

CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE PUNTOS

1. OBJETO DEL PROGRAMA DE PUNTOS

El Programa Puntos (en adelante, el Programa de Puntos o el Programa) de EDP RESIDENCIAL BY TOTAL tiene como finalidad ofrecer ventajas y beneficios a los Clientes domésticos de EDP Energía, S.A.U. y de EDP Comercializadora, S.A.U. (en adelante, las Comercializadoras), mediante la obtención de puntos canjeables por regalos o servicios en las condiciones indicadas seguidamente.

2. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE PUNTOS

Pueden participar en el Programa de Puntos los Clientes domésticos que, teniendo domiciliados los pagos y estando al corriente de los mismos, figuren como titulares de, al menos, un contrato de suministro de energía o de servicios con las Comercializadoras u otras Sociedades que entren a formar parte del Programa de Puntos de EDP RESIDENCIAL BY TOTAL, siempre que dispongan de un CNAE 9820 o 9821 o los que en el futuro les sustituyan y que estén sujetos a las tarifas o precios y cumplan las demás condiciones que en cada momento determinen las Comercializadoras.

No podrán beneficiarse de este Programa aquellos Clientes que utilicen el suministro energético en comercios, industrias u otros establecimientos que no tengan la consideración de viviendas.

3. ALTA EN EL PROGRAMA DE PUNTOS

El alta en el Programa de Puntos de EDP RESIDENCIAL BY TOTAL tendrá lugar en la fecha de entrada en vigor de un contrato de suministro o en la fecha de la contratación de un servicio con las Comercializadoras.

Asimismo, el Cliente podrá, en cualquier momento, desvincular del Programa de Puntos uno o varios contratos mediante comunicación a las Comercializadoras por teléfono, correo electrónico, correo postal o visita presencial en las oficinas de atención al cliente.

4. CUENTA DE PUNTOS

A partir de la fecha efectiva del alta del Cliente en el Programa de Puntos, se le asignará una cuenta (en adelante, la Cuenta) en la que se anotarán los puntos que vaya obteniendo y se deducirán aquéllos que fuese canjeando o hubiesen caducado. La Cuenta se mantendrá abierta en tanto el Cliente no haya causado baja en el Programa de Puntos o este hubiese sido cancelado de conformidad con lo establecido en las presentes Condiciones Generales.

La titularidad de la Cuenta es personal y corresponde al titular del contrato de suministro. No cabe la titularidad compartida de una misma Cuenta.

El titular de la Cuenta es la única persona que puede canjear los puntos y a quien se remitirán todas las comunicaciones relacionadas con el Programa. Los puntos generados por un Cliente no podrán ser cedidos a la Cuenta de puntos de otro/s Cliente/s. Tampoco podrán sumarse los puntos obtenidos por distintos Clientes a fin de canjear la suma total por regalos.

La Cuenta será cancelada en la fecha en la que se produzca la baja del Cliente del Programa de Puntos, por cualquiera de las causas y con los efectos que se recogen en la Condición 14.

Los puntos generados en el Programa de Puntos no son canjeables por dinero ni por bienes o servicios diferentes a los incluidos en el Catálogo al que se hace referencia en la Condición 7.

5. OBTENCIÓN DE PUNTOS

Se podrán obtener puntos por los siguientes conceptos:

- a. Contratación de servicios prestados por las Comercializadoras, o incremento de los servicios contratados con las Comercializadoras, conforme a lo recogido en la Condición 2.
- b. Consumo de energía suministrada por las Comercializadoras, conforme a contratos que tengan asociado el Programa de Puntos. Para los clientes acogidos a la factura concertada o cuota fija, en el momento de efectuarse la liquidación se procederá a la regularización del saldo de puntos. Si este fuera negativo (a favor de las Comercializadoras) se compensará con las facturaciones futuras, en caso contrario (a favor del titular) se producirá el abono de los mismos.
- c. Antigüedad de los contratos asociados al Programa de Puntos.
- d. Participación del Cliente en iniciativas de las Comercializadoras, asociadas al Programa de Puntos.

La anterior relación tiene carácter orientativo y no limitativo y podrá ser concretada y modificada, comunicándose al Cliente en el Catálogo de Regalos o en los extractos con el saldo de puntos a que se hace referencia en la condición 8. Igualmente, los puntos que se pueden obtener por cada concepto serán los que en cada momento se establezca en el Catálogo o en los referidos extractos.

6. CATÁLOGO DE REGALOS

Los puntos obtenidos se podrán canjear por los artículos, servicios u ofertas disponibles en cada momento, que serán los establecidos en el último Catálogo editado antes de efectuarse el canje, salvo que aún fuera aplicable el Catálogo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo siguiente.

En el Catálogo se incluirá información sobre los regalos y las condiciones para su obtención. La edición de un nuevo Catálogo anula la validez del Catálogo anterior, excepto en aquellos casos en que así se disponga expresamente en la comunicación que acompañe

al nuevo Catálogo, en cuyo caso el Cliente podrá elegir, durante el plazo que se indique, regalos de ambos Catálogos.

Los regalos podrán consistir en artículos, kWh de electricidad o de gas natural gratuitos (en los suministros a mercado libre excepto contratos de tarifa de último recurso), servicios ofrecidos por EDP RESIDENCIAL BY TOTAL o productos de TeleCable. Si por alguna circunstancia excepcional algún producto o servicio incluido en el Catálogo no pudiera ser ofrecido, las Comercializadoras se reservan el derecho de ofrecer otro de similares características y valor al Cliente que hubiera solicitado dicho regalo, el cual podrá aceptar o no la sustitución, sin que se origine por ello ningún derecho de indemnización a favor del Cliente. Los regalos se entregarán al Cliente con las garantías que tuvieran concedidas en cada caso.

7. CANJE DE PUNTOS.

El Cliente podrá canjear sus puntos por el/los regalo/s o servicio/s que elija, a través de la línea del programa de puntos o de la web www.edp-residencialbytotal.es.

El canje de puntos se encuentra condicionado a que el Cliente se encuentre al corriente en el pago de todas las facturas relacionadas con los contratos formalizados con las Comercializadoras, a la permanencia en algún contrato ligado al Programa de Puntos y a la disponibilidad de los regalos.

La prestación de servicios o la entrega de regalos se realizarán en el plazo más breve posible y, conforme a la modalidad de entrega establecida en el correspondiente Catálogo.

En el caso de regalos con entrega en domicilio, y tras intentarse la entrega repetidas veces, el artículo será devuelto al proveedor. El Cliente dispondrá de un plazo de dos meses desde la fecha de solicitud del regalo para reclamar la entrega del mismo.

En caso de que el regalo recibido presentase algún defecto de fabricación o deterioro, el Cliente dispondrá de un plazo de siete días desde su recepción para devolverlo, en cuyo caso se le restituirán los puntos que hubiere canjeado al efecto.

8. INFORMACIÓN A LOS CLIENTES

Los Clientes titulares del Programa de Puntos podrán solicitar información acerca del mismo, aclarar cualquier duda o plantear cualquier queja o incidencia y consultar su saldo de puntos y canjearlos, mediante comunicación a las Comercializadoras a través de la línea del programa de puntos. Asimismo, los Clientes podrán consultar su saldo y el último movimiento de su Cuenta, así como canjear sus puntos a través de la web www.edp-residencialbytotal.es.

Los puntos obtenidos se comunicarán al Cliente a través de:

Las facturas de los suministros, en las que se indicarán los puntos obtenidos por el consumo de cada suministro concreto en el periodo facturado.

Además, se enviará un extracto de puntos semestral, para aquellos Clientes que no estén dados de alta en EDPONLINE RESIDENCIAL, en el que se harán constar los movimientos de la Cuenta de puntos y el total de puntos acumulados hasta la fecha.

El Cliente que no esté conforme con el saldo de puntos de su Cuenta, deberá comunicar su disconformidad en un plazo de quince (15) días desde que recibió el extracto a que se hace referencia en el párrafo anterior. Transcurrido dicho plazo sin producirse dicha comunicación, el saldo reflejado se considerará correcto, salvo en relación con el exceso de puntos que pudiera haber sido indebidamente acreditado por error informático, impago de la correspondiente factura o cualquier otro motivo justificado.

En el caso de clientes adheridos al Área de Cliente o EDPONLINE RESIDENCIAL, se sobreentiende que el Cliente visualiza sus puntos y sus movimientos en el apartado de Programa de Puntos y, por tanto, no se le realiza envío de extracto físico.

El Cliente tiene a su disposición el Catálogo de regalos que esté vigente en cada momento en formato pdf en la web www.edp-residencialbytotal.es, donde podrá consultar todos los regalos disponibles.

9. CADUCIDAD DE LOS PUNTOS

Los puntos tendrán una validez de tres (3) años desde su obtención. Transcurrido ese plazo sin que hayan sido canjeados, caducarán de forma automática.

Cuando un Cliente canjea sus puntos por regalos, se entiende que los puntos canjeados son los más antiguos.

10. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Las Comercializadoras se reservan el derecho de modificar, parcial o totalmente, las presentes Condiciones Generales, notificándose al Cliente con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha de su entrada en vigor, a fin de que el Cliente, si no está conforme, comunique su voluntad de causar baja en el Programa de Puntos. La falta de contestación del Cliente en este sentido se entenderá como aceptación de las nuevas Condiciones.

11. COMUNICACIONES

Las comunicaciones a que se refieren las presentes Condiciones Generales o que puedan derivarse de las mismas podrán hacerse por teléfono, mediante comunicación escrita a la dirección de los contratantes que figure en cualesquiera de los contratos asociados al Programa de Puntos o mediante los procedimientos telemáticos que a tal efecto se establezcan.

12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

12.1.- Recogida y tratamiento de datos de carácter personal.

La recogida y tratamiento de datos de carácter personal tienen como finalidad la de realizar cualquier actividad relacionada con los fines propios del Programa de Puntos.

Los datos personales serán tratados únicamente por EDP Energía, S.A.U. o EDP Comercializadora, S.A.U., como responsables del tratamiento de acuerdo con lo establecido por el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679) y su normativa de desarrollo.

12.2.- Derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación y portabilidad.

El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, en los términos establecidos legalmente, comunicándolo por escrito a EDP RESIDENCIAL BY TOTAL, a la siguiente dirección: EDP Energía/EDP Comercializadora, Plaza del Fresno, Nº 2, 33007 Oviedo, o enviando un correo electrónico con sus datos personales a cclopd@edp-residencialbytotal.es. En ambos casos se deberá adjuntar una fotocopia del DNI del titular.

Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos en el correo electrónico dpd.es@edp-residencialbytotal.es, en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos, o en su caso, interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid.

13. SUSPENSIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA

La participación en el Programa de Puntos se suspenderá, dejando el Cliente de percibir nuevos puntos en su cuenta de manera automática desde la fecha de dicha suspensión, cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a. Suspensión o finalización de todos los contratos y/o servicios asociados al Programa de Puntos.
- b. Desvinculación de todos los contratos y/o servicios asociados al Programa de Puntos.
- c. Cambio de titularidad de todos los contratos y/o servicios asociados al Programa de Puntos.

Si transcurridos seis meses desde la fecha de la suspensión, persistiera cualquiera de las causas de suspensión descritas precedentemente, el Cliente causará baja en el Programa de Puntos de forma automática y se cancelarán los puntos pendientes de canjear.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, en caso de concurrencia de la causa establecida en el apartado a) anterior, y si la suspensión o finalización del último contrato asociado al Programa de Puntos vigente viniera ocasionada por la falta de pago de una o más facturas, el Cliente causará baja en el Programa de Puntos de forma automática y se cancelarán los puntos pendientes de canjear, con efectos desde la misma fecha en que se produjera la suspensión o finalización de dicho contrato.

Durante el periodo de suspensión el Cliente no podrá canjear los puntos que tuviese acumulados, aunque el saldo permanece íntegro durante el período de seis meses mencionado y se recupera en el caso de que desaparezcan las causas de suspensión descritas.

14. BAJA EN EL PROGRAMA DE PUNTOS

El Cliente causará baja automática en el Programa de Puntos, dejando el Cliente de percibir nuevos puntos en su cuenta de manera automática desde la fecha de dicha baja, cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a. La decisión de cualquiera de las partes mediante denuncia comunicada por escrito a la otra con una antelación mínima de 15 días.
- b. La terminación o cancelación del Programa de Puntos por cualquier causa.
- c. La suspensión de la participación en el Programa de Puntos, de conformidad con lo dispuesto en la Condición 13.

Si la baja del Programa se produce por las causas indicadas en los apartados a y b, el Cliente dispondrá de un plazo de treinta días para canjear los puntos acumulados.

15. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para la resolución de cualquier cuestión litigiosa, ya sea administrativa o judicial, derivada de la interpretación y aplicación del Programa de Puntos, las partes se someten a los criterios de competencia recogidos en las normas procesales que sean de aplicación.