



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

## ENERGIA SICURA PROTEZIONE GAS 360

Valida fino al 29/09/2022

Offerta di Gas naturale dedicata ai siti ad uso domestico intestati a persona fisica. 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 materia prima gas e un corrispettivo di commercializzazione e vendita** (poi anche CCV gas) fissi per **24 mesi** decorrenti dalla data di attivazione della fornitura (di cui all'art. 2 delle Condizioni Generali di Fornitura, di seguito CGF). Il prezzo della componente materia prima gas è riferito ad un gas fornito a condizioni standard con potere calorifico superiore (PCS) pari a 0,03852 GJ/Smc.



Prezzo di listino della componente materia prima gas (€/smc)
<b>2,1700</b>

**La CCV gas sarà pari a 120€/PDR/anno, da corrispondere su base mensile**

Per tutta la durata del contratto sarà disponibile:

il servizio gratuito

**Protezione Gas 360 di Enel X**

Dettagli e condizioni disponibili nella sezione "PROTEZIONE GAS 360 DI ENEL X" delle presenti Condizioni Tecnico Economiche

La **spesa per la materia gas naturale** comprende la componente materia prima gas e la CCV gas, come sopra definiti, gli oneri di gradualità (GRAD) e la componente CPR come definiti, pubblicati e aggiornati da ARERA. Allo scadere del periodo di applicabilità, potranno essere modificati dal Fornitore il prezzo della componente materia prima gas, la CCV gas e GRAD, nel rispetto di quanto stabilito nell'art. 3.2 delle CGF. **I prezzi e i corrispettivi sopra indicati sono da intendersi IVA e imposte escluse.**

La **Spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore** e la **Spesa per gli oneri di sistema** si compongono dei corrispettivi a carico di Enel Energia riferiti ai servizi di trasporto, distribuzione e misura del gas e degli oneri di sistema applicati come definiti, pubblicati e aggiornati da ARERA per l'ambito tariffario nel quale ricade il punto di fornitura.

Nella tabella è riportata l'incidenza percentuale (valore medio dei sei ambiti tariffari italiani) delle voci di spesa e dello sconto sopra indicati sulla spesa complessiva per il gas naturale, IVA e imposte escluse, di un cliente domestico tipo ARERA con consumi annui pari a 1400 Smc.

Il Cliente è inoltre tenuto al pagamento degli importi e degli oneri indicati nelle CGF, oltre IVA e imposte, anche relativi a richieste per attività di competenza del distributore inoltrate dal Cliente per il tramite del Fornitore. Per informazioni sulle aliquote delle imposte consultare il sito [www.enel.it](http://www.enel.it).

Voci di spesa		Peso percentuale	
<b>Spesa per la materia gas naturale</b>	Componente materia prima gas	100%	<b>104%</b>
	CCV gas	4%	
<b>Spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore</b>			<b>11%</b>
<b>Spesa per oneri di sistema</b>			<b>-15%</b>

### FATTURAZIONE:

Per le modalità di emissione della fattura valida ai fini fiscali, la frequenza di emissione della bolletta sintetica e le relative modalità di recapito si rinvia all'art. 9 delle CGF. In sede di fatturazione, il prezzo della componente materia prima gas e la quota energia (in €/Smc) della Spesa per il servizio di trasporto e gestione del contatore saranno applicati ai volumi con riferimento al potere calorifico superiore (PCS) relativo all'impianto di distribuzione cui è connesso il PdR, secondo le disposizioni della Del. ARG/gas 64/09 e s.m.i. (TIVG); nel caso in cui il PdR non sia dotato di apparecchiatura per la correzione delle misure alle condizioni standard, la correzione ai fini della fatturazione dei volumi misurati avverrà in base al valore del coefficiente C applicabile (secondo TIVG).

### PROTEZIONE GAS 360 DI ENEL X

Aderendo alle presenti condizioni economiche di **ENERGIA SICURA PROTEZIONE GAS 360** per la fornitura di gas naturale, il cliente beneficerà del servizio Protezione Gas 360 di Enel X che si attiverà entro il primo giorno del secondo mese successivo all'attivazione del presente contratto di fornitura di Gas naturale e che sarà gratuito per tutta la durata del presente contratto. In caso di recesso, cessazione della fornitura di gas naturale o cambio prodotto (ricontrattualizzazione) l'erogazione del servizio Protezione Gas 360 gratuito fornito da Enel X cesserà automaticamente. Tutti i dettagli del servizio Protezione Gas 360 sono disponibili nella scheda "DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ENEL X Protezione Gas 360", allegata al presente contratto. Il servizio relativo al prodotto Protezione Gas 360 è fornito da Enel X, pertanto Enel Energia rimarrà estranea al rapporto con Enel X e con i suoi clienti relativamente 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 Protezione Gas 360.

### ENELPREMIA WOW!

Una volta che la fornitura sarà attiva potrai partecipare 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'adesione è semplice e gratuita tramite l'APP di Enel Energia o su [www.enel.it](http://www.enel.it) o contattando il nostro Servizio Clienti. Regolamento su [www.enel.it](http://www.enel.it).

**Bonus sociale:** per la fornitura di gas naturale è stato introdotto come misura per ridurre la spesa di gas naturale 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. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il n° verde 800.166.654.



## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PROTEZIONE GAS 360

### 1. PROTEZIONE GAS 360

Le prestazioni incluse nel Servizio "PROTEZIONE GAS 360" potranno essere richieste dal Cliente solo a decorrere dalla data di attivazione del servizio. Il servizio PROTEZIONE GAS 360 di Enel X si attiverà entro il primo giorno del secondo mese successivo all'attivazione del contratto della fornitura di Gas naturale di cui al presente contratto e sarà gratuito dal momento della sua attivazione e fino a quando il presente contratto relativo all'offerta ENERGIA SICURA PROTEZIONE GAS 360 di Enel Energia rimarrà attivo. In caso di recesso, cessazione della fornitura di gas naturale o cambio prodotto (ricontrattualizzazione) l'erogazione del servizio PROTEZIONE GAS 360 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.

#### PROTEZIONE GAS 360

- 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 "Protezione Gas 360":

- beneficeranno di una copertura assicurativa multirischi in omaggio secondo le modalità e nei casi previsti dal contratto. La Copertura Assicurativa consente al Cliente di ricevere il pagamento di un capitale costante di € 500 in caso di premorienza e invalidità totale permanente per infortunio e il rimborso delle bollette gas entro il limite di € 37,50 al mese o € 75,00 a bimestre fino ad un massimo di 12 bollette mensili o 6 bollette bimestrali per sinistro e per anno a seguito di inabilità totale e temporanea (in caso di lavoratori dipendenti autonomi), ricovero ospedaliero (in caso di lavoratori dipendenti pubblici e non lavoratori) e perdita involontaria d'impiego (in caso di lavoratori dipendenti di azienda privata)
- avranno la possibilità di richiedere in omaggio fino a 2 interventi di riparazione per ogni annualità (12 mesi) in ambito gas 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 "PROTEZIONE GAS 360".

#### 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 "PROTEZIONE GAS 360":

- 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 One underwriting, agente generale di Quantum Leben AG, consegnate unitamente al Contratto e facenti parte integrante dello stesso (di seguito, le "Condizioni di Assicurazione"). La Copertura Assicurativa consente al Cliente di ricevere il pagamento di un capitale costante in caso di premorienza e invalidità totale permanente per infortunio e il rimborso della bolletta luce in scadenza entro un limite definito, a seguito di inabilità totale e temporanea (in caso di Lavoratori dipendenti autonomi), ricovero ospedaliero (in caso di Lavoratori dipendenti pubblici e Non lavoratori), perdita involontaria d'impiego (in caso di lavoratori Dipendenti di azienda privata).
- Il dettaglio dei termini e delle condizioni di assicurazione è disponibile nelle Condizioni di Assicurazione di One underwriting, agente generale di Quantum Leben AG consegnate unitamente al presente Contratto (o scaricabili dal sito <http://www.enelxstore.com/content/dam/enel-x-store-it/protezione-luce-gas-360/CGA.pdf>). La Copertura Assicurativa ha effetto dalle ore 24.00 del 1° giorno successivo alla "Data Attivazione Servizio". La Copertura Assicurativa ha la stessa durata del presente Contratto, anche in caso di rinnovo tacito dello stesso, e 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 gas 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.

### 2. 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"> <li>interventi su incidenti accidentali e fortuiti avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata</li> <li>interventi che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile</li> <li>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</li> </ul>	<p>Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione escludono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico</li> <li>interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale</li> <li>interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali</li> <li>interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici</li> <li>interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato</li> <li>interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali</li> <li>interventi su impianti destinati a uso condominiale / collettivo</li> <li>interventi su danni / rischi presenti prima della stipula del contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione</li> <li>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, integgiare il muro)</li> <li>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</li> <li>interventi su impianti / apparati in garanzia</li> <li>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</li> <li>interventi su malfunzionamenti / danni causati dal fornitore e/o distributore di acqua / gas / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi)</li> <li>interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.)</li> <li>rilascio di certificazioni</li> </ul>
Impianto a gas	<ul style="list-style-type: none"> <li>interventi per riparazione dovuti a rumore / vibrazioni / odore di gas</li> <li>interventi su danni fortuiti che provochino fughe di gas da dopo il contatore sulle tubazioni di alimentazione e scarico all'interno dei confini dell'abitazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>messa a norma dell'impianto di riscaldamento o idraulico</li> <li>danni causati dalla mancanza di manutenzione (calcare, fango, fughe sul circuito di riscaldamento)</li> <li>danni causati da erronéo uso di strumenti di manutenzione o altre sostanze</li> <li>controllo delle canne fumarie, del telaio e della testata</li> <li>interventi su impianti costituiti da bombole a gas</li> <li>interventi di ripristino della caldaia in caso di mancanza di gas / acqua / luce</li> <li>rilascio del libretto d'impianto</li> </ul>

## SINTESI DELLA COPERTURA BOLLETTA PROTETTA

Informazioni contrattuali	Il presente Contratto o Polizza di Assicurazione è stipulato tra l'Assicuratore e il Contraente (di seguito le Parti) a favore degli Assicurati ("nell'interesse degli aventi diritto") ai sensi dell'art. 1891 del codice civile italiano.
Requisiti di assicurabilità	<p>Solo le persone fisiche che soddisfano i criteri di seguito sono coperte dal presente contratto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residenti in Italia;</li> <li>• Età compresa tra 18 e 67 anni per invalidità permanente totale dovuta a infortunio, inabilità temporanea totale e perdita del lavoro;</li> <li>• Età compresa tra i 18 e gli 80 anni per decesso da infortunio e ricovero ospedaliero</li> <li>• Sottoscrittori dei servizi EnelX che includono in regalo la presente copertura.</li> </ul> <p>Le condizioni di cui ai punti precedenti devono inoltre essere rispettate per tutta la durata del contratto di assicurazione.</p>

## TABELLA DEI CAPITALI, LIMITI, FRANCHIGIE ED ESCLUSIONI

Garanzia	Eligibilità	Somma ass.ta	Indennità mensile*	Franchigia relativa	Carenza	Periodo di riqualificazione
Morte da infortunio	Tutti gli assicurati	€500	-	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Invalidità permanente totale da infortunio	Tutti gli assicurati	€500	-	65%	Non applicabile	Non applicabile
Inabilità temporanea totale da infortunio o malattia	Tutti gli assicurati	-	€37,50	30 gg	30 gg (solo malattia)	30 gg
Ricovero ospedaliero da infortunio o malattia	Tutti gli assicurati	-	€37,50	7 gg	30 gg (solo malattia)	30 gg (solo malattia)
Perdita d'impiego	Dipendenti di Azienda privata	-	€37,50	30 gg	30 gg	30 gg

\* massimo 12 fatture mensili per tipologia di servizio erogato (gas), per sinistro e per anno;  
massimo 1 bolletta per ogni tipologia di fornitura del servizio (gas) per frequenza di addebito (mensile o bimestrale).

## Franchigia relativa:

E' il periodo di tempo che deve essere superato affinché il sinistro possa essere considerato coperto. La durata della franchigia relativa è specificata nella tabella sopra (es. Ricovero 7 giorni; Perdita del lavoro 30 giorni). L'inizio del periodo di franchigia relativa è il primo giorno in cui si verifica l'evento accertato dal punto di vista medico.

## Carenza:

L'indennità non sarà corrisposta se il sinistro si verifica entro 30 giorni dalla data di effetto della copertura; Tale condizione non è applicabile agli assicurati con continuità di copertura e ai sinistri conseguenti ad infortunio.

\*\* Il periodo di carenza non è applicabile agli Assicurati che abbiano sottoscritto un rapporto continuativo ininterrotto al servizio ENEL X con annesse coperture assicurative.

## Periodo di riqualificazione:

Se è stata pagata una invalidità temporanea totale o un ricovero ospedaliero a seguito di una malattia oppure una richiesta conseguente a perdita del lavoro, non sarà corrisposto alcun risarcimento per richieste successive a meno che, nel periodo compreso tra la fine del primo periodo di copertura e l'inizio del secondo periodo di copertura, l'Assicurato abbia ripreso il lavoro o a svolgere e gestire i propri affari familiari, personali o domestici per un periodo di 30 giorni consecutivi.

ATTENZIONE: La copertura assicurativa non si applica nel caso in cui il sinistro si verifichi durante o comunque a seguito dello svolgimento, anche occasionale, di attività lavorative e sportive di natura pericolosa, come elencato nella Sezione 3 del documento di polizza.

## Definizioni

La definizione di "Infortunio" o "Accidentale" si riferisce all'evento dannoso dovuto a una causa violenta ed esterna fortuita che produce lesioni fisiche oggettivamente accertabili. Sono inoltre considerati infortuni:

- Asfissia non morbosa;
- Avvelenamento acuto da ingestione o assorbimento di sostanze;
- infezioni e avvelenamenti causati da punture di animali, punture di insetti e piante, ad eccezione della malaria e delle malattie tropicali;
- annegamento;
- congelamento;
- colpo di sole o colpo di calore;
- lesioni muscolari determinate da sforzi, con esclusione di qualsiasi tipo di infarto e lacerazioni sottocutanee dei tendini;
- ernie addominali, con l'esclusione di qualsiasi altro tipo di ernia;
- lesioni subite in stato di malattia o incoscienza.

"Risarcimento" o "Indennizzo" si riferisce all'importo dovuto dall'Assicuratore in caso di sinistro.

"Lesione" si riferisce a un danno causato al corpo di una persona.

"Malattia" si riferisce al deterioramento della salute fisica a causa di una condizione medica che:

- E' iniziata ed è stata contratta per la prima volta con segni e sintomi fisici che si manifestano durante il periodo del contratto;
- Non è conseguente ad infortunio; e
- Richiede Assistenza e/o trattamento medico.

"Inabilità totale temporanea" è una condizione derivante da un Infortunio o Malattia e che è confermata da un medico abilitato mediante l'emissione di un certificato di congedo per malattia e per la quale l'Assicurato non è in grado di svolgere le normali mansioni lavorative o svolgere qualsiasi altro lavoro. Le normali mansioni lavorative sono le attività svolte dall'Assicurato prima del verificarsi dell'evento assicurato o di qualsiasi altro lavoro che l'Assicurato era in grado di svolgere in base all'istruzione, alle abilità e alle capacità.

"Invalidità permanente totale" indica la perdita totale e definitiva della capacità lavorativa generica dell'Assicurato a causa di Infortunio, indipendentemente dalla specifica professione esercitata dall'Assicurato. Il beneficio è riconosciuto quando la percentuale di invalidità accertata è superiore al 65%. L'invalidità deve essere stata causata da lesioni fisiche, oggettivamente accertabili e indipendenti dalla volontà dell'Assicurato. Il grado di invalidità permanente totale da infortunio è valutato sulla base della tabella del DPR n. 1124 del 30/6/65 (Tabella INAIL) e successive modifiche.

"Ricovero ospedaliero" indica lo stato di ricovero ininterrotto che richiede una degenza stazionaria in una struttura sanitaria, a causa di Infortunio o Malattia, resa necessaria per lo svolgimento di indagini e / o terapie che non possono essere eseguite in strutture ambulatoriali o di day hospital.

Le presenti informazioni hanno carattere meramente illustrativo; per un'informazione completa (in particolare per tutte le limitazioni contrattuali) si prega di prendere visione delle condizioni di assicurazione sul sito [www.enelx.it](http://www.enelx.it)

Enel X si riserva il diritto di apportare modifiche alla polizza omaggiata per cui ti invitiamo, in caso di sinistro, a far sempre riferimento alle condizioni di assicurazione riportate sul sito Enel X al link <https://www.enelxstore.com/content/dam/enel-x-store-it/protezione-luce-gas-360/CGA.pdf>



## Informativa sulla Privacy

Aon S.p.A. (di seguito "Aon") fa parte di un ampio gruppo di società formato da Aon Italia S.r.l. (la "Holding") e dalle società dalla stessa controllate (il "Gruppo Aon") che opera nel brokeraggio assicurativo e riassicurativo, nella consulenza e nei servizi di risk management e nella consulenza aziendale. Aon dedica particolare impegno alla tutela dei Suoi dati personali. Questo impegno si riflette nel valore e nella fiducia con cui Aon gestisce le relazioni che intercorrono con i clienti, partner commerciali e altre persone che condividono con noi i loro dati personali.

### A cosa serve questa Informativa sulla privacy? Qual è l'ambito di applicazione?

La presente Informativa sulla privacy (di seguito l' "Informativa") illustra le politiche aziendali adottate da Aon per il Trattamento dei Dati Personali (di seguito il "Trattamento"). L'Informativa si applica a tutti i dati personali che Lei ci fornisce e ai dati personali che raccogliamo da altre fonti, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo i contratti, le polizze assicurative e di cui Lei è beneficiario, perizie, consulenze tecniche redatte da professionisti nonché eventuale documentazione tecnica acquisita relativa al sinistro. La presente Informativa specifica altresì i Suoi diritti in merito al Trattamento e alla tutela dei Suoi dati personali ma non determina alcun diritto o obbligo in capo ad entrambe le parti, ad eccezione di quelli già previsti in base alle leggi applicabili in materia di protezione dei dati personali.

### Chi è responsabile per i Suoi dati?

Aon S.p.A. in qualità di Titolare del Trattamento, tratterà i Suoi dati personali che raccoglie da o su di Lei al fine di svolgere l'attività di intermediazione e di consulenza assicurativa e riassicurativa ivi compresa quella di conclusione, gestione ed esecuzione dei contratti assicurativi e riassicurativi, le attività ad essa connesse, ivi incluse la gestione e liquidazione dei sinistri.

### Quando e come raccogliamo i Suoi dati?

Aon, conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile, tratta e raccoglie i Suoi dati personali nelle seguenti circostanze: quando eroga servizi e prestazioni;

- quando Lei ci richiede un servizio;
- quando Lei si registra o utilizza uno dei nostri siti web o applicativi mobili;
- quando Lei partecipa ad un evento Aon;
- se Lei ci contatta per un reclamo o per sottoporre ad Aon un quesito;
- quando Lei si relaziona con Aon tramite social media;

### Quali dati raccogliamo?

#### 1. Informazioni che Lei ci fornisce

I dati personali che Lei ci fornisce vengono utilizzati da Aon per le finalità per le quali tali informazioni sono state alla stessa comunicate, come indicato al momento della raccolta dei dati o come è evidente dal contesto della raccolta.

I dati da Lei forniti e/o inseriti nel portale saranno trattati al fine di svolgere l'attività di intermediazione e di consulenza assicurativa e riassicurativa ivi compresa quella di conclusione, gestione ed esecuzione dei contratti assicurativi e riassicurativi, le attività ad essa connesse e la liquidazione dei sinistri.

Al fine di fornire i servizi sopra elencati, e con il Suo consenso, Aon potrà raccogliere i Suoi dati personali quali, a titolo esemplificativo, nome e cognome e altri dati identificativi, indirizzo e-mail, indirizzo postale, codice postale, numero di telefono, numero di cellulare, prefisso, occupazione, dati del Suo conto corrente bancario, lingua utilizzata e informazioni relative alla Sua salute.

Aon potrà altresì richiederLe eventuali Sue preferenze di contatto circa l'eventuale invio di newsletter, così come da Lei richiesto.

Aon non raccoglierà alcun dato personale appartenente a categorie particolari a meno che ciò non vi debba essere richiesto per l'erogazione del servizio, ad esempio per la liquidazione dei sinistri. I dati personali sensibili includono un certo numero di tipologie di dati relativi a: origine razziale o etnica, opinioni politiche, convinzioni religiose o di simile natura, appartenenza sindacale, salute fisica o mentale, dati biometrici per identificare univocamente un individuo, vita sessuale.

Nel momento in cui Lei ci fornisce dei dati personali sensibili e previo Suo consenso esplicito, Aon potrà raccogliere, usare e divulgare tali dati a terzi interessati per le finalità descritte nella presente Informativa. Qualora Lei fornisca dati personali relativi ad altri individui come dipendenti o persone a carico è necessario ottenere il loro previo consenso prima della successiva divulgazione ad Aon.

#### 2. Informazioni che raccogliamo tramite siti web, applicativi mobili e social media di Aon

Ai fini della presente Informativa, il termine "sito web" include le nostre applicazioni e applicativi mobili.

Aon potrebbe richiederLe tutte o alcune delle seguenti tipologie di dati quando Lei si registra per partecipare ad eventi, se richiede servizi, gestisce account, accede a vari contenuti e funzionalità o visita direttamente i nostri siti web. Tra queste rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Informazioni di contatto come nome e cognome e altri dati identificativi, indirizzo e-mail, indirizzo postale, codice postale, numero di telefono, numero di cellulare, prefisso, occupazione;
- Nome utente, password, domande per ricordare la password e risposte per reimpostare la password;
- Preferenze di contatto, quali l'eventuale invio di newsletter, così come da Lei richiesto;
- Query di ricerca;
- Informazioni di contatto su altri quando riferisce ad un amico di un determinato sito o servizio (nota: tali informazioni vengono utilizzate esclusivamente per facilitare le comunicazioni richieste); e
- Informazioni pubblicate nelle discussioni di community e altre funzionalità online interattive.

In alcuni casi, Aon raccoglie determinate tipologie di dati automaticamente se Lei visita i nostri siti web. Le tecnologie automatizzate possono includere l'uso di registri di server web per raccogliere indirizzi IP, cookie e web beacon. Ulteriori informazioni sull'uso dei cookie sono disponibili nella nostra [Informativa sui cookie](#).

#### 3. Social media

Lei potrebbe entrare in contatto con Aon attraverso siti web di social media o tramite funzionalità come plug-in o applicazioni sui siti web del Gruppo Aon che si integrano con i siti di social media. Potrebbe anche scegliere di collegarsi con Aon tramite il Suo account a siti di social media di terzi. Quando collega il Suo account o entra in contatto con i siti del Gruppo Aon, o tramite siti, di social media di terzi, o con plug-in o applicazioni, ci permette di avere continuo accesso a determinati dati dal Suo account di social media (come ad es. nome, indirizzo e-mail, foto, compleanno, post o "like").

Se pubblica informazioni quando interagisce con i siti web del Gruppo Aon tramite siti di social media, plug-in o altre applicazioni, a seconda delle impostazioni sulla privacy, tali informazioni potrebbero diventare pubbliche su Internet. Tramite le impostazioni sulla privacy disponibili su alcuni siti di social media, Lei può controllare quali informazioni condivide. Per ulteriori informazioni su come personalizzare le impostazioni sulla privacy e su come i siti di social media di terzi gestiscono i Suoi dati personali, può consultare le guide sulla privacy, le informative sulla privacy e i termini di utilizzo.

#### 4. Dispositivi mobili

Se accede ai siti web del Gruppo Aon dal Suo telefono cellulare o dispositivo mobile, Aon potrà anche raccogliere l'identificazione unica del Suo dispositivo e l'indirizzo IP del dispositivo mobile, nonché informazioni sul sistema operativo del Suo dispositivo, sul gestore di telefonia mobile. Aon potrà altresì chiederLe di acconsentire a fornire il Suo numero di telefono cellulare (ad esempio, per inviarLe delle notifiche push).

### In che modo utilizziamo i Suoi dati personali?

#### 1. Svolgimento di servizi per i nostri clienti

Aon tratta i Suoi dati personali al fine di svolgere l'attività di intermediazione e di consulenza assicurativa e riassicurativa ivi compresa quella di conclusione, gestione ed esecuzione dei contratti assicurativi e riassicurativi, le attività ad essa connesse e la liquidazione dei sinistri.

Le finalità esatte per le quali vengono trattati i Suoi dati personali saranno determinate dal contratto in essere, oltre che dalle leggi applicabili e dagli standard professionali.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati, sempre e solo per le finalità sopra descritte, a collaboratori e dipendenti di società del Gruppo Aon, ai fornitori di prodotti e servizi inclusi in questo portale, nonché ad altre società del Gruppo Aon o facenti parti della rete di partner di Aon.

#### 2. Attività di contatto e marketing nei confronti dei nostri clienti e profilazione

Aon non potrà trattare i dati personali dei suoi clienti e dei singoli rappresentanti dei suoi clienti aziendali per l'espletamento delle finalità di informazione e promozione commerciale, indagini di mercato, scopi statistici o di ricerca (ad esempio invio di newsletter, sviluppo di know-how, materiale promozionale e altre comunicazioni di marketing, inviti ad eventi).

#### 3. Analisi dei dati

Aon è un'azienda innovativa che si basa sullo sviluppo di prodotti e servizi sofisticati.



Aon adotta misure volte a garantire che i Suoi diritti siano assicurati dall'uso di dati personali non identificati e che i Suoi dati personali siano protetti da un utilizzo legittimo delle nostre attività.

Qualora Aon volesse utilizzare i Suoi dati personali per uno scopo che non è compatibile con la finalità per la quale tali dati sono stati raccolti, Le chiederemo un espresso consenso.

#### 4. **Presupposto giuridico per il Trattamento dei Suoi Dati Personali**

Uno dei principi fondamentali in materia di protezione dei dati personali è che ogni Trattamento sia effettuato sulla base di un valido presupposto giuridico.

Nella maggior parte dei casi, il Trattamento sarà giustificato dai seguenti presupposti giuridici:

- il Trattamento è necessario all'esecuzione del contratto in essere tra le parti o per la sottoscrizione di un nuovo contratto ai sensi dell'art. 6 co. 1 lettera. b) Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679 - di seguito "GDPR");
- In questo caso, il mancato conferimento dei dati potrebbe comportare l'impossibilità di concludere il contratto così come previsto dall'articolo 13.2 lettera e) GDPR;
- il Trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse di Aon finalizzato allo svolgimento dell'attività di intermediazione e di consulenza assicurativa e riassicurativa ivi compresa quella di conclusione, gestione ed esecuzione dei contratti assicurativi e riassicurativi, le attività ad essa connesse e la liquidazione dei sinistri, la gestione e l'esecuzione dei rapporti in essere, nonché l'offerta di prodotti o servizi simili a quelli di cui allo svolgimento di tale attività ai clienti esistenti, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore ai sensi dell'art. 6 co. 1 lettera f) GDPR;
- il Trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale ai sensi dell'art. 6 co. 1 lettera c) GDPR. In questo caso il conferimento dei dati è obbligatorio così come previsto dall'articolo 13.2 lettera e) GDPR.
- Lei ha fornito il consenso al trattamento così come previsto dall'articolo 6 co 1 lettera a) GDPR.

In circostanze limitate, Aon utilizzerà l'interesse legittimo come base giuridica per elaborare i Suoi dati personali per inviare Le comunicazioni di marketing. In questo caso, Lei avrà sempre la possibilità di opporsi al trattamento così come previsto dall'articolo 21 GDPR. Prima di raccogliere e/o utilizzare qualsiasi dato personale o dato relativo a precedenti penali, Aon stabilirà una base giuridica che consentirà alla stessa di utilizzare tali informazioni. Tale base giuridica potrebbe essere rappresentata, a titolo esemplificativo e non esaustivo dall'accertamento, l'esercizio o la difesa da parte nostra o di terzi di un diritto in sede giudiziaria.

#### **Raccogliamo dati da minori?**

Aon non fornisce servizi direttamente a minori ma potrebbe trattare dati personali nella misura in cui gli stessi siano strettamente necessari per l'erogazione del servizio e soltanto se condivisi consapevolmente dai genitori del minore.

#### **Per quanto tempo conserviamo i Suoi dati personali?**

I Suoi dati personali verranno conservati fino a quando saranno necessari per le finalità rispetto alle quali erano stati originariamente raccolti o conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile. Aon ha implementato misure appropriate per garantire che i Suoi dati personali vengano distrutti conformemente a quanto previsto dal GDPR.

In determinate circostanze Aon potrà conservare i Suoi dati personali per periodi di tempo più lunghi al fine di gestire eventuali reclami o contestazioni o qualora vi sia un potenziale contenzioso che coinvolga i Suoi dati personali.

#### **Divulghiamo i Suoi dati personali?**

I Suoi dati personali potranno essere comunicati, sempre e solo per le finalità sopra descritte, a collaboratori e dipendenti di società del Gruppo Aon, ai fornitori di prodotti e servizi, nonché ad altre società del Gruppo Aon o facenti parti della rete di partner commerciali di Aon.

Tali partner commerciali operano come separati titolari del trattamento dati e sono responsabili della propria conformità alle leggi sulla protezione dei dati. Per ulteriori informazioni, La invitiamo pertanto a fare riferimento alle singole informative sulla privacy.

A mero titolo esemplificativo i partner commerciali includono:

##### Partner commerciali

- Prodotti bancari e finanziari - agenzie di credito e segnalazione frodi, agenzie di recupero crediti, compagnie di assicurazione e riassicurazione, organizzazioni di fondi gestiti per la pianificazione finanziaria, prodotti di investimento, trustee o servizi di custodia in cui Lei investe;
- Brokeraggio assicurativo e prodotti assicurativi - compagnie di assicurazione e riassicurazione, altri intermediari assicurativi, agenzie di riferimento assicurativo, fornitori di servizi medici, agenzie di rilevamento frodi, nostri consulenti quali periti liquidatori, avvocati e commercialisti e altri soggetti coinvolti nel processo di gestione dei sinistri.

##### Fornitori autorizzati di servizi

Aon potrà divulgare le Sue informazioni a fornitori di servizi incaricati (come *responsabili del trattamento*) per eseguire servizi per conto di Aon (sia in relazione ai servizi prestati ai nostri clienti, sia alle informazioni che utilizziamo per i nostri scopi, come attività di marketing). Questi fornitori di servizi non possono, per contratto, utilizzare o divulgare informazioni salvo se ciò dovesse essere necessario per eseguire servizi per conto di Aon o per conformarsi a requisiti legali. Queste attività potrebbero includere una qualsiasi delle attività di trattamento che svolgiamo come descritto precedentemente nella sezione, "In che modo utilizziamo i Suoi dati personali?".

A mero titolo esemplificativo i fornitori autorizzati di servizi includono:

- fornitori di servizi informatici che gestiscono i nostri sistemi IT e di back office e le reti di telecomunicazioni;
- fornitori di marketing automation;
- fornitori di contact center.
- I fornitori autorizzati di servizi salvaguardano in modo appropriato i Suoi dati e le loro attività sono limitate alle finalità per cui i Suoi dati sono stati forniti.

Aon potrà divulgare i Suoi dati personali nei seguenti casi (i) se richiesto dalla legge, dall'autorità giudiziaria in sede di procedimento legale civile, amministrativo o penale, norma e/o regolamento; (ii) su richiesta delle pubbliche autorità; (iii) qualora la divulgazione sia necessaria per prevenire danni fisici e/o perdita patrimoniale e/o per diritti di difesa; (iv) in connessione con un'indagine su attività illecite sospette; oppure (v) nel caso in cui Aon fosse soggetta ad operazioni straordinarie di natura societaria, quali fusioni e/o acquisizioni.

#### **Trasferiamo i Suoi dati personali in altre aree geografiche?**

Siamo un'organizzazione globale e possiamo trasferire determinati dati personali ai nostri fornitori di servizi autorizzati o a partner commerciali che lavorano per nostro conto situati in altri paesi dell'Unione Europea o in paesi Terzi rispetto all'Unione Europea in conformità con la legge applicabile.

Aon utilizza una varietà di meccanismi legali per garantire il trasferimento al di fuori dell'Unione Europea dei Suoi dati nonché la tutela dei Suoi diritti e garanzie:

- nel caso in cui i Suoi dati personali siano trasferiti al di fuori della nostra società o a terzi (fuori dall'Unione Europea) che ci supportano nel fornire i nostri prodotti e servizi, Aon si impegna ad ottenere dagli stessi analoghi impegni contrattuali per la protezione dei Suoi dati personali. Alcune di queste protezioni sono rappresentate da schemi di certificazione ben noti, come lo scudo UE-USA per la privacy per la protezione dei dati personali trasferiti dall'UE agli Stati Uniti, o le clausole contrattuali tipo; oppure
- nel caso in cui Aon riceva richieste di informazioni da parte di pubbliche autorità o autorità di regolamentazione, convalidiamo attentamente queste richieste prima che dei dati personali vengano divulgati.

Esempi di paesi nei quali trasferiamo dati personali includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Stati Uniti d'America, Regno Unito, Irlanda, Singapore, India e Filippine.

Se desidera ulteriori informazioni relative all'eventuale divulgazione di Suoi dati a paesi dell'Unione Europea o in paesi Terzi rispetto all'Unione Europea, La invitiamo a contattarci come di seguito indicato. Inoltre, Lei ha il diritto di contattarci per ulteriori informazioni sulle garanzie che abbiamo messo in atto (compresa una copia degli impegni contrattuali pertinenti, che possono essere redatti per motivi di riservatezza commerciale) per garantire un'adeguata protezione dei dati personali quando questi vengono trasferiti come sopra indicato.

#### **Disponiamo di misure di sicurezza a protezione dei Suoi dati?**

La protezione dei Suoi dati personali è importante e pertanto Aon ha implementato appropriati standard di sicurezza fisici, tecnici e amministrativi per proteggere i Suoi dati personali da perdita, uso improprio, modifica o distruzione. Aon protegge i Suoi dati personali da accesso, uso o divulgazione non autorizzati, utilizzando tecnologie e procedure di sicurezza, quali la cifratura e l'accesso limitato. Solo le persone autorizzate possono accedere ai dati personali e ricevono una formazione sull'importanza della protezione dei dati stessi.

#### **Che scelte ha in relazione ai Suoi dati personali?**

Aon offre alcune scelte in merito a come comunicare con i clienti, quali dati personali ottenere su di loro e quali condividere con gli altri. Quando Lei fornisce i Suoi dati personali, laddove questi siano utilizzati per scopi di marketing, Aon Le dà la possibilità di esprimere la Sua preferenza se desidera ricevere email promozionali, messaggi SMS, telefonate e posta. In qualsiasi momento, può scegliere di non ricevere più pubblicità inviando una comunicazione via e-mail o all'indirizzo postale come indicato di seguito nella sezione Contatti.

#### **In che modo può aggiornare le Sue preferenze di comunicazione?**

Aon adotta misure appropriate per fornire Le comunicazioni in merito ai Suoi dati. Può aggiornare le Sue preferenze di comunicazione nei seguenti modi.

Profilo: Se ha creato un profilo o un account su uno dei nostri siti web, può aggiornare le Sue informazioni di contatto dopo aver effettuato l'accesso all'account.

Newsletter: Se ha fatto richiesta di comunicazioni elettroniche, come ad esempio una newsletter elettronica, può annullare l'iscrizione in qualsiasi momento seguendo le istruzioni incluse nella comunicazione.

E-mail: Può contattarci via e-mail o all'indirizzo postale come indicato di seguito nella sezione Contatti. La invitiamo a includere le Sue informazioni di contatto correnti, i dati a cui è interessato e le modifiche richieste.

Dispositivi mobili: Se non desidera più ricevere sul dispositivo mobile delle nostre notifiche push che in precedenza aveva scelto di ricevere, può gestire le Sue preferenze tramite il Suo dispositivo o le impostazioni dell'applicazione. Se non desidera più avere informazioni raccolte dall'applicazione mobile, può disinstallare l'applicazione utilizzando la procedura

### **Ulteriori diritti in merito ai Suoi dati**

Conformemente a quanto previsto dal GDPR, Lei è titolare di una serie di diritti con riferimento al Trattamento dei Suoi dati Personali.

Prima di divulgare i Suoi dati personali, Aon Le potrà chiedere ulteriori informazioni. per confermare la Sua identità e per motivi di sicurezza. Inoltre, qualora la Sua richiesta fosse manifestamente eccessiva o infondata, Aon si riserva il diritto di addebitarLe il relativo costo, se consentito dalla legge, per la presa in carico di tale Sua richiesta.

Può esercitare i Suoi diritti contattando Aon nelle modalità di seguito indicate. Fatte salve le considerazioni legali e di altro tipo consentite, Aon si adopererà in ogni modo ragionevole per accogliere prontamente la Sua richiesta o per informarLa nel caso in cui siano necessarie ulteriori informazioni per soddisfare tale richiesta.

Aon potrà non essere sempre in grado di soddisfare completamente la Sua richiesta qualora, ad esempio, la società avesse un dovere di riservatezza nei confronti di altri, o nel caso in cui la società fosse legalmente autorizzata a trattare la richiesta in modo diverso.

**Diritto di accesso (art. 15 GDPR)** Lei ha diritto di accedere ai dati personali che disponiamo su di Lei. Se ha creato un profilo, può accedere a tali informazioni visitando il Suo account.

**Diritto di rettifica (art. 16 GDPR)** Lei ha il diritto di chiederci di correggere i Suoi dati personali laddove questi siano imprecisi o non aggiornati.

**Diritto all'oblio (diritto alla cancellazione) (art. 17 GDPR)**

Lei ha il diritto, in determinate circostanze, di ottenere la cancellazione dei Suoi dati personali. Questi ultimi possono essere cancellati qualora sussistano i seguenti motivi elencati all'art 17 GDPR tra i quali : (i) non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati, (ii) Lei revoca il consenso su cui si basa il Trattamento e non sussiste altro fondamento giuridico per il Trattamento, (iii) Lei si oppone al Trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al Trattamento.

**Diritto alla limitazione del trattamento (art. 18 GDPR)** Le ha il diritto di limitare il trattamento dei Suoi dati personali, ma solo se:

l'esattezza dei dati è contestata, per consentire ad Aon di effettuare le opportune verifiche;

il trattamento è illecito, ma non desidera cancellarli; o

non sono più necessari per le finalità per le quali erano stati raccolti, ma ne abbiamo ancora bisogno per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria; o

ha esercitato il diritto di opposizione e la verifica dei motivi vincolanti è in sospeso.

**Diritto alla portabilità dei dati (art. 20 GDPR)** Lei ha il diritto alla portabilità dei dati, che impone ad Aon di fornire dati personali a Lei o ad un altro responsabile del trattamento in un formato strutturato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, ma solo se il trattamento di tali dati è basato su (i) il consenso o l'esecuzione di un contratto in cui Lei è una parte oppure (ii) se effettuato con mezzi automatizzati.

**Diritto di opporsi al trattamento (art. 21 GDPR)** Lei avrà diritto a opporsi - in qualsiasi momento e sulla base di motivi legittimi e rilevanti per Sue particolari circostanze - al trattamento dei Suoi dati personali, Aon non effettuerà più alcun trattamento correlato ai Suoi dati personali in oggetto, a meno che Aon non sia in grado di dimostrare che i propri motivi legittimi siano preminenti rispetto ai Suoi diritti e libertà.

### **Contatti**

In caso di domande, ulteriori informazioni sulle nostre procedure in tema di privacy, sulla gestione dei dati, sulla possibile rinuncia all'iscrizione o revoca del consenso, su un reclamo relativo a una violazione della legge, La preghiamo di contattare il Responsabile per la protezione dei dati personali nella persona del Dott. Marco Cozzi al seguente indirizzo e-mail: [privacy.italy@aon.it](mailto:privacy.italy@aon.it) o indirizzo postale: Aon S.p.A. con sede in Via Calindri 6 - 20143 Milano.

In alternativa, Lei ha il diritto di contattare l'Autorità competente per la protezione dei dati personali. A tal fine, La informiamo che nostra Autorità competente per la protezione dei dati personali è il Garante per la Protezione dei dati personali con sede in Piazza di Monte Citorio n. 121 - 00186 Roma.

### **Modifiche alla presente Informativa**

La presente Informativa è soggetta a periodiche modifiche che Le saranno adeguatamente comunicate. In caso di modifiche, sarà comunque possibile consultare l'ultima versione sul nostro sito internet.

La invitiamo a rileggere periodicamente questa Informativa per essere a conoscenza delle nostre pratiche sulla privacy.

## Informativa sulla privacy

Il regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR)

Una delle principali preoccupazioni del nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE (GDPR) è la trasparenza del trattamento dei dati. Con le seguenti informazioni, desideriamo informarti sul trattamento dei tuoi dati personali da parte nostra e sui diritti a cui hai diritto ai sensi della legge sulla protezione dei dati.

Abbiamo a cuore i tuoi dati personali

Quantum Leben AG è una compagnia di assicurazioni sulla Vita con sede a Vaduz, nel Principato del Liechtenstein, è una compagnia di assicurazioni autorizzata che fornisce prodotti e servizi assicurativi su base transfrontaliera tramite un agente generale nominato One Underwriting, UAB, Gostauto str. 40B, Vilnius, Lituania (di seguito "noi", "nostro"). La protezione della tua privacy è una priorità assoluta per noi. Questa informativa sulla privacy spiega come e che tipo di dati personali verranno raccolti, perché vengono raccolti ed a chi vengono condivisi o divulgati. Si prega di leggere attentamente questo avviso.

Accesso ai dati personali da parte di terzi

I tuoi dati non saranno venduti, rilasciati o resi disponibili a terzi in alcun modo diverso da quello qui descritto. I dati personali saranno trasmessi alle istituzioni e alle autorità statali solo nell'ambito di disposizioni legali obbligatorie.

Non utilizzeremo i tuoi dati per nessuna finalità di marketing

### 1. Chi è il Titolare del Trattamento?

Il titolare del trattamento è Quantum Leben AG.

Il titolare del trattamento è la persona fisica o giuridica che controlla ed è responsabile della conservazione e dell'utilizzo dei dati personali in archivi cartacei o elettronici. Noi siamo il titolare del trattamento dei dati personali relativi alla tua assicurazione, come definito dalle leggi e dai regolamenti pertinenti sulla protezione dei dati.

### 2. Quali dati personali verranno raccolti?

Al fine della copertura assicurativa, raccoglieremo ed elaboreremo i seguenti dati personali: nome, cognome, dati di identità, indirizzo, residenza, data di nascita, sesso, nazionalità, numero di telefono, indirizzo e-mail.

Allo scopo di garantire un processo di gestione dei sinistri fluido e tempestivo, raccoglieremo inoltre le seguenti informazioni: dettagli del conto bancario, informazioni mediche relative alla richiesta di risarcimento e risultati sullo screening inerente frodi e sanzioni.

Beneficiando di questa polizza assicurativa, ti impegni a fornire le informazioni contenute nella presente Informativa sulla privacy di qualsiasi terza parte le cui informazioni personali potresti fornirci (ad esempio altre persone assicurate, beneficiari, terze parti coinvolte nel sinistro, terze persone da contattare in caso di emergenza, ecc.) e accetti di non fornire tali informazioni in altro modo.

### 3. Come otterremo e utilizzeremo i tuoi dati personali?

Raccoglieremo e utilizzeremo i tuoi dati personali per diversi scopi e con il tuo esplicito consenso a meno che le leggi e i regolamenti applicabili non prevedano di ottenere il tuo consenso esplicito, come mostrato di seguito:

Scopo	E' richiesto il tuo consenso?
Amministrazione del contratto assicurativo (ad es. Iscrizione, assicurabilità, gestione dei sinistri)	No, nella misura in cui queste attività di trattamento sono necessarie per eseguire il contratto assicurativo di cui sei parte e per prendere le misure necessarie prima di stipulare questo contratto
Per amministrare il recupero dei crediti	No, quando il trattamento dei tuoi dati, comprese le categorie particolari di dati personali può essere necessario per costituire, esercitare o difendere un diritto per via giudiziaria, che è anche un nostro interesse legittimo.
Analisi statistica e miglioramento di prodotti o servizi	Se eseguiamo una di queste attività di elaborazione, lo faremo aggregando e anonimizzando i dati. In tal caso, i dati non sono più considerati dati "personali" e non è richiesto il tuo consenso.
Prevenzione e individuazione di frodi, riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo	No, resta inteso che l'individuazione e la prevenzione delle frodi è un interesse legittimo del Titolare, pertanto abbiamo il diritto di trattare i tuoi dati per tale finalità senza raccogliere il tuo consenso.
Adempiere ad eventuali obblighi legali (es. Obblighi fiscali, contabili e amministrativi.)	No, nella misura in cui queste attività di trattamento sono espressamente e legalmente autorizzate.
Ridistribuire il rischio mediante riassicurazione e coassicurazione	No, possiamo elaborare e condividere le tue informazioni personali con altre compagnie di assicurazione o riassicurazione con le quali abbiamo firmato (o che firmeremo) accordi di coassicurazione o riassicurazione.

Come accennato in precedenza, per le finalità sopra indicate, tratteremo i dati personali che riceviamo su di te da database pubblici, terze parti come broker e partner commerciali, altri assicuratori, agenzie di riferimento del credito e prevenzione delle frodi, fornitori di analisi, fornitori di informazioni di ricerca, periti, istituzioni mediche, intermediari, autorità delegate, avvocati.

Avremo bisogno dei tuoi dati personali se desideri acquistare i nostri prodotti e servizi. Se non desideri fornirci questo, potremmo non essere in grado di fornire i prodotti e i servizi che richiedi, a cui potresti essere interessato, o adattare le nostre offerte alle tue esigenze.

### 4. Chi avrà accesso ai tuoi dati personali?

Faremo in modo che i tuoi dati personali siano trattati dal nostro personale in modo confidenziale, in base alla necessità e compatibilmente con le finalità sopra indicate. Per le finalità dichiarate i Suoi dati personali potranno essere comunicati a soggetti che operano in qualità di terzi titolari del trattamento, quali: autorità pubbliche, riassicuratori, intermediari assicurativi / broker e banche.

Per le finalità dichiarate, potremo anche condividere i tuoi dati personali con terze parti operanti in qualità di responsabili del trattamento, ovvero processando i dati secondo le nostre istruzioni e soggetti agli stessi obblighi di riservatezza, necessità di conoscenza e compatibilità con le finalità descritte nella presente Informativa sulla privacy, come: broker assicurativo Aon, consulenti tecnici, esperti, avvocati, aggiustatori di perdite, medici; e società di servizi per le operazioni di scarico (sinistri, informatica, posta, gestione documentale).

Infine, potremmo condividere i tuoi dati personali in caso di riorganizzazione, fusione, vendita, joint venture, cessione, trasferimento o altra disposizione prevista o effettiva di tutta o parte della nostra attività, beni o azioni (anche in caso di insolvenza o simili procedimenti) e per adempiere a qualsiasi obbligo legale, anche nei confronti del difensore civico competente se presente un reclamo sul prodotto o servizio che ti abbiamo fornito.



5. Dove verranno trattati i miei dati personali?

INTERNAL

I tuoi dati personali potranno essere trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) dalle parti specificate nella precedente sezione 4, fatte salve sempre le restrizioni contrattuali in materia di riservatezza e sicurezza in linea con le leggi e i regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati. Non divulgheremo i tuoi dati personali a soggetti non autorizzati al trattamento.

6. Quali sono i tuoi diritti rispetto ai tuoi dati personali?

Laddove consentito dalla legge o dai regolamenti applicabili, hai il diritto di:

- Accedere ai tuoi dati personali e conoscere l'origine dei dati, le finalità e le finalità del trattamento, i dettagli del / i titolare / i del trattamento, dei responsabili del trattamento e delle parti a cui i dati possono essere comunicati;
- Ritirare il tuo consenso in qualsiasi momento dopo il tuo consenso;
- Aggiornare o correggere i dati personali in modo che siano sempre accurati;
- Eliminare i tuoi dati personali dai nostri archivi se non sono più necessari per le finalità sopra indicate;
- Limitare il trattamento dei tuoi dati personali in determinate circostanze, ad esempio laddove hai contestato l'accuratezza dei tuoi dati personali;
- Ottenere i tuoi dati personali in formato elettronico per te o per il tuo nuovo assicuratore; e
- Presentare un reclamo a noi e / o all'autorità competente per la protezione dei dati.

Puoi esercitare questi diritti contattandoci come dettagliato all'articolo 9 di seguito fornendo il tuo nome, indirizzo e-mail, documento identificativo, numero del contratto di assicurazione e scopo della tua richiesta.

7. Come puoi opporvi al trattamento dei tuoi dati personali?

Laddove consentito dalla legge o dai regolamenti applicabili, hai il diritto di opporvi al trattamento dei tuoi dati personali o di chiederci di interrompere il trattamento. Successivamente averci informati, non elaboreremo più i tuoi dati personali se non consentito dalle leggi e dai regolamenti applicabili.

Puoi esercitare questo diritto con le stesse modalità indicate nella sezione 6 sopra.

8. Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati personali?

Conserveremo i tuoi dati personali per sette anni dalla data di fine del rapporto assicurativo o dalla liquidazione del sinistro o dal reclamo, a meno che non sia richiesto o consentito dalla legge un periodo di conservazione più o meno lungo. Non conserveremo i tuoi dati personali più a lungo del necessario e li conserveremo solo per gli scopi per i quali sono stati ottenuti.

9. Come puoi contattarci?

Se hai domande su come utilizziamo i tuoi dati personali, puoi contattarci tramite e-mail o posta:

*Quantum Leben*  
*Städtle 18*  
*9490 Vaduz, Lichtenstein*  
*T: +423 236 19 30*  
*M: [info@quantumleben.com](mailto:info@quantumleben.com)*

*One Underwriting UAB*  
*Gostauto str. 40B*  
*03163 Vilnius, Lithuania*  
*T: +370 5 233 0000*  
*M: [info@oneunderwriting.lt](mailto:info@oneunderwriting.lt)*

10. Aggiornamento della Privacy

Adattiamo regolarmente la presente Informativa sulla privacy alle attuali circostanze legali e reali. La versione rivista ha decorrenza al momento della pubblicazione su questo sito web: [www.oneunderwriting.lt](http://www.oneunderwriting.lt)

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**
**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**
**1. Condizioni generali**

**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 Prodotti e/o Servizi di Enel X Italia.
- Condizioni Generali di Contratto (o anche "CGC"): sono le presenti condizioni generali di vendita dei Prodotti e Servizi.
- Contratto: il contratto concluso tra Enel X Italia e il Cliente a seguito della vendita di uno o più Prodotti o 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 Prodotti o 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 prodotti o i servizi offerti da Enel X Italia.
- Prodotto o Servizio: qualsiasi prodotto o servizio venduto da Enel X Italia ai Clienti.
- Sito: il sito Internet [www.enelxstore.com](http://www.enelxstore.com)

**1.3** Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolano la vendita e/o fornitura da parte di Enel X Italia di Prodotti e/o 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 - 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 e contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto, 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.
- positivo esito delle verifiche sulla disponibilità dei Prodotti. I Prodotti si intendono disponibili fino ad esaurimento delle scorte. Qualora il Prodotto risulti non disponibile, Enel X Italia ne darà comunicazione al Cliente tempestivamente a mezzo mail all'indirizzo fornito in fase di acquisto. In tal caso, Enel X Italia si riserva la facoltà di proporre al Cliente una soluzione alternativa. La proposta alternativa è subordinata ad accettazione espressa da parte del Cliente, da comunicare ad Enel X Italia entro il termine e con le modalità che saranno di volta in volta indicate nella proposta stessa. In caso di accettazione della proposta alternativa da parte del Cliente, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel X Italia provvederà a stipulare un nuovo contratto con il Cliente. In caso di rifiuto o di mancata espressa accettazione della proposta alternativa, da parte del Cliente, entro il termine e con le modalità indicate nella proposta stessa, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel X Italia provvederà a rimborsare al Cliente le somme eventualmente già versate, senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente.

In caso di Prodotti che necessitano di installazione, l'emissione della Fattura sarà ulteriormente subordinata al positivo esito della verifica tecnica di fattibilità: in caso di esito negativo di tale verifica, la Fattura non verrà emessa, il Cliente non provvederà al pagamento e il Contratto pertanto non avrà prodotto alcun effetto e si intenderà automaticamente risolto.

In caso di acquisto di Prodotti e/o Servizi mediante pagamento dell'importo dovuto con una delle altre modalità disponibili (a titolo esemplificativo a mezzo carta di credito), la Fattura verrà immediatamente emessa ma l'efficacia del Contratto resterà subordinata 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, Enel X Italia darà comunicazione al Cliente circa la mancata efficacia del Contratto.
- positivo esito delle verifiche sulla disponibilità dei Prodotti. I Prodotti si intendono disponibili fino ad esaurimento delle scorte. Qualora il Prodotto risulti non disponibile, Enel X Italia ne darà comunicazione al Cliente tempestivamente a mezzo mail all'indirizzo fornito in fase di acquisto. In tal caso, Enel X Italia si riserva la facoltà di proporre al Cliente una soluzione alternativa. La proposta alternativa è subordinata ad accettazione espressa da parte del Cliente, da comunicare ad Enel X Italia entro il termine e con le modalità che saranno di volta in volta indicate nella proposta stessa. In caso di accettazione della proposta alternativa da parte del Cliente, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel X Italia provvederà a stipulare un nuovo contratto con il Cliente. In caso di rifiuto o di mancata espressa accettazione della proposta alternativa, da parte del Cliente, entro il termine e con le modalità indicate nella proposta stessa, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel X Italia provvederà a rimborsare al Cliente le somme eventualmente già versate, senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente

**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. Diritto di ripensamento/recesso**

**3.1** In applicazione della normativa di cui al Codice del Consumo il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali e s.m.i. ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero

tramite agenzia incaricata da Enel X Italia. Nel caso di contratti che hanno a oggetto la prestazione di Servizi, il Cliente ha diritto di recedere senza oneri entro e non oltre 14 giorni dalla adesione al Contratto; nel caso di contratti che hanno a oggetto la vendita di Prodotti il Cliente ha diritto di recedere senza oneri entro 14 giorni dalla consegna del Prodotto. Il diritto di recesso si può esercitare inviando il Modulo di Ripensamento ivi allegato a mezzo raccomandata indirizzata alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ), oppure manifestando la propria volontà attraverso il numero verde gratuito 800.900.129 oppure inviando una mail all'indirizzo [direzioneclientecare-enelx@enel.com](mailto:direzioneclientecare-enelx@enel.com).

- 3.2** Per Prodotti che prevedono l'installazione, in caso di richiesta di installazione anticipata del Prodotto, l'eventuale esercizio del recesso di cui all'articolo 3.1 comporterà la messa a disposizione e la disinstallazione del Prodotto a cura e spese del Cliente che sarà altresì tenuto anche al pagamento a Enel X Italia delle spese da questa sostenute per le prestazioni di Servizio fino a quel momento effettuate (a titolo esemplificativo spese di sopralluogo, autorizzazioni amministrative, ecc.), in applicazione di quanto previsto dal Codice di Consumo, spese che il Cliente dichiara sin da subito la propria disponibilità a corrispondere. Nel caso in cui il corrispettivo per l'acquisto del Prodotto sia stato già versato, verrà restituito detratti i suddetti oneri, nel rispetto dei termini di legge. Resta inteso che qualora il diritto di ripensamento venga esercitato prima della verifica tecnica di fattibilità non sarà addebitato alcun onere al Cliente.
- 3.3** L'installazione del Prodotto, a esclusione del caso di installazione anticipata, non avverrà prima di 14 giorni solari decorrenti dalla sua consegna. Durante tale periodo e per tutto il tempo necessario all'espletamento delle pratiche necessarie e/o propedeutiche all'installazione, il Cliente è responsabile della custodia e della corretta conservazione del Prodotto in luogo sicuro, asciutto e al riparo dagli agenti atmosferici, preferibilmente in prossimità dell'area in cui dovrà essere effettuata l'installazione.
- 3.4** Nel caso di Prodotti che non necessitano di installazione, il Cliente che intenda avvalersi del diritto di ripensamento è tenuto a riconsegnare il Prodotto integro attraverso le modalità indicate nel Modulo di Adesione.

#### **4. Modalità di consegna e procedure di assistenza per Prodotti senza installazione**

Enel X può accettare ordini solo con consegna nel territorio dello stato italiano.

Le spese di spedizione sono a carico del Cliente, se non diversamente specificato e sono evidenziate esplicitamente al momento dell'effettuazione dell'ordine. Il pagamento della merce da parte del Cliente avverrà utilizzando la modalità di pagamento scelta all'atto dell'ordine.

La consegna della merce ordinata si intende a bordo strada, se non diversamente specificato.

I tempi di consegna della merce ordinata comunicati in fase di acquisto potranno subire variazioni per cause di forza maggiore o a causa delle condizioni di traffico e della viabilità in genere o per atto dell'Autorità. La consegna standard avverrà nei seguenti orari: dalle ore 9.00 alle ore 13.00; dalle 14.00 alle 18.00, di tutti i giorni, non festivi, dal lunedì al venerdì.

Nessuna responsabilità può essere imputata a Enel X in caso di ritardo nell'evasione dell'ordine o nella consegna della merce ordinata per problematiche non dipendenti dalla sua volontà.

Al momento della consegna della merce da parte del corriere, il Cliente è tenuto a controllare:

1. che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato in bolla o documento di trasporto (DDT);
2. che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o, comunque, alterato.

La mancata corrispondenza del numero dei colli deve essere immediatamente contestata dal Cliente al corriere che effettua la consegna, apponendo riserva specifica di ammanco sull'apposito documento accompagnatorio (DDT). È inoltre richiesta al Cliente, nel termine di 7 giorni dalla data di consegna, l'apertura di una pratica di anomalia presso Enel X tramite la propria area riservata del sito [www.enelxstore.com](http://www.enelxstore.com), cliccando sul bottone "Richiesta di assistenza" presente sull'ordine e specificando nel messaggio il problema riscontrato (es. "Mancano alcuni prodotti che ho ordinato").

Eventuali danni esteriori dell'imballo rilevati al momento della consegna devono essere immediatamente contestati dal Cliente al corriere che effettua la consegna, apponendo riserva specifica di danneggiamento sull'apposito documento accompagnatorio (DDT). È inoltre richiesta al Cliente, nel termine di 8 giorni dalla data di consegna, la segnalazione del problema inviando una e-mail (con foto dell'imballo esterno a corredo) alla casella di posta [direzioneclientecare-enelx@enel.com](mailto:direzioneclientecare-enelx@enel.com). In seguito ad accertamento di apposizione delle riserve specifiche, Enel X provvederà alla sostituzione del Prodotto danneggiato, il cui reso dovrà avvenire nella confezione originale.

Una volta firmato il documento del corriere, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori dell'imballo consegnato.

Eventuali danni o anomalie occulti (Prodotto con imballo esterno integro, ma che all'apertura abbia evidenziato esclusivamente malfunzionamenti e/o difetti che siano diretta conseguenza della fase produttiva) dovranno essere segnalati al Servizio Clienti di Enel X, nel termine di 8 giorni dalla data di consegna, attraverso una e-mail alla casella di posta [direzioneclientecare-enelx@enel.com](mailto:direzioneclientecare-enelx@enel.com), in cui:

indicare una descrizione delle problematiche riscontrate;

- indicare il Numero di Serie del Prodotto;
- indicare se all'interno dell'imballo non siano presenti tutti gli accessori previsti, fornendo il dettaglio degli accessori eventualmente mancanti;
- allegare foto del Prodotto e dei 4 lati dell'imballo esterno e dei 2 estremi (sopra e sotto).

In seguito ad accertamento del danno, Enel X provvederà alla sostituzione o riparazione del Prodotto danneggiato secondo le modalità che saranno di volta in volta indicate. L'eventuale reso per sostituzione del Prodotto dovrà avvenire nella confezione originale.

Ogni segnalazione (per questo genere di malfunzionamenti e/o difetti) oltre i suddetti termini non sarà presa in considerazione.

Per ogni dichiarazione, il Cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato.

#### **5. Garanzie**

##### **5.1 Garanzia Legale di Conformità**

Tutti i prodotti venduti da Enel X Italia sono coperti dalla garanzia per difetti di conformità prevista dal Codice del Consumo (di seguito, "Garanzia Legale di Conformità"), che ha una durata di 24 mesi dalla data di consegna del bene, in caso di Prodotti senza installazione, e dalla data di primo avvio dell'impianto (risultante dai documenti consegnati al Cliente), in caso di Prodotti con installazione.

La Garanzia Legale di Conformità è una forma di tutela per il consumatore prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.), in attuazione della Direttiva comunitaria 1999/44/CE. La garanzia in questione può essere fatta valere nel caso in cui il Prodotto acquistato presenti un vizio di conformità rispetto al contratto di vendita.

Per far valere la Garanzia Legale di Conformità, è necessario comunicare a Enel X Italia la presenza del vizio entro 2 mesi dal momento della scoperta. È importante conservare sempre la prova d'acquisto (ricevuta fiscale) per tutta la durata della Garanzia Legale di Conformità (2 anni + eventualmente ulteriori 2 mesi decorrenti dalla scoperta del vizio). Inoltre si suggerisce di conservare i documenti di conferma della spedizione e di consegna del prodotto (DDT) in caso di Prodotti senza installazione, e il Verbale di fine lavori in caso di Prodotti con installazione.

Il vizio si può considerare di conformità quando il prodotto o bene acquistato:

1. non è conforme alla descrizione fatta dal venditore o non possiede le qualità presentate al consumatore;
2. non risponde all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato;
3. non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi;
4. non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore.

Si ricorda che la Garanzia Legale di Conformità non copre i vizi derivanti da incidente (urto, schiacciamento, graffi, ecc.), da utilizzo improprio o abusivo del Prodotto, da alterazioni, riparazioni o manipolazioni non autorizzate.

In caso di vizio di conformità, l'acquirente che sia altresì qualificabile come consumatore ha diritto di ottenere il ripristino, senza spese, della conformità del bene (mediante riparazione o sostituzione a scelta del consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro) ovvero ha diritto a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del Contratto, ove ricorra una delle seguenti situazioni:

- a. la sostituzione e la riparazione del bene non sono possibili o sono eccessivamente onerose;
- b. Enel X Italia non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene in un periodo di tempo congruo;
- c. la sostituzione o la riparazione del bene precedentemente effettuata ha arrecato al consumatore notevoli inconvenienti.

Per determinare l'importo della riduzione del prezzo o la somma a cui il consumatore ha diritto in questi casi, si tiene conto dell'uso che è stato fatto del bene. Un vizio di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione non dà diritto alla risoluzione del Contratto.

Se a seguito di intervento il vizio di conformità non fosse riscontrato, Enel X Italia comunicherà il preventivo per la riparazione al Cliente, il quale potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. In tal caso, restano a carico del Cliente le eventuali spese di trasporto e diagnosi del vizio.

Per ricevere assistenza su Prodotti coperti da Garanzia Legale di Conformità è possibile rivolgersi al Servizio Clienti Enel X al numero verde gratuito 800.900.129.

## 5.2 Garanzia Convenzionale

Oltre alla Garanzia Legale di Conformità cui al precedente articolo, prevista ai sensi di legge, Enel X Italia fornisce al Cliente una garanzia convenzionale (di seguito "Garanzia Convenzionale") dei produttori, secondo le condizioni, le modalità ed i termini disciplinati nel MdA (ove previsto) ovvero secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del Prodotto.

Qualora la Garanzia Convenzionale sia di maggior favore per il Cliente, si applica con prevalenza rispetto alla Garanzia Legale di Conformità. La Garanzia Convenzionale lascia impregiudicati i diritti eventualmente spettanti al Cliente a titolo di Garanzia Legale di Conformità. L'intervento oggetto della Garanzia Convenzionale rimane subordinato all'osservanza delle condizioni di pagamento da parte del Cliente.

La riparazione o la sostituzione dei materiali in garanzia sarà eseguita secondo quanto indicato dalle rispettive case produttrici.

Inoltre, se a seguito di intervento il vizio dovesse risultare non coperto dalla Garanzia Convenzionale, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di trasporto, verifica e ripristino.

La Garanzia Convenzionale è operante a condizione altresì che siano osservate le istruzioni e le avvertenze per l'uso e la manutenzione contenute nel libretto di uso e manutenzione del produttore in modo da consentirne l'uso più corretto.

## 6. Condizioni tecniche

Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti tecnici, quali specificati nel Modulo di Adesione per la corretta fornitura dei Servizi e Prodotti di Enel X Italia.

## 7. Obblighi del Cliente

### 7.1 Il Cliente dovrà:

- consentire a Enel X Italia S.r.l. di effettuare tutte le attività necessarie per l'esecuzione delle prestazioni descritte nel Modulo di Adesione
- fornire tempestivamente a Enel X Italia S.r.l. le informazioni e la documentazione anche tecnica necessarie all'esecuzione del Contratto
- comunicare tempestivamente a Enel X Italia S.r.l. 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 S.r.l., 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 nel Modulo di Adesione, 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

7.2 Nel caso di Prodotti che prevedono installazione, il Cliente dovrà inoltre fornire i titoli documentali necessari a seconda del Prodotto oggetto di installazione, come specificati nel Modulo di Adesione.

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

## 8. 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.

## 9. Obbligazioni di Enel X Italia S.r.l.

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.

Nel caso di Prodotti che prevedono l'installazione, sono inoltre a carico di Enel X Italia:

- i permessi e le licenze di importazione dei materiali impiegati;
- l'organizzazione della direzione e della gestione dell'appalto, nonché degli adempimenti relativi al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, recante "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n.123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- la rimozione, al termine dei lavori, delle apparecchiature di Enel X Italia e la conseguente liberazione dell'area di lavoro.

## 10. Collegamento a prodotti e servizi di terzi

10.1 Enel X Italia informa che i Prodotti della gamma "Homix" venduti da Enel X Italia abilitano l'accesso, a mera ed esclusiva discrezione da parte del Cliente, ai servizi cloud Alexa offerti da Amazon Digital Services LLC e/o sue società affiliate (di seguito, anche collettivamente, "Amazon"). Per usufruire dei predetti servizi, il Cliente che decidesse di avvalersi di tale facoltà, dovrà accedere al sito [www.amazon.com/code](http://www.amazon.com/code) registrandosi, previa compilazione dei campi richiesti, ed aderire ai termini e condizioni della stessa Amazon.

10.2 Enel X Italia informa che i servizi "Garanteasy - Garanzia Semplice" venduti da Enel X Italia abilitano l'accesso al servizio erogato tramite la piattaforma tecnologica per la gestione semplice delle garanzie di proprietà di Garanteasy S.r.l. (di seguito "Garanteasy"). I servizi "Garanteasy - Garanzia Semplice" acquistati dal Cliente sono associati ai Prodotti acquistati contestualmente e sono i seguenti:

- archiviazione digitale automatica della fattura associata al Contratto, valida per la garanzia legale e convenzionale e, ove acquistata contestualmente dal Cliente, per la estensione di garanzia;
- servizi informativi sulle garanzie e sui Prodotti associati al Contratto;
- gestione delle richieste di assistenza post-vendita relative ai Prodotti associati al Contratto;
- raccolta feedback sul servizio post-vendita ricevuto dal soggetto a cui è stata effettuata richiesta di assistenza.

Acquistando i servizi "Garanteasy - Garanzia Semplice" da Enel X Italia, il Cliente autorizza quest'ultima a trasmettere a Garanteasy le informazioni relative al proprio acquisto e i relativi documenti di vendita per le finalità sopra indicate. Per usufruire concretamente dei servizi "Garanteasy - Garanzia Semplice", il Cliente dovrà iscriversi e accedere alla piattaforma Garanteasy seguendo le indicazioni presenti nella mail di benvenuto. In mancanza di iscrizione alla Piattaforma, il Cliente riceverà comunque le notifiche, tramite e-mail, sms o APP Mobile, dei seguenti eventi:

- avvenuta archiviazione delle garanzie nella Piattaforma;
- scadenze della garanzia associate ai Prodotti oggetto del Contratto;
- comunicazioni riguardanti eventuali richieste di assistenza post-vendita.

10.3 Il Cliente riconosce ed accetta che Enel X Italia non assume e/o accetta alcuna responsabilità in relazione ad eventuali danni di qualsiasi natura, patrimoniali e non patrimoniali, diretti ed indiretti, derivanti da o relativi all'utilizzo, da parte del Cliente, dei servizi cloud Alexa offerti da Amazon e dei servizi Garanteasy - Garanzia Semplice offerti da Garanteasy di cui sopra, né per la mancata ottemperanza alle norme applicabili, incluse quelle in materia di trattamento dei dati personali da parte delle stesse Amazon e Garanteasy.

## 11. Ritiro gratuito apparecchiatura usata

11.1 In ottemperanza a quanto previsto dal DM 65/2010 art. 1 comma 1, Enel X Italia, in qualità di distributore, assicura al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica (di seguito denominata AEE) il ritiro gratuito della vecchia apparecchiatura elettrica o elettronica (definita RAEE) avente la stessa funzionalità di quella oggetto del contratto. Si precisa che il ritiro gratuito del RAEE (1 contro 1 dettato dal DM n. 65/2010) avviene a condizione che sia derivante da un nucleo domestico, di tipo equivalente al nuovo AEE e abbia svolto le stesse funzioni della nuova apparecchiatura acquistata.

11.2 Per le suddette attività, Enel X Italia si avvale di soggetti terzi che possiedono le caratteristiche e i requisiti obbligatori per legge per lo svolgimento. Il ritiro avverrà a parità di Prodotto e quantità consegnate.

11.3 Esclusioni: non è previsto il ritiro gratuito a fronte di un acquisto di Prodotti non appartenenti alla categoria AEE. Il ritiro gratuito può essere rifiutato nel caso in cui vi sia un rischio di contaminazione del personale incaricato dello stesso ritiro o nel caso in cui risulta evidente che l'apparecchiatura in questione non contiene i suoi componenti essenziali o contiene rifiuti diversi dai RAEE (D. Lgs 49/2014 art. 12 comma 4). Sono esclusi dal presente Contratto i RAEE Professionali.

11.4 L'eventuale possibilità di avvalersi di tale ritiro dovrà essere espressa al momento dell'acquisto.



**11.5** I dati e le informazioni sensibili contenute nelle memorie delle apparecchiature devono essere a cura del Cliente cancellate prima del ritiro da parte di Enel X Italia.

**11.6** Si precisa che, in caso di ripensamento, il reso del bene non include il relativo RAEE eventualmente ritirato dal Distributore in ragione del ritiro uno contro uno.

## 12. Fatturazione e modalità di pagamento

**12.1** La fattura è emessa in formato elettronico, così come previsto dall'art. 1 comma 909 della Legge di Bilancio per il 2018 (L. 27 dicembre 2017, n. 205), secondo le specifiche tecniche approvate con i provvedimenti del direttore dell'Agenzia delle Entrate, trasmessa tramite il SdI (Sistema di Interscambio) e viene inviata all'indirizzo e-mail o all'indirizzo di fatturazione indicati in fase di acquisto e/o nel Modulo di adesione.

**12.2** A seconda del Prodotto o Servizio scelto, il pagamento dell'importo potrà essere effettuato con una o più delle seguenti modalità:

- **Unica soluzione con bonifico bancario o con carta di credito** – Il bonifico dovrà essere versato a Enel X Italia in un'unica soluzione anticipata rispetto alla realizzazione dell'impianto, seguendo esattamente le istruzioni per il pagamento riportate nella comunicazione che verrà inviata da Enel X Italia.
- **Rateizzazione Enel X Italia con anticipo su carta di credito** – Pagamento attraverso carta di credito di un acconto del 30% del prezzo, anticipato rispetto alla consegna e pagamento del residuo dovuto in 12 rate mensili tramite addebito diretto su carta di credito (non sono accettate carte prepagate, carte estere). Dovrà essere garantita la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto.
- **Addebito diretto su Carta Credito o su conto corrente bancario o postale**
- **Addebito in bolletta Enel Energia** – Modalità di pagamento valida solo per clienti titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas ad uso domestico in corso con Enel Energia al momento della stipulazione del presente contratto. Il Cliente sottoscrittore autorizza Enel X Italia a verificare presso Enel Energia che al momento di ogni addebito, il suddetto contratto di fornitura sia in corso. Nel caso in cui la suddetta verifica non si concluda con esito positivo, l'importo dovuto sarà addebitato sul conto corrente bancario o postale indicato dal Cliente sottoscrittore nel Modulo di Adesione.
- **Contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto, fino a un importo massimo pari al corrispettivo stesso** (attualmente non disponibile per acquisti per il tramite del sito web) – Ricorrendo le condizioni previste dalla normativa in tema di riqualificazione energetica di volta in volta applicabile, il pagamento dovrà avvenire attraverso (i) **il contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto** (ii) il versamento mediante bonifico bancario della restante parte del corrispettivo, ove dovuta, seguendo esattamente le istruzioni per il pagamento riportate nella comunicazione che verrà inviata da Enel X Italia. Al fine di usufruire di tale modalità di pagamento, il Cliente dovrà sottoscrivere il Modulo di Opzione per il contributo sotto forma di sconto fornito unitamente al Contratto. Con la sottoscrizione, il Cliente opta per il contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto, secondo le modalità previste dalla norma in vigore e dai provvedimenti attuativi dell'Agenzia delle Entrate. Il Cliente si impegna a fornire ad Enel X Italia tutte le informazioni/documenti necessari e/o richiesti dalle competenti autorità al fine del perfezionamento della suddetta opzione. Inoltre, il Cliente si impegna a porre in essere, a proprie spese e senza che ciò comporti ulteriori oneri in capo ad Enel X Italia, tutte le formalità e gli adempimenti propedeutici alla realizzazione dell'opzione eventualmente richiesti a seguito dall'emanazione di nuove norme in materia ovvero previsti in virtù di provvedimenti, circolari ed istruzioni dell'Amministrazione finanziaria non note alla data di sottoscrizione del presente Contratto.
- **Finanziamento** (attualmente non disponibile per acquisti per il tramite del sito web) – Sottoscrizione di separato contratto di finanziamento alle condizioni di una Finanziaria Partner di Enel X Italia.

**12.3** Il pagamento delle fatture non può essere differito o ridotto, neanche in caso di contestazione. Il Cliente non può effettuare compensazioni con eventuali crediti verso Enel X Italia, anche relativi ad altri contratti. In caso di omesso pagamento entro il termine contrattuale, il Cliente si intenderà decaduto dal beneficio del rateizzo con conseguente diritto di Enel X Italia a richiedere l'integrale e immediato pagamento di ogni importo residuo ancora dovuto dal Cliente che verrà addebitato in un'unica soluzione, ferma l'applicazione degli interessi di mora. In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti fatture e/o rate non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito. In caso di addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale attivo ("procedura SDD"), il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente; in mancanza di addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale ("procedura SDD"), il Cliente verrà contattato dal Servizio Clienti per richiedere i dati necessari ai fini del rimborso tramite bonifico sul proprio conto corrente o su un conto intestato o cointestato all'intestatario del Contratto.

## 13. 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.

## 14. 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.

**14.1 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").

**14.2 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.

**14.3 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.

**14.4 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, Enel X Italia tratterà i suoi Dati Personali 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 proporre offerte personalizzate;
- n. per la fruizione dei servizi presenti sul sito [www.enelxstore.com](http://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.

**14.5 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 libera 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 14.4 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).

**14.6 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 informativi, 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.).

**14.7 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 venirne 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.

**14.8 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.

**14.9 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 vigenza 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.

**14.10 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.

**14.11 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](mailto: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](mailto: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](mailto:protocollo@gpdp.it); oppure: [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it);
- fax al numero: 06/69677.3785.

## 15. Legge applicabile e Foro competente

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/>.