



## **PUNTU-PROGRAMAREN BALDINTZA OROKORRAK**

### **1. PUNTU-PROGRAMAREN XEDEA**

EDP Taldearen puntu-programaren xedea (aurrerantzean, puntu-programa edo programa) Hidrocantábrico Energía, SAUrekin eta Naturgás Energía Distribución, SAUrekin etxebizitzarako energia kontratatuta duten bezeroei abantailak eta onurak eskaintzea da. Bezeroek puntuak lor ditzakete, gero oparien edo zerbitzuen truke alda ditzaketanak, jarraian adierazitako baldintzetan.

### **2. PUNTU-PROGRAMAN PARTE HARTZEKO BALDINTZAK**

Puntu-programan parte har dezakete ordainketak helbideratuta dituzten eta ordainketa horiek egunean egiten dituzten bezeroek (energia haien etxebizitzarako kontratatu denean), Hidrocantábrico Energía, SAUrekin, Naturgas Energía Comercializadora, SAUrekin edo puntu-programaren parte izatera pasatzen diren beste Sozietate batzuekin (EDP taldeak hala jakinarazten duenean) dituzten kontratuetako baten tituludunak badira, gutxienez, eta betiere CNAE 95100 edo 95200 edo etorkizunean horiek ordezkaturako dituen baten bat baldin badute, tarifak edo prezioak errespetatzen badituzte eta EDP Taldeak momentu bakoitzean ezarritako baldintzak betetzen badituzte.

Ezingo dute puntu-programa honetan parte hartu energia-hornidura dendetan, industrian edo etxebizitzat hartu ezin diren beste establezimendu batzuetan erabiltzen duten bezeroek.

### **3. PUNTU-PROGRAMAN ALTAN EMATEA**

Puntu-programara lotuta dagoen EDP Taldearen enpresaren batekin kontratu bat sinatzen den egunean edo zerbitzu bat kontratatzen den egunean emango da altan puntu-programan.

Era berean, bezeroak puntu-programatik kendu ahalko du kontratu bat edo gehiago, EDP Taldeari horren berri ematen baldin badio telefonoz, posta elektronikoz, posta arrunt bidez edo bezeroari arreta emateko bulegoetako batera joanda.

### **4. PUNTUEN KONTUA**

Bezeroa puntu-programan altan ematen den datatik, kontu bat esleituko zaio (aurrerantzean kontua) eta kontu horretan lortzen dituen puntuak agertuko dira eta trukatu dituenak edo iraungi zaizkionak kenduko dira. Kontua irekita egongo da bezeroa puntu-programan bajan ematen ez bada edo puntu-programa ezeztatu ez badu, baldintza orokor hauetan ezarritakoa errespetatuz.

Kontuaren titulartasuna pertsonala da eta hornidurarako kontratuaren titularrarena da, berdin dio kontratu horri lotutako faktura nork ordaintzen duen. Kontu bakar batek ezin du titular bat baino gehiago izan.

Kontuaren titularra da puntuak truka ditzakeen pertsona bakarra eta berari bidaliko zaizkio programarekin erlazionatutako jakinarazpen guztiak. Bezero batek ezingo ditu berak sortutako puntuak beste bezero batzuen puntu-kontura pasatu. Era berean, ezingo dira bezero desberdinek lortutako puntuak gehitu, puntuen gutzizkoa oparien truke aldatzeko asmoz.

Arrazoa edozein delarik ere eta 14. baldintzan bildutako ondorioekin, bezeroa puntu-programan bajaran ematen bada, bajaran emandako egunean ezeztatuko da kontua.

Puntu-programarekin sortutako puntuak ezingo dira diruaren truke edo 7. baldintzan aipatutako katalogoan ageri direnak ez diren ondasun edo zerbitzuen truke aldatu.

## **5. PUNTUAK LORTZEA**

Puntuak lortu ahalko dira honako kontzeptu hauengatik:

- a. EDP Taldea osatzen duten enpresek eskaintako zerbitzuak kontratatzea edo EDP Taldea osatzen duten enpresekin kontratatutako zerbitzuak gehitzea, zerbitzu horiek puntu-programari lotuta badaude.
- b. EDP Taldeak hornitutako energia kontsumitzea, puntu-programari lotutako kontratuen bidez. Faktura itundua edo kuota finkoa duten bezeroen kasuan, likidazioa egiten den momentuan, puntuen balantza erregularizatuko da. Emaizta negatiboa bada (EDP Taldearen mesedetan), etorkizuneko fakturazioan konpentsatuko da; emaitza positiboa bada (titularraren mesedetan), aldiz, ordaindu egingo zaizkio.
- c. Puntu-programari lotutako kontratuen antzinasuna.
- d. Bezeroak EDP Taldearen ekimenetan parte hartzea, ekimen horiek puntu-programari lotuta daudenean.

Aurreko zerrenda orientatzeko baino ez da eta ez da kasuak mugatzeko. EDP Taldeak zerrenda zehaztu eta aldatu ahalko du eta hala eginez gero, bezeroari jakinarazi beharko dio oparien katalogoan edo puntuen balantza erakusten duten laburpenetan (8. baldintzan aipatzen dira laburpen horiek). Era berean, kontzeptu bakoitzarengatik lor daitekeen puntu kopurua katalogoan edo aipatutako laburpenetan ezarritakoa izango da.

## **6. OPARIEN KATALOGOA**

Momentu bakoitzean eskuragarri dauden artikulu, zerbitzu edo eskaintzen truke aldatu ahalko dira puntuak. Trukea egin aurretik argitaratu den azken katalogoan ezarritakoak izango dira artikulu, zerbitzu eta eskaintza horiek, jada aurreko katalogoan zehaztutakoa aplikatzea posible ez bada behintzat, hurrengo paragrafoan adierazitakoa errespetatuz.

Bezeroari bidaliko zaio katalogoa eta bertan opariei buruzko informazioa eta horiek lortzeko bete beharreko baldintzak bilduko dira. Katalogo berri bat argitaratzen bada, horren aurreko katalogoak indarrrik gabe geldituko dira, katalogo berriarekin batera kontrakoa dioen jakinarazpen bat ez badator behintzat. Hori gertatuz gero, bezeroak bi katalogoetako opariak aukeratu ahalko ditu adierazten zaion epean.

Artikuluak edo elektrizitatearen edo gas naturalaren doako kWh-ak (merkatu askean egindako horniduretan, azken errekurtsoko tarifa duten kontratuetan izan ezik),

proiektu eta ekintza sozialetara bideratutako ekarpenak, EDP Taldeak eskainitako zerbitzuak edo TeleCableren produktuak izango dira opariak.

Ezohiko baldintzaren baten ondorioz EDP Taldeak katalogoan ageri den produktu edo zerbitzuren bat eskaini ezin badu, opari hori eskatu duen bezeroari antzeko ezaugarriak eta balioa dituen beste bat eskaintzeko eskubidea izango du. Bezeroak beste aukera hori onartu edo ukatu ahalko du baina ez du horren harira kalte-ordaina jasotzeko eskubiderik izango. Kasu bakoitzean egoki diren bermeekin emango zaizkio opariak bezeroari.

## **7. PUNTUAK TRUKATZEA**

Bezeroak aukeratzen dituen opari edo zerbitzuen truke aldatu ahalko ditu bere puntuak eta horretarako EDP Taldearekin harremanetan jarri beharko da, puntu-programaren linearen bitartez edo [www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es) webgunearen bitartez.

Opariak trukatu ahal izateko, bezeroak egunean izan beharko du EDP Taldea osatzen duten enprekin sinatutako kontratuei dagozkien faktura guztien ordainketa eta opariak eskuragarri egon beharko dira.

Ahalik eta epe laburrenean eskainiko dira zerbitzuak edo emango dira opariak, kasu bakoitzean kontuan hartu beharreko katalogoan produktuak entregatzeko ezarri den modalitatea errespetatuz.

Posta pakete zerbitzuaren bitartez entregatutako artikuluen kasuan, bezeroak Correosen abisuan ageri den epea izango du artikulua Correosen bulegoetan batzeko. Behin epe hori igarota bezeroak oraindik artikulua batu ez badu, hornitzaileari bueltatuko zaio eta bezeroak oparia eta opariari dagozkion puntuak jasotzeko eskubidea galduko du.

Bezeroak Correosen jakinarazpena jasotzen ez badu, bi hilabeteko epea izango du entrega erreklamatzeko, oparia eskatu duen egunetik kontaktzen hasita.

Jasotako opariak fabrikazio-akatsen bat badu edo hondatuta badago, bezeroak zazpi eguneko epea izango du artikulua bueltatzeko, jasotzen duen egunetik kontaktzen hasita. Bueltatzen duenean, opariaren truke emandako puntuak itzuliko zaizkio.

## **8. BEZEROENTZAKO INFORMAZIOA**

Puntu-programaren titularrak diren bezeroek puntu-programari buruzko informazioa eskatu ahalko dute, zalantzak argitu ahalko dituzte edo kexa edo gorabeheraren baten berri eman ahalko dute eta zenbat puntu dituzten galdetu eta trukatu egin ahalko dituzte, EDP Taldeari puntu-programaren linearen bitartez jakinarazita.

Horrez gain, bezeroek kontuko balantza eta azken mugimenduak ikusi ahalko dituzte eta puntuak trukatu ahalko dituzte [www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es) webgunearen bitartez.

Bezeroari lortutako puntuen berri emango zaio honako bide hauek erabiliz:

Horniduren fakturretan, fakturatu den aldian hornidura mota bakoitzaren kontsumoagatik lortutako puntu kopurua agertuko da.

EDP Taldeak puntuen kontuan izandako mugimenduak eta momentu horretara arte lortutako puntu kopurua islatu beharko ditu puntuen laburpenetan.

Bezeroa bere kontuko puntuen balantzarekin ados ez badago, horren berri eman beharko du hamabost (15) eguneko epean, aurreko paragrafoan aipatutako laburpena jaso zuen egunetik kontatzen hasita. Behin epe hori igarota bezeroak bere desadostasuna adierazi ez badu, balantza zuzena dela ulertuko da, akats informatiko baten ondorioz eta hutsegitez bezeroak puntu gehiago dituela egiaztatzen denean, faktura ordaindu gabe dagoenean edo arrazoitutako beste edozein gauza gertatzen denean izan ezik.

Gainera, momentu bakoitzean indarrean dagoen oparien katalogoa bidaliko zaio bezeroari, katalogo hori aldatu egin badaiteke ere. Hala, katalogoa bidali den egunean [www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es) webgunean agertzen direnak izango dira opari zuzenak.

## **9. PUNTUEN IRAUNGIPENA**

Puntuak hiru (3) urterako izango dira, lortzen diren momentutik zenbatzen hasita. Epe hori igarotakoan puntuak trukatu ez badira, automatikoki iraungiko dira.

Bezero batek puntuak oparien truke aldatzen dituenean, trukatu dituen puntuak zaharrenak direla ulertuko da.

## **10. BALDINTZA OROKORRAK ALDATZEA**

EDP Taldeak baldintza orokor hauek neurri batean edo beren osotasunean aldatzeko eskubidea du. Hala egiten badu, bezeroari jakinarazi beharko dio, aldaketak indarrean sartu baino hamabost (15) egun lehenago, gutxienez. Horrela, bezeroa ados ez badago, puntu-programan bajan eman nahi duela jakinarazi ahalko dio EDP Taldeari. Bezeroak erantzunik ematen ez badu, baldintza berriak onartzen dituela ulertuko da.

## **11. JAKINARAZPENAK**

Baldintza orokorretan aipatu diren edo baldintza horietatik erator daitezkeen jakinarazpenak telefonoz egin ahalko dira, eta baita idatziz ere, kontratatzaileen helbidera (puntu-programari lotutako kontratuetan ageri dena), edo bestela, horretarako ezarritako prozedura telematikoen bitartez ere egin ahalko dira jakinarazpenak.

## **12. DATU PERTSONALEN BABESA**

### **12.1.- Datu pertsonalen bilketa eta tratamendua**

Puntu-programaren xedeekin erlazionatutako ekintza oro gauzatzea da eskaera-inprimakiaren bitartez datu pertsonalak bildu eta tratatzearen helburua.

15/1999 Lege Organikoan (abenduarien 13koa, Datu Pertsonalen Babesari buruzkoa) eta hura garatzen duen araudian xedatutakoa betez, bezeroak badaki emandako datuak eta ostean produktu eta zerbitzuen kontratuak kudeatzetik lortutakoak datu pertsonalen fitxategi batean sartuko direla. HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, SAU eta/edo NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, SAU lirateke fitxategien arduradunak, bezeroak puntuak lortzeko aukera ematen dion kontratua zein sozietaterekin sinatu duen kontuan hartuta.

### **12.2.- Datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezeztatzeko edo datuen aurka jotzeko eskubidea**

Bezeroak datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezeztatzeko edo datuen aurka jotzeko eskubideak lege ezarritako baldintzetan erabili ahal ditu; horretarako, idazki bat bidali behar du helbide honetara: EDP, Departamento Seguridad de la Información, Plaza de la Gesta, Nº 2, 33007 Oviedo edo NATURGÁS ENERGÍA, Concha Jeneralaren kalea 20, 48010 Bilbo. Gainera, eskubide horiek [www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es) web orriaren bitartez ere erabil ditzake "Bezeroaren gunean".

### **12.3.- Merkataritza- eta informazio-kanpainak**

Emandako datuak EDP Taldea osatzen duten edo Taldean partaidetza duten sozietateei jakinarazteko eta/edo haiek tratatzeko baimena ematen du bezeroak. Era berean, baimena ematen du datuok EDP Fundazioari jakinarazteko eta hark tratatzeko, Fundazioak energia elektrikoaren eta/edo gasaren hornidurarekin edo kontsumoarekin, ikuskapenerako eta/edo laguntza teknikoa emateko zerbitzu osagarriekin eta/edo lehiaketa promozionalekin eta/edo kalitate-inkestekin eta puntu arduratsuekin erlazionatutako produktu eta zerbitzuei buruzko merkataritza- eta informazio-kanpainak egin ditzan.

Kanpaina horiek baliabide elektronikoaren bidez egin ahalko dira. Aipatutako ondorioetarako, datuak Sozietate hauei jakinarazi ahalko zaizkie:

HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA SAU, eta/edo NATURGÁS ENERGÍA COMERCIALIZADORA SAU eta EDP Fundazioa.

Bezeroak baimena eman nahi ez badu, horren berri eman ahalko du arestian adierazitako helbideetako batera idatziz edo [www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es) webgunearen bitartez, "bezeroaren gunea" atarian.

## **13. PROGRAMAN PARTE HARTZEKO AUKERARIK GABE UZTEA**

Jarraian azaldutako kausaren bat suertatuz gero, puntu-programan parte hartzeko aukerarik gabe utziko da bezeroa eta hori gertatzen den egunetik aurrera, bere kontuan puntuak pilatzeari utziko dio automatikoki:

- a. Puntu-programari lotutako kontratu eta/edo zerbitzu guztiak eteten edo azkentzen badira.
- b. Puntu-programari lotutako kontratu eta/edo zerbitzu guztiak programa horretatik ateratzen badira.
- c. Puntu-programari lotutako kontratu eta/edo zerbitzu guztien titulartasuna aldatzen bada.

Parte-hartzea eteten den egunetik sei hilabete igarotakoan goian deskribatu ditugun kausetako batek bere horretan jarraitzen badu, bezeroari automatikoki emango zaio bajaran puntu-programan eta trukatu gabe dituen puntu guztiak ezeztatuko zaizkio.

Aurreko paragrafoan esandakoa gorabehera, a) letran deskribatutako kausak bere horretan jarraitzen badu eta puntu-programari lotutako azken kontratua eten edo azkentzea faktura bat edo gehiago ordaindu ez izanaren ondorio bada, bezeroari automatikoki emango zaio bajaran puntu-programan eta trukatu gabe dituen puntuak ezeztatuko zaizkio, kontratu hori eten edo azkendu den egunetik bertatik hasita.

Puntu-programan parte hartzeko aukerarik gabe dagoen bitartean, bezeroak pilatu dituen puntuak trukatu ahalko ditu,

7. baldintzan azaldutako kasuan izan ezik (bezeroak ordaintzeko betebeharra errespetatu ez duenean).

#### **14. PUNTU-PROGRAMAN BAJAN EMATEA**

Jarraian azaldutako kausaren bat suertatuz gero, bezeroari bajaran emango zaio puntu-programan automatikoki eta hori gertatzen den egunetik aurrera, bere kontuan puntuak pilatzeari utziko dio automatikoki:

- a. Alderdietako batek bajaran ematea erabakitzen duenean. Erabakia hartu duen alderdiak salaketaren berri eman beharko dio beste alderdiari, idatziz eta 15 egun lehenago, gutxienez.
- b. Puntu-programa azkentzen edo ezeztatzen denean, arrazoia edozein delarik ere.
- c. Puntu-programan parte hartzeko aukerarik gabe uzten denean, 13. baldintzan azaldutakoa betez.

Programan bajaran eman izana a eta b letretan adierazitako kausen ondorio bada, bezeroak hogeita hamar eguneko epea izango du pilatu dituen puntuak trukatzeko.

#### **15. GATAZKAK KONPONTZEA**

Puntu-programa interpretatu eta aplikatu ondoren gatazkaren bat sortzen bada, administratiboa zein judiziala, hori konpontzeko, alderdiak kasu bakoitzean aplikatu daitezkeen arau prozesaletan bildutako eskumen-irizpideen menpe egongo dira.