

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MANUTENZIONE CALDAIA LIGHT/PLUS

### Art. 1 - Definizioni

Nelle presenti Condizioni Generali di Contratto i termini e le espressioni di seguito indicate avranno il significato di seguito riportato:

**“Fornitore” o “Iren Mercato”**: indica Iren Mercato S.P.A., con sede legale in Genova, Via SS. Giacomo e Filippo 7 - C.F. 01178580997, Società partecipante al Gruppo IVA Iren (Partita IVA del Gruppo 02863660359) (di seguito, anche “Iren Mercato” o “IME” o “Fornitore”).

**“Cliente”**: per Cliente si intende il “consumatore”, ossia qualsiasi persona fisica che usufruisce del sito di e-commerce di Iren Mercato, disponibile all’indirizzo <http://prodotti.irenlucegas.it> (di seguito **“E-Shop Iren”**) e che, nel porre in essere attraverso esso transazioni commerciali, agisce per scopi estranei alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, eventualmente svolta. Nel caso in cui il Cliente non sia “consumatore” nell’accezione sopra precisata, dovrà astenersi dal concludere il Contratto. Iren Mercato si riserva il diritto di non eseguire ordini provenienti da soggetti “non consumatori”.

**“AXA”**: la compagnia di assicurazione INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza Generale per l’Italia con sede a Roma, Via Carlo Pesenti 121, C.F. 03420940151 e P.IVA 04673941003

**“Contratto”**: indica l’insieme dei documenti contrattuali, anche in formato digitale che disciplinano il servizio di manutenzione e il servizio di assistenza della caldaia o dello scaldabagno (di seguito, il **“Servizio”**) acquistato dal Cliente, compresi i documenti contrattuali, anche in formato digitale, previsti e/o richiamati dall’art. 3 delle presenti condizioni generali (di seguito **“Condizioni Generali”**), nonché i relativi documenti di esecuzione ed allegati, compresi le Informazioni Preliminari, le presenti Condizioni Generali e la corrispondente scheda “Caratteristiche dell’Offerta-Prezzi” relativa all’Offerta a cui il Cliente ha aderito.

**“Covercare”**: indica la società Covercare S.r.l. con sede in Legnano, Corso Italia 25, C.F. e P.IVA 02427340183, società che eroga il Servizio al Cliente per conto di Iren Mercato.

**“Scheda Caratteristiche dell’Offerta-Prezzi”**: indica il documento facente parte del Contratto, che contiene la descrizione del Servizio e dei Prezzi relativi all’Offerta IREN Manutenzione Caldaia Light o IREN Manutenzione Caldaia Plus alla quale ha aderito il Cliente.

### Art. 2 - Oggetto

2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano al Contratto avente ad oggetto la prestazione da parte di Iren Mercato tramite tecnici abilitati (di seguito **“Tecnici”** o **“Tecnico”**) dei centri assistenza di Covercare (di seguito **“Centro Assistenza”**) e a favore del Cliente, dei servizi di manutenzione e di assistenza della caldaia o dello scaldabagno (di seguito **“Apparecchio”** o **“Apparecchi”**) collocato nell’abitazione del cliente, descritti nel documento “Caratteristiche dell’Offerta-Prezzi” presente nell’area dell’E-Shop Iren dedicata all’**Offerta IREN Manutenzione Caldaia**, nella versione **Light** o **Plus**, alla quale il Cliente abbia aderito. Il Cliente, mediante apposita richiesta da effettuarsi con le modalità descritte all’art. 7 delle presenti Condizioni Generali, potrà usufruire, alle condizioni e nei termini previsti nel Contratto, delle seguenti prestazioni:

**a)** nel caso in cui il Cliente abbia scelto di aderire all’**Offerta IREN Manutenzione Caldaia Light**, il Cliente, nel corso del periodo di 24 mesi di durata del Contratto, avrà diritto:

i) - qualora l’oggetto del Servizio sia la Caldaia, a n. 1 intervento di un Tecnico di manutenzione ordinaria della Caldaia collocata nella propria abitazione comprensivo del controllo fumi e del rilascio della certificazione biennale obbligatoria, il tutto come descritto nel documento “Caratteristiche dell’Offerta-Prezzi” relativa all’Offerta a cui il Cliente ha aderito. Il Servizio incluso nell’Offerta non comprende comunque i costi di rilascio del bollino blu, il pagamento di eventuali tasse regionali, né l’esecuzione di eventuali interventi necessari per la messa a norma della Caldaia;

oppure

- qualora l’oggetto del Servizio sia lo Scaldabagno, a n. 1 intervento di un Tecnico di manutenzione ordinaria dello Scaldabagno collocato nella propria abitazione (senza alcun controllo fumi). Il Servizio incluso nell’Offerta non comprende comunque l’esecuzione di eventuali interventi necessari per la messa a norma dello Scaldabagno; nonché a

ii) a n. 2 interventi di assistenza nell'arco dei 24 mesi di durata del Contratto (un intervento ogni 12 mesi) in caso di malfunzionamenti della Caldaia o dello Scaldabagno; ciascun intervento di assistenza consiste nell'esame da parte di un Tecnico della conformità dell'Apparecchio secondo le normative vigenti all'epoca della prestazione del Servizio e nell'individuazione della causa del malfunzionamento, il tutto come descritto nella scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito. Il Servizio incluso nell'Offerta non comprende la riparazione dell'Apparecchio.

**b) nel caso in cui il Cliente abbia scelto di aderire all'Offerta IREN Manutenzione Caldaia Plus**, il Cliente, nel corso del periodo di 24 mesi di durata del Contratto, avrà diritto:

i) -qualora l'oggetto del Servizio sia la Caldaia a n. 2 interventi di un Tecnico, di manutenzione ordinaria della Caldaia, di cui uno comprensivo del controllo fumi e del rilascio della certificazione biennale obbligatoria e uno solo di manutenzione ordinaria, il tutto come descritto nella Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito. Il Servizio incluso nell'Offerta non comprende comunque i costi di rilascio del bollino blu, il pagamento di eventuali tasse regionali, né l'esecuzione di eventuali interventi necessari per la messa a norma della Caldaia;

oppure

-qualora l'oggetto del Servizio sia lo Scaldabagno, n. 2 interventi di un Tecnico, di manutenzione ordinaria dello Scaldabagno (senza alcun controllo fumi), il tutto come descritto nella Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito. Il Servizio incluso nell'Offerta non comprende comunque l'esecuzione di eventuali interventi necessari per la messa a norma dello Scaldabagno;

nonché ii) a n. 2 interventi di assistenza nell'arco dei 24 mesi di durata del Contratto (un intervento ogni 12 mesi) in caso di malfunzionamenti della Caldaia o dello Scaldabagno; ciascun intervento di assistenza consiste nell'esame da parte di un Tecnico della conformità dell'Apparecchio secondo le normative vigenti all'epoca della prestazione del Servizio e nell'individuazione della causa del malfunzionamento, il tutto come descritto nella Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito. Il Servizio incluso nell'Offerta non comprende la riparazione dell'Apparecchio.

Inoltre, il Cliente che ha aderito ad una delle Offerte, riceverà in omaggio la polizza denominata "Assistenza Casa 24H – Assistenza Casa On Demand (V2)" emessa da AXA (di seguito, la "Polizza"), che consente al Cliente di usufruire fino ad un massimo di n. 6 interventi nell'arco dei 24 mesi di durata del Contratto (tre interventi ogni 12 mesi) da parte di un tecnico idraulico, elettricista, fabbro/falegname, vetraio, nonché della prenotazione da parte della Centrale Operativa AXA di una sistemazione provvisoria d'emergenza per il Cliente assicurato e i propri familiari in caso di mancata agibilità dell'Abitazione e per la prima notte successiva al sinistro, con costo a carico di AXA sino ad un importo massimo di Euro 350,00 per ciascun sinistro rilevante, il tutto nei termini ed alle condizioni descritte nella Polizza, come anche richiamate nel documento Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito; la Polizza comprende anche il diritto del Cliente di accedere, a proprie spese, ad una rete di artigiani specializzati per interventi non coperti dalla Polizza stessa, sulla base di un tariffario agevolato e trasparente, le cui caratteristiche vengono descritte nel documento Schede Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito. La Polizza avrà durata 24 mesi dalla Data di Attivazione del Contratto e verrà rinnovata per ulteriori 24 mesi contestualmente al rinnovo del Contratto, come previsto dal successivo art. 6.

2.2 Il Servizio è destinato a una sola Caldaia o a un solo Scaldabagno (sono esclusi caldaie o scaldabagni condominiali) collocati nell'abitazione del Cliente come individuata nell'Ordine (di seguito "Abitazione"). Per usufruire del Servizio l'Abitazione in cui è collocato l'Apparecchio deve essere adibita ad uso domestico esclusivo e deve essere ubicata sul territorio italiano (esclusi i territori della Repubblica di San Marino o dello Stato Città del Vaticano).

2.3 Iren Mercato si impegna a erogare il Servizio, nei confronti del Cliente secondo le modalità, alle condizioni e nei termini previsti nel Contratto e nel rispetto delle previsioni indicate nella scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito. Il Cliente riconosce, in ogni caso che Iren Mercato si avvarrà di Covercare ai fini della prestazione del Servizio e che gli interventi eventualmente rientranti nell'ambito di applicazione della Polizza saranno eseguiti in conformità a quanto previsto dalla Polizza.

### **Art. 3 - Conclusione di Contratto**

3.1 Il Contratto si conclude mediante accettazione in via elettronica (di seguito: l'“**Ordine**”) dell'Offerta IREN Manutenzione Caldaia Light o Plus e del presente documento (rispettivamente attraverso i pulsanti “**Acquista**” e “**Ho preso visione e Accetto**”), a condizione che vada a buon fine il pagamento del corrispettivo oppure, ove sia stato validamente opzionato il pagamento rateale, della prima rata di esso, come indicato nell'Offerta IREN Manutenzione Caldaia Light o Plus.

3.2 L'invio dell'Ordine è subordinato all'autenticazione del Cliente sull'E- Shop Iren, previa registrazione. Il Cliente si impegna a fornire in modo accurato e completo le informazioni richieste sia in fase di registrazione che in tutti gli altri utilizzi dell'E-Shop Iren.

3.3 Mediante la conclusione del Contratto, il Cliente dichiara che non sussistono condizioni ostative all'erogazione del Servizio di cui agli artt. 8.4 lettera m) e 11.3 del presente Contratto e di accettare integralmente il contenuto di tali articoli.

### **Art. 4 - Diritto di ripensamento**

4.1 In virtù di quanto previsto dall'art. 52 del Capo I del Titolo III della parte III del Decreto Legislativo n. 206/2005, come successivamente modificato e integrato (di seguito “**Codice del Consumo**”), il Cliente consumatore dispone di un periodo di 14 giorni a far data dalla conclusione del Contratto per esercitare il diritto di ripensamento, senza necessità di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento scaricabile alla sezione “**Dettagli Offerta**” dell'Offerta IREN Manutenzione Caldaia Light o Plus consegnato da IME ed anche reperibile presso i suoi uffici e pubblicato sul sito internet [www.irenlucegas.it](http://www.irenlucegas.it).

4.2 La comunicazione di ripensamento dovrà essere indirizzata a Iren Mercato S.p.A. – Ripensamento nuovi prodotti, in forma scritta al seguente indirizzo:

Ripensamento – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A.

Via Nubi di Magellano 30,  
42123 REGGIO EMILIA

oppure a mezzo di posta elettronica, a [ripensamento.nuoviprodotti@irenmercato.it](mailto:ripensamento.nuoviprodotti@irenmercato.it).

4.3 In caso di esercizio del diritto di ripensamento Iren Mercato provvederà, entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di ripensamento, a rimborsare al Cliente il corrispettivo del Prezzo o la rata di Prezzo nel frattempo eventualmente pagato. Salvo diverso accordo con il Cliente, il rimborso avverrà con la stessa modalità con la quale è stato effettuato il pagamento.

### **Art. 5 - Attivazione del Contratto**

5.1 A seguito del positivo accertamento da parte di IME: dell'avvenuto pagamento a) del prezzo complessivo del Servizio per i primi 24 mesi (di seguito, il “**Prezzo**”), nel caso di pagamento in unica soluzione, oppure b) della prima rata del Prezzo e dell'intervenuta autorizzazione dell'addebito periodico delle successive rate di Prezzo da parte della banca emittente, nel caso di pagamento rateale; il Cliente riceverà conferma via e-mail dell'avvenuta attivazione del Contratto (di seguito, la “**Comunicazione di Attivazione**”; la data in cui detta “**Comunicazione di Attivazione**” viene inviata al Cliente viene di seguito denominata “**Data di Attivazione**”).

### **Art. 6 - Durata, decorrenza e disdetta**

6.1 Il Contratto avrà una durata di 24 mesi dalla Data di Attivazione, tacitamente rinnovabili di un ulteriore periodo di 24 mesi ai sensi del successivo Art. 6.2.

6.2 Al termine del primo periodo di 24 mesi, il Contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di 24 mesi (per un totale di 48 mesi complessivi di durata contrattuale). Per evitare il rinnovo tacito Cliente può inviare a Iren Mercato disdetta scritta con preavviso di almeno 60 giorni prima della scadenza del Contratto, mediante raccomandata A/R al seguente indirizzo:

Gestione Clienti – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A.

Via Nubi di Magellano 30,  
42123 REGGIO EMILIA

oppure inviando una copia della disdetta firmata e scansionata dal Cliente, al seguente indirizzo e-mail: [Clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it](mailto:Clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it)

A sua volta Iren Mercato ha la facoltà di comunicare via e-mail o posta ordinaria al Cliente la disdetta del Contratto con preavviso di almeno 60 giorni prima della scadenza del Contratto.

Ai fini del rispetto del termine per la disdetta si dovrà fare riferimento alla data di ricezione della comunicazione di disdetta da parte del destinatario.

#### **Art. 7 - Svolgimento del Servizio**

7.1 A partire dalla Data di Attivazione del Contratto il Cliente potrà contattare il Centro Assistenza tramite il call center (di seguito, il “**Call Center**”) del Centro di Assistenza per richiedere gli interventi di manutenzione ordinaria o di assistenza compresi nel Servizio acquistato. Il Call Center dedicato è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 ed è raggiungibile digitando il seguente numero di rete urbana 02 39297039. Ove alla data dell’intervento l’Apparecchio risultasse assistito da altra garanzia, si applica quanto previsto al successivo art. 11.3. Resta altresì inteso che in caso di esecuzione dell’intervento in data successiva alla scadenza del termine di legge, di volta in volta applicabile al Cliente, per l’esecuzione della manutenzione obbligatoria della Caldaia, troverà applicazione quanto previsto dal successivo art. 12.2.

7.2 Iren Mercato provvederà, tramite il Centro Assistenza, alla prestazione del Servizio, inviando un Tecnico presso l’Abitazione del Cliente nella data e all’ora concordata con il Cliente. Purché non ricorrano le condizioni ostative previste dal Contratto, il Tecnico incaricato eseguirà l’intervento come da specifiche riportate nel Contratto e nella Scheda Caratteristiche dell’Offerta-Prezzi relativa all’Offerta a cui il Cliente ha aderito (purché l’intervento rientri tra le prestazioni comprese nel Servizio).

7.3 Iren Mercato garantisce che il Tecnico incaricato dello svolgimento del Servizio possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell’esecuzione delle prestazioni indicate nel Contratto e opererà a tutela del Cliente con adeguate coperture assicurative. Al termine di ciascun intervento, il Tecnico redigerà un rapporto di intervento, che il Cliente dovrà sottoscrivere, attestante l’avvenuta esecuzione dell’intervento richiesto dal Cliente o la mancata esecuzione dello stesso e le relative cause.

7.4 Qualora l’oggetto del Servizio sia la Caldaia, il Tecnico provvederà all’esecuzione dell’intervento di manutenzione comprensivo del controllo fumi e del rilascio della certificazione biennale obbligatoria di cui ai precedenti Artt. 2.1 a) i) e 2.1 b) i), previa esibizione da parte del Cliente: (i) del libretto della Caldaia, con iscrizione al Catasto Regionale Impianti Termici – CRITER e del codice attribuito alla Caldaia; nonché (ii) di documentazione attestante il regolare espletamento delle precedenti verifiche. Concluso l’intervento di manutenzione oggetto del presente art. 7.4, il Tecnico provvederà alla compilazione del libretto della Caldaia, nonché alla redazione del “Rapporto di controllo di efficienza energetica tipo 1” attestante le avvenute operazioni di controllo e manutenzione della Caldaia in conformità alla normativa vigente al momento dell’intervento.

7.5 Iren Mercato non potrà essere ritenuta responsabile per guasti e danni cagionati a cose e persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati nell’esecuzione del presente Contratto che non siano diretta conseguenza dell’attività svolta dal Tecnico intervenuto. Iren Mercato non sarà in alcun modo responsabile in presenza di eventi dovuti a: 1) caso fortuito o forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche); 2) errato utilizzo o manomissioni da parte del Cliente e/o soggetti terzi; 3) sovraccarico della rete elettrica o gas; 4) utilizzo degli Apparecchi malfunzionanti per i quali il Tecnico nel corso dell’esecuzione del Servizio ha segnalato al Cliente la necessità di effettuare riparazioni.

#### **Art. 8 – Obblighi e dichiarazioni del Cliente**

8.1 Il Cliente autorizza Iren Mercato ad avvalersi del Tecnico per l’esecuzione del Servizio e si impegna a garantire, in relazione a ciascun intervento eseguito in base al Contratto, al Tecnico stesso l’accesso all’Abitazione nel giorno e nell’orario concordato telefonicamente.

8.2 Il Cliente si impegna a fornire al Tecnico tutte le informazioni necessarie ai fini della esecuzione del Servizio ed a comunicare a Iren Mercato ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini dell’erogazione dello stesso.

8.3 Il Cliente garantisce, inoltre, che, al più tardi al momento della richiesta dell’intervento, sarà in possesso di tutti i permessi e le autorizzazioni per i casi in cui il Servizio coinvolga parti condominiali e/o nella titolarità/disponibilità di terzi o, comunque, parti esterne dell’Abitazione e si impegna a tenere indenne e manlevare Iren Mercato da ogni conseguente pregiudizio.

8.4 Il Cliente si impegna altresì a:

a) consentire l’accesso all’Abitazione e agli Apparecchi oggetto dell’intervento ai Tecnici e ai relativi impianti;

- b) consentire ai Tecnici di porre in essere le attività necessarie ai fini della prestazione del Servizio;
- c) fornire tutte le informazioni e i documenti di natura tecnica necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, ivi inclusi i documenti a tal fine imposti dalla legge o richiesti da Iren Mercato anche per il tramite dei Tecnici;
- d) comunicare a Iren Mercato ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini della esecuzione del presente Contratto, nonché la eventuale variazione dell'Abitazione ai sensi dell'art. 13;
- e) rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e giuridici che impediscano o limitino l'esecuzione del Contratto stesso;
- f) garantire e mantenere i luoghi di esecuzione del Servizio nel rispetto di tutte le disposizioni applicabili in materia di sicurezza;
- g) svolgere ogni altra attività necessaria e/o utile a consentire a Iren Mercato, anche tramite i Tecnici, di portare a termine la corretta esecuzione del Servizio;
- h) far predisporre eventuali ponteggi o altri adempimenti necessari all'esecuzione del Servizio a regola d'arte, ivi compresa la predisposizione di eventuali piani di sicurezza laddove previsti dalle norme vigenti;
- i) farsi carico dei consumi di energia elettrica e di gas necessari all'esecuzione dell'intervento e alla verifica del successivo funzionamento;
- l) non utilizzare gli Apparecchi malfunzionanti per i quali il Tecnico nel corso dell'esecuzione del Servizio ha segnalato al Cliente la necessità di effettuare riparazioni;
- m) verificare l'assenza delle condizioni ostative all'erogazione del Servizio di cui al Contratto (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'assenza di condizioni di sicurezza, l'esercizio dell'Apparecchio per un periodo di oltre otto anni a decorrere dalle date di cui alla Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito, la vigenza di garanzie di assistenza a copertura dell'Apparecchio);
- n) limitatamente all'esecuzione dell'intervento di manutenzione comprensivo del controllo fumi e del rilascio della certificazione biennale obbligatoria sulla Caldaia, alla preventiva esibizione del libretto della Caldaia, con iscrizione al Catasto Regionale Impianti Termici – CRITER, del codice attribuito alla Caldaia e della documentazione attestante il regolare espletamento delle precedenti verifiche.

8.5 Resta inteso che Iren Mercato non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente subisca in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a irreperibilità o indisponibilità del Cliente. Nel caso in cui il Cliente risulti assente o irreperibile presso l'Abitazione, nel giorno e nell'ora concordati con il Call Center ai sensi del precedente art. 7.1, il Call Center ricontatterà il Cliente per concordare un nuovo appuntamento; il Cliente riconosce ed accetta sin da ora che nel caso in cui il Cliente dovesse risultare assente o irreperibile presso l'Abitazione anche nel giorno ed nell'ora di detto secondo appuntamento, l'intervento non verrà riprogrammato e verrà conteggiato come se fosse stato svolto.

8.6 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne IME da ogni pretesa, azione ed eccezione di Terzi e da ogni conseguenza pregiudizievole derivanti, direttamente o indirettamente, dalla violazione da parte del Cliente e/o di Terzi di disposizioni legislative e regolamentari e/o delle previsioni del Contratto.

8.7 Il Cliente, inoltre, dichiara e garantisce con la conclusione del Contratto che l'Apparecchio ed i relativi impianti sono realizzati ed installati, nonché collocati, in posizione accessibile.

#### **Art. 9 - Prezzo, fatturazione e modalità di pagamento**

9.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo per il Servizio acquistato al prezzo (comprensivo di IVA) indicato nella Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi presente nella sezione "Offerta IREN Manutenzione Caldaia Light o Plus", pubblicata sull'E-Shop Iren al momento dell'acquisto. Il pagamento del Prezzo complessivo indicato nell'Ordine dovrà essere effettuato mediante le carte di credito appartenenti ai circuiti indicati nell'Offerta IREN Manutenzione Caldaia pubblicata sull'E-shop Iren, PayPal o Satispay, secondo quanto di seguito precisato:

- a) Nel caso in cui il Cliente abbia optato per il pagamento in unica soluzione o nei casi in cui non sia possibile procedere con il pagamento rateale, contestualmente alla conclusione del Contratto dovrà essere pagato il Prezzo complessivo;
- b) Nel caso in cui sia possibile il pagamento rateale e il Cliente abbia optato per tale modalità, dovrà essere pagato contestualmente alla conclusione del Contratto l'importo della prima rata del Prezzo, mentre gli importi delle rate successive verranno addebitate automaticamente sulla medesima carta di credito indicata dal Cliente per il pagamento della prima rata. L'eventuale costo delle operazioni di pagamento dipende dalle condizioni contrattuali in essere tra il Cliente e l'istituto bancario dallo stesso incaricato.

9.2 Entro 48 (quarantotto) ore dalla conclusione del Contratto, secondo quanto previsto al precedente 9.1, Iren Mercato trasmetterà a mezzo e-mail al Cliente apposita fattura, in formato PDF, attestante l'avvenuta vendita e contenente, nel caso di pagamento rateale, il riepilogo delle scadenze e modalità di pagamento delle rate successive alla prima.

9. Il Prezzo del Servizio è quello indicato nella Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi corrispondente all'Offerta cui abbia aderito il Cliente.

#### **Art. 10 - Mancato pagamento del Prezzo e sospensione**

10.1 Ove il Cliente abbia optato per il pagamento rateale, nel caso in cui, successivamente alla Data di Attivazione, il Cliente ometta di pagare anche una sola rata del Prezzo nel termine indicato nella richiesta di pagamento, il Servizio sarà sospeso a decorrere dalle ore 24:00 del 15° giorno successivo alla scadenza indicata nella richiesta medesima. Ove sospeso, il Servizio sarà riattivato entro le 72 ore lavorative successive all'avvenuto pagamento di quanto dovuto, previo accertamento dell'importo corrisposto, fatti comunque salvi eventuali ritardi non imputabili ad Iren Mercato.

Il Cliente dovrà inviare prova dell'avvenuto pagamento all'indirizzo e-mail clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it

10.2 Qualora decorrano 45 giorni dalla scadenza stabilita per il pagamento della singola rata e il Cliente non abbia provveduto al pagamento stesso, Iren Mercato potrà dichiarare il Cliente decaduto dal beneficio del termine ai sensi dell'art. 1186 c.c. e richiedere il pagamento in unica soluzione del Prezzo residuo non pagato dal Cliente.

10.3 Ove il Cliente non abbia provveduto al pagamento del Prezzo residuo in unica soluzione entro 30 giorni dalla scadenza del termine indicato nella richiesta di Iren Mercato di cui al precedente art. 10.2, Iren Mercato potrà dichiarare il Contratto risolto ex art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto di Iren Mercato di richiedere al Cliente il risarcimento dei danni subiti.

10.4 Eventuali contestazioni del Cliente in relazione agli addebiti oggetto di richiesta di pagamento possono avvenire a mezzo raccomandata A/R al recapito Gestione Clienti - Nuovi Prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it, entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta di pagamento medesima. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione, salvo il diritto alla ripetizione di quanto eventualmente risulti erroneamente addebitato. Nel caso in cui il Cliente non abbia provveduto a corrispondere quanto non oggetto di contestazione entro 30 giorni dal termine di scadenza indicato nella richiesta di pagamento di IME, quest'ultima, previa comunicazione all'interessato di almeno 15 giorni, avrà la facoltà di sospendere il Servizio erogato sino al pagamento di tali importi.

#### **Art. 11 - Mancata esecuzione del Servizio per inadempimento del Cliente**

11.1 Iren Mercato non sarà mai e in alcun modo tenuta a rispondere della mancata, inesatta e/o ritardata prestazione del Servizio oggetto del Contratto ove conseguente al mancato adempimento da parte del Cliente di uno qualunque dei propri obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali, ivi incluso, senza limitazione, il mancato rispetto degli obblighi di cui al precedente Art. 8 e la mancata tempestiva esecuzione dei pagamenti dovuti secondo quanto stabilito ai precedenti articoli 9 e 10. In tali ipotesi il Cliente non potrà pretendere alcunché anche a titolo di indennizzi e risarcimenti.

11.2 Fermo quanto previsto al precedente articolo 10, nel caso in cui Iren Mercato dovesse riscontrare un inadempimento di uno degli obblighi previsti all'Art. 8 e/o all'Art. 13, la stessa sarà legittimata a sospendere l'esecuzione del Servizio ai sensi dell'art. 1460 c.c.

11.3 Salvo quanto *infra* previsto, nel caso di inadempimento di uno degli obblighi di cui al precedente Art. 8 il Tecnico consegnerà al Cliente un rapporto di mancata esecuzione dell'intervento contenente l'indicazione dell'obbligo inadempito e/o della mancanza di condizioni di sicurezza rilevate al momento dell'esecuzione del Servizio e/o dell'eventuale rifiuto del Cliente di eseguire a suo onere e spesa opere di adeguamento dell'Apparecchio, copia del quale sarà sottoscritto da parte del Cliente medesimo. Il Cliente dovrà provvedere all'esecuzione delle prestazioni, al ripristino della condizione di sicurezza e/o all'esecuzione delle opere di adeguamento e/o comunque all'esecuzione delle attività previste nel rapporto entro 15 giorni lavorativi dal rilascio del rapporto da parte del Tecnico. Nel caso di mancata esecuzione da parte del Cliente di quanto contenuto nel rapporto entro il termine di cui sopra, IME si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Nei casi in cui alla data dell'intervento l'Apparecchio risultasse assistito da altra garanzia e/o risultasse in esercizio per un periodo di oltre otto anni a decorrere dalle date di cui alla Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi relativa all'Offerta a cui il Cliente ha aderito e/o l'Apparecchio risultasse privo del libretto della Caldaia con iscrizione al Catasto Regionale Impianti Termini – CRITER e/o del codice attribuito alla Caldaia e/o della documentazione attestante il regolare espletamento delle precedenti verifiche, il Tecnico consegnerà al Cliente un rapporto di mancata esecuzione dell'intervento e IME si riserva la facoltà di risolvere immediatamente di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento del maggior danno. Resta inteso che in tutti i casi in cui sia stato richiesto dal Cliente uno degli interventi di cui all'art. 2.1 lett. a) i) o lett. b) i), a seconda dell'Offerta a cui il Cliente ha aderito, e il Tecnico consegnerà al Cliente il rapporto di mancata esecuzione dell'intervento, l'intervento richiesto verrà conteggiato come se fosse stato svolto.

11.4 Nel caso di inadempimento dell'obbligo di cui all'articolo 13, troverà applicazione quanto previsto dall'articolo 11.1.

#### **Art. 12 - Mancato utilizzo delle prestazioni**

12.1 Qualora il Cliente non richieda l'esecuzione del Servizio secondo quanto previsto dall'Art. 7 entro la scadenza del Contratto, non sarà dovuto allo stesso alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere, anche a titolo di compensazione.

12.2. In considerazione del fatto che anche l'intervento di manutenzione comprensivo del controllo fumi e del rilascio della certificazione biennale obbligatoria sulla Caldaia è prestato su espressa richiesta del Cliente, Iren Mercato non risponde ad alcun titolo di eventuali danni e/o pregiudizi, anche sanzionatori, che il Cliente medesimo e/o terzi dovessero subire a fronte della mancata e/o ritardata esecuzione delle verifiche biennali sulla Caldaia imposte dalla normativa di riferimento.

#### **Art. 13 - Modifica dell'indirizzo di Abitazione**

13.1 In caso di mutamento dell'indirizzo dell'Abitazione indicato al momento della conclusione del Contratto, il Cliente dovrà darne preventiva comunicazione a Iren Mercato con un preavviso scritto di almeno 15 giorni prima della data di efficacia del trasferimento. Restano salvi gli obblighi a carico del Cliente previsti dalle presenti Condizioni Generali anche per quanto riguarda l'Apparecchio collocato al nuovo indirizzo.

#### **Art. 14 - Legge applicabile e foro competente**

14.1 Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana.

14.2 Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra Iren Mercato e il Cliente in merito alla conclusione, interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del presente Contratto, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa, è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

14.3 Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, si applicano le norme del Codice Civile e del Codice del Consumo, ove applicabile.

#### **Art. 15 - Cessione del Contratto e cessione del credito**

15.1 Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti né gli obblighi da esso scaturenti.

15.2 Iren Mercato si riserva la facoltà, dandone avviso al Cliente, di cedere/trasferire il Contratto ad altra impresa appartenente al Gruppo Iren, garantendo comunque al Cliente il mantenimento degli stessi termini e condizioni disciplinati nel Contratto stesso. In tal senso con la sottoscrizione del Contratto il Cliente rilascia il consenso alla cessione del Contratto ai sensi dell'articolo 1407 c.c.

15.3 Iren Mercatosi riserva la facoltà di cedere i crediti scaturenti dal Contratto ai sensi degli articoli 1260 e ss. c.c.

#### **Art. 16 - Prestazioni di personale incaricato da Iren Mercato**

16.1 Iren Mercato ha la facoltà di avvalersi e di incaricare altri soggetti nell'esecuzione delle prestazioni oggetto di Contratto, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio delle stesse, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Cliente.

16.2 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Iren Mercato la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna anche a far accedere all'Abitazione i Tecnici e/o ogni altro incaricato da Iren Mercato affinché possa essere effettuato il Servizio oggetto del Contratto.

## **Art. 17 - Comunicazioni**

17.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto (compresi eventuali reclami) che non siano espressamente disciplinate in altri articoli del presente documento, dovranno essere inoltrate dal Cliente, complete dei riferimenti identificativi del Contratto, a Iren Mercato S.p.A. con le seguenti modalità:

- Mail generica/reclami: clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it
- Mail per ripensamento: ripensamento.nuoviprodotti@irenmercato.it

## **Art. 18 - Varie**

18.1 Per quanto non espressamente previsto dalle presenti CG, trovano applicazione le vigenti disposizioni di legge.

18.2 Nel caso in cui una qualsiasi disposizione delle presenti CG fosse nulla o non operante per disposizioni di legge, ciò non inciderà in nessun modo sulle altre disposizioni che rimarranno pienamente in vigore.

## **Art. 19 - Trattamento dei dati personali - Informativa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione**

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da IREN MERCATO S.p.A., in qualità di titolare del trattamento (di seguito: "Titolare" o "Iren Mercato"), e per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei Suoi dati.

### **19.1. Finalità del trattamento.**

#### **a. Finalità di registrazione**

I dati personali dell'interessato saranno trattati da Iren Mercato per permettergli di perfezionare la sua registrazione all'area riservata del sito e di creare uno spazio personale per potere procedere agli acquisti di prodotti e/o servizi proposti sul sito e fruire dei servizi di seguito elencati:

- I tuoi ordini: questo servizio permette all'utente di visualizzare in ogni momento lo stato e la cronologia degli acquisti effettuati sul sito;
- Preferiti: questo servizio permette all'utente di salvare i prodotti e/o servizi di suo interesse proposti sul sito;
- I tuoi dati: questo servizio permette all'utente di inserire, visualizzare e modificare in ogni momento i propri dati anagrafici, l'indirizzo di fatturazione e uno o più indirizzi di consegna o di erogazione del servizio.

#### **b. Finalità contrattuali e legali.**

I dati personali dell'Utente saranno trattati da Iren Mercato per finalità inerenti la gestione del rapporto contrattuale nonché per le ulteriori finalità inerenti gli adempimenti di legge - e/o regolamentari.

#### **c. Finalità di profilazione**

In caso di consenso dell'interessato, i suoi dati saranno trattati da Iren per la creazione di profili e per l'analisi delle sue abitudini o scelte di consumo sulla base del dettaglio dei suoi acquisti nonché dei dati forniti direttamente dal cliente.

#### **d. Finalità di marketing**

In caso di consenso dell'interessato, i suoi dati saranno raccolti e trattati da Iren per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore).

#### **e. Finalità di marketing di terzi**

In caso di consenso dell'interessato, i suoi dati saranno comunicati a società terze, incluse le società del Gruppo Iren nonché le società controllate e/o collegate, operanti nelle categorie economiche dei servizi energetici, idrici, ambientali, della distribuzione, dei servizi assicurativi, bancari e finanziari, dei servizi e prodotti tecnologici legati all'efficienza energetica, della telefonia e dei servizi informatici per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione



commerciale con modalità di contatto automatizzate (posta elettronica, telefonate automatizzate, sms, mms) e tradizionali (posta cartacea, telefono con operatore).

### **19.2 Categoria dei dati raccolti. Conferimento al trattamento dei dati e conseguenze dell'eventuale rifiuto**

I dati raccolti e trattati da IME per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a (Finalità di registrazione) sono: dati e recapiti del Cliente (nome e cognome; luogo e data di nascita; indirizzo di residenza; codice fiscale; indirizzo e-mail; indirizzo di fatturazione, numero di telefonia fissa e mobile).

I dati raccolti e trattati da IME per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 lett. b (Finalità contrattuali e legali) sono: dati e recapiti del cliente (nome e cognome; luogo e data di nascita; indirizzo di residenza; codice fiscale; indirizzo e-mail; indirizzo di fatturazione, numero di telefonia fissa e mobile); dati di pagamento (numero carta di credito, intestatario carta di credito, scadenza carta di credito, importo); dati tecnici relativi all'intervento richiesto.

I dati raccolti e trattati da IME per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 lett. c., d. ed e. (Finalità di profilazione, di marketing e di marketing di terzi) sono: dati e recapiti del cliente (nome e cognome; data di nascita; indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono); altre informazioni relative al cliente o al suo nucleo familiare (numero componenti del nucleo familiare, professione); informazioni relative al consumo energetico (riscaldamento autonomo/centralizzato, numero di elettrodomestici in casa, tipo di elettrodomestici, classe energetica degli elettrodomestici, frequenza di sostituzione degli elettrodomestici); informazioni relative alle abitazioni del cliente (proprietà o affitto, possesso seconda casa, tipo di abitazione, dimensione abitazione); dati relativi al dettaglio dei prodotti e/o servizi acquisiti tramite il sito o tramite gli altri canali di vendita utilizzati da Iren Mercato.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a. e b. è obbligatorio, in quanto costituisce un requisito essenziale per la conclusione del Contratto. Un Suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire all'utente di registrarsi al sito e di procedere con gli acquisti. Il conferimento dei dati non evidenziati come obbligatori nei moduli di raccolta dati è invece facoltativo. Per il trattamento dei dati personali per tali finalità non è necessario il Suo consenso, ai sensi dell'articolo 6, lett. b. e c. del GDPR.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1 lett. c. d. e e. è facoltativo e il Titolare provvederà al perseguimento delle finalità solo se espressamente singolarmente autorizzate dall'utente. Un suo eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire di svolgere le attività, ivi indicate, ma non impedirà la registrazione al sito ed il perfezionamento degli acquisti.

Il trattamento dei dati personali per tali finalità necessita del consenso per ognuna delle finalità indicate ai sensi dell'articolo 6, lett. a, del GDPR.

In ogni caso, l'interessato potrà revocare il consenso espresso in qualsiasi momento senza che questo pregiudichi la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

### **19.3 Modalità del trattamento e termini di conservazione dei dati**

I dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopraindicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

I dati trattati per le finalità di registrazione di cui al paragrafo 1 lett. a. saranno conservati fin quando l'utente non chiederà di revocare la sua registrazione al sito.

I dati trattati per le finalità contrattuali e legali di cui al paragrafo 1 lett. b. (Finalità contrattuali e legali) saranno conservati per il tempo necessario alla esecuzione del contratto nel rispetto dei limiti temporali indicati dalle previsioni normative e regolamentari applicabili.

I dati trattati per le finalità di profilazione, marketing e marketing di terzi di cui al paragrafo 1 lett. c. d. e e. saranno conservati fin quando il cliente non chieda di revocare il proprio consenso al perseguimento delle suddette finalità, ad eccezione dei dati relativi al dettaglio degli acquisti che verranno conservati per 12 mesi dalla registrazione per finalità di profilazione e per 24 mesi dalla registrazione per finalità di marketing conformemente al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali 'Fidelity card' e garanzie per i consumatori.

Decorso tale periodo i dati saranno cancellati e anonimizzati.

#### **19.4 Ambito di comunicazione, trasferimento all'estero e diffusione dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare in qualità di Incaricati del trattamento. Inoltre, Il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato dalle Società del Gruppo Iren nonché da società di fiducia del Titolare del trattamento in qualità di responsabili del trattamento -stabiliti anche in paesi extra UE. Il loro elenco è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione all'indirizzo sotto indicato ovvero una e-mail a: [privacy.irenmercato@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenmercato@gruppoiren.it).

Iren Mercato S.p.A., al fine di salvaguardare e garantire la sicurezza dei dati personali sottoposti a trasferimento verso paesi non facenti parte dell'Unione Europea, ha sottoscritto con i soggetti destinatari dei dati personali le clausole contrattuali tipo ai sensi dell'articolo 47 del Regolamento UE 2016/679.

#### **19.5 Diritti dell'interessato**

In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, (riprodotti in forma abbreviata in calce alla presente policy). Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione scritta all'indirizzo sopra indicato oppure un'e-mail a [privacy.irenmercato@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenmercato@gruppoiren.it).

#### **19.6 Titolare e Responsabile del trattamento**

Titolare del trattamento è **IREN MECATO S.p.A.**, con sede legale in Via SS. Giacomo e Filippo 7 - 16122 Genova.

Per contattare il Titolare o conoscere l'elenco completo ed aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare si invii una comunicazione all'indirizzo e-mail [privacy.irenmercato@gruppoiren.it](mailto:privacy.irenmercato@gruppoiren.it).

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo IREN.

Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail a: [dpo@gruppoiren.it](mailto:dpo@gruppoiren.it).

### **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

#### **Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679**

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare l'accesso, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione ed infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante.