

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA VENTAJA “Me encargo yo”

Los presentes Términos y Condiciones Generales se aplican a la denominada ventaja “*Me encargo yo*” ofrecida a través de “Ser de Endesa” y gestionada por la entidad **ALARES HUMAN SERVICES S.A. (en adelante ALARES)**, con CIF A-82277963 y con domicilio social en Madrid (28046), Paseo de la Castellana, 126, 2º Dcha y dirección de correo electrónico meencargoyo@serdeendesa.com.

1. Objeto:

La ventaja “*Me encargo yo*” consiste en ofrecer gratuitamente a los clientes de Endesa Energía S.A.U. que ya estuvieran registrados en el Programa de fidelización “Ser de Endesa” (www.serdeendesa.com), así como a todas las personas que residan habitualmente en los domicilios donde habiten dichos clientes (en adelante, Beneficiarios), la posibilidad de disfrutar de los siguientes servicios ofrecidos por ALARES (en adelante, los Servicios):

- “Mi Asistente personal 24 horas”: consiste en poner a disposición de los Beneficiarios un asistente personal on-line que realiza gestiones no presenciales en nombre de los mismos.
- “Asistencia y Apoyo en el Domicilio” ante convalecencia (bolsa de 4 horas gratuitas): Un servicio de cuatro horas gratis en caso de convalecencia del Beneficiario, a elegir entre: servicio de ayuda a domicilio, cuidado de mascotas, profesor particular a domicilio o bien dos servicios de TeleFarmacia de medicamentos a domicilio.

El beneficiario puede consultar el listado completo de los servicios ofrecidos por Alares en estos términos en el sitio web: www.alares.com/serdeendesa.

En este sentido, los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto regular las condiciones en las que se va a desarrollar la citada ventaja “*Me encargo yo*”.

2. Ámbito Personal:

Podrán acceder a esta promoción todos aquellos clientes de Endesa Energía S.A.U. que ya estuvieran registrados en el Programa de fidelización “Ser de Endesa” que se encuentren dados de alta en el mismo en el momento de la petición de los Servicios, así como todas las personas que residan habitualmente en los domicilios donde habiten dichos clientes y que así lo acrediten mediante certificado de empadronamiento. En adelante, se les denominará Beneficiarios.

3. Ámbito Territorial:

Los Servicios se prestarán a nivel nacional en el domicilio para el que lo soliciten los Beneficiarios, pudiendo encontrarse éste en cualquier lugar a lo largo de toda la geografía española.

4. Ámbito temporal:

Esta ventaja estará disponible para todos aquellos que adquieran la consideración de Beneficiario – conforme lo establecido en el punto 2 (ámbito Personal)-. No obstante, Endesa se reserva el derecho de anular esta ventaja, suspenderla o modificar sus condiciones en cualquier momento, comprometiéndose a comunicarlo adecuadamente a través de los canales habituales de comunicación con sus clientes, siendo un medio válido de comunicación la web www.serdeendesa.com. Dicha variación, aún la realizada sin previo aviso, no generará responsabilidad alguna para Endesa, pudiendo el Cliente solicitar la baja del Programa “Ser de Endesa” en todo momento.

5. Operativa:

El Beneficiario podrá disfrutar de esta ventaja en las condiciones anteriormente señaladas.

Asimismo, para acceder al servicio online de “Mi asistente personal 24 horas” y/o a la bolsa de 4 (cuatro) horas gratuitas de “Asistencia y Apoyo en el Domicilio”, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con ALARES para realizar su solicitud, bien a través del número de teléfono Tlf. 91 489 09 34, bien enviando un correo electrónico a la dirección de e-mail meencargoyo@serdeendesa.com, debiendo facilitar en todo caso su número de identificación fiscal (en adelante, su Clave de Acceso) a efectos de que ALARES pueda identificarle como efectivo Beneficiario del Servicio. El Beneficiario deberá realizar este mismo proceso cada vez que desee que le sea prestado alguno de los Servicios señalados.

No obstante lo anterior, para aquellos Servicios que requieran de una prestación física o personal por parte del personal de ALARES, o los que requieran realizar gestiones en nombre del Beneficiario, además de su Clave de Acceso, ALARES pedirá, directamente al Beneficiario, todos aquellos datos que le identifiquen como tal y que sean necesarios para la prestación del servicio solicitado. En cualquier momento ALARES podrá comprobar la veracidad de la información que aporta.

Así pues, será ALARES quien se encargue de recibir las solicitudes de adhesión a la ventaja “*Me encargo yo*” por parte de los Beneficiarios (a través del teléfono específico o de la cuenta de correo descrita -la cual se encontrará redirigida a la dirección meencargoyo@alares.es y desde la cual ALARES dará respuesta a las solicitudes que reciba-), gestionarlas, resolver las posibles incidencias y realizar la prestación del Servicio en cuestión.

6. Condiciones generales:

1. Pueden acceder a los Servicios aquellas personas definidas como Beneficiarios en el apartado 2 (Ámbito Personal) de los presentes Términos y Condiciones. En aquellos casos en que sea preciso acreditar la residencia habitual en el domicilio de un cliente de ENDESA registrado en “Ser de Endesa” para así tener tal consideración de Beneficiario, la aportación del certificado de empadronamiento habrá de realizarse una única vez, siéndole requerido en el momento en que solicite disfrutar de uno de los servicios por primera vez.

2. Los Servicios ofrecidos por ALARES en virtud de los presentes Términos y Condiciones de la ventaja “*Me encargo yo*”, serán prestados a los Beneficiarios bajo sus propios términos y condiciones, puestos a disposición del público en su página web www.alares.es.

3. Cada Beneficiario puede solicitar los servicios incluidos en el Servicio denominado “Mi asistente personal 24 horas” ofrecido por Alares de forma ilimitada mientras dure la prestación a contar desde la fecha de registro en el Programa de fidelización “Ser de Endesa” por quienes sean clientes de Endesa Energía S.A.U..

4. Cada Beneficiario puede solicitar los servicios incluidos en el Servicio denominado “Asistencia y Apoyo en Domicilio” de forma ilimitada, siendo las primeras 4 horas gratuitas y el resto según las tarifas oficiales establecidas por ALARES aplicándose un 10% de descuento sobre las mismas.

5. Los Servicios ofrecidos solamente se realizarán por Beneficiario, independientemente del número de productos que tenga contratados con ENDESA, de forma que, por ejemplo, un mismo Beneficiario únicamente tendrá derecho a una bolsa de 4 horas con independencia del número de productos contratados que mantenga en vigor con ENDESA.

6. En los datos facilitados por el Beneficiario en sus solicitudes de prestación de Servicios, debe encontrarse incluido obligatoriamente su número de identificación fiscal completo (NIF) para su correcta identificación. Aquellas solicitudes con datos incompletos o incorrectos serán automáticamente rechazadas. No obstante, el Beneficiario dispondrá de un plazo máximo de 15 días hábiles para subsanar una solicitud con datos incompletos o incorrectos a contar desde el día en el que reciba notificación al respecto por email y/o teléfono del Servicio de Atención al Usuario de “Me encargo yo”. En caso de no recibir subsanación en este plazo, la solicitud será automáticamente anulada.

7. Recomendamos consulte la totalidad de los términos y condiciones incluidos en este documento antes de solicitar la prestación de cualquiera de los Servicios.

7. Anulación de solicitudes de prestación de los Servicios:

Se anularán las solicitudes de prestación de cualquiera de los Servicios que:

- Provengan de Clientes de Endesa -o de las personas que residan habitualmente en los domicilios de éstos- que hayan causado baja en “*Ser de Endesa*” al momento de la solicitud.
- Sean recibidas fuera de los plazos establecidos en los presentes Términos y Condiciones.
- En general, no reúnan los requisitos y condiciones citados en los presentes Términos y Condiciones.

La anulación supone que el usuario pierda automáticamente el derecho a la prestación gratuita de los Servicios referidos.

8. Consultas y/o Reclamaciones:

Si el Beneficiario desea realizar alguna consulta y/o reclamación sobre los servicios prestados por ALARES a través de la ventaja “*Me encargo yo*”, ALARES pone a su disposición un Servicio de Atención al Cliente a través del número de teléfono 91 489 09 34 o bien escribiendo a la dirección de correo electrónico meencargoyo@serdeendesa.com

El horario del Servicio de Atención al Cliente será de lunes a viernes de 9h a 18h y en cualquier caso tratará de responder a toda reclamación realizada por escrito con la mayor brevedad posible en un plazo máximo de 20 días. En el caso de las reclamaciones efectuadas por teléfono, se tratará de resolverlas en el momento de la llamada y, si ello no fuera posible, en un plazo máximo de 20 días. En el caso de consultas el plazo máximo de respuesta será de 48 horas.

9. Responsabilidad:

En ningún caso ENDESA asumirá responsabilidad alguna por la calidad y/o la prestación de los servicios ofrecidos por ALARES en el marco de la presente promoción, no pudiéndosele reclamar cantidad alguna por este concepto. En concreto, ENDESA no será responsable de obligaciones o reclamaciones que traigan causa directa o indirecta de la actividad de ALARES así como de los servicios que presta y promociona.

A este respecto, ALARES es la única responsable ante los usuarios de los servicios prestados (beneficiarios), quedando totalmente indemne ENDESA como empresa que únicamente lo regala a sus clientes.

10. Protección de datos de carácter personal

La política de protección de datos a aplicar será la aplicable en todo momento a la ya aceptada con la pertenencia al Programa Ser de Endesa. No obstante, la participación efectiva en esta promoción y las ventajas que pueda ofrecer requerirá en todo caso la aceptación de las condiciones que XXXX pueda establecer en este sentido (<https://XXX>) sin que quepa exigir a Endesa responsabilidad alguna al respecto. Se recomienda consultar las condiciones de acceso de XXX previamente a su aceptación.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
RESPONSABLE	Endesa Energía, S.A.U.
FINALIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Dar cumplimiento a obligaciones legales del responsable.• Gestionar la ventaja “<i>Me encargo yo</i>”.
LEGITIMACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Para los tratamientos necesarios para dar cumplimiento a obligaciones legales de Endesa Energía: cumplimiento de obligaciones legales.• Para gestionar la ventaja “<i>Me encargo yo</i>”: consentimiento del interesado.
DESTINATARIOS	No se cederán los datos facilitados a terceros, salvo obligación legal.
DERECHOS	Acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos en los casos y con el alcance que establezca la normativa aplicable en cada momento. En caso de haber prestado el consentimiento para las finalidades anteriormente descritas, puede retirarlo en cualquier momento.
INFORMACIÓN ADICIONAL	Puede consultar más información sobre la política de protección de datos de Endesa Energía a continuación.

1. El responsable del tratamiento de sus datos personales

El responsable del tratamiento de sus datos personales es Endesa Energía, S.A.U. (“Endesa Energía”) con CIF A81948077. Los datos de contacto del responsable son los siguientes: Dirección postal: C/ Ribera del Loira, 60. 28042-Madrid. Teléfono: 800 760 909

2. Finalidad del tratamiento de datos personales

Sus datos serán tratados para gestionar la ventaja “*Me encargo yo*” de la que usted se va a beneficiar.

Adicionalmente, Endesa Energía podrá tratar sus datos personales para dar cumplimiento a cualquier obligación legal que le incumba, específicamente obligaciones relacionadas con la regulación del mercado energético o la normativa mercantil, entre otras.

Plazo de conservación de los datos personales

Los datos personales de los clientes serán conservados mientras sean necesarios para la gestión de la ventaja. En el momento en que no sean necesarios para dicha finalidad, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para el ejercicio o la defensa frente a acciones administrativas o judiciales y solo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo. Superado este periodo, los datos serán definitivamente cancelados.

3. Destinatarios de los datos personales

Sus datos no serán cedidos o facilitados a terceros, salvo obligación legal.

4. Legitimación para el tratamiento

La base legal para el desarrollo de los tratamientos necesarios para dar cumplimiento a obligaciones legales de Endesa Energía será el cumplimiento de obligaciones legales que resulten de aplicación.

El tratamiento que se realiza con la finalidad de gestionar la ventaja “*Me encargo yo*” de la que se va a beneficiar, tendrá como base legal el consentimiento que usted haya prestado. Encontrará la información necesaria para ejercer su derecho de oposición en el apartado 5 siguiente, “*Derechos de los usuarios en relación con el tratamiento de sus datos personales.*”.

Los usuarios se hacen responsables de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar a Endesa Energía cualquier modificación de los mismos.

5. Derechos de los usuarios en relación con el tratamiento de sus datos personales

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos en los casos y con el alcance que establezca la normativa aplicable en cada momento. También tiene derecho a retirar el consentimiento si lo hubiera prestado.

Para ejercer estos derechos podrá dirigirse a Endesa Energía por alguno de los siguientes canales:

- Correo postal, adjuntando fotocopia de su D.N.I., pasaporte o cualquier otro documento identificativo, y petición en que se concrete la solicitud al Apartado postal 1128, 41080 – Sevilla, A/A. Endesa Operaciones y Servicios Comerciales.
- Correo electrónico a la dirección solicitudeslopd@endesa.es con la siguiente información: nombre y apellidos del interesado, domicilio a efectos de notificaciones, fotocopia del Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo, y petición en que se concrete la solicitud.

Se le informa, asimismo, de su derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

6. Origen de los datos

Los datos personales objeto de tratamiento por Endesa Energía son los que han sido facilitados por usted para el beneficio de la ventaja “*Me encargo yo*”. En ocasiones, dichos datos pueden ser enriquecidos con fuentes de información específica sobre el mercado energético español.

7. Delegado de Protección de Datos

Si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad, puede contactar con el Delegado de Protección de Datos.

Endesa S.A., empresa matriz del Grupo Endesa del que forma parte Endesa Energía, ha nombrado un Delegado de Protección de Datos para esta sociedad, dependiente del Delegado de Protección de Datos para España, ante el cual podrá poner de manifiesto cualquier cuestión relativa al tratamiento de sus datos personales y cuyos datos de contacto son los siguientes: Dirección postal: C/ Ribera del Loira, 60. 28042-Madrid. Correo electrónico: dpoc@endesa.es.

11. Aceptación de los presentes términos y condiciones:

La participación en la ventaja "*Me encargo yo*" mediante la solicitud de los Servicios descritos a ALARES vía telefónica o vía email implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, que estarán a disposición de cualquier interesado en la página web www.serdeendesa.com

12. Legislación Aplicable y Jurisdicción:

La interpretación y cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones se regirá por la Ley española. Serán competentes para conocer los litigios que puedan plantearse como consecuencia de la presente ventaja, los Juzgados y Tribunales de Madrid.

Los presentes Términos y Condiciones tienen validez desde el 7 de noviembre de 2018