdre la feina o va tenir coneixement del fet que aquesta pèrdua s'havia de produir quan la cobertura per atur encara no havia entrat en vigor.
- Quan el lloc de residència permanent de l'assegurat no estigui a Espanya.

Situació d'atur o mobilitat: La situació laboral dels empleats d'empreses privades que estiguin inscrits en les llistes d'atur o mobilitat a l'oficina d'ocupació i que rebin la corresponent prestació. Durant el període d'atur o mobilitat el treballador no podrà realitzar cap activitat laboral.

La cobertura de l'assegurança en cas de pèrdua de l'ocupació està subjecta a una franquícia de 30 dies. El període de franquícia començarà el primer dia d'inactivitat que figuri en la carta d'acomiadament. La indemnització serà igual a l'import de les factures d'electricitat o gas vençudes durant el període d'atur fins a un màxim de 37,50 EUR (80 EUR per a autònoms) cada dos mesos durant dotze mesos (si el subministrament té facturació mensual), o fins a 75 EUR (160 EUR per a autònoms) cada dos mesos durant dotze mesos (si el subministrament té una facturació bimestral).

## **B.- INCOMPATIBILITAT DE COBERTURES**

Les cobertures de l'assegurança previstes operen de manera alternativa, sense que puguin combinar-se entre si. La indemnització que aboni l'assegurador per una determinada cobertura mai podrà acumular-se a la indemnització corresponent a altres cobertures.

## **HOSPITALITZACIÓ**

### **A.- COBERTURA D'HOSPITALITZACIÓ PER ACCIDENT O MALALTIA**

Cobertura d'assegurança vàlida per a tots els assegurats que reuneixin els criteris d'elegibilitat.

Sense perjudici de les exclusions previstes a la secció 3, el risc cobert és l'hospitalització per accident o malaltia que sigui necessària per realitzar les anàlisis o teràpies que no puguin fer-se als centres de salut.

En cas que l'assegurat sigui un empleat públic o no treballador, l'assegurador liquidarà el pagament d'una quantitat igual a l'import de les factures d'electricitat o gas vençudes durant el temps d'hospitalització fins a un màxim de 37,50 EUR mensuals (o bé 80,00 EUR per a autònoms) durant 12 mesos (si el subministrament té facturació mensual), o fins a 75 EUR (160 EUR per a autònoms) cada dos mesos durant dotze mesos (si el subministrament té una facturació bimestral). En cas de reclamació per malaltia, una vegada que hagi transcorregut el període de carència contractual, la indemnització només s'abonarà si ja hagués passat el període de franquícia corresponent de 7 dies.

## **B.- INCOMPATIBILITAT DE COBERTURES**

Les cobertures previstes operen de manera alternativa i no podran acumular-se. La indemnització que aboni l'assegurador per una determinada cobertura mai podrà acumular-se a la indemnització corresponent a altres cobertures. Les indemnitzacions que ja s'haguessin abonats es deduiran de l'import de la indemnització total.

Aquesta garantia deixarà de ser efectiva en cas de defunció per accident o per la resolució d'una reclamació per incapacitat permanent absoluta per accident.

## **Secció 3: limitacions i exclusions**

### **LIMITACIONS DE LA COBERTURA**

Exclusions: A continuació es mostra el llistat complet dels riscos exclosos o limitacions de la cobertura de l'assegurança:

Període de franquícia: període després de produir-se l'esdeveniment assegurat en què la part dels danys patits i la indemnització corren íntegrament per compte de la persona assegurada i que, només quan siguin superiors, donaran dret a percebre la indemnització. El període de franquícia sempre es deduirà de l'import de la indemnització que s'aboni.

Franquícia retroactiva: un cop superat el període de temps establert i tingui dret a percebre la indemnització, es calcularà des del primer dia, sense deduir de l'import el període de franquícia.

Període de carència entre sinistres: el període de temps que ha de transcórrer entre la data en què acaba el període d'incapacitat temporal, hospitalització o situació d'atur o mobilitat, que es pugui liquidar segons la pòlissa i l'informe relatiu a una reclamació posterior pels mateixos fets.

### **EXCLUSIONS**

Les cobertures de mort per accident, incapacitat permanent absoluta per accident, incapacitat temporal i hospitalització no seran vàlides en els següents casos:

- Incapacitat, malformacions o lesions diagnosticades que haguessin tingut lloc abans de la data efectiva de cobertura i patologies que l'assegurat s'hagués diagnosticat i que conegués amb anterioritat a aquesta data, així com les seves conseqüències directes o indirectes.
- Accident aeri, en cas que l'assegurat viatgi en una aeronau no autoritzada per volar o el pilot no tingui la llicència adequada, i en tot cas quan l'assegurat viatgi en qualitat de membre de la tripulació.
- Accidents aeris causats per maniobres acrobàtiques, demostracions, competicions per obtenir rècords o intents de batre rècords, vols de prova, en pràctiques o paracaigudisme (que no es justifiqui per una situació de perill).
- L'estada en països considerats de risc i als quals el Ministeri d'Afers Exteriors hagués desaconsellat viatjar per qualsevol motiu. Aquestes recomanacions poden consultar-se a la pàgina web: <http://www.exteriores.gob.es/portal/es/serviciosalciudadano/siviasalextranjero/paginas/recomendacionesdeviaje.aspx>
- 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.
- 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.
- L'acció directa o indirecta de reacció o radiació nuclear o contaminació radioactiva.
- 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".
- Els riscos extraordinaris que cobreix el Consorci de Compensació d'Assegurances.
- La participació activa de l'assegurat en delictes dolosos, vagues, disturbis, actes de terrorisme i revolucions. 11. Contaminació biològica o química directament o indirectament relacionada amb actes de terrorisme.
- Mala conducta deliberada de l'assegurat o del beneficiari.
- La conducció d'aeronaus, la conducció de vehicles o embarcacions a motor sense disposar de les llicències necessàries.
- Infecció per VIH, síndrome d'immunodeficiència adquirida (SIDA) o altres síndromes relacionats o patologies similars.
- Sinistres que l'assegurat o el beneficiari hagin provocat intencionadament.
- Sinistres la causa dels quals sigui l'abús d'alcohol, psicofàrmacs, medicaments o al·lucinògens per part de l'assegurat, excepte quan l'ús de psicofàrmacs, narcòtics o al·lucinògens hagi estat prescrit per motius terapèutics, i sempre que aquesta prescripció no pugui vincular-se a situacions de dependència.
- Sinistres la causa dels quals sigui l'ús o abús de medicaments en dosis no prescrites per un metge.
- Les conseqüències de la pràctica de qualsevol activitat esportiva a nivell professional (independentment que estigui o no remunerada), excepte la participació en competicions o proves que hi estiguin relacionades, de caràcter recreatiu i competicions de l'empresa o entre empreses.
- Accidents que s'hagin produït durant o, en qualsevol cas, com a conseqüència de la pràctica (fins i tot ocasional) d'algun dels esports de risc o de les activitats laborals que es descriuen a l'article "EXCLUSIONS DERIVADES DE L'ACTIVITAT ESPORTIVA DE RISC".



20. La fabricació o l'ús d'explosius.

A MÉS A MÉS, LA COBERTURA PER DEFUNCIÓ NO SERÀ EFECTIVA EN EL SEGÜENT CAS:

21. Suïcidi i intents de suïcidi segons els termes que preveu la legislació vigent.

LA COBERTURA DE LA INCAPACITAT PERMANENT ABSOLUTA, LA INCAPACITAT TEMPORAL I L'HOSPITALITZACIÓ TAMPOC SERÀ VÀLIDA EN ELS SEGÜENTS CASOS:

22. Intervencions quirúrgiques, anàlisi, atenció sanitària o tractaments estètics que no siguin necessaris per al tractament de la lesió o malaltia de l'assegurat.
23. Mal d'esquena i patologies similars llevat que estiguin demostrades per proves radiològiques i clíniques que donin lloc a una situació d'incapacitat.
24. Autolesions per part de l'assegurat voluntàries o imputables a un estat d'incapacitat cognitiva o volitiva.
25. Reclamacions causades per malaltia mental, desordres psíquics en general, incloses les formes maníaco-depressives d'estats paranoïdes.
26. Les transformacions o ajustos energètics de l'àtom, naturals o provocats per acceleracions de les partícules atòmiques, (fissió i fusió nuclear, isòtops radioactius, màquines acceleradores de partícules, raigs X, etc.).
27. Embaràs i part, avortament (espontani o induït) o complicacions derivades d'aquestes situacions (exclusió només vàlida per a la cobertura d'incapacitat temporal i hospitalització).

LA COBERTURA DE PÈRDUA D'OCCUPACIÓ NO SERÀ OPERATIVA EN ELS SEGÜENTS CASOS:

28. Quan l'assegurat no hagi treballat continuadament en els dotze mesos anteriors a la data en què s'hagués produït l'accident. La suspensió inferior a dues setmanes no es considerarà una interrupció de la relació laboral.
29. Quan el contracte laboral de l'assegurat contempli menys de 16 hores de treball setmanals.
30. Quan l'acomiadament sigui per una causa justificada, causa subjectiva justificada o bé a motius disciplinaris o professionals.
31. En cas de dimissió.
32. Si l'assegurat es troba en edat de jubilació o en procés de prejubilació.
33. Si l'assegurat percep el subsidi d'atur de la construcció ordinari o extraordinari (fins i tot com a excepció) o altres ajudes socials.
34. Quan el contracte de treball no es regeix per la legislació espanyola.
35. Quan l'assegurat és acomiadat pel mateix ocupador que li havia enviat la notificació d'acomiadament en els dotze mesos anteriors a l'inici de la cobertura de l'assegurança, una notificació escrita en la qual se l'identificava com a treballador subjecte a un procediment de mobilitat laboral o acomiadament o coneix circumstàncies objectives que suggereixen una situació d'atur imminent.
36. Si en el moment de produir-se l'esdeveniment, l'assegurat estava en període de proves.
37. Quan l'atur sigui un esdeveniment programat basat en la naturalesa d'una relació laboral subordinada a temps determinat segons el contracte de treball o quan, en qualsevol cas, sigui conseqüència de la finalització del contracte.
38. Si es produeix la finalització de la relació laboral, fins i tot per mutu acord de les parts, motivada per la reestructuració de l'empresa que contempla l'acompanyament a la jubilació.
39. Si l'assegurat no es presenta en el seu lloc de feina a causa d'una condemna penal.

EXCLUSIONS DERIVADES D'ACTIVITATS ESPORTIVES DE RISC

40. Esquí fora de pista i surf de neu, esquí acrobàtic o extrem, salts de trampolí amb esquís i esquís aquàtics, esquí aquàtic i skiatló.
41. Bob, tobogan, muntanyisme, escalada en bloc (o *boulder*), combinada nòrdica, excursions alpines superiors a 3.000 metres, cursa de muntanya, accés a glaciers, ràfting, barranquisme, hidrotrineu, caiac, canoa i espeleologia esportiva.
42. Esports aeris en general, com ara conducció remota de drons, salt de pont, paracaigudisme, parapent, ala delta, ultralleugers, helicòpter i planador.
43. Submarinisme, caça, safari, esports eqüestres i tauromàquia.
44. Participació en competicions (i en entrenaments previs), així com en proves amb vehicles de motor.
45. Motonàutica (competicions allunyades de la costa, hovercraft, vela), amb navegació a una distància superior a 60 milles de la costa.
46. Competicions de ciclisme.
47. Kick-boxing, boxa, savate, lluita en les seves diverses formes, atletisme de força, rugbi i futbol americà.
48. Altres esports que solen denominar-se "extrems". EXCLUSIONS

DERIVADES D'ACTIVITATS LABORALS PERILLOSES

49. Forces armades (militars, carabineri), policies i bombers (excepte quan la feina es duu a terme exclusivament a nivell administratiu en oficines).
50. Oficials de la seguretat i l'ordre públics, guàrdies de seguretat, guardaespalles i agents de rescat en muntanya.
51. Treballs en teulades i bastides de més de 20 metres d'altura (paletes, antenistes, electricistes en torres de línia elèctrica o en instal·lacions d'alt voltatge, pintors d'edificis, metal·listes, netejavidres, instal·ladors de cartelleria, instal·ladors de pals elèctrics, telefèrics, línies elèctriques aèries, terrasses, mescladors de ciment i podadors).
52. Fusters metàl·lics.
53. Activitats en ports o embarcacions (mariners, capitans, pescadors, electricistes, maquinistes i operadors portuaris).
54. Activitats en plataformes marines i petrolíferes.
55. Activitats que impliquin l'ús d'alts forns.
56. Activitats que impliquin l'ús de funiculars.
57. Activitats en contacte amb substàncies tòxiques o perilloses.
58. Activitats en contacte amb explosius (miners, treballadors en arsenals i treballadors del sector pirotècnic).
59. Activitats de radiologia, bacteriologia o en els departaments de malalties infeccioses.
60. Activitats en contacte amb corrent elèctric superior als 380 V.
61. Activitats que impliquin l'ús de vehicles per al transport de materials perillosos (inflamables, tòxics, explosius, corrosius i radioactius).
62. Activitats que requereixin l'ús d'armes (com ara caçadors professionals).
63. Activitats submarines (bussejadors i instructors de busseig).
64. Activitats que impliquin excavacions.
65. Activitats que impliquin estades prolongades en països en risc de guerra o terrorisme (diplomàtics, periodistes, fotògrafs, càmeres i guies turístics).
66. Activitats sota terra (espeleòlegs i miners).
67. Activitats d'alta muntanya (guies alpins).
68. Treballadors en el sector dels hidrocarburs.
69. Provadors de vehicles de motor i motocicletes.
70. Pilots i membres de la tripulació de vols xàrter (amb menys de 30 seients) i helicòpters o instructors de vol.
71. Conductors professionals (competicions automobilístiques, esports de motor, etc.) i conductors en cirques i atraccions de fires.
72. Actors o artistes que realitzin activitats perilloses (especialistes).

#### Secció 4: Aspectes contractuals

El prenedor celebra aquest contracte d'assegurança a favor dels seus clients que hagin contractat els serveis d'Endesa X que inclouen aquesta assegurança de franc.

Per aquest motiu, aquestes condicions regulen la relació contractual entre el prenedor, les persones assegurades i l'assegurador. Per a tot allò que no estigüés expressament contemplat en aquesta pòlissa, s'ha d'aplicar la legislació corresponent.

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 altres disposicions relacionades.

#### COBERTURA DE L'ASSEGURANÇA

QUÈ ES POT ASSEGURAR: L'assegurador garanteix la cobertura a les persones assegurades d'acord amb les limitacions i condicions que s'indiquen a continuació. Cobertures que es contemplen:

- Defunció per accident.
- Incapacitat permanent absoluta per accident.

- Incapacitat temporal per accident o malaltia.
- Pèrdua d'ocupació. Hospitalització.

Les prestacions de la cobertura de l'assegurança es descriuen detalladament a la secció 2, mentre que les exclusions de la cobertura s'estableixen a la secció 3 d'aquestes condicions.

### **COBERTURA DE L'ASSEGURANÇA**

**CIRCUMSTÀNCIES DE RISC:** Les declaracions de la persona assegurada hauran de ser veraces, precises i completes. Les declaracions inexactes o les reticències pel que fa a les circumstàncies que afectin la valoració del risc de l'assegurador podran donar lloc a la pèrdua total o parcial del dret a percebre la indemnització, així com a la rescissió del contracte d'assegurança.

Aquestes conseqüències es produiran quan les declaracions inexactes o les reticències relatives a aquestes circumstàncies, haguessin impedit a l'assegurador donar el seu consentiment a la celebració del contracte d'assegurança o no l'hagués donat amb les mateixes condicions, d'haver sabut la veritable situació.

### **OBLIGACIONS**

**OBLIGACIONS DEL PRENEDOR:** El prenedor es compromet a permetre que totes les persones que compleixin els requisits que es preveuen en els criteris d'elegibilitat, segons es defineixen a la secció 1 d'aquest document, quedin cobertes per aquesta assegurança.

### **BENEFICIARIS**

Els beneficiaris de la persona assegurada podran reclamar la cobertura per defunció per accident. Els beneficiaris seran els hereus que, en cas de no designació expressa per l'assegurador, tindran dret a la prestació:

- Cònjuge no separat legalment o parella de fet. L'existència de parella de fet s'acreditarà mitjançant certificació de la inscripció en un dels registres específics existents.
- Fills o descendents.
- Pares o ascendents.
- Hereus legals.

En qualsevol moment, l'assegurador podrà revocar o modificar aquesta disposició tot indicant aleshores el tercer referent que determini, mitjançant l'enviament d'una notificació per correu certificat amb justificació de recepció o per correu electrònic a les adreces següents:

Aon Iberia | Rosario Pino, 14-16 | 28020 Madrid | Espanya T: (34) 91 340 50  
00 @: siniestros.colectivos@aon.es

En general, la designació del beneficiari també serà efectiva encara que es determini només de forma genèrica sempre que es pugui identificar amb certesa. Per determinades necessitats de confidencialitat, l'assegurador també podrà indicar a una altra persona diferent del beneficiari com a contacte, a la qual l'assegurador podrà dirigir-s'hi en cas de defunció.

**AVÍS:** En cas que no es facilitin les dades per identificar el beneficiari o l'altra persona de contacte, podria resultar molt complicada la seva identificació i recerca. La comunicació del nomenament i revocació o la modificació del beneficiari, amb independència de la forma en què es realitzi, fins i tot per testament, constitueix un acte unilateral i com a tal no serà oposable fins que s'hagi comunicat aquest nomenament, revocació o modificació del beneficiari.

El beneficiari ha de presentar la documentació necessària per demostrar la seva identitat. El beneficiari de l'altra cobertura de l'assegurança és l'assegurador.

### **PRIMES**

**PAGAMENT DE LA PRIMA:** El prenedor abonarà íntegrament l'import de la prima. El pagament de la prima és responsabilitat del prenedor de l'assegurança.

### **DURADA**

**DURADA DEL CONTRACTE D'ASSEGURANÇA:** La durada del contracte d'assegurança serà la mateixa del contracte de servei subscrit entre l'assegurador i Endesa X, excepte en cas de rescissió exercida d'acord amb els termes i les formes que les parts determinin o la cancel·lació del contracte d'assegurança per part del prenedor.

### **INICI**

**VALIDESA I VIGÈNCIA DE LA COBERTURA DE L'ASSEGURANÇA:** La cobertura de l'assegurança començarà a ser efectiva a partir de la mitjanit del primer dia següent a la data d'activació del servei Endesa X.

La cobertura assegurada serà vàlida fins a la mitjanit del dia en què finalitzi el servei d'Endesa X, excepte que les parts pactin el contrari o el prenedor cancel·li el contracte d'assegurança, però en qualsevol cas no podrà perllongar-se més enllà del període del contracte d'assegurança.

### **FINALITZACIÓ**

**DURADA DE LA COBERTURA DE L'ASSEGURANÇA:** La cobertura de l'assegurança acabarà:

- En cas que el client desisteixi o doni per finalitzat el contracte estipulat amb Endesa X i pel qual es presta el servei.
- En cas que no concorrin els requisits per concedir la cobertura.
- En cas de defunció o liquidació d'un sinistre per incapacitat permanent absoluta de l'assegurador.
- En cas de rescissió d'aquest contracte d'assegurança per les parts o cancel·lació del contracte d'assegurança pel prenedor.
- En cas de finalització anticipada del contracte entre la companyia i el client pel motiu que sigui.
- En cas de canvis legislatius o reglamentaris que no permetin concedir la cobertura de l'assegurança.

### **INCOMPLIMENT**

#### **PÈRDUJA DELS REQUISITS DE L'ASSEGURANÇA**

La pèrdua d'aquests requisits determina la finalització automàtica de la cobertura de l'assegurança contractada. A partir d'aquest moment l'assegurador no admetrà cap reclamació excepte quan l'esdeveniment assegurat hagués tingut lloc amb anterioritat a la pèrdua dels requisits de l'assegurança.

#### **NO NOTIFICACIÓ DE LA PÈRDUJA DELS REQUISITS DE L'ASSEGURANÇA**

Als efectes de la liquidació, es realitzaran comprovacions prèvies de la concurrència dels requisits de l'assegurança. Si es determinés la seva inexistència, es rebutjarà la reclamació fins i tot encara que la seva pèrdua no s'hagués comunicat immediatament.

#### **VALIDESA TERRITORIAL**

Sense perjudici de les exclusions que es preveuen a la secció 3, la cobertura de l'assegurança serà vàlida a tot el món, sempre que la documentació sanitària corresponent estigui certificada per un metge que exerceixi la seva professió a Espanya.

#### **COMUNICACIÓ DE SINISTRES**

Els sinistres hauran de comunicar-se per escrit immediatament per part de l'assegurador o els seus hereus. Per consultar més detalls, vegeu la secció 5.

#### **DRETS DE SUBROGACIÓ**

**RENÚNCIA AL DRET DE SUBROGACIÓ:** L'assegurador renuncia al dret de subrogació de persones assegurades.

#### **PRESCRIPCIÓ DE DRETS DERIVATS DEL CONTRACTE**

Els drets expiraran un cop hagi transcorregut el termini habitual de prescripció de dos anys des del moment en què tingués lloc el fet en el qual es fonamenten.

#### **JURISDICCIO**

**REFERÈNCIA A LA NORMATIVA LEGAL:** Per a tot allò que no estigui regulat en aquest contracte, s'aplicaran les normes legals pertinents.

#### **CLÀUSULA ALLIBERADORA**

L'assegurador allibera de l'obligació de mantenir el secret professional en relació amb els sinistres coberts pel contracte d'assegurança als metges que l'haguessin visitat o tractat en nom de l'assegurador, com a part de la investigació del sinistre, als quals, fins i tot després d'haver-se produït l'esdeveniment, el beneficiari o l'assegurador tinguin la intenció de contactar, autoritzant-los expressament i convidant-los a facilitar qualsevol informació, certificats i documentació rellevants.

#### **RECLAMACIONS**

Les reclamacions relatives a la relació contractual o gestió de sinistres s'hauran d'enviar per escrit, per correu postal, fax o correu electrònic al departament de reclamacions de la companyia encarregada d'analitzar-les a l'adreça electrònica següent: siniestros.colectivos@aon.es

La companyia es compromet a respondre en el termini de 45 dies des de la recepció de la reclamació. En el cas que no quedeu satisfet amb la nostra resposta o que la resposta arribi massa tard, podeu posar-vos en contacte amb la següent entitat:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana núm. 44, 28046 Madrid. Telèfon: 952 24 99 82

#### **LEGISLACIÓ APLICABLE**

**MEDIACIÓ I JURISDICCIO:** Aquest contracte d'assegurança està subjecte a les disposicions de la Llei 50/1980, del 8 d'octubre, de Contracte d'assegurança, de la Llei 20/2015, del 14 de juliol, d'Ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores i els seus reglaments de desenvolupament, així com tot allò

que s'ha pactat en les condicions generals i especials de la pòlissa i altres documents contractuals i per les normes que en el futur puguin modificar les normes actualment vigents.

## **CLÀUSULA D'INDEMNITZACIÓ PEL CONSORCI DE COMPENSACIÓ D'ASSEGURANCES DE LES PÈRDUES DERIVADES D'ESDEVENIMENTS EXTRAORDINARIS EN ASSEGURANCES DE PERSONES**

De conformitat amb el que estableix el text refós de l'Estatut legal del Consorci de Compensació d'Assegurances, que va aprovar-se al Reial Decret Legislatiu 7/2004, del 29 d'octubre, i va modificar-se a la Llei 12/2006, del 16 de maig, el prenedor d'un contracte d'assegurança dels que han d'incorporar obligatòriament recàrrec a favor de l'esmentada entitat pública empresarial té la facultat de convenir la cobertura dels riscos extraordinaris amb qualsevol entitat asseguradora que reuneixi les condicions exigides per la legislació vigent.

Les indemnitzacions derivades de sinistres produïts per esdeveniments extraordinaris esdevinguts a Espanya, i que afectin riscos situats en aquest país, i també els esdevinguts a l'estranger quan l'assegurat tingui la seva residència habitual a Espanya, tindran dret a pagament per part del Consorci de Compensació d'Assegurances quan el prenedor hagués satisfet els corresponents recàrrecs al seu favor i es produís alguna de les següents situacions:

- Que el risc extraordinari cobert pel Consorci de Compensació d'Assegurances no estigui emparat per la pòlissa d'assegurança contractada amb l'entitat asseguradora.
- Que, tot i estar emparat per aquesta pòlissa d'assegurança, les obligacions de l'entitat asseguradora no poguessin ser complertes per haver estat declarada judicialment en concurs o per estar subjecta a un procediment de liquidació intervinguda o assumida pel Consorci de Compensació d'Assegurances.
- El Consorci de Compensació d'Assegurances ha d'ajustar la seva actuació al que disposa l'esmentat estatut legal, a la Llei 50/1980, del 8 d'octubre, de Contracte d'assegurança, en el reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris, que va aprovar-se al Reial Decret 300/2004, del 20 de febrer, i en les disposicions complementàries.
- Resum de les normes legals
- Esdeveniments extraordinaris coberts
- Els fenòmens naturals següents: terratrèmols i sismes submarins, inundacions extraordinàries (incloent-hi els embats de mar), erupcions volcàniques, tempesta ciclònica atípica (incloent-hi els vents extraordinaris de ratxes superiors a 135 km/h i els tornados) i caigudes de meteorits.
- Els ocasionats violentament com a conseqüència de terrorisme, rebel·lió, sedició, motí i tumult popular.
- Fets o actuacions de les Forces Armades o de les Forces i Cossos de Seguretat en temps de pau.
- Riscos exclosos
- Els que no donin lloc a indemnització segons la llei de contracte d'assegurança.
- Els ocasionats en persones assegurades per contracte d'assegurança diferent d'aquells en què és obligatori el recàrrec a favor del Consorci de Compensació d'Assegurances.
- Els produïts per conflictes armats, encara que no hagi precedit la declaració oficial de guerra.
- Els derivats de l'energia nuclear, sense perjudici d'allò que estableix la Llei 25/1964, del 29 d'abril, d'Energia nuclear.
- Els produïts per fenòmens naturals diferents als assenyalats en l'article 1 del reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris, i en particular, els produïts per elevació del nivell freàtic, moviment de vessants, lliscament o assentament de terrenys, desprendiment de roques i fenòmens similars, llevat que aquests fossin ocasionats manifestament per l'acció de l'aigua de pluja que, al seu torn, hagués provocat a la zona una situació d'inundació extraordinària i es produïssin amb caràcter simultani a aquesta inundació
- Els causats per actuacions tumultuàries produïdes en el curs de reunions i manifestacions dutes a terme d'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 9/1983, del 15 de juliol, reguladora del dret de reunió, així com durant el transcurs de vagues legals, llevat que les esmentades actuacions poguessin ser qualificades com a esdeveniments extraordinaris d'acord amb l'article 1 del reglament de l'assegurança de riscos extraordinaris.
- Els causats per mala fe de l'assegurat.
- Els corresponents a sinistres produïts abans del pagament de la primera prima o quan, de conformitat amb allò que estableix la llei de contracte d'assegurança, la cobertura del Consorci de Compensació d'Assegurances es trobi suspesa o l'assegurança quedi extingida per falta de pagament de les primes.
- Els sinistres que per la seva magnitud i gravetat siguin qualificats pel govern de la nació com de "catàstrofe o calamitat nacional". Extensió de la cobertura

La cobertura dels riscos extraordinaris arribarà a les mateixes persones i sumes assegurades que s'hagin establert en la pòlissa a efectes dels riscos ordinaris.

En les pòlisses d'assegurança de vida que, d'acord amb el que s'ha previst al contracte i de conformitat amb la normativa reguladora de les assegurances privades, generin provisió matemàtica, la cobertura del consorci es referirà al capital en risc per a cada assegurat; és a dir, a la diferència entre la suma assegurada i la provisió matemàtica que, de conformitat amb la normativa esmentada, l'entitat asseguradora que l'hagués emès hagi de tenir constituïda. L'import corresponent a l'esmentada provisió matemàtica serà satisfet per l'entitat asseguradora esmentada.

Procediment d'actuació en cas de sinistre

En cas de sinistre, l'assegurat, prenedor, beneficiari o els seus respectius representants legals, directament o mitjançant l'entitat asseguradora o del mediador d'assegurances, haurà de comunicar, dins el termini de set dies d'haver-lo conegut, l'ocurrència del sinistre, a la delegació regional del consorci que correspongui, segons el lloc on es va produir el sinistre. La comunicació es formularà en el model establert a l'efecte, que està disponible a la pàgina web del consorci ([www.consorsegueros.es](http://www.consorsegueros.es)), o a les seves oficines o de l'entitat asseguradora, al qual haurà d'adjuntar la documentació que, segons la naturalesa de les lesions, es requereixi.

Per aclarir qualsevol dubte que pogués sorgir sobre el procediment a seguir, el Consorci de Compensació d'Assegurances disposa del següent telèfon d'atenció a l'assegurat: 902 222 665.

### **Secció 5: sinistres**

#### **TRAMITACIÓ DE SINISTRES**

**AVÍS: LA CONDICIÓ PER PODER PERCEBRE LES PRESTACIONS ÉS ESTAR AL CORRENT DE PAGAMENT DE LES FACTURES AMB VENCIMENT ANTERIOR A LA DATA DEL SINISTRE**

#### COMUNICACIÓ DE SINISTRES

Els sinistres hauran de notificar-se immediatament.

Les denúncies d'accidents i la documentació corresponent per a la seva determinació han d'enviar-se per correu postal o correu electrònic a les següents adreces:

Carrer Rosario Pino, 14-16 | 28020 Madrid |  
Espanya @: [siniestros.colectivos@aon.es](mailto:siniestros.colectivos@aon.es)

Així mateix, els hereus designats de l'assegurat hauran de col·laborar per permetre que es duguin a terme les investigacions necessàries i que es considerin indispensables per a la prestació dels serveis contemplats en la present pòlissa. En cas d'accident fora de les fronteres espanyoles, un metge espanyol haurà de certificar la documentació sanitària corresponent.

En cas de no designació expressa d'hereus, tindran dret a la prestació:

- Cònjuge no separat legalment o parella de fet. L'existència de parella de fet s'acreditarà mitjançant certificació de la inscripció en un dels registres específics existents.
- Fills o descendents.
- Pares o ascendents.
- Hereus legals.

AVÍS:

En cas de no respectar els procediments de liquidació podrà perdre's totalment o parcialment el dret a indemnització.

#### DOCUMENTACIÓ A APORTAR EN CAS DE SINISTRE

Als efectes de la correcta valoració del sinistre, caldrà presentar la següent documentació.

##### **A.- DEFUNCIÓ PER ACCIDENT:**

**DOCUMENTACIÓ QUE S'HA DE LLIURAR EN TOTS ELS CASOS:**

- Certificat de defunció

- Autòpsia
- Fotocòpia del DNI de l'assegurat
- DNI dels beneficiaris
- Acreditació dels beneficiaris: llibre de família, testament i declaració d'hereus.

**DOCUMENTACIÓ ADDICIONAL:**

1) En cas de defunció per un accident:

- Còpia del permís de conduir (només en cas d'accident de carretera).
- Còpia de l'informe de l'autòpsia i de les investigacions toxicològiques corresponents (només en cas d'accident de carretera en què l'assegurat fos el conductor del vehicle).
- Còpia de l'informe expedit per les autoritats. Còpia de l'atestat de trànsit

2) En el cas que la mort es produeixi a l'hospital:

- Certificat del metge que va determinar el decés i va indicar les seves causes o còpia de l'informe mèdic.

**B.- INCAPACITAT PERMANENT ABSOLUTA PER ACCIDENT:**

**DOCUMENTACIÓ QUE S'HA DE LLIURAR EN TOTS ELS CASOS:**

- DNI de l'assegurat.
- Dictamen o proposta i resolució amb la seva corresponent data, expedida per l'INSS, per l'òrgan jurisdiccional o qualsevol d'altres que resultin competents, acreditativa de la incapacitat permanent total per a la professió habitual/absoluta per a qualsevol professió o ofici/gran invalidesa (assenyalar la que correspongui).

**DOCUMENTACIÓ ADDICIONAL:**

1) Quan la incapacitat permanent absoluta sigui per un accident de carretera en què l'assegurat era el conductor del vehicle:

- Còpia del permís de conduir (només en cas d'accident de carretera).
- Còpia de l'informe i de les investigacions toxicològiques corresponents (només en cas d'accident de carretera en què l'assegurat fos el conductor del vehicle).
- Còpia de l'informe expedit per les autoritats

**C.- INCAPACITAT TEMPORAL:**

**DOCUMENTACIÓ QUE S'HA DE LLIURAR EN TOTS ELS CASOS:**

- DNI de l'assegurat.
- Còpia del document que certifiqui la categoria a la qual pertany l'assegurat que no sigui la d'empleat d'una empresa privada. Còpia dels certificats mèdics que demostrin el període d'incapacitat continuada per treballar fins a la data de l'alta.

**DOCUMENTACIÓ ADDICIONAL:**

1) Quan la incapacitat temporal es degui a un accident:

- Còpia del permís de conduir (només en cas d'accident de carretera).
- Còpia de l'informe i de les investigacions toxicològiques corresponents (només en cas d'accident de carretera en què l'assegurat fos el conductor del vehicle).
- Còpia de l'informe expedit per les autoritats. Còpia de l'atestat policial

2) Quan la incapacitat temporal es degui a una malaltia:

- Còpia dels informes mèdics o de la documentació mèdica relativa a la incapacitat temporal.

**D.- HOSPITALITZACIÓ:**

**DOCUMENTACIÓ QUE S'HA DE LLIURAR EN TOTS ELS CASOS:**

- DNI de l'assegurat.
- Còpia del document d'ingrés a l'hospital.
- Informe d'alta que indiqui quin va ser el motiu de l'ingrés hospitalari.

**DOCUMENTACIÓ ADDICIONAL:**

1) En cas d'hospitalització per accident:

- Còpia del permís de conduir (només en cas d'accident de carretera).
- Còpia de l'informe i de les investigacions toxicològiques corresponents (només en cas d'accident de carretera en què l'assegurat fos el conductor del vehicle).
- Còpia de l'informe expedit per les autoritats. Còpia de l'atestat de primers auxilis.

2) En cas d'hospitalització per malaltia:

- Còpia dels informes mèdics o de la documentació mèdica relativa a l'ingrés hospitalari.

**E.- PÈRDUA D'OCUPACIÓ**

**DOCUMENTACIÓ QUE S'HA DE LLIURAR EN TOTS ELS CASOS:**

- DNI de l'assegurat.
- Còpia de la carta d'acomiadament on s'indiquin els motius.
- Còpia de les dues últimes nòmines i del contracte de treball.
- Còpia del certificat d'inscripció a l'oficina d'ocupació.

**DOCUMENTACIÓ ADDICIONAL:**

- Còpia del pagament de la prestació per atur.

AVÍS: En el cas que es detecti alguna irregularitat o deficiència en la documentació aportada, l'assegurador es reserva el dret de requerir que es torni a presentar de nou o que s'aporti la documentació adequada que falti.

AVÍS: En cas de mort de l'assegurat anterior a la data límit per determinar les seqüeles permanents de la invalidesa per accident o per a la valoració medico-legal de l'assegurador per altres motius que no siguin els que van causar la invalidesa, els hereus de la persona assegurada podran demostrar l'existència del dret a percebre la indemnització aportant la documentació adequada per determinar l'estabilització d'aquestes seqüeles.

AVÍS: L'assegurat o els seus successors en el títol hauran de permetre que l'assegurador dugui a terme les valoracions pertinents.

L'assegurat o els seus beneficiaris en el títol podran sol·licitar informació relativa a la situació en què es troba la seva reclamació trucant al: 800 00 95 56.

**MÈTODE PER A LA LIQUIDACIÓ DE RECLAMACIONS**

De conformitat amb el contracte d'assegurança, les indemnitzacions s'abonaran directament al beneficiari dels serveis.

**ABONAMENT DE LES PRESTACIONS ASSEGURADES**

Després de presentar una reclamació per algun dels fets coberts pel contracte d'assegurança que sigui elegible per percebre una indemnització, l'assegurador abonarà els imports corresponents en el termini màxim de 30 dies des de la recepció de la documentació completa, o des de la valoració que realitzi l'assegurador en aquells casos en què estigui prevista.

AVÍS: Les sol·licituds d'indemnització incompletes podran donar lloc al fet que s'estenguin els terminis per al pagament.

Aquest contracte d'assegurança es troba sotmès a la Llei 50/1980, del 8 d'octubre, de Contracte d'assegurança, a la Llei 20/2015, del 14 de juliol, d'Ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores i als seus reglaments de desenvolupament, així com per allò que s'hagi pactat en les condicions generals i particulars de la pòlissa i altres documents contractuals i per les normes que en el futur substituïxin o modifiquin la normativa vigent.