

## Condições particulares de contratação

### SOLUCIONA

Na Endesa X queremos que invista a sua energia nas coisas certas. Para isso, criámos os serviços soluçiona que o vão ajudar a ganhar tempo para si e para os seus.

#### SOLUCIONA BRICO

- Instalação de equipamentos
- Montagem de candeeiros
- Pendurar quadros e/ou cortinados
- Arranjo de fechaduras e estores
- Colocação de silicones
- Desentupimentos
- Montagem de móveis

#### SOLUCIONA SAÚDE

- Envio de Médico ao Domicilio
- Envio de Enfermeiro ao Domicilio
- Transporte em Ambulância
- Envio de Medicamentos ao Domicilio
- Acesso à Rede Dentária (Dentalrede)

**TUDO  
SOLUCIONADO  
POR APENAS**

**6,90** €/mês  
IVA incluído

**ATÉ 8 HORAS DE  
SERVIÇO/ANO\***

\* Ver condições do serviço.  
2 pedidos/ano. Custos de serviço aplicáveis de acordo com as condições particulares de contratação.

**TUDO  
SOLUCIONADO  
POR APENAS**

**6,90** €/mês  
IVA incluído

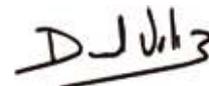
**ATÉ UM MÁXIMO  
DE 10 PEDIDOS/ANO\***

\* O número de pedidos varia de acordo com o serviço solicitado. Ver condições do serviço. Custos de serviço aplicáveis de acordo com as condições particulares de contratação.

Data

Assinatura Cliente

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



**Daniel Ortiz Noval**  
Director B2C Iberia

## Condições Gerais 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., 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) Soluciona Saúde; e (ii) Soluciona Brico (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 a partir da receção da primeira fatura, mediante solicitação prévia do Cliente transmitida por contato telefónico para o número 800 10 10 31 (linha de atendimento gratuita) disponível todos os dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 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. Soluciona Saúde

**2.1.1.** O Plano de Assistência Soluciona Saúde compreende os seguintes serviços:

**2.1.1.1. Deslocação de médico ao domicílio:** deslocação de um médico ao domicílio do Cliente, para a prestação de cuidados de saúde. Este serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, de segunda a sexta-feira, e inclui até 10 (dez) deslocações de médico ao domicílio por anuidade.

**2.1.1.2. Deslocação de enfermeiro ao domicílio:** deslocação de um profissional de enfermagem ao domicílio do Cliente para a prestação de cuidados de saúde, sujeito a prescrição médica prévia. Este serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos

os dias da semana, e inclui até 5 (cinco) deslocações de profissional de enfermagem ao domicílio por anuidade.

**2.1.1.3. Transporte em ambulância:** deslocação de ambulância ao domicílio do Cliente e transporte até ao posto de primeiros socorros ou serviço de urgência mais próximo, na sequência de indicação do profissional de saúde enviado ao domicílio ao abrigo do Plano de Assistência Soluciona Saúde. Este serviço inclui até 10 (dez) pedidos de transporte em ambulância por anuidade e está disponível todos os dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, em caso de urgência, e das 7.00 horas às 20.00 horas, fora de urgência.

**2.1.1.4. Entrega de medicamentos no domicílio:** entrega de medicamentos no domicílio do Cliente [em Portugal continental]. [A entrega de medicamentos sujeitos a prescrição médica fica dependente da prévia apresentação da respetiva receita.] O custo dos medicamentos é suportado pelo Cliente. Este serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, e inclui até 2 (duas) entregas por anuidade.

**2.1.1.5. Acesso a serviços de Medicina Dentária (Dentalrede):** acesso à rede de medicina dentária “Dentalrede” mediante o pagamento de um preço tabelado no ato da consulta ou prestação do serviço. O Cliente deve efetuar diretamente a marcação dos serviços através do sítio de internet da Dentalrede, disponível em [www.dentalrede.pt](http://www.dentalrede.pt). Os serviços serão prestados no horário de funcionamento da clínica em função da disponibilidade dos respetivos profissionais de saúde.

**2.2.2.** Os serviços compreendidos no Plano de Assistência Soluciona Saúde são disponibilizados ao titular do contrato e aos membros do seu agregado familiar (familiares em 1.º grau do titular do contrato que residam na mesma habitação).

**2.2.3.** Os serviços de deslocação de médico ou profissional de enfermagem ao domicílio, descritos nas cláusulas 2.1.1.1 e 2.1.1.2 acima, estão sujeitos ao pagamento de uma comparticipação no valor de EUR 10,00, por cada deslocação, [efetuado diretamente ao médico ou profissional de enfermagem, conforme aplicável].

#### 2.2. Soluciona Brico

**2.2.1.** O Plano de Assistência Soluciona Brico compreende os seguintes serviços: (i) instalação de candeeiros; (ii) colocação de quadros; (iii) colocação de cortinados; (iv) reparação de fechaduras; (v) reparação de estores; (vi) colocação de silcones; (vii) desentupimentos; (viii) montagem de mobiliário; (ix) instalação de eletrodomésticos (linha branca e linha castanha). Estão excluídos do Plano de Assistência Soluciona Brico os serviços que não se encontram expressamente identificados como estando abrangidos, incluindo, sem limitar, o fornecimento, instalação ou substituição de peças e/ou equipamentos adicionais.

**2.2.2.** O Plano de Assistência Soluciona Brico inclui até 2 (dois) pedidos/deslocações por anuidade e até quatro (4) horas de mão-de-obra por pedido/deslocação. Caso o serviço requeira um período de mão-de-obra superior a 4 (quatro) horas, será prévia e gratuitamente apresentado pelo Prestador um orçamento para a conclusão do serviço com base em valores tabelados. Caso o referido orçamento seja aceite pelo Cliente, o respetivo valor deverá ser pago diretamente pelo mesmo ao Prestador aquando da conclusão do serviço.

**2.2.3.** O Cliente poderá efetuar os pedidos de assistência ou prestação de serviços, por telefone,

de segunda a sexta-feira, entre as 9.00 horas e as 19.00 horas.

**2.2.4.** O serviço solicitado será prestado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, entre as 9.00 horas e as 19.00 horas, sem prejuízo do Cliente poder optar pelo agendamento do serviço em data posterior.

### 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 no número seguinte 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,

devido, 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 “Livre 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 comunicar-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.** 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. Responsabilidade**

O Cliente isenta expressamente a Endesa X de qualquer responsabilidade e renuncia a qualquer compensação por danos derivados de um desempenho deficiente dos serviços abrangidos por este contrato, incluindo, sem limitar, os serviços de assistência médica prestados no âmbito do Plano de Assistência Soluções Saúde, bem como de qualquer contingência relacionada com o presente contrato.

## **9. Tratamento de dados pessoais**

### **9.1. 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 queiram, 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 contato 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.

### **9.2. 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 9.6, 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 9.6. 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 9.6.

### **9.3. 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 conosco 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 inexata 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 9.6.

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 os Clientes.

#### **9.4. 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 9.6.

#### **9.5. 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 consentimento, 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 contacto 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.

#### **9.6. 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 do 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.

#### **9.7. 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.

#### **9.8. 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).

#### **10. Comunicações**

**10.1.** 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).

**10.2.** 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 Particulares, 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 09h00 e as 22h00.

**10.3.** 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.

#### **11. 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.

#### **12. 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.

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

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

**13.2.** 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 13.3.

**13.3.** 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. [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 formos 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.

#### **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.