

扣款授权书 (SEPA)

申请编号:

CUPS号码:

收款方信息

西班牙华人电力公司: LUMISA 电力公司

CIF税号: B65711855

注册地址: C/ de Ausias March, 67, 08010 Barcelona

Lumisa Energias, S.L. 公司, 由能源、旅游和数字议程部能源政策和矿产总局授权开展电能商业化活动。

客户资料

用户制度:

名称:

CIF税号/NIF税号:

手机号:

电子邮箱:

付款详情

Medio de pago: No domiciliado

El cliente se compromete a realizar los pagos mediante transferencia bancaria, ingreso en cuenta bancaria o con tarjeta de crédito/débito.

接受以下条件

电子签约: 如果客户通过电子注册与 LUMISA 同意以电子方式签约此服务, 则根据皇家法令 1906/1999 的规定, 该文件将被视为合同的书面确认。12 月 17 日, 这将由构成本合同不可分割的一般和特殊条件加以规范。客户有权在自合同执行之日起十四 (14) 个日历日内终止合同, 而不会产生任何违约罚款。客户签署本合同, 表示知情并接受所述的个人条款、普通条件和特殊条件 (根据具体情况)。

客户
电子签名

COMPañÍA LUMISA ENERGÍAS S.L.



巴塞罗那, 日期:

合同条款

1. 合同目的

1.1. 条款用户服务合同协议(以下简称“合同”)是指 COMPañÍA LUMISA ENERGÍAS, SL(以下简称“LUMISA”)向所签署合同的用户(以下简称“用户”)在特定条件中指示的用电地址供应点(以下简称“用电地址”)拥有的装置提供电力;并在适当且以用户同意所需情况下,并根据其相关条款,签订太阳能光伏发电(以下简称“太阳能”)合同。

1.2. 用户签署本协议后,明确表明同意并接受本协议内的所有条款和附加条款。通过此协议的签署,用户授权LUMISA成为申请人用电地址(Punto/s de suministro)的供电公司,并为该用电地址向电力局申请接入电网和获得合法使用权。

1.3. 本协议只针对用电地址的申请人,即签署协议者,不能将它用于其他人或者转让给第三方使用。就用电地址的用户变更,必须在所有电费发票结清的情况下,以及协议内容完整不变的前提下,LUMISA同意将本协议的所有权转让给该同一用电地址的新用户,须新用户填写新的申请并签字后,LUMISA负责用户姓名及其相关资料的变更及导入用户信息系统。须注意供电的质量由该用电地址所属管辖的电力局负责。此条款依据1955/2000号法令的标准拟定,于2000年12月1日生效。

2. 远程签约

2.1. 经双方同意,所有与合约拟定及签署的相关事项,如本合约的有效性、执行和通知,都可以通过邮寄、电话、电子或远程信息方式包括SMS, WhatsApp和Lumisa提供的特定安全码的系统,对相关业务进行办理。因此,本协议通过网上电子签名的方式签订,签署完成意味着签署人完全明白并且同意本协议的内容及条款。申请人必须通过第三方平台签署并接受总条款的内容。

2.2. 根据皇家法令第1/2007条规定,LUMISA赋予用户选择通过电子邮件或邮寄的方式接收电费单的权利。如果用户明确要求收取电子版电费单,客户将在特殊条款中填写的电子邮件地址接收电费单。如果用户未明确取消更改此种方式的情况,电费单通知方式将不会更改。

2.3. LUMISA对客户使用的LUMISA以外的媒体运营商(电话,邮件,SMS等)的行为以及可能造成的任何损失不承担任何责任。

3. 用电地址和技术相关

3.1. 用电地址是指位于客户设施连接到电力局电网的物理位置,即LUMISA提供的电能消耗地点,以本协议申请人所填信息为准。本协议第15项条款规定,供电质量及性能由电力局作为客户用电地址的电网所有者负责。

3.2. 用户额定电压和最大功率都遵从适用的法规的规定确定,依据申请人所填信息为标准。

4. 控制用电设备和测量用电设备

4.1. 用户在本协议的有效期内必须遵守并保证其控制用电和测量用电设备(包括电表、变压器等)必须完全符合西班牙法律法规规定的标准,此外其控制用电和测量用电设备的最终责任归于用户。

4.2. 上述控制用电和测量用电设备可以是用户自有,若为用户自由则不收取任何租赁费用;若是向电力局租赁设备,则其租赁费用将在LUMISA开具的电费发票上体现。

4.3. 如果电力局根据现行法规,认为该用电点有必要安装Interruptor Control de Potencia (I.C.P),将依据法规安装并向其业主收取租赁费用。若对测量和控制设备拟定了新法律法规,则该修订将全部转移至本协议中。

4.4. 根据法规,用户必须向LUMISA、电力局及其员工或相关电力部门工作人员提供用电设备的物理访问权,以便进行读取度数、检查、验证、密封电表或其他相关工作。

4.5. 用户承诺不非法、随意更改配电设备的组件,尤其是电表。若处于该原因造成的一切可能的后果LUMISA不予以承担,责任直接归咎于用户。此外,LUMISA有权立即终止合约,要求用户按本协议第13.1项条款规定的承担全部责任。

4.6. 在用户电表出现故障或者无法运作上报度数的情况下,根据本协议6.3项条款LUMISA有权根据用户用电情况估算用电量并开具发票。

4.7. 根据《电力行业法》及其衍生法规的规定,电力局应全权负责维护配电网以及供电质量和连续性。LUMISA对电源质量或连续性的不足导致供电中断、停电、过电压或电压下降而造成的损坏不承担任何责任。

5. 价格政策

5.1. 在以固定价格模式签订套餐合同时,供应价格将按照本合同的特别条款中的规定执行。

5.2. 在指数价格模式下的签约中LUMISA将完全依据以OMIE为准的市场电价OMIE 并将按照以下公式向客户开具最终电价的电费单:指数价格= [(OMIE + AJUSTES + RO + CO) x (1 + PR(%)) + FNEE + BS] x (1 + CD(%)) + ATR. 其中: OMIE = 西班牙每日电力市场匹配结果的每个电价期的平均价格; RO = 系统运营商(REE)和电力市场(OMIE)的成本; PR(%) = 输配电网损耗; BS = 提供社会补助; ATR = 通行费用成本; AJUSTES = 它包括调整服务的成本、可中断性、容量支付以及日常市场中供应的能源的其他概念等; CO = 在特别条款下定义的电力公司运营成本; FNEE = 国家能效基金; CD(%) = 分流改道成本. 另外,LUMISA将每月开具3.9€ + IVA的金额作为管理费用。

5.3. LUMISA, 配电公司,以及法律规定的其他部门相对应的电能消耗和接入率费用,用户有义务根据特别条款规定进行支付。价格遵照适用法规并根据电力局开具相应金额由客户支付。同样,LUMISA会将分销公司因重新开具发票或与客户供应点相关的检查记录结果而索赔的任何金额交付客户。在本合同有效期内,主管部门可能批准的规定值的变化将自动转移到价格上,这不被视为对条件8中规定的条款中的合同条件的修改。即便合同终止,用户仍然有支付结清这些款项的义务。

5.4. 如果用户是租用电力局电表的情况,则须支付电表租赁费用。除用电量、功率费和租赁费用之外,用户还须支付供电产生的相关税费。

5.5. 任何优惠活动、折扣、或价格及其有效期的规定,LUMISA保留最终解释权。了解更多信息请咨询我们。定价政策。

6. 电费单和支付方式

6.1. LUMISA将依据电力局下报的电表读数、其读取形式、日期和用电量等,在基于本协议的前提下每月或时长包含跨月开具发票,其中包括能源获取和接入配电网的费用。所述帐单可以由LUMISA或LUMISA明确授权的任何其他第三方公司直接开具,此情况是在该被授权公司已经与用户建立了其他供应关系的情况下。

6.2. 供电公司开具的发票必须包含国家法律规定的所有必须提供给消费者的所有信息,必须说明供应能源的来源,不同能源对环境影响及它们使用比例。

6.3. 根据监管机构的规定,用户所消耗的用电量将根据相关负责读数的部门所给出的数据计算。若负责读数的部门没有及时在用电时间段内给出数据,则用户同意授权予LUMISA根据用户近三个月的用电量消耗情况作出估算。因此,LUMISA可以根据现行法规,在确认实际用电量后进行补充计费。

6.4. 对于指数价格套餐模式中的计费标准,LUMISA将依照电力局提供的用电量根据电力市场价格曲线的轮廓计算的每小时分析系数计算。

6.5. 付款的形式为银行扣款,将在用户签署本协议时所提供的银行账户上扣款;或者同样可以通过存款的方式存款至LUMISA提供的账户。LUMISA保留更改用户支付方式的权利。此外,在退款金额小于100欧元的情况下,LUMISA可以保留其金额作为支付之后电费的抵扣。

6.6. 除上述条款的支付方式之外,LUMISA提供在线支付平台。该平台完全根据PCI-DSS安全协议执行,且该协议由银行卡品牌(Visa, Mastercard, 4B)建立,以允许在线购物期间对持卡人进行身份验证。详情请咨询在线支付平台使用条款 <https://lumisa.es/condiciones-pago-online/zh>。

6.7. 由于不属于LUMISA的原因,在时效日期未全额支付的费用单将被视为逾期债务,并且可能会立即执行。同样,不支付任何发票也将产生违约金;银行退款手续费,以及随后向客户索取未付债务产生的行政管理费用。为此,LUMISA 将针对以下情况开具违约金:金额不超过 1000 欧元的发票金额为 5 欧元;对于 1,001 欧元至 5,000 欧元的发票,金额为 15 欧元,最后,对于超过 5,001 欧元的发票,金额为 20 欧元的债务催收费用,包括通信和付款要求、银行返还的佣金以及 LUMISA 为上述目的而产生的任何其他费用,根据12月29日颁布的打击逾期付款法 3/2004 的法律规定,并且不影响其他总条款中的规定。

6.8. 用户如果需要变更支付方式或者变更扣款银行账户,须在新电费单开具前至少提前21天通过向以下邮箱发送邮件进行申请 atcliente@lumisa.es 以便系统向相关银行申请更改账户。如果由于用户原因扣款没有生效而产生的手续费,将由用户承担。同时客户会被明确告知,如果付款未能在期限完成且只要符合数据保护法规中的规定,LUMISA 可有权将其未付款相关的数据档案上传为失信名单。

7. 太阳能光伏用电

7.1. 拥有太阳能发电设备光伏电能自用的客户,根据现行法规可以与LUMISA电力公司修改合同或拟定新的合同。客户以符合所选模式的法规要求,负责对设备进行正确安装,设备并网合法化和维护,并执行所有必要的程序。本协议将受现行法律法规的约束,并且必须始终遵守当前法规所有的规定和要求。同样,其计费供应和测量条件也将受皇家法令第900/2015条和第244/2019条以及其他适用法规的约束。客户须根据第244/2019条皇家法令中所规定的使用光伏电能自用,无法同时自由组合能源使用的类型和方式。

7.2. 在具有盈余的光伏太阳能自耗模式中,与消费有关的附近生产设施共享基础设施连接到传输或配电网络,或者通过消费者的内部网络连接时,根据第24/2013条法律,第1699/2011条皇家法令和第1955/200条皇家法令的规定,消费者和生产者将对传输或分销网络造成的事件承担连带责任,并承担由此造成的后果。供应点可能会导致当事方,例如无法回流和/或从电网获取电能。

7.3. 关于以任何自耗方式托管的设施在传输或分销网络中造成的事件,涉及 12月26日第24/2013号法律的规定及其执行条例中,特别是11月18日第1699/2011条皇家法令的规定中规定,该法令规范了小型电力生产设施与电网的连接,其范围内的设施,适用于12月1日第1955/2000条皇家法令。

7.4. 发票开具。在采用盈余简化补偿的模式下,无论是独立类型或者集合类型的太阳能系统,Lumisa将会根据电力局提供的度数,并按照现行法规规定的方式和周期向客户开具符合有效合同的发票。发票中的盈余补偿将基于电力局提供的小时数据进行开具。在任何盈余补偿的情况下,电费单都不能为负数。上述太阳能价格将适用于开具发票税前的金额。在任何情况下,盈余获利将在每月的计费期内进行。LUMISA 仅在收到系统运营商的相应结算后,才有义务执行上一节中规定的客户盈余获利。如果 LUMISA 没有客户的消耗读数或每小时曲线,后者明确授权客户根据可用数据的估计消耗计费,稍后将根据提供的实际消耗量进行规范化。

7.5. 特殊条件中商定的盈余销售将至少每年更新一次。这些修改将在修改申请前至少一个月通知用户,如果价格下降,客户可在此通信后十五(15)个自然日内通知 LUMISA以终止合同。关于设备的状态任何变化客户有通知LUMISA的义务,特别是连接和/或网络失连等情况或者更改,以及如果是集合型太阳能设备,在参与消费者签订用能的比例更改,都需要及时根据情况通知Lumisa。

7.6. 当前合同从供应开始起签署一(1)年,任何一方在到期日期前至少一(1)个月未书面沟通的,将每年一次自动延长。激活供电时客户所选择的太阳能光伏自用模式,客户必须至少保留一(1)年。例外情况是,这种永久义务不适用于10月9日第900/2015条皇家法令下现有的能源自耗。

8. 虚拟服务

8.1. Lumisa 提供虚拟电池(以下简称“电池”)和虚拟钱包(以下简称“钱包”)的虚拟服务,专门提供给与 Lumisa 签订有效合同、已经或即将进行太阳能发电自用的 Lumisa Energías S.L. 客户。根据 4 月 5 日第 244/2019 号皇家法令的规定,目前或将要采用自用供应模式,其盈余有资格获得补偿。

8.2. 电池: 电池包括在虚拟存钱罐中记录和积累太阳能发电自用装置产生的剩余能量。这些剩余能源将转换为千瓦时余额,可用作客户合同电费的折扣。与多余能源相关的余额按月累积,并且可以在服务激活时随时转换为能源条款的折扣。电池服务的租赁费用为5欧元/千瓦/月,该费用将以“电池租赁”的概念出现在电费单上。

8.3. 钱包: 钱包包括在虚拟存钱罐中登记和累积太阳能发电自用装置产生的剩余能源。这种剩余能源成为一种经济余额,可以作为客户合同电力供应账单的折扣。与多余能源相关的余额每月累积,并且可以在服务激活时随时转换为折扣。钱包中存储的已产生但未消耗的用电将得到补偿,金额为 0.08 欧元/kWh。

8.4. 虚拟服务的持续时间为一年,并将自动延长同等期限,除非任何一方另行通知,并至少提前十五(15)天发出通知。

8.5. 如果客户满足以下任何条件,Lumisa 将取消虚拟服务:(I) 不再属于太阳能发电自用模式,且有盈余有资格获得补偿。(二) 取消与电池服务或钱包相关的供电合同。如果客户取消与 Lumisa 签订的所有电力供应合同,他们将失去虚拟服务中累积的余额。

9. 价格调整条款

9.1. 在市场电价和合同价格同比变化超过10%的情况下,用户电价可由 LUMISA 按月根据总条款进行调整。LUMISA在修改生效之前至少十五(15)天将通邮件形式通知用户调整后价格以及更改具体日期。

9.2. 在调整价格公示后十五(15)天之内,若用户不接受调整和修改有权结束合同,但是用户必须在十五(15)天之内以书面的形式公布或者通知到供电公司。反之,则默认用户接受新的调整及变动。如果由于用户的原因,供电公司没有被通知到而未终止协议,则合同将直接更新为新价格及条款,即默认为用户接受新的价格政策。

9.3. 另外若由于行政、商业、方面相关法律条款的通过、颁布、批准或修改,在Lumisa受到间接或直接的的影响的情况,尤其是在其成本受到大浮动的影响的情况下,Lumisa保留对价格作出同比的调整的权利,但必须提前书面通知用户。

10. 接入权限及保证金

10.1. 由于开通新用电或者调整变更功率以及套餐类型所产生的由电力局收取的相关费用,比如通行(enganche)、扩容(extensión)、重新连接(reconexión)、检查(verificación)或申请调整(derechos de acometida)依法由用户承担。

10.2. 如上所述,根据现行法规供电公司须依据以下规定开具发票,但不妨碍所述费用可能依据法律法规而有所修改:(I) 扩容权限费用Derechos de extension,在新用电开通以及扩容功率的情况下收取,收费为17,374714 €/kW+ IVA (total: 21,01 €/kW);(II) 接入权限费用Derechos de acceso,在新用电开通以及升高功率的情况下收取,收费为19,703137 €/kW+ IVA (total: 23,84 €/kW);(III) 通行权限费用Derechos de enganche,在新用电开通以及升高或降低功率/套餐类型的情况下收取,收费为9,04 €+IVA (total: 10,94 €);(IV) 检查费用Derechos de verificación,在用地址设备超过20年的情况下会根据情况收取,收费为8,01 €+ IVA (total: 9,69 €) y (V) 另外申请更改合同/套餐的情况,LUMISA会根据具体申请收取10 € a 25 €+ IVA 手续费用。

10.3. 签约功率每一年依法允许更改一次,即距上一次更改功率的12个月内,但是若有更换业主的情况则例外。

10.4. LUMISA 根据情况有权要求客户在签约时(激活之前)支付一定金额的保证金或者押金。用户签约并授权LUMISA在合同终止时将上述保证金用于清算待付

款项。

11. 更换业主及停止合同

11.1. 没有欠费的前提下,若需要变更业主,必须提前申请。新客户在条款一致的新合同中会代位原业主,之前的保证金或担保费将酌情退还新客户或者成为新客户的部分保证金,如有需要新客户将需要重新支付保证金。

11.2. 根据皇家法令第1995/2000条,若该用电地址供应超过20年,则电力局有权要求申请人对该用电地址进行检验,意味着需要承担相应费用。此外,如有必要需要对该用电地址的电路进行相应改动,并据情况提供电证/BOLETÍN文件。

11.3. 在提前通知业主的前提下, LUMISA有权将该用电地址的供应权转至在法律上具有继承权的任何其他公司。

12. 合同期限

12.1. 本协议有效期为一年,从供电首日开始计算为期一年。若任何一方要终止协议必须提前至少一个月,以书面形式通知。因此,在每张电费发票上LUMISA注明协议截止之间以避免可能的异议。若供电时间是暂时的或是按季的情况,则详见相关特殊条款。

12.2. 该合同将在其签署之日起生效,但其有效性将取决于用电地址设备审核合规激活申请的时间起。正常普通的申请时间根据历史数据最长期限约为十五(15)个工作日,其有效性取决于遵守以下义务:(I) LUMISA 之前对客户提供的数据的验证,如果数据不符或不正确,如果之前存在债务欠费,或者如果客户面临破产或类似情况,则保留拒绝合同的权利;(II) LUMISA 可能会查阅与不遵守支付义务有关的历史文件,以了解客户的偿付能力。因此,如果客户在失信名单等部门有记录,LUMISA 保留拒绝合同的权利;(III) 客户提供法律要求的能源供应或自用所需的所有必要文件的那一刻,以及 (IV) 包括发电装置在内的设施(如适用)符合以下规定的那一刻符合现行法规规定的要求,并且可以访问电力局网络并已生效,LUMISA 对开始供应日期的延迟不承担任何责任。

12.3. 如果在本协议签署之后的两个月内无法接入电力局电网,经由双方一致同意的情况下重新审核确认供电地点情况和价格,反之,则协议作废。

12.4. 参考之前条款的同时,客户仍可根据本文件第13条一般条件(VI)第(VI)节终止本合同。同样,LUMISA可以随时单方面终止本合同并在提前十五(15)天内以书面形式将其传达给客户。

13. 暂停供电

13.1. 如果客户存在欠费行为,LUMISA可以根据现行规定,在付款时限到期后二十(20)个自然日仍然未支付的情况下,发送通知并有权停止供电。

13.2. 此外,供电公司也会由于以下原因停止向用电地址供电:(I)不可抗力因素,详见总条款第14章节;(II)针对违反本协议任何一条规定,特别是没有规定时限内缴费的情况;(III)用户没有尽到应尽的义务,没有遵守法律法规对用电设备进行维修维护,直接威胁到个人或他人人身安全的情况;(IV)以及按照法律规定合同终止双方协定终止供电的情况。

13.3. 如果供电公司由于用户欠款而暂停其用电,用户必须在缴清所有欠款包括各项用户应当承担的手续费和滞纳金之后,供电公司在确认收款之后,必须在三(3)个自然日之内向电力局发申请取消断电。

13.4. 由于欠款而导致暂停供电,并且连续60天未能恢复供电的情况下,LUMISA有权向电力局申请注销该用电并移除配电设备。

13.5. 如果用电地址有维持生命所需的必须医疗电器设备,则必须提前10天通过医疗证明的通知,以确保不被暂停供电。

13.6. 如果客户有欠款行为,LUMISA可以随时根据总条款第13节(I)节的规定终止合同。对于暂停供电或者客户违反条款的情况下,并在必要时根据情况LUMISA有权将客户交接至其他依法有转移继承的电力公司。

14. 终止协议

14.1. 根据现行法律法规,若发生如下情况Lumisa有权终止合同:(I)违反、不遵守本协议内规定的任一条款,特别是拖欠电费,或将自用电量用于其他用途,以及离开用电地址后却没有通知供电公司;(II)若用户本人、或在其知道的情况下,在没有供电协议或合约的情况下擅自接线通电,又或者在有供电协议/合约的情况下,擅自接到除本协议之外的另一个供电地址用电的情况下;(III)依照法律上不允许暂停供电的情况;(IV)按照现行规定破产或宣告破产的情况;(V) LUMISA根据总条款第8章节价格调整条款内适用情况(VI)自本协议签订的十四个工作日内,客户可以无理由终止合同。

14.2. 如果用户与其他电力公司签署任何形式电力合同,此用电地址将会在新公司生效日起与LUMISA结束合同。

14.3. 若任一方已经申请破产,则双方承诺至少提前十五天通知对方,并且承认违反本协议,协议当即终止。同样,双方明确承诺,在合约有效期间所产生的一切没有支付的发票将根据现行法律第22/2003条进入破产程序清算。

14.4. 在合同有效期的第一年内因客户原因终止合同和延期不会产生任何违约金。

15. 不可抗力

15.1. 若因不可抗力导致用户或LUMISA没有尽到合同规定的义务和责任则双方概不对此负责,尤其,如果由于第三方直接或间接的原因无法供电, LUMISA有免责权。

16. 责任

16.1. LUMISA将不会承担因用户或者其他第三方的疏忽而造成的一切损失。用户有责任注意其用电设施中的任何异常情况并将其正规合法化,并有义务根据规定保持其用电设备处在正常适合的用电状态下。

16.2. 根据皇家法令第1955/2000条,电力局对用电质量负责(如供电的连续性以及电压的稳定性。此外,根据现行法规,每个地区有属于该地区电力局负责维护该地区的用电质量。

17. 申诉

17.1. 用户保留通过所有可用的渠道请求信息,并向LUMISA提出申诉的权力:通过填写申诉表并邮寄至以下地址A/A: Apartado de correos 18002, 08018 Barcelona, España; 或通过“客服-申诉”电子邮件的方式发送至以下邮箱至atcliente@lumisa.es; 或拨打免费电话 900 811。

17.2. 收到的任何申诉都将会在系统中进行记录,用户可以通过任何相关渠道查看信息。LUMISA承诺在最短的时间内回复,时限为自收到投诉起一个月内。此回复可能为告知客户解决问题所采取相关的措施行动或相关申请,而此接下来的步骤需要由责任相关部门审核步骤并为此解决。

17.3. 客户表示了解根据现行法规制定的解决电力消费者冲突的程序。特别是,它表示了解诉诸适用法规中设想的外法程序的可能性,例如消费者仲裁制度。同样,它承认自治区定义的流程的存在,以及向能源、旅游和数字议程部提交与其作为电能最终用户的特定权利相关的争议的可能性。同样,根据欧洲法律的规定,我们通知您欧盟委员会在线争议审查平台的存在,可通过以下链接访问:
http://ec.europa.eu/consumers/odr/

18. 适用法律及司法管辖

18.1. 本协议的所有内容都依据并遵守西班牙2013年12月26日颁布的第24/2013号法令,针对电力行业的发展规定及其他相关条例的修改或替代。

18.2. 如果由于本合同的解释、应用或执行而发生任何差异或争议, LUMISA和用户双方都以用电地址 (Punto de Suministro) 所属的司法管辖区域的司法机构提出诉讼。

18.3. 当因法律规定或任何其他法定政策可能导致本合同的任何条款无效或者不适用情况, 该条款不影响其余条款的有效性和效力, 在任何司法管辖区之前其余条款将继续有效并可以行使。双方同意将任何无效或不适用条款与为之具有最相似效果的另条有效条款进行替换。

19. 撤销协议权限

19.1. 作为消费者, 根据2007年颁布的第1/2007条皇家法令, 批准了《保护消费者和用户一般法》以及其他补充修订文本, 根据该法律消费者有权在合约签署后的14个自然日内无条件撤销本协议的签署。

19.2. 执行上述权利, 须发送挂号信至: A/A: Apartado de correos 18002, 08018 Barcelona España 或下载并填写PDF表格文件Formulario de Desistimiento并以“Atención al cliente - Desistimiento”为标题或其他类似性质标题的邮件发送至以下邮箱atcliente@lumisa.es。

19.3. 在任何情况下, 用户承认并授予 LUMISA自合同起始至撤销生效期间总合同内的合法权力。

19.4. 撤销的相关后果: 如果客户撤销合同, 在确认后的十四 (14) 个自然日内将在退回已扣或者等待扣款生效的款项。退款方式以及账户和扣款一致, 除非情况特殊并另有规定, 否则退款不会产生任何由客户支付的手续费用。但是如果客户在撤销合同协议的时间已经使用了LUMISA的供能或者服务, 将根据合同内容支付根据使用时间而应支付的费用。

20. 社会补助

20.1. LUMISA在此通知客户我司合同无法提供“Bono Social社会补助”。若申请人与LUMISA签署协议等于放弃“社会补助”, 并且必须签署放弃该补助的文件。详情请咨询<https://www.cnmec.es/bono-social>

20.2. 客户如未声明处于能源贫困, 脆弱性和/或社会排斥风险的情况, 根据行业法规的条款不能将其视为能源基本供应的情况。否则, 客户有义务并全权负责从相关部门或医疗服务处获得证明此类情况的必要文件以便向 LUMISA 提供并说明, 从而避免违反规定的一切责任。

21. 个人数据保护

21.1. 谁负责保护用户数据? LUMISA电力公司位于 C/ de Ausias March, 67, 08010 Barcelona, 税号B65711855, 负责处理用户的个人数据信息。LUMISA 将根据2016年4月27日颁布的第 (EU) 2016/679号条例 (GDPR) 和12月5日组织法颁布的第3/2018条法例 (LOPDGDD), 处理用户的个人数据和信息时保护数据的流通。

21.2. 用户信息数据将会与谁分享LUMISA电力公司且只将数据发送给国家行政管理部门及公共组织机构, 以便能够代表用户签订合同。

21.3. 用户的信息数据将被用于何种目的? 就现行法规中有关处理个人数据的规定, LUMISA电力公司用户的数据将被纳入LUMISA电力公司负责创建的自动或手动文件中以便维护及管理与客户之间的契约关系, 以及LUMISA电力公司或第三方提供服务的相关公司以及相关活动信息和营销信息。客户需明确清楚并同意签字供应合同。

21.4. 用户的信息数据保留多长时间? 个人数据的保存至合约截止, 合约结束时会通过正确安全的措施进行删除。

21.5. 用户的信息数据如何被获得? 只有在 LUMISA 获得相关方的同意的情况下, 才进行此处理。如果数据主体通过本网站或其他方式为此目的建立的形式提供其个人数据, 则此同意应被视为已授予。反过来, 在本协议签署后, 客户明确同意将文件中包含的个人数据传输和处理给 LUMISA 或其关联公司, 以便以任何方式发送, 即商业信息、LUMISA 及其子公司或与能源供应相关的第三方所营销的产品和服务。同样, 客户同意将文件中包含的数据处理给那些对提供服务进行必要的干预的公司。对文件中包含的个人数据进行任何其他使用都需要客户的同意。LUMISA 处理的个人数据是通过使用数字或物理平台以及产品或服务的签约从用户处获得的个人数据。为此, 用户保证提供的所有数据都是他自己的所有权, 或者由其所有者授权进行此传输。客户声明提供给 LUMISA 的所有数据都是真实情况, 承诺保持更新。客户将对所提供的数据负责, 因此, 如果客户提供了错误的CUPS被第三方登记的情况下, 客户将对造成的损害承担全部责任。

21.6. 如何对个人信息数据进行申诉? 客户保留并随时可以通过邮寄以下地址A/A: Apartado de correos 18002, 08018 Barcelona, España, 或者通过电子邮件的方式protecciondedatos@lumisa.es同时附加本人身份证复印件, 进行申请撤销其访问权, 可移植性, 更正修改, 限制和删除的权力。如果用户认为该处理方式不符合当前法规, 可下载填写以下PDF申诉表并有权向西班牙数据保护局Agencia Española de Protección de Datos进行申诉。