

CONDIZIONI TECNICO ECONOMICHE

FORMIDABILE MOVE LUCE

Valida fino al 01/07/2024

Offerta di Energia Elettrica dedicata ai siti ad uso domestico. Le presenti Condizioni Tecnico Economiche ("CTE") integrano le clausole delle condizioni generali di fornitura ("CGF") e, in caso di contrasto, prevalgono su queste ultime. A seconda della modalità di adesione scelta dal cliente, Enel Energia si riserva la facoltà di rendere disponibile la presente offerta per alcuni processi di attivazione, dandone opportuna informazione al cliente. Per informazioni è possibile contattare il Servizio Clienti.



L'offerta prevede un **prezzo della componente energia e un corrispettivo di commercializzazione e vendita** (poi anche CCV luce) fissi per **12 mesi** decorrenti dalla data di attivazione della fornitura (di cui all'art. 2 delle CGF).

Per 36 mesi sarà disponibile:

il servizio gratuito

Enel Move Plus Luce di Enel X

Dettagli e condizioni disponibili nella sezione "Enel Move Plus LUCE DI ENEL X" delle presenti Condizioni Tecnico Economiche

La **Spesa per la materia energia** comprende un prezzo della componente energia (comprensivo delle perdite di rete) pari a **0,19000 €/kWh**; il **corrispettivo CCV luce che sarà pari a 12,00€/POD/mese** (per un totale di 144€/POD/anno). Nella spesa per la materia energia sono, inoltre, compresi:

A. il corrispettivo di dispacciamento come definito dall'art. 24 dell'Allegato A della delibera ARERA n. 107/2009/ARG/elt e smi (*Testo integrato del servizio di dispacciamento* (settlement)- TIS) e come pubblicato da TERNA. Il valore di tale corrispettivo per il secondo trimestre 2024 è stato pari a 0,00698 €/kWh (comprensivo delle perdite di rete);

B. il corrispettivo a copertura dell'onere netto di approvvigionamento della capacità come definito dall'art. 23 bis del TIS e valorizzato ai sensi dell'art. 34.9 del Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza (TIV) allegato alla delibera ARERA n. 362/2023/R/eel. Tale corrispettivo è aggiornato trimestralmente da ARERA e, per il mese di maggio 2024 è pari a 0,00304 €/kWh;

C. una componente di sbilanciamento pari al 2% del Prezzo Unico Nazionale (PUN) definito con periodicità mensile che corrisponde ai valori consuntivi medi aritmetici mensili del PUN, espressi in Euro/kWh, così come determinato dal Gestore dei Mercati Energetici (GME) e pubblicato sul sito internet del GME e che sarà maggiorato delle perdite di rete applicate come definite, pubblicate e aggiornate da ARERA. Il valore massimo raggiunto dalla media aritmetica degli importi unitari di cui sopra nel corso dei dodici mesi consuntivi riferiti al periodo giugno 2023-maggio 2024 è stato raggiunto nel mese di ottobre 2023, in cui detto importo unitario, al netto delle perdite di rete, è stato pari a 0.13426€/kWh.

D. la componente di dispacciamento (DISP BT) pari a -10,77€/POD/anno (da corrispondere su base mensile), come definita da ARERA ed indicato nell'Allegato A della delibera ARERA n. 208/2022/R/eel (Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza TIV) e fa riferimento al secondo trimestre 2024 e potrà essere oggetto di aggiornamento nella misura definita dalla stessa ARERA (per maggiori informazioni www.arera.it). Gli aggiornamenti della componente DispBT saranno comunicati in fattura.

I valori di cui alle lettere A), B) e C) sopra riportati sono comprensivi delle perdite di rete (applicare come definite e aggiornate da ARERA e gli aggiornamenti verranno comunicati in fattura).

Tutti i prezzi e i corrispettivi sopra indicati sono da intendersi IVA e imposte escluse. Le perdite di rete sono applicate come definite e aggiornate da ARERA e attualmente pari a 10% del consumo. La **Spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore** e la **Spesa per gli oneri di sistema** (secondo quanto indicato nella delibera ARERA n. 568/2019/R/eel e s.m.i - Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT) e nella delibera ARERA n. 481/2017/R/eel e s.m.i.) si compongono dei corrispettivi a carico di Enel Energia in relazione ai servizi di trasporto, distribuzione e misura dell'energia elettrica e degli oneri di sistema applicati come definiti e aggiornati da ARERA, ivi compresa la componente Asos (la componente Asos serve per finanziare il sistema di incentivi riconosciuti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e da cogenerazione. È a carico di tutti i clienti elettrici). Potranno essere previsti eventuali corrispettivi applicati, in base alla normativa per morosità del Cliente, sulla fornitura di energia elettrica secondo quanto indicato nella delibera ARERA 593/2017/R/com e s.m.i.. Gli aggiornamenti di queste componenti verranno comunicati in fattura. Tutti i corrispettivi sopra indicati hanno una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della fornitura. Allo scadere del periodo di validità dei suddetti corrispettivi, Enel Energia potrà comunicare i nuovi valori degli stessi. Tale comunicazione sarà inviata secondo le modalità e le tempistiche previste dall'art. 3.2. delle CGF.

Nella tabella è riportata l'incidenza percentuale delle voci di spesa sopra indicate sulla spesa complessiva per l'energia elettrica, IVA e imposte escluse, di un cliente domestico tipo ARERA: residente, con consumi annuali pari a 2700 kWh e una potenza impegnata pari a 3kW.

Voci di spesa		Peso percentuale	
Spesa materia energia	Componente energia (include perdite di rete)	56%	76%
	CCV luce (e componente DISP BT)	15%	
	Corrispettivo dispacciamento, Corrispettivo capacità e Corrispettivo di sbilanciamento	5%	
Spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore		13%	
Spesa per oneri di sistema		11% (di cui ASOS 0%)	

Il Cliente è inoltre tenuto al pagamento degli importi e degli oneri indicati nelle CGF, oltre IVA e imposte, anche relativi a richieste che lo stesso rivolge al distributore per il tramite del Fornitore. Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito www.enel.it.

FATTURAZIONE

La frequenza di emissione della bolletta sintetica sarà bimestrale. Per le modalità di emissione della fattura valida ai fini fiscali e le relative modalità di recapito si rinvia all'art. 9 delle CGF.

ENEL MOVE PLUS LUCE DI ENEL X

Aderendo alle presenti condizioni economiche di **FORMIDABILE MOVE LUCE** per la fornitura di energia elettrica, il cliente esclusivamente se persona fisica beneficerà del servizio Enel Move Plus Luce di Enel X che si attiverà entro 20 giorni dall'attivazione del presente contratto di fornitura di energia elettrica e che sarà gratuito per 36 mesi. Enel Energia si riserva la facoltà di estendere il beneficio del servizio gratuito per il cliente di 12 in 12 mesi. In caso di recesso, cessazione della fornitura di energia elettrica o cambio prodotto (ricontrattualizzazione) l'erogazione del servizio Enel Move Plus Luce gratuito fornito da Enel X cesserà automaticamente. Tutti i dettagli del servizio Enel Move Plus Luce sono disponibili nella scheda "DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ENEL X Enel Move Plus Luce", allegata al presente contratto o consultabile sul sito www.enel.it. Il servizio relativo al prodotto Enel Move Plus Luce è fornito da Enel X, pertanto Enel Energia rimarrà estranea al rapporto con Enel X e con i suoi clienti relativo alla fruizione di tale servizio. Il cliente, aderendo alle presenti condizioni, acconsente al trasferimento dei propri dati personali a Enel X Italia S.R.L., società del Gruppo Enel, che opererà in qualità di Titolare Autonomo del trattamento per l'attivazione e la gestione del servizio Enel Move

ENELPREMIA WOW!

Una volta che la fornitura sarà attiva potrai iscriverti al programma fedeltà ENELPREMIA WOW!, un nuovo mondo di vantaggi e premi riservato ai nostri Clienti: potrai scegliere coupon sconto, accumulare punti, ottenere premi e bonus in bolletta. L'iscrizione è semplice e gratuita tramite l'APP di Enel Energia o in Area Clienti sul sito www.enel.it o contattando il nostro Servizio Clienti. Operazione a premi valida dal 01.11.2019 al 29.10.2024. Regolamento completo e modalità di partecipazione sull'App Enel Energia e www.enel.it.

83724_ML_KitSwaResCteEpc360



Enel Energia - Mercato libero dell'energia
Casella Postale 8080 - 85100 Potenza

Plus Luce.



Energia Rinnovabile 100%

Enel Energia per questa offerta si approvvigiona dei quantitativi di energia certificata come proveniente da fonti rinnovabili come attestato dalla certificazione del Gestore Servizi Energetici (GSE) secondo la normativa vigente, in quantità pari all'equivalente consumo fatturato al Cliente. In particolare le Garanzie d'Origine previste dalla direttiva CE 2009/28/CE certificano la provenienza da fonti rinnovabili dell'energia approvvigionata da Enel Energia in relazione al presente Contratto (in misura pari per ciascun certificato ad 1 MWh di elettricità generata da una determinata centrale ad energia rinnovabile in uno specifico periodo di tempo).

Residenza: Il Cliente potrà usufruire della tariffa per uso domestico "residente" solo per una fornitura. Nel caso in cui Enel Energia rilevi la presenza di più forniture intestate al cliente e per le quali quest'ultimo abbia dichiarato la residenza provvederà a mantenere la tariffa per uso domestico "residente" solo sull'ultima fornitura attivata.

Bonus sociale: per la fornitura di energia elettrica è stato introdotto come misura per ridurre la spesa di energia elettrica delle famiglie in stato di disagio economico. Per riceverlo in bolletta, è sufficiente che gli aventi diritto presentino ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), tramite ad esempio il Comune, i CAF o il sito INPS, al fine di ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per riceverlo in bolletta, occorre presentare domanda presso il Comune di residenza o ente da esso designato. Per maggiori informazioni visita il sito www.arera.it o chiama il n° verde 800.166.654.

83724 ML_KitSwaResCteEpc360



1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ENEL MOVE PLUS LUCE

2. ENEL MOVE PLUS LUCE

Le prestazioni incluse nel Servizio "ENEL MOVE PLUS LUCE" potranno essere richieste dal Cliente solo a decorrere dalla data di attivazione del servizio. Il servizio ENEL MOVE PLUS LUCE di Enel X si attiverà entro il primo giorno del secondo mese successivo all'attivazione del contratto della fornitura di energia elettrica di cui al presente contratto e sarà gratuito dal momento della sua attivazione e fino a quando il presente contratto relativo all'offerta FORMIDABILE MOVE LUCE di Enel Energia rimarrà attivo. In caso di recesso, cessazione della fornitura di energia elettrica o cambio prodotto (ricontrattualizzazione) l'erogazione del servizio ENEL MOVE PLUS LUCE gratuito fornito da Enel X cesserà automaticamente.

Enel X Italia, nel corso della durata del presente Contratto, si riserva il diritto di apportare eventuali variazioni alle condizioni contrattuali e/o alle condizioni tecniche dei Servizi e/o della Polizza Multirischi, secondo le modalità e nei limiti previsti espressamente dall'art. 2.3 delle CGC.

ENEL MOVE PLUS LUCE

- a) Servizio di assistenza telefonica mediante call center attivo dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7, per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito domestico.
- b) Accesso ad una rete di tecnici specializzati a tariffe agevolate, per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito idraulico, elettrico, gas, riscaldamento, condizionamento e climatizzazione, serrature e vetri pari a €29,00 (IVA inclusa) per uscita e €38,00 (IVA inclusa) per ogni ora di manodopera più eventuali costi per i pezzi di ricambio.
- c) Sconto a partire dal 4% per l'acquisto di prodotti quali caldaia, scaldacqua o climatizzatore su Enel X Store.

Inoltre, i Clienti che sottoscriveranno il contratto per il servizio "ENEL MOVE PLUS LUCE"

- Beneficeranno di una copertura assicurativa multirischi in omaggio secondo le modalità e nei casi previsti dal contratto. La Copertura Assicurativa consente al Cliente di proteggere da danni ai beni contenuti nella nuova abitazione causati da incendio, esplosione e scoppio con massimale a 400€ per una durata di 12 mesi dall'attivazione del contratto di fornitura. Inoltre, consente una protezione da infortuni durante il trasloco nei 3 mesi successivi all'attivazione del contratto di fornitura, in caso di infortunio accaduto nell'abitazione e relative pertinenze durante il trasloco con aggiunta di una garanzia per fisioterapia/diagnostica per 150€.
- avranno la possibilità di richiedere in omaggio fino a 2 interventi di riparazione per ogni annualità (12 mesi) in ambito elettrico da €250 l'uno (IVA inclusa) secondo le modalità e nei casi previsti dal contratto.

Il Cliente potrà usufruire dei seguenti servizi:

A) Accesso a call center dedicato attivo dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7:

Il Cliente potrà accedere a un servizio di assistenza telefonica tramite il numero verde gratuito dedicato 800.900.129 per la risoluzione di malfunzionamenti in ambito domestico, in particolare in ambito idraulico, elettrico, gas, riscaldamento, condizionamento e climatizzazione, serrature e vetri. Il servizio di assistenza telefonica può essere richiesto dal Cliente dalle 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7 festivi inclusi, seguendo correttamente le indicazioni vocali, ovvero identificandosi come cliente "ENEL MOVE PLUS LUCE".

B) Accesso a rete di Tecnici specializzati a tariffe agevolate:

Il Cliente potrà accedere alla rete di tecnici specializzati (di seguito, i "Tecnici", ovvero singolarmente il "Tecnico") a tariffe agevolate pari a:

- €29,00 IVA inclusa per uscita
- €38,00 IVA inclusa per ogni ora di manodopera più eventuali costi per i pezzi di ricambio.

Il Cliente, chiamando il numero verde gratuito dedicato 800.900.129, potrà accedere al call center della rete di Tecnici specializzati a tariffe agevolate, con il quale concorderà l'eventuale intervento. Salvo diversa richiesta del Cliente, l'intervento in loco sarà effettuato secondo le seguenti tempistiche indicative:

- arrivo del Tecnico in circa 3 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute entro l'Orario Standard (dalle 08:30 alle 18:30 nei giorni feriali secondo il calendario italiano dal lunedì al venerdì);
- arrivo del Tecnico in circa 24 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute fuori l'Orario Standard

In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per Enel X Italia e/o per il Tecnico.

L'eventuale intervento in loco da parte del Tecnico avrà per oggetto la sola esecuzione dei servizi per i quali il Cliente avrà accesso a tariffe agevolate, come concordati con il call center dedicato. Il Cliente corrisponderà il prezzo dell'intervento direttamente al Tecnico, al momento dell'intervento stesso. Tale importo sarà fatturato al Cliente dal Tecnico e non da Enel X Italia.

C) Sconto sull'acquisto di prodotti tramite canale web:

Il Cliente avrà diritto a uno sconto pari almeno al 4%, per l'acquisto, tramite il sito web di Enel X Italia, di prodotti quali caldaia, scaldacqua o climatizzatore. Il Cliente riceverà via e-mail o sms le informazioni circa lo sconto e le modalità di utilizzo dello stesso.

Inoltre, i Clienti che sottoscriveranno il contratto per il servizio "ENEL MOVE PLUS LUCE":

- Beneficeranno, per tutta la durata del presente Contratto, senza ulteriori costi a suo carico, di una copertura assicurativa multirischi (di seguito, la "Copertura Assicurativa") come previsto nelle condizioni di assicurazione di Generali Italia S.p.A., consegnate unitamente al Contratto e facenti parte integrante dello stesso (di seguito, le "Condizioni di Assicurazione"). La Copertura Assicurativa consente al Cliente di proteggere da danni ai beni contenuti nella nuova abitazione causati da incendio, esplosione e scoppio con massimale a 400€ della durata di 12 mesi dall'attivazione del contratto di fornitura. Inoltre, consente una protezione da infortuni durante il trasloco nei 3 mesi successivi all'attivazione del contratto di fornitura, in caso di infortunio accaduto nell'abitazione e relative pertinenze durante il trasloco con aggiunta di una garanzia per fisioterapia/diagnostica per 150€.

Il dettaglio dei termini e delle condizioni di assicurazione è disponibile nelle condizioni di assicurazione di Generali Italia S.p.A., consegnate unitamente al presente Contratto (o scaricabili dal sito www.enelxstore.com/condizioni-enelmoveplus). La Copertura Assicurativa ha effetto dalle ore 24.00 del 1° giorno successivo alla "Data Attivazione Servizio". La Copertura Assicurativa multirischi cessa anticipatamente in caso di ripensamento del Cliente dal Contratto oppure in caso di cessazione anticipata del Contratto per qualsivoglia motivo, o in caso di intervenute modifiche legislative-regolamentari che non consentano l'emissione di tale copertura assicurativa.

- Avranno la possibilità di richiedere per ogni singola annualità (pari a 12 mesi), decorsi almeno 30 giorni dalla "Data Attivazione Servizio", fino a 2 interventi di Tecnici specializzati all'anno in ambito elettrico dal valore massimo di €250 (IVA inclusa) per singolo intervento, comprensivo di uscita, manodopera e parti di ricambio. Pertanto, per i suddetti interventi, il Cliente non dovrà corrispondere alcun importo ulteriore a Enel X Italia e/o al Tecnico.

Ove volesse avvalersi di tale possibilità, il Cliente potrà concordare l'intervento del Tecnico chiamando il numero verde gratuito dedicato 800.900.129. Salvo diversa richiesta del Cliente, l'intervento in loco sarà effettuato, secondo le seguenti tempistiche indicative:

- arrivo del Tecnico in circa 3 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute entro l'Orario Standard (dalle 08:30 alle 18:30 nei giorni feriali secondo il calendario italiano dal lunedì al venerdì);
- arrivo del Tecnico in circa 24 ore solari dalla prima chiamata del Cliente, per chiamate ricevute fuori l'Orario Standard.

In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per Enel X Italia e/o per il Tecnico.

L'intervento da parte del Tecnico avrà per oggetto la sola esecuzione dell'intervento concordato dal Cliente.

La Tabella 1 in basso indica, per ciascun servizio, quali interventi sono inclusi e/o esclusi dall'Offerta Promozionale, fermo restando che gli interventi inclusi nella stessa sono limitati a un valore massimo di €250 (IVA inclusa) per singolo intervento, comprensivo di uscita, manodopera e parti di ricambio.

3. Esecuzione del Servizio

Il Cliente potrà richiedere una o più delle prestazioni incluse nel Servizio contattando il numero verde gratuito 800.900.129. Gli operatori telefonici saranno disponibili dalle ore 08:00 alle 21:00, 7 giorni su 7, festivi inclusi. Enel X Italia si riserva la facoltà di servirsi di fornitori, collaboratori, consulenti e di affidare in subappalto tutto o parte della realizzazione delle attività previste dal Contratto.



Tabella 1:

Servizio	Incluso nella Offerta Promozionale	Escluso dall'Offerta Promozionale (eventualmente acquistabile secondo il prezzario convenzionato)
Generale	<p>Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ interventi su incidenti accidentali e fortuiti avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata ▪ interventi che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile ▪ costo per quanto concerne: diritto di chiamata, manodopera e materiali di riparazione (scelti per ristabilire il corretto funzionamento dell'impianto e non necessariamente identici agli originali) fino al valore massimo di €250 IVA inclusa per intervento 	<p>Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione escludono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico ▪ interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale ▪ interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali ▪ interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici ▪ interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato ▪ interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali ▪ interventi su impianti destinati a uso condominiale / collettivo ▪ interventi su danni / rischi presenti prima della stipula del contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione ▪ interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura / mattonelle / pavimento) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinteggiare il muro) ▪ interventi per ripristino rivestimento del muro / pavimento e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto ▪ interventi su impianti / apparati in garanzia ▪ interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini e/o eventi causati da stato di emergenza con intervento della protezione civile ▪ interventi su malfunzionamenti / danni causati dal fornitore e/o distributore di acqua / luce / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi) ▪ interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.) ▪ rilascio di certificazioni
Elettricista	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventi in caso di mancanza di erogazione di energia elettrica, inclusi interventi per riparazione danni provocati da fulmini che comportino la mancanza di corrente elettrica ▪ interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose <ul style="list-style-type: none"> ▪ interventi per riparazione impianti satellitari/antenna parabolica, sistemi di domotica e cancelli. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ interventi su impianti elettrici o sezioni di impianti con voltaggio inferiore a 220v ▪ messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti ▪ interventi su cablaggi elettrici di pozzi, piscine, vasche, fontane, bacini o acquari presenti all'interno o esterno dell'abitazione ▪ interventi su impianti elettrici non permanenti <ul style="list-style-type: none"> ▪ interventi su elettrodomestici destinati a uso professionale



INFORMAZIONI SULLA COPERTURA ASSICURATIVA

► I clienti Enel che attivano il contratto Enel Move Plus Luce/Gas dal 12.10.2023 al 11.04.2024 riceveranno a titolo gratuito una copertura assicurativa che sarà attiva dalle ore 24.00 del giorno di attivazione del contratto di fornitura

SEZIONE INCENDIO

Garanzia: l'assicurazione copre i danni da incendio, esplosione e scoppio al contenuto dell'abitazione oggetto del contratto di fornitura Enel

Somma assicurata: € 400,00

Durata: 365 giorni dall'attivazione del contratto di fornitura Enel Move Plus Luce/ Gas

SEZIONE INFORTUNI

Garanzia: l'assicurazione copre gli infortuni occorsi durante le operazioni di trasloco all'interno dell'abitazione oggetto del contratto di fornitura Enel e delle relative pertinenze da cui deriva morte o invalidità permanente totale (di grado pari o superiore al 60%)

Capitale assicurato:

- € 2.000,00 in caso di morte o invalidità permanente totale*;
- fino a € 150,00 rimborso delle spese mediche sostenute in conseguenza diretta di Infortunio

Durata: 90 giorni dall'attivazione del contratto di fornitura Enel Move Plus Luce/ Gas

* I capitali per l'invalidità permanente totale ed il caso morte non sono cumulabili

Per l'apertura del sinistro, contattare Generali all'indirizzo email Apertura.Sinistri.Canale.Diretto@generali.com secondo le modalità spiegate nelle condizioni di assicurazione.

Le presenti informazioni hanno carattere meramente illustrativo: per un'informazione completa si prega di prendere visione delle condizioni di assicurazione al sito www.enelxstore.com/condizioni-enelmoveplus



**Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016****Utilizzo dei dati a fini contrattuali**

La informiamo che i suoi dati personali, da lei forniti, anche nel caso di registrazione in videoconferenza/audioconferenza ai fini della vendita a distanza, o acquisiti da terzi(1) sono trattati da Generali Italia S.p.A. (di seguito anche la Compagnia) nell'ambito del Profilo Cliente, della consulenza e dell'offerta assicurativa, inclusi i preventivi assicurativi che predisporremo a favore suo o di terzi da lei designati, (i) per la proposizione e conclusione dei contratti assicurativi e dei servizi e/o prodotti connessi o accessori, e per eseguire i correlati adempimenti normativi (quali ad esempio quelli in materia di antiriciclaggio); (ii) per l'esecuzione dei contratti da lei stipulati, (iii) per, se del caso, prevenire, individuare e/o perseguire eventuali frodi assicurative; (iv) per comunicare i suoi dati personali a società che svolgono servizi in outsourcing per conto della Compagnia o per la esecuzione dei contratti in essere; (v) per l'esercizio e la difesa di diritti; (vi) per l'adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali; (vii) per la gestione e controllo interno; (viii) per attività statistiche (2). La informiamo, inoltre, che il trattamento dei suoi dati personali per le finalità di cui ai punti (i), (ii), (iii), (v), (vi) e (vii) è necessario e funzionale all'erogazione dei servizi da parte della Compagnia e/o all'esecuzione dei contratti in essere, nonché rispondente ad obbligo normativo in relazione ai dati acquisiti durante la video/audioconferenza; mentre per le finalità di cui alla lettera (iv), (v) e (viii) il trattamento dei suoi dati si basa sul legittimo interesse della Compagnia a prevenire e individuare eventuali frodi assicurative, all'esercizio e difesa di propri diritti e a porre in essere una corretta gestione. La informiamo quindi che per le finalità del trattamento come sopra illustrate da (i) a (viii) il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere le attività richieste e preclude alla Compagnia di assolvere gli adempimenti contrattuali come previsti dai contratti in essere.

Diritti dell'interessato

Lei potrà conoscere quali sono i suoi dati trattati presso la Compagnia e, ove ne ricorrano le condizioni, esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (diritto di accesso, rettifica, aggiornamento, integrazione, cancellazione, limitazione al trattamento, alla portabilità, alla revoca del consenso al trattamento e di ottenere una copia dei propri dati laddove questi siano conservati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, nonché di ottenere indicazione del luogo nel quale tali dati vengono conservati o trasferiti) nonché opporsi per motivi legittimi ad un loro particolare trattamento e comunque al loro uso a fini commerciali, in tutto o in parte anche per quanto riguarda l'uso di modalità automatizzate rivolgendosi a:

- Generali Italia S.p.A., Via Marocchesa 14, 31021 Mogliano Veneto TV, o al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), contattabile via e-mail a "RPD.it@generali.com" e/o via posta ordinaria all'indirizzo "RPD Generali Italia - Mogliano Veneto, Via Marocchesa 14 31021.

La informiamo, inoltre, che, qualora ravvisi un trattamento dei Suoi dati non coerente con i consensi da Lei espressi può sporgere reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, con le modalità indicate sul sito del Garante stesso.

Tempi di conservazione dei dati

I Suoi dati personali possono essere conservati per periodi di tempo diversi a seconda della finalità per la quale sono trattati, in conformità alla normativa privacy tempo per tempo applicabile, in particolare per le finalità contrattuali, per tutta la durata dei rapporti in essere e, in conformità alla normativa vigente per un periodo di 10 anni dal momento della cessazione dell'efficacia del contratto o, in caso di contestazioni, per il termine prescrizione previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi, fatti salvi in ogni caso periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative di settore.

Comunicazione dei Dati

I suoi dati non saranno diffusi e saranno trattati con idonee modalità e procedure anche informatizzate, da dipendenti e collaboratori della Compagnia e da altri soggetti anche esterni, designati Responsabili o, comunque, operanti quali Titolari, che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con Lei in essere o che svolgono per conto della Compagnia compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa anche all'interno ed al di fuori della UE(3).

Trasferimento dei dati all'estero

I suoi dati potranno essere inoltre comunicati, ove necessario, a soggetti, privati o pubblici, connessi allo specifico rapporto assicurativo o al settore assicurativo e riassicurativo operanti in paesi situati nell'Unione Europea o al di fuori della stessa (4) alcuni dei quali potrebbero non fornire garanzie adeguate di protezione dei dati (un elenco completo dei Paesi che forniscono garanzie adeguate di protezione dei dati è disponibile nel sito web del Garante per la Protezione dei Dati Personali). In tali casi, il trasferimento dei Suoi dati verrà effettuato nel rispetto delle norme e degli accordi internazionali vigenti, nonché a fronte dell'adozione di misure adeguate (es. clausole contrattuali standard).

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, la Compagnia potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento Le sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet della Compagnia www.generali.it.

NOTE:

1. La Compagnia tratta le seguenti categorie di dati: dati anagrafici e identificativi, dati di contatto, dati di polizza, dati fiscali ed estremi di conto corrente bancario, altri dati personali forniti dall'interessato, dati raccolti da fonti pubbliche (elenchi, registri, documenti pubblici conoscibili da chiunque), dati acquisiti da altri soggetti terzi (società del Gruppo Generali, contraenti, assicurati, aderenti a fondi previdenziali o assistenziali o sanitari, società di informazione commerciale e dei rischi finanziari, società esterne ai fini di ricerche di mercato). In aggiunta, anche su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, la Compagnia potrà effettuare trattamenti di dati relativi a condanne penali e reati.
2. A titolo esemplificativo formulazione delle raccomandazioni personalizzate e/o delle proposte di assicurazione coerenti con i suoi bisogni assicurativi, predisposizione di preventivi e successivi rinnovi, stipulazione di contratti di assicurazione vita, non vita o di previdenza complementare, raccolta dei premi, versamenti aggiuntivi, switch ed altre attività previste dal contratto, liquidazione di sinistri o altre prestazioni, riassicurazione, coassicurazione.
3. Trattasi di soggetti, facenti parte della "catena assicurativa" (es. subagenti, collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, istituti di credito, società di recupero crediti, società di intermediazione mobiliare, assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, avvocati e medici fiduciari, consulenti tecnici, periti, autofficine, società di assistenza stradale, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri e dei contratti, e altri erogatori convenzionati di servizi, ecc.), società del Gruppo Generali, ed altre società che svolgono, quali outsourcer, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

4. Contraenti, assicurati, aderenti a Fondi previdenziali o sanitari, pignoratari, vincolatari; assicuratori, coassicuratori, riassicuratori ed organismi associativi /consortili (ANIA, Mefop, Assoprevidenza) nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati e per tutelare i diritti dell'industria assicurativa, organismi istituzionali ed enti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per obbligo normativo.

I miei consensi privacy

Preso visione dell'informativa privacy sul trattamento dei dati personali, con riferimento al trattamento dei dati personali per fini contrattuali, prendo atto che per le finalità del trattamento come illustrate nell'informativa privacy da (i) a (viii) il conferimento dei dati è obbligatorio e che gli stessi saranno trattati secondo quanto indicato nell'informativa per assolvere gli adempimenti contrattuali come previsti dai contratti in essere.

**Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016****Utilizzo dei dati a fini contrattuali**

La informiamo che i suoi dati personali, da lei forniti, anche nel caso di registrazione in videoconferenza/audioconferenza ai fini della vendita a distanza, o acquisiti da terzi(1) sono trattati da Generali Italia S.p.A. (di seguito anche la Compagnia) nell'ambito del Profilo Cliente, della consulenza e dell'offerta assicurativa, inclusi i preventivi assicurativi che predisporremo a favore suo o di terzi da lei designati, (i) per la proposizione e conclusione dei contratti assicurativi e dei servizi e/o prodotti connessi o accessori, e per eseguire i correlati adempimenti normativi (quali ad esempio quelli in materia di antiriciclaggio); (ii) per l'esecuzione dei contratti da lei stipulati, (iii) per, se del caso, prevenire, individuare e/o perseguire eventuali frodi assicurative; (iv) per comunicare i suoi dati personali a società che svolgono servizi in outsourcing per conto della Compagnia o per la esecuzione dei contratti in essere; (v) per l'esercizio e la difesa di diritti; (vi) per l'adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali; (vii) per la gestione e controllo interno; (viii) per attività statistiche (2). La informiamo, inoltre, che il trattamento dei suoi dati personali per le finalità di cui ai punti (i), (ii), (iii), (v), (vi) e (vii) è necessario e funzionale all'erogazione dei servizi da parte della Compagnia e/o all'esecuzione dei contratti in essere, nonché rispondente ad obbligo normativo in relazione ai dati acquisiti durante la video/audioconferenza; mentre per le finalità di cui alla lettera (iv), (v) e (viii) il trattamento dei suoi dati si basa sul legittimo interesse della Compagnia a prevenire e individuare eventuali frodi assicurative, all'esercizio e difesa di propri diritti e a porre in essere una corretta gestione. La informiamo quindi che per le finalità del trattamento come sopra illustrate da (i) a (viii) il conferimento dei dati è obbligatorio ed il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere le attività richieste e preclude alla Compagnia di assolvere gli adempimenti contrattuali come previsti dai contratti in essere.

Diritti dell'interessato

Lei potrà conoscere quali sono i suoi dati trattati presso la Compagnia e, ove ne ricorrano le condizioni, esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (diritto di accesso, rettifica, aggiornamento, integrazione, cancellazione, limitazione al trattamento, alla portabilità, alla revoca del consenso al trattamento e di ottenere una copia dei propri dati laddove questi siano conservati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, nonché di ottenere indicazione del luogo nel quale tali dati vengono conservati o trasferiti) nonché opporsi per motivi legittimi ad un loro particolare trattamento e comunque al loro uso a fini commerciali, in tutto o in parte anche per quanto riguarda l'uso di modalità automatizzate rivolgendosi a:

- Generali Italia S.p.A., Via Marocchesa 14, 31021 Mogliano Veneto TV, o al Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), contattabile via e-mail a "RPD.it@generali.com" e/o via posta ordinaria all'indirizzo "RPD Generali Italia - Mogliano Veneto, Via Marocchesa 14 31021.

La informiamo, inoltre, che, qualora ravvisi un trattamento dei Suoi dati non coerente con i consensi da Lei espressi può sporgere reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, con le modalità indicate sul sito del Garante stesso.

Tempi di conservazione dei dati

I Suoi dati personali possono essere conservati per periodi di tempo diversi a seconda della finalità per la quale sono trattati, in conformità alla normativa privacy tempo per tempo applicabile, in particolare per le finalità contrattuali, per tutta la durata dei rapporti in essere e, in conformità alla normativa vigente per un periodo di 10 anni dal momento della cessazione dell'efficacia del contratto o, in caso di contestazioni, per il termine prescrizione previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi, fatti salvi in ogni caso periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative di settore.

Comunicazione dei Dati

I suoi dati non saranno diffusi e saranno trattati con idonee modalità e procedure anche informatizzate, da dipendenti e collaboratori della Compagnia e da altri soggetti anche esterni, designati Responsabili o, comunque, operanti quali Titolari, che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con Lei in essere o che svolgono per conto della Compagnia compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa anche all'interno ed al di fuori della UE(3).

Trasferimento dei dati all'estero

I suoi dati potranno essere inoltre comunicati, ove necessario, a soggetti, privati o pubblici, connessi allo specifico rapporto assicurativo o al settore assicurativo e riassicurativo operanti in paesi situati nell'Unione Europea o al di fuori della stessa (4) alcuni dei quali potrebbero non fornire garanzie adeguate di protezione dei dati (un elenco completo dei Paesi che forniscono garanzie adeguate di protezione dei dati è disponibile nel sito web del Garante per la Protezione dei Dati Personali). In tali casi, il trasferimento dei Suoi dati verrà effettuato nel rispetto delle norme e degli accordi internazionali vigenti, nonché a fronte dell'adozione di misure adeguate (es. clausole contrattuali standard).

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, la Compagnia potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento Le sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet della Compagnia www.generali.it.

NOTE:

1. La Compagnia tratta le seguenti categorie di dati: dati anagrafici e identificativi, dati di contatto, dati di polizza, dati fiscali ed estremi di conto corrente bancario, altri dati personali forniti dall'interessato, dati raccolti da fonti pubbliche (elenchi, registri, documenti pubblici conoscibili da chiunque), dati acquisiti da altri soggetti terzi (società del Gruppo Generali, contraenti, assicurati, aderenti a fondi previdenziali o assistenziali o sanitari, società di informazione commerciale e dei rischi finanziari, società esterne ai fini di ricerche di mercato). In aggiunta, anche su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, la Compagnia potrà effettuare trattamenti di dati relativi a condanne penali e reati.
2. A titolo esemplificativo formulazione delle raccomandazioni personalizzate e/o delle proposte di assicurazione coerenti con i suoi bisogni assicurativi, predisposizione di preventivi e successivi rinnovi, stipulazione di contratti di assicurazione vita, non vita o di previdenza complementare, raccolta dei premi, versamenti aggiuntivi, switch ed altre attività previste dal contratto, liquidazione di sinistri o altre prestazioni, riassicurazione, coassicurazione.
3. Trattasi di soggetti, facenti parte della "catena assicurativa" (es. subagenti, collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, istituti di credito, società di recupero crediti, società di intermediazione mobiliare, assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, avvocati e medici fiduciari, consulenti tecnici, periti, autofficine, società di assistenza stradale, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri e dei contratti, e altri erogatori convenzionati di servizi, ecc.), società del Gruppo Generali, ed altre società che svolgono, quali outsourcer, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

4. Contraenti, assicurati, aderenti a Fondi previdenziali o sanitari, pignoratari, vincolatari; assicuratori, coassicuratori, riassicuratori ed organismi associativi /consortili (ANIA, Mefop, Assoprevidenza) nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati e per tutelare i diritti dell'industria assicurativa, organismi istituzionali ed enti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per obbligo normativo.

I miei consensi privacy

Preso visione dell'informativa privacy sul trattamento dei dati personali, con riferimento al trattamento dei dati personali per fini contrattuali, prendo atto che per le finalità del trattamento come illustrate nell'informativa privacy da (i) a (viii) il conferimento dei dati è obbligatorio e che gli stessi saranno trattati secondo quanto indicato nell'informativa per assolvere gli adempimenti contrattuali come previsti dai contratti in essere.

CONDIZIONI GENERALI DICONTRATTO

1. Oggetto e Definizioni

- 1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano termini e condizioni per la vendita dei Prodotti e Servizi di Enel X Italia S.r.l.
- 1.2 Al presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:
- Cliente: qualsiasi persona che acquisti e/o intenda acquistare uno o più Servizi di Enel X Italia.
 - Condizioni Generali di Contratto (o anche "CGC"): sono le presenti condizioni generali di vendita dei Servizi.
 - Contratto: il contratto concluso tra Enel X Italia e il Cliente a seguito della vendita di uno o più Servizi di Enel X Italia, che è composto dai seguenti documenti: (i) Informazioni Precontrattuali, (ii) Condizioni Generali di Contratto, (iii) Modulo di Adesione, ove previsto e (iv) Modulo di Ripensamento. Per i Prodotti venduti sul Sito senza il servizio di installazione incluso, non è previsto il Modulo di Adesione.
 - Documento di Offerta: è da intendersi qualsiasi documento, anche di natura non tecnica, nell'ambito del quale Enel X Italia promuove la vendita e la fornitura di Servizi (leaflet/cataloghi).
 - Enel X Italia: Enel X Italia S.r.l., con sede legale in Roma, Via Flaminia n. 970, codice fiscale n. 13111961002.
 - Modulo di Adesione: è da intendersi il documento all'interno del quale il Cliente esprime la propria volontà di acquistare i servizi offerti da Enel X Italia.
 - Servizio: qualsiasi servizio venduto da Enel X Italia ai Clienti.
 - Sito: il sito Internet www.enelxstore.com
- 1.3 Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolano la vendita e/o fornitura da parte di Enel X Italia di Servizi come meglio identificati nel Documento di Offerta visionato dal Cliente e si rivolgono alle persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività professionale, artigianale o d'impresa eventualmente svolta (di seguito anche "Clienti").
- 1.4 Ciascun Contratto che sia stipulato nei confronti di un Cliente consumatore è regolato dal D. Lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 (di seguito: "Codice del Consumo") e s.m.i. per tutto ciò che non è espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali.
- 1.5 I Servizi offerti ai Clienti sono descritti nei Documenti di Offerta, che saranno portati all'attenzione dei Clienti medesimi, prima della conclusione del Contratto; essi saranno validi ed efficaci finché non verranno modificati e/o integrati da Enel X Italia.
- 1.6 I Documenti di Offerta, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, verranno forniti da Enel X Italia in osservanza dei principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali e valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di Clienti

2. Conclusione del Contratto. Variazioni

- 2.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente sottoscrive il Modulo di Adesione dell'offerta - ovvero, in caso di acquisti sul Sito, accetta le Condizioni Generali di Contratto.
- In caso di acquisto di Prodotti e/o Servizi mediante pagamento dell'importo dovuto in un'unica soluzione con bonifico bancario, finanziaria, l'efficacia del Contratto è tuttavia subordinata all'emissione della fattura relativa al Prodotto e/o Servizio acquistato (nel seguito "Fattura").
L'emissione della Fattura è subordinata a sua volta al:
- positivo esito della inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Enel X Italia, nonché al positivo esito delle verifiche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Enel X Italia si riserva altresì di verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali. In caso di esito negativo, la Fattura non verrà emessa ed Enel X Italia darà comunicazione al Cliente circa la mancata efficacia del Contratto..
- 2.2 Enel X Italia, per tutta la durata del Contratto, avrà diritto di variare le condizioni contrattuali e/o le condizioni tecniche del Servizio e/o dei propri Prodotti dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni di calendario. In tal caso il Cliente, qualora non dovesse accettare la variazione, avrà diritto di fare cessare gli effetti del Contratto dandone comunicazione a Enel X Italia mediante raccomandata a/r nel termine di 15 (quindici) giorni di calendario dalla data di ricezione della comunicazione di variazione, da inviarsi al seguente indirizzo: Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ). In tal caso, unico diritto del Cliente sarà quello di vedersi restituire eventuali somme versate proporzionalmente alla quota parte di Servizio eventualmente non fruito e senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente. In caso di mancata comunicazione di rifiuto della variazione da comunicarsi a Enel X Italia nel termine e con le modalità previste nel presente comma, la variazione si intenderà accettata senza riserve e irrevocabilmente dal Cliente e si applicherà dal giorno indicato da Enel X Italia nella comunicazione di variazione

3. Condizioni tecniche

Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti tecnici, quali specificati nella scheda di descrizione del servizio per la corretta fornitura dei Servizi di Enel X Italia.

4. Obblighi del Cliente

Il Cliente dovrà:

- consentire a Enel X Italia di effettuare tutte le attività necessarie per l'esecuzione delle prestazioni descritte nella scheda di descrizione del servizio;
- fornire tempestivamente a Enel X Italia le informazioni e la documentazione anche tecnica necessarie all'esecuzione del Contratto;
- comunicare tempestivamente a Enel X Italia ogni variazione dei dati forniti ai fini dell'esecuzione del presente Contratto;
- rimuovere qualsiasi ostacolo, materiale o giuridico che possa rappresentare un impedimento o un rallentamento nell'esecuzione del Contratto;
- concedere a Enel X Italia, per tutta la durata dello svolgimento delle prestazioni oggetto del Contratto, la disponibilità delle aree di lavoro;
- attuare tutti i comportamenti necessari affinché le operazioni di installazione e/o manutenzione e/o riparazione si possano svolgere in condizioni di sicurezza, nel rispetto delle norme tecniche di manutenzione e delle norme di prevenzione infortuni;
- provvedere al regolare e integrale pagamento del prezzo indicato nella scheda di descrizione del servizio, in conformità alle modalità ivi previste, entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della Fattura. In caso di mancato pagamento entro tale termine, il Contratto si intenderà automaticamente risolto e cesserà di produrre qualsiasi effetto.

Il Cliente si obbliga a fornire dati personali esatti e a tenerli aggiornati nel corso della durata del Contratto.

5. Dichiarazioni del Cliente

Il Cliente, aderendo al Contratto, nel caso di Servizi di manutenzione e/o riparazione garantisce che gli impianti non sono in corso di realizzazione / installazione e che sono posizionati in luogo accessibile. A seconda del Servizio offerto, il Cliente sarà tenuto a dichiarare nel Modulo di Adesione la sussistenza delle condizioni necessarie al fine di ottenere agevolazioni/detrazioni fiscali.

6. Obbligazioni di Enel X Italia

È a carico di Enel X Italia lo svolgimento di tutte le attività necessarie od opportune per l'esecuzione del Contratto, a eccezione di quanto specificamente previsto a carico del Cliente ai sensi del Contratto medesimo.

7. Comunicazioni

Ove non prevista una modalità particolare, le comunicazioni relative al Contratto potranno essere indirizzate a Enel X Italia Casella Postale 8080 - 85100



Potenza (PZ). Il Servizio Clienti è disponibile al numero verde gratuito 800.900.129.

8. Informativa ai Clienti ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, "GDPR")

Enel X Italia S.r.l. è impegnata nel rispetto e nella protezione dei suoi diritti e libertà fondamentali con riguardo al trattamento dei suoi dati personali e con la presente desidera fornirle le opportune informazioni sulle modalità e sulle finalità del trattamento stesso.

Per quanto non espressamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto e nei relativi allegati. La presente Informativa si riferisce esclusivamente ai dati da lei conferiti e a quelli raccolti ed elaborati nell'esecuzione del Contratto sottoscritto dal Cliente con il Titolare, nonché tramite i servizi digitali esposti sul sito del Titolare.

- **Titolare del trattamento dei Dati Personali:** Titolare del trattamento è Enel X Italia S.r.l., con sede legale in Via Flaminia 970, 00189, P. IVA 13111961002 (di seguito anche "Enel X Italia" o "Titolare").
- **Responsabile della Protezione dei Dati Personali:** Al fine di offrirle un agevole punto di contatto, il Titolare ha designato un proprio Responsabile della Protezione dei Dati Personali ("RPD"), che può essere contattato all'indirizzo e-mail: dpo.enelxitalia@enel.com, per tutte le questioni relative al trattamento dei suoi Dati Personali e all'esercizio dei suoi diritti, che potranno essere esercitati ai sensi del GDPR e secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.
- **Tipologia di dati trattati:** Il Titolare tratterà i dati personali ("Dati Personali") da lei forniti o acquisiti nel corso del rapporto contrattuale che, a titolo esemplificativo, sono:
 - Dati Personali Identificativi: dati che permettono l'identificazione diretta dell'interessato, come i dati anagrafici (ad esempio nome, cognome, codice fiscale, partita IVA, ecc.), forniti al Titolare e trattati ai fini della sottoscrizione e della gestione del Contratto.
 - Dati di Contratto: dati relativi ai Prodotti o Servizi acquisiti o fruiti, raccolti ed elaborati nel corso della durata del Contratto; dati relativi al numero, alla tipologia e all'esito degli interventi di manutenzione.
 - Dati economici e finanziari: dati necessari per i pagamenti (es. IBAN) o che provano l'esecuzione dei pagamenti (es. estremi identificativi dei pagamenti) e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità del Cliente.
 - Dati di contatto: informazioni di contatto (ad esempio numero di telefono, fisso e/mobile, indirizzo email), fornite al Titolare in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del Contratto, o acquisiti dal Titolare stesso, che consentono di contattarla ai fini della gestione del rapporto contrattuale o per fornirle servizi adeguati alle sue esigenze.
 - Dati dell'Area riservata: dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi offerti dalle società del Gruppo Enel accessibili da web tramite il Profilo Unico Enel. Al momento della creazione del Profilo Unico Enel, le sarà richiesto di fornire alcuni Dati Personali, quali: nome, cognome, indirizzo email, numero di cellulare, codice fiscale e codice utenza. Il Titolare le consente inoltre di accedere all'area riservata anche tramite l'APP o mediante l'utilizzo di credenziali fornite da un social network (c.d. "social login"), in particolare utilizzando le identità create su Facebook e Google.
 - Dati di navigazione: i sistemi informatici e telematici e le procedure software preposte al funzionamento del Sito, ovvero dedicati al funzionamento e utilizzo delle APP rese disponibili dal Titolare, acquisiscono, nel corso del loro normale esercizio, alcuni dati (es. la data e l'ora dell'accesso, le pagine visitate, il nome dell'Internet Service Provider e l'indirizzo del Protocollo Internet (IP) attraverso il quale lei accede a Internet, l'indirizzo Internet dal quale lei si è collegato al sito, ecc.), la cui trasmissione è implicita nell'uso dei protocolli di comunicazione web o è utile per la migliore gestione e ottimizzazione del sistema di invio di dati ed e-mail.
 - Dati acquisiti dal Servizio Clienti: dati forniti in occasione di interazioni con il Servizio Clienti del Titolare, ivi incluse le registrazioni delle telefonate, qualora lei vi abbia acconsentito, ovvero nei casi in cui la registrazione venga realizzata in forza di obbligo di legge o regolamento.

Per trattamento di Dati Personali ai fini della presente Informativa è da intendersi qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate ai Dati Personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

- **Finalità e base giuridica del trattamento:** il Titolare tratterà i suoi Dati Personali per il conseguimento di finalità precise e solo in presenza di una specifica base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati personali. Nello specifico, Enel X Italia tratterà i suoi Dati Personali solo quando ricorra una o più delle seguenti basi giuridiche:
 - lei ha prestato il suo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
 - il trattamento è necessario ai fini dell'esecuzione di un Contratto di cui lei è parte o dell'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;
 - in presenza di un legittimo interesse del Titolare o di terzi, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali;
 - in forza di un obbligo di legge.

In particolare, i suoi Dati Personali sono trattati da Enel X Italia per le seguenti finalità:

- a. per l'esecuzione di misure precontrattuali da lei sollecitate, per l'adempimento di obblighi precontrattuali, contrattuali, fiscali e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto;
- b. per la fornitura dei prodotti e servizi offerti dal Titolare direttamente o attraverso Società del Gruppo ENEL ovvero Partner commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente;
- c. per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso;
- d. per la rilevazione, analisi, elaborazione dei suoi dati di consumo, anche in forma personalizzata, automatizzata o elettronica;
- e. per la gestione di eventuali reclami, procedure precontenziose e contenziose;
- f. per l'invio di informazioni e/o aggiornamenti circa lo stato dei servizi in essere, per la partecipazione a eventuali programmi premio o di loyalty; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela (es. sondaggi per valutare il gradimento dei clienti); per migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela;
- g. per la tutela delle ragioni di credito e per le attività di prevenzione contro le frodi connesse ai prodotti o servizi forniti, per valutare l'affidabilità economica e la solvibilità del Cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale, il Titolare potrà utilizzare le informazioni relative allo stato ed alla puntualità nei pagamenti relativi a prodotti o servizi forniti anche in passato. Per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate, nonché da Sistemi Informazioni Creditizie e SCIPAFI così come previsto da DL 124/2017, e sono trattati, laddove necessario, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. I dati pubblici potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia;
- h. per la cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;
- i. per verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari/postali o di pagamento forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria/postale e gestire i pagamenti;
- j. per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate all'accertamento, prevenzione, repressione dei reati e di qualsiasi attività illecita;



- k. a condizione che lei vi acconsenta, per il compimento, da parte di Enel X Italia, di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing. Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, con modalità tradizionali (es. posta cartacea e telefonate con operatore) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail, telefonate senza operatore);
- l. a condizione che lei vi acconsenta, per il compimento delle attività di cui alla lettera k), ove svolte da parte di Società del Gruppo Enel, società controllanti, controllate o collegate o da partner commerciali di Enel X Italia. Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, con modalità tradizionali (es. posta cartacea o telefonate con operatore) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail, telefonate senza operatore);
- m. a condizione che lei vi acconsenta, per attività di profilazione da parte Enel X Italia o altre Società del Gruppo Enel, società controllanti, controllate, collegate o partner commerciali di Enel X Italia, basata sulle abitudini di consumo e sui dati e informazioni acquisite, osservando l'utilizzo dei prodotti o servizi offerti dal Titolare, al fine di proporle offerte personalizzate;
- n. per la fruizione dei servizi presenti sul sito www.enelxstore.com, la registrazione all'area riservata tramite Profilo Unico Enel, l'utilizzo delle "APP" rese disponibili dal Titolare e fruizione dei relativi servizi;
- o. per l'invio di offerte commerciali relative a prodotti e/o servizi offerti dal Titolare ed analoghi a quelli in precedenza acquistati, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica da lei fornito nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con il Titolare (cd. "soft-spam"). Lei potrà in ogni momento opporsi a tale trattamento;
- p. per controllare la qualità dei servizi di assistenza offerti direttamente da Enel Energia o dai propri partner commerciali per verificarne l'efficacia, migliorare i processi aziendali e la qualità del servizio;
- q. per migliorare la "customer experience" attraverso l'associazione del cliente all'operatore per la miglior gestione della specifica richiesta.

• **Facoltatività od obbligatorietà a fornire i Dati Personali:** Il conferimento del consenso al trattamento dei Dati Personali non è mai necessario per i trattamenti connessi e/o indispensabili ad adempiere ad obblighi di legge, alla normativa europea, per adempiere ad obblighi precontrattuali e contrattuali. Per dare seguito, prima della conclusione del contratto, a specifiche sue richieste o per adempiere agli obblighi derivanti da un contratto, lei è libero di fornire i Dati Personali di volta in volta richiesti. Tuttavia, il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di fornirle i servizi richiesti. Il consenso dell'interessato è invece necessario per le finalità di cui al paragrafo lettere k), l) ed m). Il consenso per dette finalità è comunque sempre facoltativo e, ove prestato, potrà essere revocato in ogni momento, secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa. Enel X Italia, in assenza del suo consenso, ma fatto salvo il diritto di opporsi al trattamento secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa, potrà inviarle comunicazioni commerciali utilizzando le coordinate di posta elettronica fornite nell'ambito del rapporto contrattuale in essere per le finalità di cui al paragrafo.14.4 lettera o).

• **Modalità e logiche del trattamento:** il Titolare tratterà i Dati Personali nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente, anche nel caso di trasferimento dei dati all'estero, inclusi paesi extra europei, attraverso strumenti informatici, telematici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento. Il trattamento è effettuato, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, dal Titolare e/o da terzi Responsabili di cui il Titolare può avvalersi, nel rispetto della normativa vigente, per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei Dati Personali, anche relativi ai log originati dall'accesso ed utilizzo dei servizi resi disponibili via web, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i Dati Personali possono essere gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei prodotti e servizi dallo stesso acquisiti, al fine di ottenere un'interazione ottimale tra il Cliente e l'operatore. I dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia. Nel caso di transazioni on-line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (carta di credito, IBAN, etc.).

• **Destinatari dei Dati:** per il perseguimento delle finalità sopra indicate, senza la necessità di un espresso consenso, Enel X Italia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i Dati Personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, per adempiere a obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti. Possono essere destinatari dei dati o possono venire a conoscenza, i dipendenti, consulenti, collaboratori, interinali e/o ogni altra persona fisica, che svolgano la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute da Enel X Italia. Detti soggetti sono appositamente designati Persone Autorizzate al trattamento. Inoltre, possono essere destinatari dei dati, soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- enti, autorità pubbliche e private, organi di vigilanza e controllo per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge o quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e agevolazioni di qualsiasi genere, connessi alla fornitura dei prodotti e/o prestazione dei servizi del Titolare, o quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative;
- soggetti che svolgono per conto di Enel X Italia compiti di natura tecnica o organizzativa e di assistenza; effettuano servizi di acquisizione, data entry, archiviazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei prodotti o servizi offerti; forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica del Titolare; svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; svolgono attività di assistenza alla Clientela; svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dal Titolare, anche nell'interesse dei propri Clienti; Istituti Bancari e società emittenti carte di credito; altri operatori del settore per la gestione dei relativi rapporti; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale;
- società esterne, anche estere, che operano nel settore assicurativo e della concessione dei finanziamenti, incluse dilazioni di pagamento, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito anche stragiudiziale e giudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring in caso di cessione dei crediti;
- società del gruppo Enel o società controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo e partner di Enel X Italia situati anche all'estero;
- società del gruppo Enel o società controllanti, controllate o collegate, soggetti terzi o partner commerciali del Titolare, per finalità di marketing o profilazione, nel rispetto delle prescrizioni del GDPR e della normativa vigente in materia, previo l'ottenimento del suo consenso.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati come Titolari autonomi del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento o Persone Autorizzate al trattamento, appositamente designati da Enel X Italia. Ai Responsabili del trattamento e alle Persone Autorizzate, eventualmente designati, Enel X Italia impartirà adeguate istruzioni, finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

• **Trasferimento dei Dati Personali:** I suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea. Eventuali trasferimenti di Dati Personali verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione Europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules") e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati. Il trasferimento dei suoi Dati Personali verso Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea, in mancanza di una decisione di adeguatezza o di altre misure adeguate come sopra descritte, saranno effettuati solo ove lei vi abbia esplicitamente acconsentito o nei casi previsti dal GDPR e saranno trattati nel suo interesse. In questi casi, la informiamo che, nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei suoi Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali.

• **Periodo di conservazione dei Dati Personali:** Tutti i suoi Dati Personali oggetto di trattamento per le finalità sopra descritte saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento. I suoi Dati Personali saranno conservati e trattati fintanto che sussista il rapporto contrattuale con il Titolare, e comunque per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale stesso, decorso il quale saranno cancellati, fatta salva l'ulteriore conservazione degli stessi laddove necessaria per adempiere a specifici obblighi di legge, a provvedimenti dell'Autorità, per la riscossione dei crediti residui e per la gestione di contestazioni, reclami e azioni giudiziali. Nel caso in cui lei abbia prestato il suo consenso al trattamento dei suoi Dati Personali per le finalità di marketing e/o profilazione, di cui alle lettere k), l) m) del paragrafo 14.4, i suoi Dati Personali saranno trattati per le predette finalità:



- in vigore del rapporto contrattuale, fino a revoca del consenso prestato;
- dal momento della cessazione del rapporto contrattuale, saranno trattati per un tempo non superiore a 24 mesi per finalità di marketing e non superiore a 12 mesi per finalità di profilazione, fatto salvo il diritto di opporsi in ogni momento e di revocare il consenso prestato, secondo le modalità descritte nella sezione “Diritti dell’interessato” della presente Informativa.

• **Processo decisionale automatizzato:** Ai fini della conclusione ed esecuzione del Contratto, lei potrà essere sottoposto a una decisione basata sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso, avrà il diritto di ottenere l’intervento umano, di esprimere la sua opinione e di contestare la decisione.

• **Diritti dell’interessato:** ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR, l’interessato, in riferimento ai suoi Dati Personali trattati, ha il diritto di:

- accedere e chiederne copia;
- richiedere la rettifica;
- richiedere la cancellazione;
- ottenere la limitazione del trattamento;
- opporsi al trattamento;
- riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico;
- ottenere l’intervento umano nel caso in cui sia sottoposto ad una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

La informiamo che lei ha comunque il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Dati Personali che la riguardano effettuato per finalità di marketing diretto, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto. Il diritto di opporsi a tale trattamento eseguito tramite mezzi di contatto automatizzati si estende anche al trattamento dei Dati Personali tramite mezzi di contatto tradizionali, a meno che lei non desideri opporsi solo in parte. Qualora si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i suoi Dati Personali non saranno più oggetto di trattamento per tali finalità. Per l’esercizio dei suoi diritti e per la revoca del consenso lei potrà inviare una comunicazione all’indirizzo email privacy.enelitalia@enel.com. La sua richiesta sarà riscontrata nel minore tempo possibile e, comunque, nei termini di cui al GDPR. Per maggiori informazioni relative ai suoi dati personali, potrà rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati Personali, raggiungibile al seguente indirizzo email: dpo.enelitalia@enel.com. Le ricordiamo che è suo diritto proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, mediante:

- Raccomandata A/R da inviarsi a: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia, 11, 00187 Roma;
- e-mail all’indirizzo: protocollo@gpdp.it; oppure: protocollo@pec.gpdp.it;
- fax al numero: 06/69677.3785.

9. Legge applicabile, Foro competente e procedure di “risoluzione alternativa delle controversie”

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni eventuale controversia relativa alla validità, efficacia, esecuzione e interpretazione del Contratto, a questo connessa o da esso derivante, è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, si applicano le norme del Codice Civile.

In caso di problemi connessi all’acquisto di un prodotto o all’erogazione di un servizio il Cliente può attivare una procedura di risoluzione alternativa delle controversie rivolgendosi ad uno degli organismi pubblici o privati istituiti su base permanente ed iscritti in un apposito elenco (previsto dal Codice del consumo e s.m.i.).

La Commissione Europea fornisce, inoltre, una piattaforma per la risoluzione delle controversie online, a cui il Cliente potrà accedere tramite il seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

