

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Las presentes condiciones generales (en adelante, "Condiciones Generales") de contratación, junto, con las condiciones particulares que en su caso puedan establecerse ("Condiciones Particulares") regularán la relación comercial que se establezca entre el usuario (el "Cliente") y Endesa Energía, S.A.U. (en adelante "Endesa") por la compra de los productos (los "Productos") y/o contratación del servicio (el "Servicio") incluidos en Nexo, y el acceso y uso a la web www.nexoendesa.com (el "Portal" o "Web") a través de la cual se comprarán y configurarán los Productos y/o se contratará y hará uso del Servicio. El titular de la Web es Endesa Energía S.A.U., con CIF A-81948077 y domicilio social en Madrid, CP-28042, C/ Ribera del Loira Nº 60. La sociedad se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-205381 Folio 208 Tomo 12.797.

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Portal. Endesa se reserva la facultad de sustituir en cualquier momento tanto las Condiciones Generales como las Condiciones Particulares que en su caso se establezcan, así como todos aquellos avisos legales, directrices y/o reglamentos de uso recogidos en el Portal y que, según los casos, sustituirán, completarán y/o modificarán las Condiciones Generales aquí recogidas.

El Cliente estará sujeto a las Condiciones Generales vigentes en el momento de realizar su pedido. Su vigencia temporal coincide con el tiempo de su puesta a disposición al público en la web, hasta el momento en que sean modificadas total o parcialmente. Las nuevas condiciones serán de aplicación desde el momento en que estén a disposición del Cliente.

Todo pedido del Cliente y/o Beneficiario implica directamente la aceptación sin ningún tipo de reserva y con plena y entera adhesión a las presentes condiciones generales de contratación y garantía, que prevalecerán sobre cualquier otro documento, con excepción de las condiciones particulares expresamente autorizadas por escrito, por Endesa.

PRIMERA.- CONCEPTOS.

Cliente: aquellos consumidores personas físicas residentes en España que sean mayores de edad y dispongan de Documento Nacional de Identidad (D.N.I.), NIE o Pasaporte, o personas jurídicas que acrediten adecuadamente su condición y acepten las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación. Queda expresamente prohibida la compra de Productos y/o contratación del Servicio, en el Portal, por parte de menores de edad, usuarios que no residan legalmente en España o por usuarios que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales.

Beneficiario: designa a la persona usuaria del Producto y/o Servicio contratado. Salvo que se indique lo contrario, el Cliente y el Beneficiario se corresponderán con el mismo usuario.

Portal o Web: designa la web donde el Cliente adquiere y configura los Productos y/o contrata y hace uso del Servicio.

Instalación: designa al servicio ofrecido por Endesa para la instalación de los Productos adquiridos a través de la Web. En concreto, dicho servicio cubre la instalación individual del termostato y/o del medidor de consumo y/o del concentrador. A estos efectos, informamos que para poder instalar el medidor de consumo en el domicilio del Cliente la instalación eléctrica tendrá que ser monofásica o trifásica; así mismo, para poder conectar el termostato al sistema de calefacción, el Cliente deberá disponer en su domicilio de una caldera y/o calentador conectados a una acometida individual de gas natural canalizado y que dicha caldera admita la instalación de un termostato. La instalación del medidor de consumo se realizará dentro del cuadro eléctrico general de mando y protección de la instalación y, para ello, es necesario disponer de espacio libre suficiente dentro de dicho cuadro para la instalación del dispositivo.

SEGUNDA.- PORTAL WEB: USO Y ACCESO.

2.1. El acceso y uso del Portal tiene carácter gratuito para los usuarios y no exige el registro previo del usuario con carácter general. No obstante, es posible que el acceso y uso de determinadas informaciones y servicios ofrecidos a través del Portal sólo pueda hacerse previo registro del usuario.

Así, el acceso y uso del Portal para la adquisición de los Productos y/o contratación del Servicio tiene carácter libre y gratuito.

No obstante, para la configuración de los Productos y/o uso del Servicio el usuario debe haber contratado y tener vigente el Servicio, estar dado de alta en el Portal y disponer de acceso a Internet.

2.2. Para la configuración de los Productos y/o uso del Servicio a través del Portal, Endesa solicitará a los usuarios que procedan a registrarse en la web, para lo cual deberán cumplimentar el formulario electrónico que en cada momento aparezca en

el Portal siguiendo las instrucciones indicadas en el mismo. En dicho proceso de registro el Cliente deberá facilitar, siempre y únicamente, datos exactos y verdaderos siendo responsable a todos los efectos de los mismos así como de la veracidad de éstos.

2.3. El nombre de usuario y la contraseña son elementos habilitadores para poder acceder al Portal y efectuar la configuración de los Productos y/o uso del Servicio, y, en todo caso, tienen carácter confidencial, personal e intransferible. El nombre de usuario podrá ser modificado por el Cliente, así como la contraseña, en cuyo caso las claves modificadas perderán su validez sin que pueda exigirsele responsabilidad alguna a Endesa.

El Cliente se compromete a hacer un uso diligente y a no poner a disposición de terceros su nombre de usuario y contraseña, así como a comunicar a Endesa con la mayor brevedad, la pérdida, robo o cualquier riesgo de acceso a los mismos por un tercero.

2.4. Toda configuración de Productos y/o uso del Servicio realizada a través del Portal, previa identificación y autenticación, a través del nombre de usuario y contraseña que fuese suministrado, se considerarán válidamente realizadas por el Cliente, y serán vinculantes. En consecuencia, el Cliente será el responsable en exclusiva de la configuración de los Productos y/o uso del Servicio realizado a través del Portal por parte de cualquier tercero que haga uso de su usuario y contraseña. La configuración de los Productos y/o uso del Servicio desde el Portal por parte de un menor de edad que falsee la información de registro, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

2.5. La relación jurídica derivada del registro como Cliente del Portal tiene una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá dar por terminada o suspender la presente relación contractual unilateralmente en cualquier momento y sin más causa que su voluntad en tal sentido, sin perjuicio de las obligaciones derivadas de la configuración de los Productos y/o uso del Servicio con anterioridad a la terminación de la relación. El Cliente podrá ejercitar unilateralmente el derecho de terminación mediante el proceso de cancelación de cuentas.

2.6. Para lo no previsto expresamente en las presentes Condiciones Generales en relación a los términos y condiciones generales de acceso y uso del Portal, será de aplicación lo recogido en el aviso legal del mismo, el cual puede consultar en la siguiente dirección <https://www.nexoendesa.com>

TERCERA.- INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.1. Los Productos y/o Servicios ofertados en el Portal, junto con sus características esenciales y precio aparecerán en pantalla. Aparte del precio, y antes de confirmar el pedido, para el caso de adquisición de Productos, aparecerán en pantalla el total de los gastos de envío al domicilio del Cliente. Las ofertas estarán debidamente indicadas en pantalla. Endesa se reserva el derecho a decidir en cada momento los Productos y/o Servicios que se contengan y se ofrezcan a los Clientes a través del Portal. De este modo, Endesa podrá en cualquier momento añadir nuevos Productos y/o Servicios a los incluidos en el Portal, entendiéndose, salvo que se disponga otra cosa, que tales nuevos Productos y/o Servicios se regirán por lo dispuesto en las Condiciones Generales en vigor en ese momento. Asimismo Endesa se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera Productos y/o Servicios ofrecidos en el Portal.

3.2. Los Productos y/o Servicios que se adquieran podrán requerir para su efectivo uso o prestación de la utilización de medios tales como un concentrador a través del cual el Cliente pueda hacer uso de los mismos de manera voluntaria y para su exclusiva utilización, estableciéndose a todos los efectos una relación directa entre el Cliente y aquellos Productos y/o Servicios contratados. Así, la responsabilidad sobre su uso y configuración únicamente corresponderá al Cliente, quedando eximida Endesa de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso y configuración de los mismos por el Cliente, así como de los contenidos que se generen, no admitiendo Endesa reclamación alguna al respecto. Asimismo y en el caso de que se facilitasen, estos medios únicamente facilitarán el uso del Producto y/o la prestación del Servicio de manera meramente instrumental, correspondiendo al Cliente la configuración y opción de uso de avisos y alertas, sin que Endesa lleve a cabo en ningún caso ninguna labor de control o seguimiento sobre los mismos, resultando dichas acciones responsabilidad exclusiva del Cliente. Del mismo modo, corresponde al Cliente la configuración y opción de uso de toma automática de fotografías, sin que Endesa tenga acceso al contenido de las mismas y sin que permanezcan alojadas en los servidores de Endesa una vez remitidas al Cliente los citados contenidos. Dichos medios tampoco dispondrán de personal adscrito para tareas de monitorización ni

permitirán la conectividad de los Productos con terceros (por ejemplo, con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad).

Del mismo modo, Endesa informa de que el uso de los Productos y/o Servicios debe tener un carácter exclusivamente privado evitando en todo momento la grabación a terceros, así como en lugares de acceso público. A estos efectos, Endesa no asume ninguna responsabilidad respecto a la obtención de todas las autorizaciones, permisos o licencias administrativas que se exijan por la normativa vigente en materia de ubicación de equipos y/o retransmisión o captación de imágenes, así como respecto al cumplimiento de las leyes y reglamentos que resulten de aplicación en relación con lo anterior.

3.3. Solamente podrá realizarse por cada operación de compra un pedido de un máximo de diez (10) unidades de un mismo producto. Todos los pedidos y compras realizadas a través del Portal están sujetos a la efectiva disponibilidad de stock de los Productos en el momento en el que se prepare la expedición del mismo para su envío.

3.4. En el caso de que, una vez realizado el pedido, el Portal no disponga de stock de alguno de los Producto/s solicitado/s se informará al cliente de dicha falta de disponibilidad y se procederá a la cancelación del pedido reintegrando las sumas abonadas correspondientes a dicho Producto/s no disponibles. Asimismo en el caso de que el Portal no disponga de stock de alguno de los Productos solicitados, Endesa, estará facultada (informando al cliente y sin que ello suponga un aumento de precio) a suministrar un producto de similares características que tenga la misma o incluso superior calidad.

3.5. En el caso de que el Cliente estuviera interesado en que Endesa llevara a cabo la instalación de los Productos en su domicilio, y siempre y cuando de manera expresa se ofrezca dicha opción, podrá contratar a través del Portal el servicio de instalación, debiendo indicar la dirección en que desea que le sea prestado el mismo.

La operativa particular a realizar en la instalación de los dispositivos será la establecida por Endesa y/o el Prestador del servicio en el momento de realizar el mismo. El servicio de instalación será realizado por un Prestador cualificado debidamente acreditado y autorizado por Endesa.

Serán obligaciones del Cliente: a) Garantizar el acceso físico a su domicilio y/o al lugar en el que esté situada la caldera para las instalaciones de termostatos, en su caso, a Endesa, empleados, contratistas o subcontratistas autorizados, de modo que puedan realizar los trabajos que con carácter general resulten necesarios para una prestación eficaz del servicio objeto del Contrato; b) Facilitar toda información veraz, exacta y completa, así como cualquier otra información necesaria para una prestación eficaz del servicio objeto del Contrato; c) Firmar la carta de conformidad que le presente Endesa o uno de sus subcontratistas autorizados, entendiéndose que desde ese momento el Cliente ha aceptado los servicios prestados quedando Endesa liberada de cualquier responsabilidad respecto al servicio prestado, sin perjuicio de lo establecido en relación a la garantía. Así, la asunción del riesgo por parte del Cliente respecto a los materiales, componentes y elementos objeto de este Contrato, tendrá lugar en el momento de la firma de la carta de conformidad o en el momento de su presentación, si la negativa a su firma es injustificada

Asimismo, la prestación del servicio de instalación requerirá que la instalación sea accesible. Se considerarán como no accesibles y por tanto no cubierta, los elementos, aparatos y/o partes de la instalación no visibles y/o no accesibles en el momento de la actuación por interposición de mobiliario, estructura del domicilio u otros objetos, incluyendo aquellos equipos instalados en el exterior del domicilio que por su ubicación, resultan inaccesibles en el momento de la revisión.

El día y hora de prestación del servicio de instalación se acordará previamente entre el Cliente y el Prestador, siendo este último quien se pondrá en contacto con el Cliente.

La cobertura del servicio de instalación únicamente incluye:

- Conexión del concentrador al router de Internet del Cliente;
- Instalación del medidor de consumo; y/o,
- Instalación del termostato.

La instalación del resto de los dispositivos no está incluida en el servicio ofrecido en la web.

Una vez los dispositivos están instalados, el Cliente tendrá que acceder a la Web para realizar la configuración de los mismos.

CUARTA.- PRECIOS Y COSTES.

4.1. Los precios de los Productos y/o Servicios se muestran siempre en euros e incluyen el IVA o el IGC, según el impuesto que sea de aplicación, y cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, y

serán en todo momento los vigentes. Si Endesa identifica un error manifiesto en el precio de los Productos y/o Servicios, informará al Cliente y éste tendrá la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o, en su defecto, cancelarlo.

4.2. El precio del Producto no incluye los gastos de envío. Estos gastos corren por cuenta del Cliente y se añadirán al total del importe de los Productos seleccionados. El coste del servicio de entrega contratado vendrá determinado por las condiciones y modalidad de dicho servicio. Se informará al Cliente debidamente de dichos costes, que serán debidamente desglosados previamente a la realización del pago antes de confirmar el pedido y finalizar el proceso de contratación.

4.3. Los precios mostrados en el Portal son de aplicación exclusivamente a los Productos y/o Servicios ofrecidos a través de dicha web y durante el tiempo que permanezcan publicados. Endesa se reserva expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el Portal en el momento de la realización del pedido correspondiente.

QUINTA.- PROCESO DE COMPRA.

5.1. Una vez acceda el Cliente al Portal, podrá proceder a la compra de los Productos y/o contratación del Servicio.

5.2. Para proceder a la adquisición de los Productos y/o contratación del Servicio a través del Portal, el Cliente deberá añadir el Producto/s y/o Servicio que desea adquirir y/o contratar en la Cesta de la Compra, según las indicaciones recogidas en pantalla, cumplimentando a estos efectos el formulario de pedido suministrado.

Una vez efectuada la compra del Producto/s y/o contratación del Servicio, al Cliente le será remitida, a la dirección de correo electrónico que haya facilitado el mismo al efecto, una confirmación del pedido efectuado ("Resumen de Pedido") junto a las presentes Condiciones Generales y a las condiciones específicas del Producto/s y/o Servicio que haya adquirido.

5.3. La compra se entenderá efectuada en el domicilio de Endesa.

SEXTA.- FORMA DE PAGO.

6.1. Para proceder al pago, el Cliente deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en la página correspondiente del Portal.

El pago del precio del Servicio únicamente podrá realizarse mediante domiciliación bancaria en un número de cuenta titularidad del Cliente.

El pago del precio de los Productos y/o servicio de instalación, y de los gastos de envío podrá realizarse mediante las tarjetas de crédito o débito que en cada momento se indiquen en la correspondiente página. Asimismo, cuando de manera expresa se ofrezca dicha opción, el pago de los mismos podrá realizarse mediante pago fraccionado domiciliado en un número de cuenta bancaria titularidad del Cliente.

No obstante, podrán establecerse otros medios de pago que se indicarán debidamente en la web.

Dichos medios de pago estarán sujetos a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras, pero si dicha entidad no autoriza el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose no realizada la compraventa del Producto/s solicitados.

6.2. El cargo del precio del Servicio se realizará mensualmente una vez se instalen los Productos por parte del Cliente o por parte del instalador de Endesa, si el cliente contrató con Endesa el servicio de instalación, y se configuren los mismos. En el caso de que el Cliente tenga suscrito un contrato de suministro energético con Endesa, éste autoriza en su caso a que el precio del Servicio se incluya en su factura de suministro, realizándose los cargos con la periodicidad que tenga dicho contrato de suministro energético.

El cargo del precio de los Productos, de la instalación en su caso, y de los gastos de envío se hará en el momento de la compra si la forma de pago es mediante tarjeta de crédito o débito. En el caso de que se ofrezca la opción de pago fraccionado domiciliado en un número de cuenta bancaria titularidad del Cliente y el cliente opte por esta modalidad de pago, el precio de los Productos, de la instalación en su caso, y de los gastos de envío será cargado al cliente en la cuenta bancaria de su titularidad en tantos cargos bancarios como meses suponga dicho fraccionamiento.

6.3. Como sistema de pago electrónico, Endesa tiene instalada una pasarela de pago de comercio electrónico. Todos los datos proporcionados a través del Portal a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos.

Se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo "Secure Socket Layer". En ningún caso se almacenarán los datos proporcionados por los Clientes a través de la pasarela de pago, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento.

6.4. Endesa se reserva el derecho de cancelar el nombre de usuario, y la contraseña, y por tanto el acceso al Servicio, de aquellos usuarios que mantengan saldos deudores o impagados con Endesa.

SEPTIMA.- RECOGIDA Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.

7.1. Los Productos cuya compra haya sido realizada a través del Portal serán enviados a la dirección postal que se indique en el formulario de pedido, no pudiendo la misma corresponder a un apartado de correos o lugares públicos, tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros similares.

7.2. La entrega se realizará, en general, entre 4 y 7 días laborables a partir de la confirmación del pedido, en la dirección postal que se haya incluido en los datos del pedido, y no superando el plazo máximo de 30 días, desde la confirmación de la compra, salvo causa de fuerza mayor. El albarán de entrega será remitido junto con el Producto o Productos.

7.3. En el caso de que no se pueda realizar la entrega del Producto por la no localización del Cliente, Endesa se pondrá en contacto con el mismo a través del teléfono y/o correo electrónico que proporcionó en el formulario de compra para volver a realizar el envío del Producto, con el consiguiente coste asociado para el cliente. Si después de este intento, se sigue sin localizar al cliente, Endesa devolverá el dinero reembolsado al cliente en el caso que la compra fuera realizada con tarjeta bancaria o devolverá los cargos que se hubieran realizado en su cuenta bancaria, en el caso que el cliente hubiera solicitado fraccionamiento en el pago del Producto.

OCTAVA.- DERECHO DE DESISTIMIENTO.

8.1. El Cliente, siempre y cuando tenga la consideración de consumidor y usuario conforme establece el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, RD Legislativo 1/2007), tiene reconocido el derecho de desistimiento de la compra efectuada y/o del servicio contratado a través del Portal, y por tanto, si no queda satisfecho, podrá devolver el Producto y/o desistir del Servicio en un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la fecha de recepción material del producto o desde la formalización del contrato en el caso de contratación de un servicio.

8.2. El derecho de desistimiento se podrá ejercer a través de los siguientes canales:

• Mediante comunicación escrita por correo electrónico a revocaciones@enel.com o a la siguiente dirección de correos: Endesa Energía, SAU, Apartado 818, 08080 Barcelona.

Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura al final del presente documento, aunque su uso no es obligatorio.

8.3. Si usted ha solicitado que la prestación del Servicio dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

8.4. La devolución del importe correspondiente al desistimiento incluirá el importe de la compra y si hubieran existido, los costes de entrega. No obstante, el coste directo de devolución de los Productos correrán a cargo del Cliente.

8.5. El Cliente deberá devolver los productos objeto de desistimiento a la dirección que Endesa designe en el modelo de formulario de desistimiento que figura al final del presente documento. Dicha devolución habrá de realizarse sin ninguna demora indebida y en cualquier caso a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a Endesa su decisión de desistimiento.

8.6. La devolución del importe correspondiente al desistimiento se realizará en un plazo de 14 días naturales desde la fecha en que haya sido comunicada efectiva e inequívocamente la decisión de desistimiento del contrato y siempre que se hayan recibido previamente los bienes o productos objeto de desistimiento. En caso contrario, podrá retenerse el desembolso hasta la recepción de dichos bienes o hasta que el Cliente acredite la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

La devolución del importe se realizará por transferencia bancaria al número de cuenta bancaria que el Cliente proporcionó en el momento de realizar la contratación del Servicio.

8.7. Quedan excluidos del derecho de desistimiento:

- (i) La prestación de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- (ii) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- (iii) Cualquier otro bien o servicio amparado en el art. 103 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- (iv) En aquellos casos en los que el Cliente no tenga la consideración de consumidor y usuario conforme establece el art. 3 del RD Legislativo 1/2007.

8.8. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

8.9. En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento respecto a los Productos adquiridos, es necesario que los Productos sean devueltos en sus embalajes originales. En el caso de que se devuelvan sin dichos embalajes originales o con desperfectos el importe que se abonará al Cliente por la devolución del producto será disminuido en la cantidad que corresponda. Antes de devolver el Producto, el Cliente debe asegurarse de que el mismo se encuentra debidamente protegido y precintado para que no sufra ningún daño durante el transporte.

NOVENA.- GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS E INSTALACIÓN DE LOS MISMOS.

9.1. Cuando el Producto o Productos adquiridos presentaren una falta de conformidad por no corresponderse con las características ofrecidas, presentaren defectos que impidan su normal utilización con arreglo a su naturaleza, o no ofrezca las prestaciones descritas para el mismo, el Cliente tendrá derecho al saneamiento del bien adquirido en un plazo de dos años a partir de la fecha que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior, y en las condiciones y con los medios de prueba regulados en el RD Legislativo 1/2007, sin perjuicio de las facultades de Endesa de comprobar la veracidad de los defectos, su origen y el momento de su aparición.

En todo caso, el Cliente deberá dirigirse a Endesa a través del teléfono de Atención al Cliente de Averías publicado en la web www.nexoendesa.com en el plazo máximo de dos meses desde la constatación del defecto, debiendo informar de la naturaleza del problema, el momento y las condiciones de su aparición. Asimismo, el Cliente tiene derecho al saneamiento del bien siguiendo las reglas del artículo 118 y siguientes del RD Legislativo 1/2007. En todo caso se aplicará la normativa que sobre garantía de venta de bienes de consumo establezca la legislación aplicable. Si el producto fuera defectuoso, Endesa se responsabilizará, siempre que sea posible, de realizar la sustitución del producto, sin ningún gasto para el Cliente. En caso de que por motivos de disponibilidad no se pudiera realizar la sustitución del producto, se realizará la devolución íntegra de la compra.

9.2. En relación al servicio de instalación, Endesa ofrecerá una garantía de seis meses por el servicio prestado por él, salvo que normativamente se disponga plazo superior. La garantía comienza a computar desde la fecha de firma de la carta de conformidad, o desde su presentación al Cliente si éste se niega injustificadamente a su firma, y se entiende aplicable sobre la totalidad de los trabajos efectuados. Dicha garantía incluirá los gastos de desplazamiento, piezas y mano de obra.

Será requisito indispensable para poder ejercitar la garantía y recibir las prestaciones que de ella se deriven, haber pagado el 100% del precio de del servicio de instalación.

Los trabajos realizados por persona distinta de Endesa o persona autorizada por este, los daños causados por dichas personas, así como cualquier uso de materiales no suministrados por Endesa, cancelará la validez de la Garantía original del servicio, no estando legitimado el Cliente bajo ningún concepto para exigir responsabilidad alguna al Prestador y/o Endesa.

Del mismo modo, no serán causa de responsabilidad: a) Los fallos preexistentes en la Instalación. b) Los fallos producidos en la Instalación como consecuencia del manejo incorrecto de la misma por el cliente o tercero. c) Las averías y daños producidos por causa de fuerza mayor o caso fortuito. d) Los daños producidos por los elementos ocultos y, expresamente, los producidos por su mantenimiento inadecuado, todo ello conforme a la anterior condición tercera. e) El normal desgaste de la

Instalación. f) Si no resultara posible el cumplimiento de las obligaciones por causas derivadas de la propia Instalación y/o ajenas en todo caso a Endesa y/o al Prestador.

DECIMA.- SERVICIO POSVENTA.

10.1. Le informamos de que cualquier consulta, sugerencia, queja o reclamación relativa a la venta online de los Productos y/o Servicios, puede hacerse a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente cuyos datos completos aparecen en el apartado "Contactáanos" de la web www.nexoendesa.com

DECIMOPRIMERA.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO.

11.1. El Contrato se extinguirá por las causas generales de resolución de los contratos señaladas en la legislación vigente.

11.2. Sin perjuicio de lo anterior, Endesa podrá interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el Cliente, si detecta un uso del Servicio y/o de los Productos contrario a las presentes Condiciones Generales, a la legislación vigente o en caso de impago de las cantidades debidas o incumplimiento reiterado de las condiciones de pago, tanto respecto al Servicio como a los Productos y/o servicio de instalación, por causas no imputables a Endesa. El Contrato también podrá finalizar por el mutuo acuerdo entre las partes, o por resolución unilateral de cualquiera de ellas.

11.3. La resolución del contrato no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva resolución del mismo, incluida la de pago del Servicio y de las cantidades debidas por los Productos adquiridos y/o el servicio de instalación contratado en caso de pago fraccionado.

11.4. Para resolver el contrato el Cliente deberá comunicárselo a Endesa con una antelación mínima de 7 días hábiles a la fecha en la que la baja tenga que ser efectiva. Esta comunicación podrá ser mediante comunicación escrita remitida al correo electrónico revocaciones@enel.com o al siguiente Apartado de Correos Apartado 818, 08080 Barcelona.

DECIMOSEGUNDA.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

12.1. A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a tratamientos de datos de carácter personal, Endesa recuerda al usuario que en el caso de que a través del Portal proceda a la contratación de productos y/o servicios, los datos recogidos serán incorporados a un fichero automatizado o manual creado bajo la responsabilidad de Endesa de clientes y potenciales clientes, con la finalidad de permitirle continuar con el proceso de contratación iniciado y perfeccionar la misma. De la misma forma el Cliente presta su consentimiento para el tratamiento de los datos contenidos en el fichero a aquellas empresas cuya intervención sea necesaria para la prestación del Servicio y/o entrega del Producto/s adquirido/s a través de la página web www.nexoendesa.com así como la posible instalación de los mismos.

12.2. Endesa se compromete al cumplimiento de su

deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas legalmente previstas y necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología aplicable.

12.3. A su vez y salvo manifestación en contrario en cualquier momento, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en el fichero para que Endesa pueda remitir por cualquier medio, incluyendo medios telefónicos, telemáticos y electrónicos (entre otros, por correo electrónico y SMS), información comercial de los productos y servicios comercializados por el Grupo Endesa y sus filiales (www.endesa.com, Apartado Conoce Endesa) o terceros relacionados con el suministro de energía, mantenimientos energéticos y de equipos, telecomunicaciones e Internet, los servicios financieros y seguros, equipamiento y asistencia en el hogar, automoción y afines, ocio, restauración, hostelería, viajes y electrónica, o para realizar prospecciones relacionadas con los productos o servicios mencionados así como la cesión a las empresas del Grupo Endesa o sus filiales con esta misma finalidad.

12.4. Endesa le informa de que, en todo momento, el Cliente podrá revocar su consentimiento a la cesión de datos así como ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos contenidos en los ficheros citados con anterioridad mediante comunicación escrita a Endesa a la siguiente dirección: Apartado postal 1128, 41080 - Sevilla, A/A. Endesa, o por correo electrónico a solicitudeslpd@endesa.es, adjuntando fotocopia del DNI, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.

DECIMOTERCERA.- ATAQUES INFORMÁTICOS.

13.1. Ud. no debe realizar un uso indebido de la Web mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. Tampoco tratará de tener acceso no autorizado a la Web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con nuestra página web. Del mismo modo, se compromete a no atacar la Web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque de denegación de servicio distribuido.

13.2. El incumplimiento de esta cláusula podría llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable. Informaremos de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes y cooperaremos con ellas para descubrir la identidad del atacante. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, dejará inmediatamente de estar autorizado a usar la Web.

13.3. No seremos responsables de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia del uso de la Web o de la descarga de contenidos de la misma o a los que la misma redirigiera.

DECIMOCUARTA.- GENERALIDADES.

14.1. Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo, Endesa pone a su disposición las presentes Condiciones Generales de Contratación, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

Endesa se reserva el derecho de modificar, unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso las presentes condiciones. En estos casos se procederá a su publicación y aviso con la máxima antelación posible. De igual modo, se reserva el derecho a modificar, unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación y configuración del Portal, las funcionalidades del mismo y/o de los contenidos que en él se incorporan. Ud. reconoce y acepta expresamente que en cualquier momento Endesa pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar el acceso y/o uso del Portal, sin que Endesa sea responsable por ello.

14.2. Ud. reconoce y acepta no estar sujeto a la obligación de adoptar medidas de protección específicas y, en todo caso, Nexo no podrá sustituir cualesquiera medidas de protección específicas que pudieran ser exigidas por la normativa en vigor (entre ellas, las establecidas en la Ley 5/2014 y la Orden INT/317/2011, de 1 de febrero, de medidas de seguridad privada).

14.3. En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Contratación fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

DECIMOQUINTA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

15.1. Todas las condiciones establecidas se regirán por la Ley Española. Endesa y el usuario, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Tribunales y Juzgados del domicilio del usuario, para cualquier controversia que pudiera surgir de la prestación de los servicios objeto de estas condiciones generales. En el supuesto de que el usuario tuviera su domicilio fuera del Territorio Español, Endesa y el usuario se someten, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, a los Juzgados y Tribunales de Madrid (España).

15.2. Si Ud. está contratando como "consumidor" (conforme se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Clientes), nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO (Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

Para facilitar su ejercicio, rellene este documento y envíenoslo por correo electrónico a revocaciones@enel.com, o a la siguiente dirección de correos: Endesa Energía, SAU, Apartado 818, 08080 Barcelona.

Nombre del Cliente: _____
NIF del Cliente: _____
Email del Cliente : _____
Domicilio del Cliente : _____
Fecha Entrega PRODUCTO(s): _____
PRODUCTO(s) ADQUIRIDO(s): _____
Fecha Alta SERVICIO: _____

Por la presente, el abajo firmante, de acuerdo con el derecho que la legislación vigente le reconoce, solicita el desistimiento del PRODUCTO(s) arriba referenciado(s).

Por la presente, el abajo firmante, de acuerdo con el derecho que la legislación vigente le reconoce, solicita el desistimiento del SERVICIO arriba referenciado

Firma del Cliente (sólo si el presente formulario se presenta en papel)

Firma del Cliente (sólo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha: ___/___/___

Fecha: ___/___/___