

## Lo más importante de tus condiciones con Imagina Energía

Hemos intentado redactar las condiciones más sencillas del mercado, aún así entendemos que puede ser complejo entenderlas y te hemos preparado un breve resumen con lo más importante:

- 1.- Con la aceptación de nuestras condiciones autorizas a Imagina Energía a suministrarte la electricidad de casa o de tu negocio. **Coordinaremos la relación con tu distribuidora** a través del contrato de Acceso a Terceros a la Red "ATR"
- 2.- **No tienes permanencia**, si te vas antes de cumplir el año del contrato. Avísanos con 1 mes de antelación para asegurarnos que cortamos el suministro en la fecha que lo necesitas.
- 3.- **No tendrás ninguna penalización si nos dejas**. Queremos que estés con nosotros sólo si somos tu mejor opción.
- 4.- Compromiso Imagina Energía: **Tu producto tiene un compromiso de precio estable**. Nos comprometemos a mantener el mismo precio al menos 3 años con la posibilidad de prorrogarlo o incluso bajarlo si el precio de la energía baja. Solo quedarán exentos de este compromiso, aquellos costes regulados de la energía (peajes, cargos...), que están fuera de nuestro alcance.
- 5.- En tu área privada siempre tendrás información actualizada de tu potencia y tu tarifa que pueden sufrir modificaciones durante la duración del contrato.
- 6.- **Somos 100% sostenibles y 100% digitales. Tu factura será electrónica** y la recibirás en tu email cómodamente.
- 7.- **Tu factura mensual será domiciliada en tu cuenta bancaria**. Si el pago no se realizara en tiempo o la transferencia bancaria fuera rechazada generará una deuda a favor de Imagina Energía. Es importante que estés al día del pago de tus facturas de la luz.
- 8.- Durante el contrato puede haber **cambios regulatorios** impulsados por el Gobierno y que impacten en tus condiciones. Siempre te las comunicaremos previamente vía área privada, email o SMS.
- 9.- Si no estuvieras de acuerdo con este contrato, **podrás desistir del mismo en los primeros 14 días**. Para hacerlo, puedes dirigirte a nosotros y te indicaremos el proceso. Escríbenos a [hola@imaginaenergia.com](mailto:hola@imaginaenergia.com) o por teléfono en el 900 202 900.
- 10.- **Protección de datos**: Usaremos tu información personal para la gestión de tu oferta y del suministro. Te podremos informar de productos de energía similares al que tienes y te enviaremos encuestas de satisfacción para asegurarnos que siempre estamos a la altura de tus expectativas. Si no quisieras recibir las siempre podrás darte de baja.



### Nuestra forma de hacer las cosas

- **Atención personalizada**: Te recordamos que con Imagina Energía tendrás un asistente personal, con nombre y apellido, para gestionar todo lo que necesites, te comunicaremos el contacto de tu agente personal durante el proceso de alta.
- **100% digitales**: Cualquier gestión la podrás hacer online en tu área privada: <http://tuareaprivada.imaginaenergia.com> y tus facturas las recibirás en tu email.
- Siempre disponibles, a través de tu agente personal, en nuestro **teléfono gratuito** 900 202 900 o vía email, tú eliges.
- **100% solares, 100% locales**: Tu energía será siempre certificada de origen renovable solar ya que desarrollamos plantas solares en España, contribuyendo en la economía local y acercando el sol a tu hogar o empresa.

## TUS CONDICIONES DE SUMINISTRO DE ENERGÍA CON IMAGINA ENERGÍA.

### CONDICIONES PARTICULARES:

**IMAGINA ENERGÍA** es la marca bajo la que opera HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L.U., la comercializadora detrás de tu suministro de electricidad. Somos una comercializadora española, con domicilio social en Madrid (28020), Plaza Pablo Ruiz Picasso 1, Edificio Torre Picasso, Planta 14, NIF B-88480330. La comercializadora se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 39795, Folio 180, Página M-707108.



### ENERGÍA 100% RENOVABLE SOLAR GARANTIZADA

Desde IMAGINA ENERGÍA apostamos por llevar la energía solar mucho más lejos con soluciones de suministro y autoconsumo de origen solar certificado para nuestros clientes. Con este compromiso, aseguramos Garantías de Origen Solar certificadas por la CNMC en todo el suministro de energía incluido en este Contrato.



### TUS PRODUCTOS DE ENERGÍA

A continuación, **te explicamos todos los productos que ofrece IMAGINA ENERGÍA. En tu caso, sólo aplicará aquel o aquellos productos que hayas contratado y que se detallan en el SMS que te hemos enviado. El resto de las descripciones de producto no serán por tanto de tu aplicación.**

**Producto 1: Plan Sin Horas:** El Plan Sin Horas ofrece un precio único de la energía las 24 horas del día los 7 días de la semana. Con este plan podrás despreocuparte del precio de tu energía, sin distinguir entre horarios o periodos, con un precio único para tu energía las 24 horas del día (incluidos fines de semana), sin permanencia y con el compromiso de precio estable de Imagina Energía. Las características del plan son:

- Precio único: Un único precio de la energía las 24 horas del día los 7 días de la semana.

**Producto 2: Plan Noche y Finde:** El Plan Noche y Finde ofrece tres precios distintos de la energía según tres periodos o horarios en las que se dividen las 24 horas del día. Con este plan, podrás gestionar tu consumo y ahorrar aprovechando al máximo las horas de menor coste concentradas durante la noche y los fines de semana, sin permanencia y con el compromiso de precio estable de Imagina Energía. Las características del plan son:

- Tres precios en tu energía: El plan te ofrece 3 precios distintos en base a las 24 horas del día:
  - o Período Punta: El periodo de mayor coste que integra las horas centrales del día.
  - o Período Llano: Este periodo integra las horas de coste medio.
  - o Período Valle: El periodo más económico y donde podrás ahorrar.

**Producto 3: Plan Flexible 6,** solo disponible para tarifas 3.0TD, tienes diferentes precios de la energía y de tu potencia según un calendario que variará a lo largo de las horas del día y de los meses del año. Tendrás 6 periodos al día, tanto de energía como de potencia contratada. El P1 será el más caro, mientras que el P6 se corresponderá con el más barato. Durante el año tendrás 4 temporadas eléctricas que irán asociadas a distintos meses de categoría: Baja a Alta. Cada temporada tendrá un horario diferente de precio de energía. Consulta en <https://imaginaenergia.com/> los horarios de tu temporada si tu punto de suministro se encuentra fuera de la península, ya que sufren variaciones.



## CONDICIONES ESPECIALES DE TU PRODUCTO

- **Sin permanencia:** el producto no incluye permanencia de ningún tipo con Imagina Energía, en cualquier momento el cliente podrá abandonar la compañía sin ninguna penalización asociada.
- **Compromiso precio estable:** Imagina Energía se compromete a mantener el precio de la energía de tu plan durante un mínimo de 3 años desde la fecha de activación del contrato de suministro. Este compromiso de precio se establecerá exclusivamente sobre los componentes liberalizados del precio de la energía, quedando exentos los componentes regulados de la energía que podrán variar en caso de cambio en la normativa.



## TU TARIFA DE ACCESO Y POTENCIA CONTRATADA

En caso de que existiera una discrepancia con los valores de Tarifa y Potencias contratadas vigentes en la Distribuidora correspondiente, inicialmente prevalecerán los valores de la Distribuidora. Posteriormente, se ajustarán a los valores reflejados en este Contrato, en su caso.



## FACTURACIÓN Y PRECIO DE LA ENERGÍA

Todos los meses te emitiremos la factura correspondiente a la energía consumida en el mes inmediatamente anterior.

**Encontrarás el detalle de los elementos que forman el precio total que pagas por la electricidad que te suministramos en la Cláusula 8 de las Condiciones Generales.**

Uno de estos elementos es el precio de la electricidad, que está compuesto por los siguientes términos:

**Término de Potencia y Término de Energía** (impuestos no incluidos en el precio).

Información sobre tu precio de energía y de potencia (incluidos en el capítulo de Facturación y precio de energía de este documento): Los precios en potencia y energía comunicados al cliente incluyen los descuentos en cargos regulados por el Real Decreto Ley 17/2021. La aplicación y actualización de esta reducción de costes tendrá la duración determinada por el Gobierno al tratarse de conceptos regulados. La actualización de estos descuentos en cargos regulados queda excluida de nuestro compromiso de precio estable, que aplica únicamente en la parte liberalizada del precio de la energía.

El término de energía se trata de un precio fijo que aplica sobre tu consumo horario, para lo cual tendremos en cuenta la previsión de tu consumo anual o Consumo Anual Estimado (CAE). Este precio incluye el coste del término de energía previsto en Contrato ATR legalmente vigente en cada momento.



## INFOMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

**Responsable:** Imagina Energía, marca comercial de Hanwha Energy Retail Spain S.L.U. (Delegado de Protección de Datos: [tusdatos@imaginaenergia.com](mailto:tusdatos@imaginaenergia.com)).

**Finalidades principales y legitimación:** Gestión de la solicitud de la oferta y la prestación del servicio de suministro. Remisión de comunicaciones comerciales de productos y servicios ofertados por Imagina Energía, encuestas y prevención del fraude, bajo nuestro interés legítimo. Remisión de comunicaciones comerciales tanto por medios ordinarios como electrónicos de productos y/o servicios diferentes a los contratados y/o de terceros pertenecientes a los sectores de seguros, eficiencia energética, telecomunicaciones, entretenimiento, financiero y automóvil, y reoferta de productos y/o servicios de Imagina Energía una vez terminada la relación contractual, siempre y cuando se haya obtenido el consentimiento para cada una de estas finalidades. Resto de finalidades y más información sobre el tratamiento de tus datos personales en la cláusula de Protección de Datos de Carácter Personal.

**Destinatarios:** Organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado. La empresa distribuidora con el fin de poder contratar el suministro en nombre del Cliente.

**Derechos:** El Cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento, así como ejercitar los derechos de oposición, acceso, portabilidad, rectificación, limitación y supresión de datos, remitiendo una comunicación por correo a [tusdatos@imaginaenergia.com](mailto:tusdatos@imaginaenergia.com).

**Más información** en la cláusula de Protección de Datos de Carácter Personal de este Contrato o en <https://imaginaenergia.com/politica-privacidad/>

## COMUNICACIONES

- Selecciona si quieres que te contactemos para ofrecerte los productos y tarifas más novedosos ya sean de Imagina Energía o de empresas colaboradoras con condiciones especiales.
- Selecciona si quieres que nos comuniquemos contigo en caso de finalizar tu contrato con promociones y precios especiales.

## Condiciones generales de tu contrato con Imagina Energía

### 1. Para qué es este Contrato:

Este Contrato es para que, desde IMAGINA ENERGÍA (marca comercial de HANWHA ENERGY RETAIL SPAIN, S.L.U., en lo sucesivo, "**IMAGINA ENERGÍA**"), te suministremos electricidad en el punto de suministro (también denominado "CUPS") que nos has indicado en las Condiciones Particulares durante el proceso de registro.

Aceptas este Contrato conjunto para que te suministremos electricidad, y puedas acceder a la red de distribución a través de IMAGINA ENERGÍA. Según viene indicado en la Cláusula 8, nosotros te ofrecemos un precio global que incluye ambos conceptos, esto es, la compra de electricidad y la conexión de tu punto de suministro a la red de la "Distribuidora" (que es la compañía que opera la red de distribución).

Este Contrato de suministro es personal y de cumplimiento continuado. Por ello, estás obligado a utilizar la electricidad suministrada en el lugar y en las condiciones que has contratado; y no puedes vender y/o ceder a terceros la electricidad suministrada por nosotros.

### 2. Cuánto dura este Contrato:

Nuestro Contrato comienza desde la fecha de activación del suministro de energía por parte de la distribuidora de referencia y tiene una duración inicial de 12 meses a partir del momento en que empezamos a suministrarte electricidad. Esto no afecta en ningún caso a tu derecho al desistimiento (Cláusula 19).

Cuando vaya a finalizar el plazo de duración inicial de 12 meses del Contrato, éste se ampliará de forma automática por periodos de un (1) año siempre que ninguna de las partes notifique a la otra el deseo de cancelarlo.

Te comprometemos a que los datos y documentación que nos has aportado son correctos y ciertos. Nosotros verificaremos la información y que el equipo de medida cumpla los requisitos que establece la norma vigente. Si no fuera así, podríamos retirar nuestra oferta, en cuyo caso mantendrías el contrato con tu anterior comercializadora. Si después de firmado el contrato nos damos cuenta de que los datos y documentación que nos has aportado para la contratación no son ciertos, podremos dar por terminado el Contrato.

### 3. Autorización para contratar online:

Ambas partes acordamos que el Contrato se firme a través de nuestro proceso de firma digital o a través de un contrato locutado, momento en que se entenderá formalizado el mismo.

Te enviaremos una copia del Contrato a la dirección de correo electrónico que el firmante nos ha facilitado.

### 4. Nos autorizas y concedes los poderes suficientes para:

Firmar un acuerdo en tu nombre con la Distribuidora para poder acceder a la red de distribución y suministrarte la electricidad ("Contrato ATR"). Llevar a cabo todas las acciones que sean necesarias con tu actual compañía comercializadora de electricidad para poder comenzar a suministrarte electricidad, en su caso.

Actuar ante cualquier administración competente, para realizar el cambio de comercializador y poder empezar a suministrarte electricidad.

Tomar las medidas que sean necesarias para asegurarnos de que el suministro de electricidad que realizamos es correcto. Incluir en tu factura los importes correspondientes a otros servicios que tengas contratados con nosotros, directamente o por cuenta de terceros, así como a domiciliar su pago en la cuenta que nos has facilitado en las Condiciones Particulares.

Al firmar el Contrato, confirmas que: eres propietario o resides en la propiedad en la que vamos a realizar el suministro; o que tienes derecho a la titularidad de este o la autorización necesaria para firmar el contrato; eres mayor de dieciocho años. Que has firmado el Contrato con IMAGINA ENERGÍA a título personal a través de teléfono, sitio de comparación de precios, bróker o agencia intermediaria).

### 5. Tu contador:

En tus Condiciones Particulares se establecerá la previsión de tu consumo anual, que podrá ser la mejor estimación de la que disponga, o una estimación realizada en base al consumo que figure en el Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) en el momento de la firma de este Contrato. Mientras dure el Contrato, debes tener en el punto de suministro un contador para medir y controlar la electricidad suministrada, el cual deberá cumplir con los requisitos técnicos legalmente establecidos.

Te informamos que el contador puede ser de tu propiedad o alquilado. La Distribuidora tiene la responsabilidad de conectar el contador y sus instalaciones asociadas dentro de los plazos y las condiciones legalmente establecidos, asimismo tiene la obligación de lectura y de mantenimiento del contador. Tú asumes responsabilidad por la custodia, buen uso y no manipulación del contador. Nosotros no nos responsabilizamos de ninguna contingencia que pueda surgir en caso de que incumplas estas obligaciones.

Para poder suministrarte tu electricidad la Distribuidora necesita acceder a tu domicilio. Por eso, le permites la entrada en tu propiedad, para que pueda acceder al punto de suministro y a los contadores y llevar a cabo la instalación, lectura, mantenimiento, comprobación, verificación y cualquier otra acción que sea necesaria. Si hay una avería o fallo de funcionamiento del contador que no nos permita leer tus datos de consumo en algún periodo de facturación, nos permites realizar una estimación del consumo incurrido.

### 6. Sobre la calidad y la continuidad del suministro:

La Distribuidora será la responsable de que el suministro de electricidad se realice con los niveles de calidad y continuidad exigidos legalmente. Si como consecuencia de un defectuoso cumplimiento de sus obligaciones (incidencias en tu red), la Distribuidora aplica cualquier descuento, compensación, bonificación y/o indemnización en relación con el suministro de electricidad que realizamos en tu domicilio, te lo transferiremos.

Mediante la firma del Contrato reconoces que comprendes que la Distribuidora es el único responsable del mantenimiento de la red de distribución y de la calidad y la continuidad del suministro que IMAGINA ENERGÍA realiza en tu domicilio. Por ello,

## 7. Cambios en las condiciones del Contrato ATR que tienes con la distribuidora:

cualquier queja o denuncia relacionada con la calidad o la continuidad del suministro deberás dirigirla a la Distribuidora con la que tengas el Contrato ATR (conforme a lo indicado en la Cláusula 7 siguiente). Si nos lo pides, nosotros compartiremos contigo la identidad y la sede social de tu Distribuidora y te ayudaremos a tramitar la reclamación.

Para poder suministrarte electricidad debes tener un contrato ATR con la Distribuidora en cuya aplicación deberás tener identificada una "tarifa de acceso" y una "potencia contratada" que definirán los costes de suministro a pagar a la Distribuidora. Nos autorizas y concedes los poderes suficientes para modificar las condiciones que actualmente tengas vigentes en tu Contrato ATR con la Distribuidora (por ejemplo, tarifa de acceso y potencia), siempre y cuando ello no afecte a la calidad y continuidad del suministro.

Nosotros solamente modificaremos la tarifa de acceso y/o la potencia contratada haciendo nuestro mejor esfuerzo para optimizar las mismas. Tras analizar los datos obtenidos, te comunicaremos la posibilidad de cambio y, en caso de que te parezca bien y nos lo digas expresamente, formularemos los cambios, si bien deberás soportar las consecuencias económicas que se deriven de la misma. En cualquier caso, y sin que suponga una variación del precio, podremos modificar las condiciones del Contrato ATR respecto a lo contratado por decisión nuestra y sin que nos lo solicites expresamente, en virtud del poder que nos has otorgado. En dicho caso asumiremos las consecuencias económicas derivadas de estas modificaciones. Tu "tarifa de acceso" y tu "potencia", principales condiciones que podremos modificar están reflejadas en tus Condiciones Particulares, las cuales podrán ser diferentes a las que tenías contratadas antes de darte de alta con nosotros (con tu comercializador anterior).

La comunicación de tus nuevos parámetros se hará en tus Condiciones Particulares disponibles en tu site privado y tendrás derecho a cancelar esa modificación en los primeros 14 días de esta.

La potencia máxima que podrás contratar estará limitada por lo determinado en la legislación vigente en cada momento. El cambio de potencia únicamente será efectivo el día que se obtenga esta autorización de la distribuidora.

En cualquier caso, independientemente de la sustitución o posibles cambios que se realicen, seguirás siendo el titular del Contrato ATR y mantendrás ante la Distribuidora todos los derechos y obligaciones legales y contractuales derivados de ese contrato. En el momento de finalización del Contrato, seguirás siendo el titular del depósito de garantía que, en su caso, se haya presentado ante la Distribuidora.

Calcularemos el precio de tu electricidad teniendo en cuenta lo siguiente: El precio previsto en tus Condiciones Particulares, donde te explicamos cómo lo calculamos.

La tarifa de acceso que corresponda, así como cualquier otro cargo o coste que aplique/facture la Distribuidora a IMAGINA ENERGÍA conforme a lo previsto en la normativa vigente (como, por ejemplo, derechos de acometida, enganche, verificación, depósito de garantía, alquiler del contador, facturas resultantes de procedimientos de inspección o fraude, etc.)

Estos costes/importes nos los facturará la Distribuidora. Nosotros pagaremos estos costes a la Distribuidora y te los trasladaremos a ti en la factura. También te trasladaremos cualquier cantidad que, en su caso, nos reclame la Distribuidora por refacturación; y como resultado de las actuaciones que sea necesario realizar sobre tu contador y/o sus instalaciones asociadas.

Los impuestos y los costes regulados aplicables al suministro de electricidad (por ejemplo, el IVA/IGIC o el impuesto eléctrico), que asumirás en todo momento. En el caso de que tuvieras derecho a una reducción o exención según la normativa fiscal vigente, tendrás la obligación de comunicarlo a IMAGINA ENERGÍA lo antes posible, con antelación de 30 días, para su aplicación en la factura, habiendo previamente, aportado la documentación oficial que certifica dicha reducción o exención. En el marco del Contrato, puede ser necesario que abones otros cargos/costes además de los anteriores (por ejemplo, los intereses previstos en la Cláusula 13).

En esos casos, te informaremos antes de imponerte cualquier cargo adicional.

## 8.Cuál es el precio que pagas por la electricidad que te suministramos:

Las variaciones de las tarifas de acceso y cualquier otra variación o modificación de los conceptos, actividades y valores regulados u otros costes asociados al suministro que pudieran aprobarse por cualquier administración u organismo público para el periodo de vigencia del Contrato, serán trasladados automáticamente al precio (tu tarifa), sin que ello se considere una modificación de las condiciones contractuales.

Eres responsable de pagar a IMAGINA ENERGÍA por tu electricidad hasta que termine el Contrato y el consumo pendiente de facturar una vez finalizado el contrato. La información actualizada sobre nuestros precios y tu tarifa está disponible en tu área privada de cliente. Si estás disfrutando de algún tipo de ventaja (ej: promoción, descuento y/o complemento sobre el precio), debes tener en cuenta que ésta estará limitada a las circunstancias concretas para las que se te concedieron y por el tiempo previsto en las mismas, sin que genere consolidación o derechos sobre el mantenimiento del precio.

## 9. Cuándo y cómo se puede modificar el precio:

Tu precio se someterá a revisión antes del inicio de cada prórroga, siempre que no nos comuniquemos tu decisión de terminar el suministro de electricidad con nosotros, según lo previsto en la Cláusula 20 siguiente. Así, en los años siguientes cualquier modificación del precio previsto en tus Condiciones Particulares te la comunicaremos 30 días naturales

antes de empezar a cobrarte el nuevo precio. Si no estuvieras de acuerdo con el nuevo precio, podrás revocar el Contrato sin que te cobremos ninguna penalización por ello.

Si tu precio está indexado, nos podrás solicitar el cambio a un precio fijo que será aplicable a los periodos de facturación posteriores al de tu solicitud. En caso de que durante la vigencia del Contrato firmemos unas condiciones nuevas, prevalecerán estas últimas.

A su vez, si tu producto tiene un compromiso de no incremento de precio de la energía, esta información vendrá recogida en condiciones particulares junto con la descripción de las características de tu producto. Dicho compromiso de precio se establecerá exclusivamente en los componentes liberalizados del precio de la energía, quedando exentos los componentes regulados de la energía que podrán variar en caso de cambio normativo regulado.

## 10. Cuándo debes pagar por la electricidad consumida:

### Facturación por la electricidad consumida y por el suministro

La electricidad consumida se facturará con la periodicidad prevista en la normativa aplicable y es la que te indicamos en tus Condiciones Particulares. Ten en cuenta que dependemos de la Distribuidora, que es quien nos facilita las lecturas de los consumos. Si no se ha realizado una lectura real en el momento de la facturación, nos autorizas a facturarte una cantidad estimada basada en las lecturas reales disponibles hasta la fecha, y otras variables, como tu consumo del mismo mes en el año anterior u otros factores externos relacionados con el consumo de electricidad (como, por ejemplo, las condiciones meteorológicas), respetando la normativa aplicable en este punto. Una vez tengamos las lecturas del consumo real, te aplicaremos las correcciones apropiadas en la siguiente factura. La factura emitida detallará todos los conceptos legalmente exigibles.

Mediante la firma del Contrato, aceptas que tu factura sea emitida electrónicamente, cumpliendo así con la legislación española sobre Protección de los Consumidores. En el caso de necesitar facturación en papel, puedes hacernos la solicitud para que podamos tramitarla. Refacturación: Si ocurre algún error administrativo o de medición, te refacturaremos la cantidad correspondiente.

### 11. Tu cuenta de IMAGINA ENERGÍA:

Al darte de alta con IMAGINA ENERGÍA, estás de acuerdo con recibir la factura por la energía consumida, a través de correo electrónico y en tu área privada de cliente. Una vez finalice tu relación contractual con IMAGINA ENERGÍA, podrás seguir accediendo al Área Privada durante los 12 meses siguientes, con el objetivo de poder acceder a la información relativa a tu facturación, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22 relativa al tratamiento de datos personales.

### 12. Cómo se pagan las facturas:

El pago se realizará por domiciliación bancaria a la cuenta que nos hayas indicado en tus Condiciones Particulares, salvo que hayamos pactado otro medio de pago contigo. El pago se realizará en la fecha en que la entidad bancaria reciba nuestra comunicación con la cantidad que debes pagar. No obstante, como excepción a esta regla, IMAGINA ENERGÍA se reserva el derecho de establecer métodos de pago alternativos.

### 13. Incumplimiento de los pagos:

Tu factura será domiciliada en tu cuenta bancaria. Si el pago de la factura no se realizara en un máximo de 7 días naturales: Podremos añadir la cantidad de la deuda a tu siguiente factura o suspender temporalmente o desconectar permanentemente el suministro de acuerdo con la Cláusula 15.

Si la domiciliación bancaria es rechazada, te transferiremos los costes, incluyendo los costes generados por el rechazo, los costes administrativos y cualquier otra cantidad resultante de posibles reclamaciones. Todas las cantidades debidas y pendientes serán consideradas como deudas vencidas y automáticamente generarán intereses a favor de IMAGINA ENERGÍA. Este interés será el interés legal del dinero más un 2% anual para los meses que debas y se acumulará de forma diaria. IMAGINA ENERGÍA te trasladará, además, los costes financieros bancarios de devolución ocasionados.

En relación con este último punto, debes tener en cuenta que un impago por tu parte supone costes adicionales para nosotros (ej.: gastos de gestión de cobro o devolución, incluyendo los costes financieros bancarios) por lo que, además de nuestra facultad de resolver el contrato y de las responsabilidades adicionales que se puedan derivar, podremos incrementar tu precio hasta en un 10% para los suministros de baja tensión, de forma que dicho incremento sea proporcional a los costes adicionales en que incurrimos como consecuencia del impago producido. Esta cantidad será añadida a la deuda existente en tu cuenta.

Podremos compartir la información de tu deuda con una agencia de información de morosidad de acuerdo con lo descrito en la Cláusula 22 del presente acuerdo. Podemos comunicar a las agencias de morosidad si nos debes dinero, siempre dentro de lo requerido por la normativa vigente.

Estas comunicaciones se harán, en todo caso, tras haberte requerido el pago a título particular y respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

Para más información en este sentido, dirígete al siguiente correo electrónico:  
[tusdatos@imaginaenergia.com](mailto:tusdatos@imaginaenergia.com)

La asignación de pagos de las cantidades pendientes se realizará de la siguiente forma: antes de proceder al pago de la cantidad principal, deberás cubrir los intereses generados y cualquier otro coste que debas. Salvo indicación expresa por tu parte, una vez cubiertos los intereses y gastos imputaremos los pagos empezando por las facturas vencidas de mayor antigüedad del suministro realizado. En el supuesto de que tuvieses contratados servicios adicionales con nosotros y realizaras pagos parciales, podrás elegir a cuál de las deudas debe aplicarse el pago. En el caso de que no ejercitases esta facultad, una vez cubiertos los intereses y gastos imputaremos los pagos a las facturas vencidas de mayor antigüedad de cualquier suministro o servicio.

Reembolsos: Si cometemos un error en el cobro de tu factura mensual (por ejemplo, si la cantidad incluida en el recibo bancario enviado es incorrecta), tendrás derecho a que compensemos el importe cargado con el de tu siguiente factura. Si recibes un reembolso de nuestra parte que no te corresponde, deberás devolvernos la cantidad inmediatamente cuando te lo solicitemos.

## 14. Cancelación y/o modificación de la domiciliación bancaria :

Si cancelas o modificas la domiciliación de tu suministro de energía, tendrás que informar a tu banco, acorde a los plazos que hayas pactado con ellos, y a nosotros con al menos 7 días de preaviso. Si no nos informas con dicho plazo, IMAGINA ENERGÍA no será responsable de los recibos que, en su caso, sean abonados por el banco. En este caso, deberás ponerte en contacto con tu banco para que sean ellos quienes te devuelvan el importe del pago realizado. Tu banco es el responsable de reembolsarte cualquier pago que se realice tras haber cancelado tu domiciliación bancaria con ellos.

Existen algunos supuestos en los que podremos suspender y/o dejar de suministrarte electricidad. En concreto, podremos hacerlo en los siguientes casos:

**Si no has pagado tu factura a tiempo.** En este caso, si tras haberte escrito al respecto, y habiendo transcurrido el plazo de pago de la factura, no hubieses hecho efectivo el pago íntegro de las facturas vencidas en los plazos legalmente previstos, solicitaremos a la Distribuidora que suspenda el suministro, siguiendo los procesos y plazos establecidos por la normativa vigente en cada momento. Si nosotros o la Distribuidora hemos identificado una situación de enganche directo o fraudulento; la existencia de desviaciones del suministro de electricidad a una instalación no prevista en el Contrato; una manipulación del contador; que se ha evitado el correcto funcionamiento del contador en instalaciones peligrosas; que se ha impedido el acceso al domicilio y/o instalaciones (en días naturales); una situación de grave riesgo para la seguridad; un supuesto de caso fortuito y de fuerza mayor; y cualquier otra causa que permita la suspensión del suministro conforme a lo determinado en la normativa aplicable.

Te comunicaremos la fecha de suspensión con una antelación mínima de cinco (5) días naturales, sin que esta suspensión te exima de cumplir con tus obligaciones de pago de acuerdo con lo previsto en este Contrato (tanto el precio del suministro de energía

eléctrica como los intereses y sobrecostes que, en su caso, se generen). En estos casos, y en cualquier momento desde que haya transcurrido la fecha para la suspensión de suministro sin que hubieses abonado íntegramente las facturas vencidas, podremos ejercer nuestro derecho a terminar este Contrato conforme a lo previsto en la Cláusula 20. Si hemos tenido que suspender o desconectar el suministro: Retomaremos el suministro lo antes posible una vez que nos hayas pagado las cantidades pendientes (que incluirán los intereses acumulados) y los costes generados por la suspensión y la reconexión del suministro. Una vez hayamos comprobado que se han pagado todas las cantidades debidas, se lo comunicaremos a la Distribuidora para que pueda llevar a cabo la reconexión del suministro lo antes posible. En todo caso, la Distribuidora será la única responsable de la reconexión. Si la suspensión se ha producido por impago de la factura, antes de volver a comenzar o reconectar el suministro puede que realicemos un análisis sobre tu situación y que te solicitemos un depósito de garantía. Todo lo anterior se establece sin perjuicio de las especialidades previstas para los suministros esenciales, de acuerdo con la normativa vigente. Por ejemplo, suministros en los que personal médico haya dejado constancia de que ese suministro es imprescindible para mantener con vida a una persona.

## 16. Cuándo pueden producirse cambios en este acuerdo:

De forma puntual, podemos actualizar el Contrato para cumplir con cambios normativos o cuando haya necesidades de negocio (como sucede con la modificación del precio que te explicábamos en la Cláusula 9).

Tendrás las condiciones modificadas a tu disposición en tu site privado, a menos que se trate de: una consecuencia directa de la normativa aplicable; de una interpretación (judicial o administrativa); una actualización de los parámetros de un producto como consecuencia de la actualización por IPC; variaciones al alza o a la baja en las tarifas y peajes de acceso y otros valores regulados, que serán trasladables de forma directa a tu factura en la medida en que te sean aplicables. En el resto de casos te remitiremos un correo electrónico a la dirección que nos hayas proporcionado con antelación a su entrada en vigor. Si no recibimos noticias tuyas en el plazo de preaviso otorgado, comenzaremos a aplicar la modificación propuesta.

Podrás ver la fecha en la que se actualizaron estos Condiciones Generales por última vez en la última página de los mismos. En todo caso, pondremos a tu disposición en nuestra página web <https://imaginaenergia.com/> una copia actualizada de las modificaciones que puedan llevarse a cabo en las Condiciones Particulares y/o en las Condiciones Generales, así como de los cambios que hubieran sido realizados.

### 17. Cuáles son las responsabilidades de cada una de las partes:

Somos responsables del suministro de la electricidad y de la contratación del Contrato ATR en las condiciones establecidas en el presente Contrato, en el caso de que hubieras optado por no contratarlo tú directamente con la Distribuidora, y en la normativa aplicable. Existen algunas excepciones: En lo referente a las responsabilidades legales que no puedan ser excluidas y/o limitadas por ley: No seremos responsables de la calidad y la continuidad del suministro (ej: cortes de suministro) pues son responsabilidad de la distribuidora, ni tampoco de ninguna pérdida o daño (incluyendo la negligencia y el incumplimiento de obligaciones legales) que pudiera derivarse de un incumplimiento del Contrato y que no pudiéramos haber previsto razonablemente; o de ninguna lesión personal o daño en tu domicilio y/o a terceros, que ocurra por un mal uso o mal mantenimiento de los elementos necesarios para suministrarte electricidad que se indican en el Contrato, a menos que nosotros provoquemos el daño o lesión tanto en eventos de fuerza mayor como de caso fortuito.

### 18. Cesión de este acuerdo a otra persona:

Si hay un cambio en la propiedad del domicilio, en el arrendatario del mismo o se produce cualquier otro cambio que pueda afectar a tu suministro de electricidad, tendremos que acordar contigo: Cómo vamos a ceder el Contrato: Si tus pagos están al día, podrás ceder este Contrato (y sus condiciones) a otra persona (el "**Nuevo Cliente**"). Cuando esta persona lo acepte, nosotros gestionaremos el cambio del titular del Contrato y del contrato con la Distribuidora. Ten en cuenta que la cesión sólo será efectiva cuando se regularice el Contrato ATR. En estos casos, podremos hacer un análisis de la situación financiera del Nuevo Cliente. El Contrato no podrá cederse hasta que hayamos finalizado dicho análisis y se haya prestado la garantía requerida por el Nuevo Cliente, en su caso. Nosotros podremos ceder el Contrato (incluyendo los derechos y las obligaciones del mismo) a otra compañía del grupo IMAGINA ENERGÍA o a otra empresa que nos suceda legalmente; te avisaremos antes de realizar este cambio.

### 19. Desistimiento de este acuerdo durante los 14 primeros días:

Como cliente, tienes derecho a desistir del Contrato sin penalización durante los primeros catorce (14) días naturales desde la firma. Para llevarlo a cabo, tendrás que informarnos mandando un correo electrónico a tu asistente personal, utilizando el "Formulario de desistimiento" disponible en la Cláusula 25, también nos lo puedes pedir por correo electrónico en la siguiente dirección [hola@imaginaenergia.com](mailto:hola@imaginaenergia.com)

Mediante el Contrato autorizas a IMAGINA ENERGÍA a comenzar a suministrarte electricidad tan pronto como nos sea posible de conformidad con lo determinado en la Cláusula 2. Por tanto, si llevas a cabo este desistimiento, tenemos el derecho a pedirte el dinero que corresponda al consumo de electricidad que te hayamos suministrado hasta ese momento, así como los costes adicionales que resulten aplicables en su caso.

### 20. Terminación de este acuerdo:

Este contrato lo podrás finalizar de forma unilateral en cualquier momento, mandando un correo electrónico a IMAGINA ENERGÍA con treinta (30) días naturales de antelación. De igual forma Imagina Energía podrá ejercer este derecho comunicándote por escrito nuestra decisión con el mismo preaviso escrito anteriormente.

Si tuvieras aplicada una promoción por la que hubieras recibido un bien o un servicio adicional a tu servicio de suministro, se te aplicará el coste previsto en tus condiciones particulares del contrato.

Si el contrato se resuelve por un incumplimiento por tu parte (ej: impago) se te aplicará una penalización por resolución anticipada equivalente al 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro, recogido en las condiciones particulares del contrato y tal y como se prevé en la normativa aplicable.

Si el Contrato se termina por cualquier motivo serás responsable de todos los costes incurridos hasta la fecha en la que finalice el Contrato e IMAGINA ENERGÍA deje de suministrarte electricidad (incluyendo intereses de demora), estando obligado a pagar dichos costes. Aceptas que, en ese momento, asumirás el coste de cualquier cambio en las condiciones de tu Contrato ATR.

Siempre puedes ponerte en contacto con nosotros a través de cualquiera de los siguientes medios: por escrito al domicilio social de IMAGINA ENERGÍA que figura en las Condiciones Particulares; a través del teléfono gratuito de atención al cliente 900 202 900; o bien en la dirección de correo electrónico [hola@imaginaenergia.com](mailto:hola@imaginaenergia.com).

Si interpones una reclamación por alguno de los canales anteriores y no se hubiera resuelto en el plazo de un (1) mes o si dicha reclamación no fuera estimada, resultará de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 23 de las presentes Condiciones Generales. Al firmar el Contrato manifiestas que conoces las distintas posibilidades existentes para resolver conflictos en materia de consumidores de electricidad. En concreto, manifiestas tu conocimiento acerca de la posibilidad de acudir a los procedimientos extrajudiciales previstos en la normativa aplicable tales como el sistema arbitral de consumo, así como los procedimientos establecidos por las comunidades autónomas y la posibilidad de someter las controversias que se refieran a tus derechos específicos como usuario final de electricidad al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Además, te informamos que tienes a tu disposición una plataforma de la Comisión Europea que revisa reclamaciones y a la que puedes acceder en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Emergencias y Seguridad. Podrás ponerte en contacto con nosotros para cualquier duda y/o emergencia en [hola@imaginaenergia.com](mailto:hola@imaginaenergia.com) o en el número de teléfono gratuito // 900 202 900

## 21. Si necesitas más información o quieres poner una reclamación:

## 22. Protección de datos de carácter personal:

### Responsable del tratamiento de tus datos personales:

El responsable del tratamiento de tus datos es Imagina Energía, marca de Hanwha Energy Retail Spain S.L.U. (en adelante, "**IMAGINA ENERGÍA**", o el "**Comercializador**"), con domicilio social en Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1 Planta 14 Torre Picasso 28020 – Madrid. Puedes contactar con el Delegado de Protección de Datos de IMAGINA ENERGÍA a través del correo [tusdatos@imaginaenergia.com](mailto:tusdatos@imaginaenergia.com).

### Categorías y origen de los datos personales que se van a tratar desde Imagina Energía:

Los datos personales recabados son los que nos has proporcionado vía formulario, locución, correo electrónico o postal, o los consignados en las Condiciones Generales o en otros documentos del Contrato o recabados durante el proceso de contratación, así como aquellos otros que puedas facilitar durante la relación contractual. En este sentido, garantizas que todos los datos que facilites al IMAGINA ENERGÍA son correctos, completos, exactos, están debidamente actualizados, son de tu titularidad o bien estás autorizado para dicha cesión: Datos identificativos y de contacto: nombre completo, DNI/NIE, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Datos económicos y financieros: historial crediticio actual y de otros productos contratados con el Comercializador (cuotas abonadas, impagados). Datos sociodemográficos: edad, sexo.

Los datos personales recabados a través de terceros son todos aquellos que, en caso de contar con la base legitimadora oportuna, IMAGINA ENERGÍA obtiene a través de otras entidades: Datos provenientes del SIPS: conforme al procedimiento establecido al efecto por la normativa sectorial y las directrices de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia. Datos provenientes de la empresa Distribuidora: la curva de carga horaria a través de los cauces establecidos en los protocolos de intercambio de información, seguridad y confidencialidad por la normativa vigente a tal efecto.

Datos relativos a la solvencia: procedentes de sistemas de información crediticia ("Bureau de Crédito Experian") que aportan información sobre la existencia de impagados con otras entidades. Adicionalmente, el Comercializador obtiene datos de potenciales clientes, de terceras empresas que cuentan con la legitimación oportuna para proporcionarles dichos datos con fines comerciales (p.ej. agencias de Listbroking). Durante el mantenimiento de la relación contractual, IMAGINA ENERGÍA puede tratar datos de tus familiares o personas afines a tu convivencia. En este sentido, te obligas a informar a todas estas personas de las previsiones aquí recogidas en materia de protección.

**Finalidades y legitimaciones del tratamiento de tus datos personales:**

IMAGINA ENERGÍA te informa que los datos personales recabados se usarán para las siguientes finalidades y conforme a las siguientes bases legitimadoras:

**Gestión de tu solicitud de la oferta del contrato de suministro.** Con el fin de que IMAGINA ENERGÍA pueda trasladarte la oferta más beneficiosa accederá a tu información que está recogida en la Bases de Datos de Registro de Puntos de Suministro (SIPS) conforme al procedimiento establecido al efecto por la normativa sectorial y las directrices de la CNMC que se puede consultar en el siguiente enlace:

[https://www.cnmc.es/sites/default/files/1375198\\_11.pdf](https://www.cnmc.es/sites/default/files/1375198_11.pdf)

IMAGINA ENERGÍA podrá conocer así el perfil del consumidor y así poder efectuar la mejor oferta, en virtud del principio de libre competencia en la actividad de suministro y de libre elección de suministrador por parte de los consumidores. La Ley 24/2013 del sector eléctrico reconoce el derecho de los comercializadores a acceder a los datos contenidos en dichas bases de datos. Asimismo, IMAGINA ENERGÍA tratará los datos obtenidos de dichas bases de datos durante el mantenimiento de la relación contractual con el Cliente. Tratamiento necesario para mantener la relación contractual.

Para esta actividad trataremos tus datos identificativos, de contacto y económicos.

**Gestión de la relación contractual que le une con el Cliente.** Desarrollo, control y mantenimiento de la relación contractual y para la realización y gestión de las operaciones de suministro que hayas contratado con IMAGINA ENERGÍA, contacto, facturación, gestión de cobros y deudas, servicios de atención al cliente y gestión de las reclamaciones, y realización de aquellos trámites que resulten necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados. Tratamiento necesario para mantener la relación contractual. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos, de contacto y económicos.

**Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa.** Tratamiento necesario para que IMAGINA ENERGÍA cumpla con las obligaciones legales que pudieran derivar de la relación contractual mantenida, incluyendo la atención de los derechos en materia de protección de datos. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos, de contacto y económicos.

**Evaluación de la solvencia y riesgo de crédito del Cliente mediante la consulta de ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias.** Con el fin de poder gestionar tu solicitud de contratación, el Comercializador tratará la información facilitada por el Cliente, la que obtengamos de la consulta de ficheros internos (propios de IMAGINA ENERGÍA), ficheros de solvencia patrimonial (los ficheros Badexcug, titularidad del "Bureau de Crédito Experian"), todo ello con el fin de poder verificar y evaluar la solvencia y el riesgo de crédito que pueda generar la contratación. IMAGINA ENERGÍA consultará los mencionados ficheros de solvencia patrimonial y siempre bajo las garantías establecidas por la normativa de protección de datos de carácter personal. Basándose en estas consultas, el Comercializador podrá adoptar decisiones con efectos jurídicos o que afecten al Cliente de manera significativa, pudiendo producirse, como consecuencia de la valoración realizada, la decisión de no contratar con el Cliente el producto solicitado o condicionar su vigencia a la constitución de una garantía de pago. Todo lo anterior será realizado de acuerdo con el riesgo que sea estimado por parte del Comercializador y la calificación crediticia que resulte del análisis de la información obtenida. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos, de contacto, sociodemográficos y económicos.

**Sistemas de información crediticia y Central de Información de Riesgos.** Al amparo de un interés legítimo de IMAGINA ENERGÍA, ante un caso de impago por parte del Cliente, y en el caso de encontrarnos ante una deuda cierta, vencida y exigible, tus datos podrán ser comunicados a ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias como los gestionados por el "Bureau de Crédito Experian" (ficheros Badexcug), únicamente con la finalidad de prevención del fraude en la contratación. Este tratamiento cumplirá íntegramente con lo previsto en la normativa de protección de datos en relación con los sistemas de información crediticia. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos, de contacto, sociodemográficos y económicos.

**Tratamiento de los datos de curva de la carga horaria y datos de consumo relativos al contrato vigente conforme a la información recogida por el equipo de medida, facilitados por la empresa distribuidora.** La empresa distribuidora pondrá a disposición de IMAGINA ENERGÍA la información relativa a la curva de carga horaria a través de los cauces establecidos en los protocolos de intercambio de información, seguridad y confidencialidad por la normativa vigente a tal efecto. IMAGINA ENERGÍA necesita conocer estos datos con el fin de poder analizar la información para asesorar a sus Clientes acerca de su consumo y formas de reducir su factura tratando la información mediante la realización de perfiles basados en dichos consumos. La citada comunicación de datos se encuentra habilitada por la Ley 24/2013, el Real Decreto 216/2014 (disposición adicional 5ª) y el Real Decreto 1074/2015 (disposición adicional 2ª), que establece el acceso por parte del Comercializador respecto a los datos del contrato vigente en el período temporal al que corresponde la información que contiene y la realización de perfiles basados en el consumo se encuentra habilitada por la ejecución del contrato al ser necesario para asesorar al Cliente sobre las características de su contrato y valorar el ajuste de la factura conforme al análisis realizado. Tratamiento necesario para mantener la relación contractual. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos, de contacto y económicos.

**Grabación de las llamadas que IMAGINA ENERGÍA recibe a través del teléfono del servicio de atención al cliente, con el fin de controlar la calidad de dichas llamadas.** En este sentido se informará en todas las llamadas que éstas son grabadas por lo

que el usuario que continua con la llamada consiente dicha grabación. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos y de contacto.

**Remisión, tanto por medios ordinarios como electrónicos, de información sobre actividades, productos y servicios de IMAGINA ENERGÍA similares a los que el Cliente ya tenga contratados.** Una vez que contrates nuestros servicios, tus datos personales serán utilizados para enviarte comunicaciones comerciales de productos y servicios relacionados con los que ya has contratado, (por correo, teléfono, SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, correo electrónico, web push, pop-up o cualquier otro medio electrónico o telemático disponible en cada momento). Estas comunicaciones serán personalizadas con información que será extraída de nuestras fuentes internas y en base a la cual elaboraremos perfiles generados a partir de tus patrones de comportamiento. El objetivo que perseguimos con la elaboración de dichos perfiles es poder realizar un análisis relacionado con tus características económicas y personales, basado únicamente en la consulta de información de fuentes internas, para determinar cuáles de nuestros productos y servicios propios y de los relacionados con la contratación, se ajustan mejor a tu situación en función de tu perfil, que es el resultado de la aplicación de una decisión automatizada basada en tu predisposición a contratar el producto, tu ubicación geográfica y tu consumo. Te informamos que el interés predominante del Comercializador en la realización de este tratamiento de datos es mantener nuestra relación contractual, dando de alta nuevos productos y mejorando las condiciones de los productos y/o servicios que hayas contratado y ofreciéndote información sobre los productos que te puedan resultar interesantes, lo que le permite al Comercializador continuar con su actividad económica y crecer dentro del sector energético. Este tratamiento es necesario para la satisfacción del interés legítimo del Comercializador. No obstante, tienes la posibilidad de oponerte a este tratamiento de tus datos personales. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos y de contacto.

**Remisión por parte de IMAGINA ENERGÍA, tanto por medios ordinarios como electrónicos, de comunicaciones comerciales o promocionales de productos y servicios del Comercializador distintos a los contratados y servicios de terceras empresas, partners o colaboradores del Comercializador,** pertenecientes a los sectores de seguros, eficiencia energética, telecomunicaciones, entretenimiento, financiero y automóvil, siempre y cuando se haya obtenido tu consentimiento a través de los canales que IMAGINA ENERGÍA ha habilitado para ello. Este tratamiento solo será realizado si consientes esta finalidad. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos y de contacto.

**Realización de encuestas a Clientes y atención de consultas.** Con el fin de poder verificar y mejorar la calidad de las comunicaciones, de los procedimientos, del trato recibido, así como de los productos y/o servicios de IMAGINA ENERGÍA, el Comercializador realizará encuestas de satisfacción y calidad entre sus Clientes. Tratamiento necesario para la satisfacción del interés legítimo del Comercializador. Le informamos que el interés predominante del Comercializador en la realización de este tratamiento de datos es mejorar los procedimientos de atención de los Clientes y actualizar el catálogo de productos y servicios, lo que le permite al Comercializador continuar con su actividad económica y crecer dentro del sector energético.

No obstante, tienes la posibilidad de oponerte a este tratamiento de tus datos personales.

Para esta actividad trataremos tus datos identificativos y de contacto. **Tratamiento de tus datos una vez terminada la relación contractual con el Comercializador, para que éste pueda remitirte, tanto por medios ordinarios como electrónicos, comunicaciones con el fin de reofertarte servicios o promociones de productos y/o servicios** de IMAGINA ENERGÍA, siempre y cuando se haya obtenido tu consentimiento, bien a través del formulario, o bien a través de las llamadas que el Comercializador realiza para verificar dicho consentimiento. Este tratamiento solo será realizado si consientes esta finalidad. Para esta actividad trataremos tus datos identificativos y de contacto.

#### Plazo de conservación de los datos

Los datos personales a los que se tenga acceso se tratarán mientras se mantenga la relación contractual, no solicites su supresión y no deban eliminarse por ser necesarios para el cumplimiento de una obligación legal o para la formulación, ejercicio y defensa de reclamaciones. En este sentido, el Comercializador conservará los datos personales una vez terminada la relación contractual, debidamente bloqueados, durante un plazo de 5 años – plazo de prescripción para interponer acciones personales que pudieran derivarse de la relación mantenida con el Cliente, en virtud de la obligación recogida en la Ley 24/2013, del sector eléctrico y la Ley 34/1998 -. Por último y solo en el caso que hayas consentido, el Comercializador tratará tus datos personales una vez terminada la relación contractual con el fin de reofertarte productos, servicios o promociones de productos y/o servicios de IMAGINA ENERGÍA, por un tiempo adicional de 1 año.

#### Destinatarios de los datos

El Comercializador únicamente comunicará tus datos personales a: Aquellos terceros, organismos e instituciones públicas de la Administración General del Estado, de las administraciones autonómicas y locales, incluidos los órganos jurisdiccionales a los que esté legalmente obligado a facilitarlos. La empresa distribuidora con el fin de poder contratar en tu nombre el suministro. Proveedores que también podrán tratar tus datos personales para prestar servicios relacionados con las finalidades aquí informadas (a título enunciativo y no limitativo, empresas que operan en los siguientes sectores: tecnológico, asesoramiento jurídico, marketing, servicios informáticos, etc.). Estos proveedores sólo accederán a tus datos personales para llevar a cabo sus servicios en nombre y por cuenta del Comercializador, siguiendo siempre sus instrucciones y sin que en ningún momento puedan utilizar dichos datos para fines propios y/o finalidades no autorizadas.

### Derechos de los clientes

Podrás, en relación con aquellos tratamientos que estén basados en la obtención de tu consentimiento, retirar dicho consentimiento, así como solicitar la prueba de sopesamiento del interés legítimo del Comercializador, de aquellos tratamientos que estén basados en dicho interés legítimo, a través del procedimiento que se detalla en el siguiente párrafo.

Puedes ejercitar, si lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de tus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de tus datos, así como no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, remitiendo una comunicación por escrito al domicilio social de IMAGINA ENERGÍA o a través de la dirección de correo electrónico [tusdatos@imaginaenergia.com](mailto:tusdatos@imaginaenergia.com), adjuntando en ambos casos a esta solicitud, copia del DNI o NIF.

Adicionalmente, puedes presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) en relación con la respuesta que hayas recibido del Comercializador al atender tus derechos. En cualquier caso, puedes dirigirte inicialmente al Delegado de Protección de Datos de IMAGINA ENERGÍA a través del correo electrónico [tusdatos@imaginaenergia.com](mailto:tusdatos@imaginaenergia.com) para poder solucionar cualquier reclamación.

## 23. Otras condiciones:

No toleraremos la violencia, las agresiones físicas o verbales ni el abuso por escrito hacia nuestros trabajadores. Si esto ocurre, podemos emprender acciones legales o comunicárselo a la policía. Cualquier notificación relacionada con el Contrato, te la enviaremos mediante correo electrónico, un mensaje de texto al número de teléfono facilitado al registrarte o bien por cualquier medio que pueda probar el contenido de la notificación, así como su recepción. Se entenderá correctamente realizada cualquier comunicación enviada a las direcciones que constan en las Condiciones Particulares, salvo que una de las partes hubiera comunicado previamente un cambio de dirección. Dado que utilizaremos principalmente medios electrónicos, entendemos que la notificación enviada te habrá llegado de forma inmediata.

Desde el punto de vista del procedimiento de corte de suministro mencionado en la Cláusula 15, se considerará que el requerimiento se ha realizado fehacientemente cuando se realice por correo certificado o por burofax. También se considerará que el requerimiento se ha realizado fehacientemente cuando se realice por medios telemáticos mediante firma electrónica que permitan tener constancia de su recepción.

Este Contrato está formado por estas Condiciones Generales; tus Condiciones Particulares y cualquier otro documento que recibas por nuestra parte con valor jurídico y/o que explícitamente se mencione en el Contrato. Se entiende que este Contrato contiene todos los términos que, de forma conjunta, forman las bases de nuestro trabajo para poder suministrarte tu electricidad. Este Contrato junto con sus anexos, en su caso, representa el acuerdo completo suscrito contigo y deja sin efecto cualquier otro acuerdo o pacto, verbal o escritos, que hubiéramos podido pactar con anterioridad con este mismo objeto (suministrarte energía eléctrica en el punto de suministro). Que una de las partes (tú o nosotros) no exija a la otra, en un determinado momento, el cumplimiento de alguna obligación derivada del Contrato, no implicará ni se puede interpretar como que la parte afectada está renunciando a su derecho de exigir que se dé cumplimiento a esa obligación en el futuro.

Cada una de las partes asumirá los gastos en los que incurriese como consecuencia de la negociación, preparación y ejecución del presente Contrato. Los gastos notariales que pudieran producirse, en su caso, se asumirán según lo previsto en la normativa aplicable. Salvo previsión en contrario, el presente Contrato no contiene ninguna disposición que constituya una estipulación en favor de tercero (en el sentido del artículo 1.257 del Código Civil español) o una expectativa de derecho sobre un tercero. El contenido del Contrato no afecta o limita ni tus derechos y poderes legales, ni los nuestros.

Si alguna cláusula del Contrato resulta nula o no se puede ejecutar, no afectará al resto del Contrato, el cual permanecerá vigente. Este es el contenido completo de las Condiciones Generales que hemos acordado contigo, hemos formalizado electrónicamente y te hemos hecho llegar por correo electrónico. Si hay discrepancia entre las Condiciones Generales del Contrato y tus Condiciones Particulares, prevalecerán tus Condiciones Particulares.

## 24. Legislación y jurisdicción aplicable:

El Contrato se rige por sus estipulaciones y por la legislación española que resulte de aplicación. Para la resolución de cualquier conflicto en la interpretación y aplicación del Contrato, acordamos que nos someteremos a los Juzgados y Tribunales del lugar donde esté situado el domicilio de tu punto de suministro (CUPS), independientemente de lo que aparece reflejado en la Cláusula 23 de este acuerdo.



## 25. Formulario de desistimiento:

Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato de acuerdo con lo previsto en la Cláusula 17

Att. Imagina Energía Por la presente les comunico que desisto del siguiente contrato:			Fecha y firma:
<b>Apellidos, Nombre:</b>			
<b>NIF:</b>		<b>Nº de Contrato o CUPS:</b>	