

## Condições particulares de contratação

### OK Serviços de Assistência

Na Endesa X queremos que desfrute do conforto do seu lar.

Para isso, criámos os serviços de assistência que o vão ajudar a manter o seu dia sempre OK.

- Pedido de assistência poderá ser efetuado gratuitamente de segunda-feira a sábado, das 9h às 21h.
- Assistência será prestada de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, desde as 8h até às 18 h.
- Assistência técnica ao domicílio que inclui a deslocação do técnico e 3h de mão de obra grátis (peças não incluídas).
- Deslocação de um técnico a sua casa num período máximo de 24h.
- Cobertura de todas as marcas com representação oficial em Portugal, sempre que as peças dos seus produtos não estiverem descontinuadas.
- Sem limite de reparações.
- Excluem-se pinturas, esmaltes cromados, componentes estéticos ou outro tipo de peças que não afetem ao funcionamento interno.
- Exclui-se corrosão ou oxidação que sejam causadas pelo normal uso ou desgaste.
- Equipamentos em período de garantia não estão incluídos.
- Período de carência de 15 dias para aparelhos de águas quentes sanitárias e de 30 dias para os restantes equipamentos.
- Serviço para uso exclusivamente doméstico.

#### OK Electrodomésticos



Reparação de electrodomésticos

- Termoacumulador elétrico
- Vitrocerâmica
- Exaustor
- Máquina de lavar louça
- Máquina de lavar roupa
- Frigorífico
- Arca Frigorífica
- Máquina de secar
- Forno
- Micro-ondas

**3 PRIMEIROS MESES**

**2,45€**  
IVA incluído

**DOS RESTANTES MESES**

**4,91€**  
IVA incluído

#### OK Completo



Reparação de electrodomésticos e de aparelhos a gás

- Termoacumulador elétrico
- Vitrocerâmica
- Exaustor
- Máquina de lavar louça
- Máquina de lavar roupa
- Frigorífico
- Arca Frigorífica
- Máquina de secar
- Forno
- Micro-ondas

Reparação dos seguintes aparelhos a gás até 70kW:

- Caldeira
- Esquentador
- Fogão
- Placa de gás

**3 PRIMEIROS MESES**

**3,44€**  
IVA incluído

**DOS RESTANTES MESES**

**6,90€**  
IVA incluído

**NOS PRIMEIROS 3 MESES 50 % desconto**  
no valor do serviço

Data

Assinatura Cliente

**Endesa X Servicios S.L.**  
Sucursal em Portugal.

**Daniel Ortiz Noval**  
Director B2C Iberia

# Condições Gerais dos Serviços de Assistência

## Condições específicas dos serviços de assistência

O clausulado abaixo contém as Condições Gerais aplicáveis à prestação de serviços de assistência pela Endesa X Serviços S.L. - Sucursal em Portugal, com o número único de identificação fiscal e registo na Conservatória do Registo Comercial 980693373 e com sede na Quinta da Fonte, Edifício D. Manuel I, Piso 0, Ala B 2770-203 Paço de Arcos ("Endesa X"). Os serviços de assistência são prestados, exclusivamente, a Clientes que sejam titulares de um contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural com a Endesa Energia, S.A. – Sucursal em Portugal, com o número único de identificação fiscal e registo na Conservatória do Registo Comercial 980245974, com sede na morada acima referida ("Endesa Energia"). A prestação dos serviços de assistência rege-se pelas presentes Condições Gerais e pelas Condições Particulares do(s) serviço(s) de assistência contratado(s) pelo Cliente. O Cliente poderá aceder a informação adicional sobre os serviços de assistência na página de internet da Endesa X: [www.endesa.pt](http://www.endesa.pt).

### 1. Objeto

**1.1.** A Endesa X disponibiliza aos seus Clientes dois pacotes de serviços de assistência, comercialmente designados por: (i) OK Eletrodomésticos; e (ii) OK Completo (os "Planos de Assistência" ou "Serviços").

**1.2.** A adesão pelo Cliente a um dos Planos de Assistência e respetiva identificação consta das Condições Particulares.

**1.3.** A Endesa X poderá, de acordo com o seu exclusivo critério, subcontratar, total ou parcialmente, a prestação dos serviços compreendidos nos Planos de Assistência a terceiros devidamente habilitados com as qualificações legalmente exigíveis, quando aplicável, nos termos e para os efeitos do disposto na legislação que se encontre em vigor em cada momento (os "Prestadores").

**1.4.** Com a celebração do presente contrato e para os efeitos da prestação dos Serviços, a Endesa X e os Prestadores ficam expressamente autorizados a aceder ao local em que se deverão realizar os Serviços em data e hora a serem agendadas previamente por acordo com o Cliente.

**1.5.** Os serviços compreendidos no(s) Plano(s) de Assistência contratado(s) são prestados mediante solicitação prévia do Cliente transmitida por contato telefónico para o número 800 91 91 99, de segunda-feira a sábado, das 9.00 horas às 21.00 horas, exceto disposição em contrário no presente contrato.

**1.6.** Os Serviços são independentes e não interferem na prestação do serviço público essencial de fornecimento de energia elétrica e/ou gás, salvo a eventual concessão de descontos relacionados com a subscrição dos Serviços.

### 2. Serviços

**2.1.** OK Eletrodomésticos e OK Completo

**2.1.1.** Os serviços compreendidos nos Planos de Assistência OK Eletrodomésticos e OK Completo consistem na reparação dos seguintes equipamentos, de todas as marcas com representação oficial em Portugal (sempre que as respetivas peças não tenham sido descontinuadas) (os "Equipamentos"): (i) OK Eletrodomésticos: termoacumulador elétrico, vitrocerâmica, exaustor, frigorífico, arca frigorífica, máquina de lavar louça, máquina de lavar roupa, máquina de secar, forno e micro-ondas (os "Eletrodomésticos"); e (ii) OK Completo: esquentador, caldeira a gás, fogão e placa a

gás, todos com a potência máxima de 70 kW, e Eletrodomésticos incluídos no Plano de Assistência OK Eletrodomésticos.

**2.1.2.** Os Equipamentos devem encontrar-se instalados na instalação do Cliente identificada nas Condições Particulares e destina-se a uso exclusivamente doméstico.

**2.1.3.** A reparação de Equipamentos em período de garantia da respetiva marca não se encontra coberta pelos Planos de Assistência OK Completo e OK Eletrodomésticos. As intervenções a realizar pela Endesa X e/ou Prestadores no âmbito destes serviços poderão inviabilizar as garantias legais ou voluntárias dos Equipamentos do Cliente e/ou de qualquer dos elementos que os compõem, não sendo a Endesa X e/ou os Prestadores responsáveis por quaisquer danos que possam advir deste fato.

**2.1.4.** A primeira reparação poderá ser solicitada pelo Cliente depois de decorridos 15 (quinze) dias desde a data da ativação do contrato, no caso de termoacumuladores elétricos, esquentadores ou caldeiras, e depois de decorridos 30 dias (trinta) desde a mesma data, para os restantes Equipamentos.

**2.1.5.** O Cliente poderá efetuar pedidos de assistência técnica na reparação de avarias, por telefone, de segunda-feira a sábado, entre as 9.00 horas e as 21.00 horas.

**2.1.6.** O Prestador contactará o Cliente no prazo de 3 (três) horas a contar da receção do pedido de assistência, no horário referido na Cláusula 2.1.5 acima, e realizará a visita para proceder à reparação da avaria no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, entre as 8.00 horas e as 18.00 horas, sem prejuízo do Cliente poder optar pelo agendamento da visita para uma data posterior.

**2.1.7.** Os serviços incluídos nos Planos de Assistência OK Eletrodomésticos e OK Completo têm a duração máxima de 3 (três) horas, excluindo o tempo de deslocação do(s) técnico(s). Caso a reparação requeira a instalação de peças e/ou um período de mão-de-obra superior a 3 (três) horas, será prévia e gratuitamente apresentado pelo Prestador um orçamento para a reparação, tendo em consideração o custo das peças e da mão-de-obra adicional, válido por um período de 30 (trinta) dias (o "Orçamento"). Caso o Orçamento seja aceite pelo Cliente, o respetivo valor deverá ser pago diretamente pelo Cliente ao Prestador aquando da conclusão da reparação. A prestação dos serviços incluídos nos Planos de Assistência OK Eletrodomésticos e OK Completo fica condicionada à disponibilidade das peças em Portugal. Caso sejam necessárias peças de que o Prestador não disponha no momento, o Prestador e o Cliente agendarão outra data para finalizar a reparação uma vez obtidas as peças.

**2.1.8.** Estão excluídos do âmbito dos serviços compreendidos nos Planos de Assistência OK Eletrodomésticos e OK Completo aqueles que não se encontrem expressamente identificados como estando abrangidos, incluindo: a) entrada em funcionamento dos Equipamentos, que deverá ter tido lugar previamente à realização da primeira deslocação; b) custo das peças; c) custo da mão-de-obra após a conclusão da terceira hora; d) reparação de avarias repetitivas que não possam ser solucionadas sem a substituição do equipamento correspondente; e) substituição de termoacumulador elétrico; f) reparação de defeitos existentes nos Equipamentos antes da entrada em vigor do presente contrato; g) reparação de defeitos com origem

em qualquer alteração substancial efetuada nos Equipamentos ou numa incorreta utilização ou manutenção dos mesmos pelo Cliente ou por terceiro; h) reparação de avarias ou defeitos com origem em motivos de força maior ou casos fortuitos; i) adaptações a introduzir nos Equipamentos em virtude da alteração da legislação em vigor na data da contratação do(s) Plano(s) de Assistência OK Eletrodomésticos e/ou OK Completo; j) reparação de danos originados pela intervenção de terceiros alheios à Endesa X e/ou ao Prestador e não autorizados pelos mesmos; k) intervenções em instalações de aquecimento de água quente sanitária de energia solar térmica, tanto as comunitárias como aquelas que se encontrem instaladas em habitações unifamiliares; l) pinturas, esmaltes, cromados, componentes estéticas ou outro tipo de peças que não afetem o funcionamento interno dos Equipamentos; m) corrosões ou oxidação causadas pelo normal uso ou desgaste dos Equipamentos ou aceleradas por circunstâncias ambientais ou climáticas não propícias; e n) atividades reservadas nos termos da lei a entidades inspetoras de gás.

**2.1.9.** As reparações efetuadas no âmbito da prestação dos serviços incluídos nos Planos de Assistência OK Eletrodomésticos e OK Completo gozam de uma garantia válida por um período de 6 (seis) meses ou outro superior que se encontre previsto na lei. O período de duração da garantia tem início na data da conclusão dos referidos serviços e abrange a totalidade da reparação efetuada, incluindo os custos de deslocação, peças e mão-de-obra. A realização de intervenções nos Equipamentos por pessoas alheias à Endesa X ou ao Prestador que deem origem a danos invalida a garantia de reparação. Caso os serviços incluídos nos Planos de Assistência OK Eletrodomésticos e OK Completo envolvam a substituição de peças, estas gozam de um período de garantia de 2 (dois) anos.

### 3. Preço

**3.1.** O preço de cada Plano de Assistência contratado pelo Cliente encontra-se fixado nas Condições Particulares, sendo atualizado no primeiro mês de cada ano de acordo com a média do Índice de Preços no Consumidor total nacional dos últimos 12 meses.

**3.2.** Fica a cargo do Cliente o pagamento de quaisquer taxas e/ou impostos aplicáveis, incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado, os quais acrescerão ao preço devido pelos Serviços.

### 4. Faturação e pagamento

**4.1.** A Endesa X fatura o preço dos Serviços com a periodicidade prevista nas Condições Particulares.

**4.2.** O pagamento será efetuado através de débito direto em conta bancária, multibanco ou presencialmente nos balcões da Endesa X nas Lojas do Cidadão, conforme especificado nas Condições Particulares.

**4.3.** O atraso no pagamento de qualquer fatura dá lugar ao pagamento de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte à data de vencimento da fatura, sem prejuízo da possibilidade de resolução do contrato nos termos do disposto na cláusula 7.

**4.4.** O Cliente poderá optar pela faturação eletrónica, devendo para o efeito selecionar o contato através de correio eletrónico nas Condições Particulares. Neste caso, o Cliente deverá manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a receção da fatura e comunicar de imediato à Endesa X qualquer alteração de

endereço que pretenda efetuar. O Cliente pode solicitar o cancelamento do serviço de fatura eletrónica através de qualquer um dos meios de atendimento estabelecidos no contrato.

#### **5. Duração do contrato**

**5.1.** O contrato de prestação dos Serviços tem a duração de 12 (doze) meses a contar da data de ativação, renovando-se automática e sucessivamente por iguais períodos, sem prejuízo do disposto nos números seguintes e nas cláusulas 6 e 7.

**5.2.** O Cliente poderá denunciar o contrato a qualquer momento através de carta enviada por correio registado para: Endesa X [Quinta da Fonte, Edifício D. Manuel I, Piso 0, Ala B 2770-203 Paço de Arcos, Oeiras, Lisboa] ou entregue nos balcões da Endesa X nas Lojas do Cidadão, com efeitos a partir do primeiro dia do mês imediatamente subsequente àquele em que o Cliente comunique à Endesa X a sua intenção de fazer cessar o contrato.

**5.3.** Sendo os Serviços disponibilizados exclusivamente a Clientes da Endesa Energia, a vigência do presente contrato está dependente da vigência do contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural e, consequentemente, a cessação, por qualquer motivo, do contrato de fornecimento celebrado entre o Cliente e a Endesa Energia dá lugar à cessação do presente contrato.

#### **6. Modificação das condições contratuais**

**6.1.** Após a conclusão do primeiro ano de duração do contrato, a Endesa X poderá rever as condições contratuais, incluindo os preços identificados nas Condições Particulares, devendo, para o efeito, informar o Cliente da sua intenção, de forma fundamentada e com pelo menos [30 (trinta)] dias de antecedência relativamente à data em que pretenda dar início à aplicação das novas condições contratuais.

**6.2.** Caso o Cliente não pretenda aceitar as novas condições contratuais comunicadas nos termos descritos acima, poderá resolver o presente contrato, sem que seja devido o pagamento de qualquer encargo ou penalização, mediante comunicação escrita dirigida à Endesa X no prazo máximo de [20 (vinte)] dias a contar da data da receção da comunicação da Endesa X acima mencionada. Caso o Cliente não comunique à Endesa X a sua intenção de resolver o contrato nos termos do disposto acima, as novas condições contratuais consideram-se aceites, entrando em vigor na data prevista na notificação referida na cláusula 6.1.

#### **7. Resolução do contrato**

**7.1.** Caso o presente contrato seja celebrado fora dos balcões da Endesa X nas Lojas do Cidadão, o Cliente poderá, nos termos da lei, resolver o contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da data de celebração, nos termos especificados na secção A abaixo e mediante o envio à Endesa X do modelo de "Livro Resolução" constante da secção B abaixo ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

**7.2.** O presente contrato poderá igualmente ser resolvido em conformidade com o disposto na cláusula 6.2 ou com fundamento no incumprimento pela outra Parte das suas obrigações, nomeadamente em caso de falta de pagamento pelo Cliente das mensalidades devidas ao abrigo do contrato ou de incumprimento reiterado das condições de pagamento.

**7.3.** Caso qualquer das Partes pretenda resolver o presente contrato com fundamento no incumprimento pela outra Parte, deverá comunic-

ar-lhe a sua intenção, concedendo-lhe um prazo improrrogável de [10 (dez)] dias para que esta proceda à sanção do incumprimento. Uma vez ultrapassado o referido prazo sem que a Parte incumpridora tenha sanado o incumprimento, a outra Parte poderá resolver o contrato mediante comunicação escrita dirigida à Parte incumpridora, produzindo tal resolução os seus efeitos 30 (trinta) dias após a receção da referida comunicação.

**7.4.** A Endesa X poderá, ainda, resolver o presente contrato caso se verifique que a instalação do Cliente não cumpre os requisitos mínimos necessários e o Cliente não proceda à adequação da mesma no prazo de 2 (dois) meses a contar da data em que seja notificado para o efeito pela Endesa X e/ou pelo Prestador.

**7.5.** O exercício do direito de resolução em relação a um Plano de Assistência não tem como consequência a cessação dos demais Planos de Assistência em vigor, a menos que tal seja expressamente explicitado na notificação de resolução.

#### **8. Tratamento de dados pessoais**

##### **8.1. Responsável pelo tratamento**

A Endesa X e a Endesa Energia, designadas conjuntamente como "Endesa", tratarão os dados pessoais do Cliente na qualidade de Responsáveis pelo Tratamento, salvo quanto àqueles tratamentos que deverão realizar-se por forma a cumprir com as condições ou serviços particulares de um produto ou serviço concreto contratado com uma delas, em cujo caso serão consideradas independentemente Responsáveis pelo Tratamento. A Endesa Energia e a Endesa X celebraram um acordo de responsabilidade conjunta cujos aspetos essenciais se colocam à disposição dos interessados que o requeiram, em conformidade com o artigo 26.º do Regulamento 2016/679, de 27 de abril, relativo à proteção das pessoas singulares, no que respeita ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação de tais dados pessoais ("RGPD").

No que respeita aos serviços contratados, a Endesa X ou a Endesa Energia informarão o Cliente, nos termos da cláusula 1.3., da identidade dos Prestadores que forem, em cada momento, responsáveis pela prestação desses serviços e que poderão ser os responsáveis pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente para as finalidades relacionadas com prestação dos serviços que cada um assegurar, fornecendo também ao Cliente os dados de contacto de cada um desses prestadores.

Cada Prestador, facultar-lhe-á, nos termos previstos na legislação de proteção de dados aplicável, a informação exigida de acordo com essa legislação no que respeita aos tratamentos de dados pessoais relativamente aos quais atue como responsável pelo tratamento, não assumindo a Endesa X ou a Endesa Energia qualquer responsabilidade por esses tratamentos dos dados pessoais do Cliente, incluindo, sem limitação, pelo cumprimento dos deveres de informação do titular dos dados respeitantes aos mesmos.

##### **8.2. Finalidade do tratamento de dados pessoais**

a) Gerir os produtos e serviços contratados com a Endesa

Os dados pessoais do Cliente serão tratados com a finalidade de gerir a prestação dos serviços ou produtos contratados.

Adicionalmente, com o fim de poder prestar o melhor serviço possível, os dados pessoais do

Cliente poderão ser utilizados por forma a atender consultas e pedidos por todos os canais de atenção ao cliente, realizar comunicações informativas e inquéritos sobre a qualidade do serviço ou o índice de satisfação com a atenção prestada, confirmar os procedimentos de contratação iniciados, faturar o serviço contratado ou prestar serviços de assessoria energética.

b) Cumprir as obrigações legais que sejam impostas

A Endesa poderá tratar os dados pessoais do

Cliente por forma a dar cumprimento a qualquer obrigação legal que lhe seja exigida.

c) Realizar comunicações comerciais sobre produtos e serviços, no interesse do cliente

Também poderão ser realizados outros tratamentos dos dados pessoais do Cliente que não correspondam à finalidade de gestão de um Contrato ou cumprimento de uma obrigação legal, aos quais o Cliente poderá opor-se.

Assim, sempre e quando o Cliente não se tenha oposto a tal tratamento através das formas descritas na cláusula 8.6, poderá receber informação sobre ofertas energéticas agregadas similares às que tenha contratado, que melhor se ajustem às suas necessidades de consumo energético e que, em cada caso, possam implicar melhorias na sua fatura em resultado de uma contratação conjunta do fornecimento de energia elétrica ou gás natural e um serviço de valor acrescentado, o que implicará a comunicação pontual de dados pessoais entre a Endesa X e a Endesa Energia, por forma a garantir que as campanhas realizadas não sejam repetitivas, desnecessárias ou incomodativas. Em todo o caso, a comunicação integral dos seus dados pessoais apenas se levará a cabo quando nos tiver dado o seu consentimento.

Para tal, poderão analisar-se os seus dados pessoais com a finalidade de utilizar os mesmos para a elaboração de um perfil que permita verificar de uma forma simples se tais comunicações comerciais se ajustam às suas necessidades e preferências de consumo energético. Nesta análise poderão ser tidos em conta os seus dados demográficos e dados sobre outros produtos que tenha contratado junto da Endesa.

Em qualquer caso, o Cliente poder-se-á opor tanto à receção de comunicações comerciais deste tipo, como à comunicação pontual dos seus dados pessoais entre a Endesa Energia e a Endesa X (se bem que nesse caso não terá acesso a ofertas energéticas agregadas), a qualquer momento, exercendo o seu direito de oposição através dos canais indicados na cláusula 8.6. Em todo o caso, o Cliente apenas poderá receber este tipo de comunicações quando seja cliente da Endesa, a não ser que tenha dado o seu consentimento posteriormente.

Adicionalmente, qualquer perfil completo que tenha em conta os seus dados pessoais, incluindo aqueles previstos no artigo 22.º do RGPD, está sujeito à prévia obtenção de consentimento explícito, informado, livre e inequívoco.

Finalmente, sempre que o Cliente tenha prestado o seu consentimento, poderá receber, por qualquer meio de comunicação (incluindo, entre outros, o e-mail, SMS e chamadas telefónicas), informação sobre outros produtos ou serviços oferecidos por qualquer empresa do Grupo Endesa ou terceiros, relacionada com energia, equipamento e

assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros. Os dados pessoais do Cliente apenas poderão ser cedidos a outras empresas do grupo ao qual a Endesa pertence ou a empresas terceiras relacionadas com os sectores anteriores, caso o Cliente nos tenha dado o seu consentimento. Em qualquer caso, o Cliente pode retirar o seu consentimento em qualquer momento por intermédio das formas descritas na cláusula 8.6.

### **8.3. Legitimidade para o tratamento dos dados pessoais**

As bases legais para o desenvolvimento das finalidades incluídas no ponto anterior são as seguintes:

#### **a) Execução do Contrato**

A base legal para gerir os produtos e serviços que o Cliente tenha contratado connosco é aquela relativa à “execução do contrato”. Caso o Cliente não consinta na disponibilização dos dados pessoais solicitados, ou caso nos entregue os dados de uma forma inexacta ou incompleta, tal poderá levar a uma impossibilidade de prestar os serviços contratados de forma adequada. Neste sentido, o Cliente, como titular de dados pessoais, é o responsável pela veracidade dos dados facultados, devendo também comunicar qualquer alteração dos mesmos à Endesa.

#### **b) Cumprimento de obrigações legais**

Em determinadas ocasiões, pode ser necessário tratar os dados pessoais por forma a cumprir obrigações legais de qualquer tipo. Nesses casos, a base legal que legitima a realização de tal tratamento consiste, precisamente, no cumprimento das ditas obrigações legais.

#### **c) Consentimento**

Os tratamentos que se realizem com a finalidade de enviar comunicações comerciais sobre outros produtos ou serviços oferecidos por qualquer empresa com a qual a Endesa colabora, relacionados com energia, equipamento e assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros, terão como base legal o “consentimento” que o Cliente tenha prestado. Assim, qualquer comunicação comercial dirigida a consumidores que não sejam clientes da Endesa está sujeita à prévia obtenção do consentimento expresso.

Qualquer perfil completo, incluindo aqueles previstos no artigo 22.º do RGPD, estará sujeito à prévia obtenção do consentimento explícito do Cliente. Assim, caso o Cliente não retire o seu consentimento, é possível que receba comunicações deste tipo, ou que os seus dados continuem na esfera de sociedades com as quais colaboramos.

A utilização dos serviços oferecidos pela Endesa nunca ficará dependente da prestação pelo Cliente dos consentimentos solicitados. Em qualquer caso, o Cliente tem direito a revogá-los a qualquer momento sem que tal revogação tenha qualquer consequência nos serviços ou produtos que tenha contratado ou dos quais beneficie.

#### **d) Interesse legítimo**

Os tratamentos que se realizam com a finalidade de enviar comunicações comerciais sobre produtos ou serviços relacionados com a atividade energética ou sobre ofertas energéticas agregadas, similares aos produtos e serviços que tenham sido contratados, que melhor se ajustem às necessidades de consumo energético do Cliente e, em cada caso, lhe permitam obter melhorias na sua fatura como resultado de uma contratação conjunta (incluindo benefícios no produto ou serviço já contratado)

do fornecimento de energia elétrica ou gás natural e de um serviço de valor acrescentado (incluindo comunicações pontuais de dados pessoais que se possam realizar, única e exclusivamente, entre a Endesa Energia e a Endesa X para garantir a eficácia de tais campanhas) terão como base legal o interesse legítimo da Endesa. Por este motivo o Cliente poderá opor-se a tais tratamentos a qualquer momento, exercendo o seu direito de oposição através dos canais referidos na cláusula 8.6.

Igualmente, poderão ser comunicados dados pessoais entre a Endesa Energia e a Endesa X relativamente a fins administrativos ou para promover a boa gestão da relação comercial com o Clientes.

### **8.4. Prazo de conservação dos dados pessoais**

Os dados pessoais dos Clientes serão conservados durante o tempo necessário à prestação dos serviços previstos no Contrato. A partir do momento em que não sejam necessários para esta finalidade, os dados serão bloqueados durante o período legalmente previsto, tendo em conta que podem ser necessários para atender a reclamações ou elaborar defesas relativas a ações administrativas ou judiciais, entre outros. Assim que esse período esteja concluído, os dados serão definitivamente suprimidos.

Quanto aos casos em que o Cliente tenha prestado o seu consentimento expresso para receber ofertas personalizadas no âmbito da atividade energética que possa ser do seu interesse, quando já não for cliente da Endesa, os seus dados pessoais serão conservados até que retire o seu consentimento prestado, através dos canais descritos na cláusula 8.6.

### **8.5. Destinatários dos dados pessoais**

a) Acesso por parte de terceiros para a prestação dos serviços contratados  
Poderão ter acesso aos dados pessoais dos Clientes os prestadores de serviços que a Endesa contrate ou possa contratar e que sejam seus subcontratantes, caso em que não será obtido o consentimento do Cliente. É possível que alguns destes terceiros, que atuam como subcontratantes, se encontrem localizados nos Estados Unidos ou fora da União Europeia. Em qualquer caso, a Endesa dispõe de base legal para realizar estas transferências.

b) Cessão pontual de dados pessoais entre a Endesa Energia e a Endesa X

Sem prejuízo do acima referido, poderão ser realizadas comunicações pontuais de dados pessoais entre a Endesa Energia e a Endesa X, com base no interesse legítimo da Endesa, com o objetivo de garantir que as campanhas comerciais que se realizem, por meios eletrónicos ou não, não sejam repetitivas, desnecessárias ou incomodativas.

Também poderão comunicar-se dados pessoais entre a Endesa Energia e a Endesa X com fins administrativos ou para promover a correta atenção comercial dos clientes.

c) Cessão de dados pessoais a terceiros com quem colaboramos

No que respeita aos serviços contratados, o nome e os dados de contacto (morada e número de telefone) do Cliente serão cedidos aos respetivos Prestadores, tendo essa cessão como base legal a necessidade da mesma para a execução do contrato.

Adicionalmente, poder-se-á solicitar o consentimento do Cliente para ceder os seus dados pessoais, dando-lhe previamente informação suficiente sobre tal cessão. Assim, sempre que o Cliente especificamente preste o seu consenti-

mento, os seus dados poderão ser partilhados com empresas do grupo ao qual pertence a Endesa ou com empresas terceiras relacionadas com os sectores da energia, equipamento e assistência no lar, sector automóvel, serviços financeiros e seguros, para que possam entrar em contato com o Cliente tendo em vista a prestação de informações sobre produtos e serviços que comercializem.

#### **d) Cumprimento de uma obrigação legal**

Os dados pessoais do Cliente poderão ser cedidos a autoridades e organismos públicos, incluindo Tribunais e Entidades Reguladoras, quando assim seja exigível pela legislação aplicável.

### **8.6. Direitos dos titulares dos dados pessoais relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais**

O Cliente poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento e portabilidade dos dados pessoais nos casos e com o âmbito que a legislação aplicável estabeleça. Também tem direito a retirar o consentimento que tenha prestado e a opor-se a receber comunicações comerciais.

Para exercer estes direitos poderá dirigir-se à Endesa por algum dos seguintes meios:

- Carta enviada para a morada Apartado 1481 – EC Arroios – 1013-001 Lisboa, juntando fotocópia do seu cartão de cidadão, passaporte ou qualquer outro documento identificativo, e identificação do direito que pretende exercer.

- Formulário na página web [www.endesa.pt](http://www.endesa.pt) na Opção Contratos”, com a seguinte informação: nome e apelido do titular dos dados, morada para efeitos de notificação, e identificação do direito que pretende exercer.

Mais se informa do direito do Cliente a apresentar uma reclamação perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

### **8.7. Origem dos dados**

Os dados pessoais objeto de tratamento pela Endesa são aqueles disponibilizados pelo Cliente para a contratação dos serviços aos quais se refere o presente contrato. Em determinadas ocasiões, tais dados pessoais podem ser enriquecidos com fontes de informação específicas sobre o mercado energético português.

### **8.8. Encarregado da Proteção de Dados**

O Cliente pode contactar o Encarregado de Proteção de Dados, caso tenha qualquer dúvida acerca das finalidades do tratamento dos seus dados pessoais ou sobre a sua legitimidade.

A sociedade Endesa S.A., empresa-mãe do Grupo Endesa do qual formam parte a Endesa Energia e a Endesa X, nomeou um Encarregado de Proteção de Dados para estas sociedades, do qual depende o Encarregado de Proteção de Dados para Portugal, perante o qual poderá colocar qualquer questão relativa ao tratamento dos seus dados pessoais e cujos dados de contacto são os seguintes: Quinta da Fonte, Edifício D. Manuel I, Piso 0, Ala B, 2770-203 Paço d’Arcos, Oeiras, E-mail: [\[dpo@endesa.pt\]](mailto:dpo@endesa.pt) .

## **9. Comunicações**

### **9.1.** O Cliente aceita que a Endesa X o notifique, para todos os efeitos previstos no presente contrato, através de correio registado, correio eletrónico ou SMS certificado (sempre que este meio se revele adequado à transmissão do conteúdo da comunicação).

### **9.2.** As notificações dirigidas pelo Cliente à Endesa X, para todos os efeitos previstos no presente contrato, são realizadas por correio eletrónico ou por correio registado para os endereços identificados nas Condições Particu-

lares, através do sítio da internet da Endesa X [www.endesa.pt](http://www.endesa.pt), presencialmente junto de loja [ou agente comercial] da Endesa X ou através do serviço de atendimento telefónico da Endesa X disponível através do número 800 10 10 33, em dias úteis, entre as 09.00 horas e as 22.00 horas.

**9.3.** As comunicações e notificações efetuadas por correio registado, correio eletrónico e/ou SMS ter-se-ão por realizadas, no caso do correio registado, no terceiro dia útil seguinte ao do registo, e no caso de correio eletrónico ou SMS, no momento da sua receção pelo destinatário, se ocorrer até às 16:00 horas, ou, não sendo esse o caso, no dia seguinte à data de envio.

#### **10. Informação e reclamações**

O Cliente poderá dirigir à Endesa X qualquer pedido de informação ou reclamação sobre os Serviços. Os pedidos de informação e reclamações apresentados pelo Cliente deverão conter a identificação do Cliente, a morada, as questões colocadas ou a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem o seu tratamento. Os pedidos de informação e reclamações serão objeto de resposta, por parte da Endesa X, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da receção dos mesmos. O Cliente terá ainda acesso a informação atualizada sobre as Condições Gerais e Particulares dos Serviços na página web e/ou na linha de apoio ao Cliente.

#### **11. Cessão**

A Endesa X poderá ceder a sua posição contratual no presente contrato, bem como qualquer dos seus direitos e/ou obrigações ao abrigo do mesmo, a qualquer entidade do grupo Enel, devendo informar o Cliente da ocorrência da cessão.

#### **12. Lei aplicável e resolução de litígios**

**12.1.** O presente contrato é regido pela lei Portuguesa.

**12.2.** Em caso de conflito acerca da interpretação, aplicação ou execução do presente contrato, o Cliente poderá submeter a sua resolução aos tribunais competentes, sem prejuízo do disposto na cláusula 12.3.

**12.3.** Os conflitos de consumo de reduzido valor económico (não superior a EUR 5.000) estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa do Cliente, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, tais como os seguintes:

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (**CNIACC**); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (**CACRC**); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (**CACCL**); Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (**CAUAL**); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (**CACC RAM**); Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (**CICAP**); Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (**TRIAVE**); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (**CIAB**); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (**CIMAAL**). Para mais informações consulte [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

#### **A - Informação sobre o direito de livre resolução**

##### **Direito de livre resolução**

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário, sem necessidade de indicar

qualquer motivo. O prazo para exercício do direito de livre resolução expira após 14 (catorze) dias a contar do dia seguinte ao dia da celebração do contrato. A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar para Endesa X Servicios S.L. – Sucursal em Portugal, [Quinta da Fonte, Edifício D. Manuel I, Piso 0, Ala B 2770-203 Paço de Arcos, Oeiras, Lisboa ] ou através do seguinte endereço de correio eletrónico: [apoio.cliente@endesa.pt](mailto:apoio.cliente@endesa.pt) a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio ou correio eletrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

##### **Efeitos da livre resolução**

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 (catorze) dias a contar da data em que fomos informados da sua decisão de resolução do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se tiver solicitado que a prestação de serviços comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

#### **B- Formulário de livre resolução**

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)



Para: Endesa X Servicios S.L - Sucursal em Portugal  
Apartado 1481 - EC Arroios - 1013-001 Lisboa

ou através do seguinte endereço de correio eletrónico: [apoio.cliente@endesa.pt](mailto:apoio.cliente@endesa.pt).

Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de prestação de serviço.

Solicitado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nome do Cliente: \_\_\_\_\_

Endereço do Fornecimento: \_\_\_\_\_

CUI/CPE: \_\_\_\_\_

Assinatura do Cliente<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

<sup>1</sup> Só no caso de o presente formulário ser notificado em papel.