

CONTRATTO QUADRO RELATIVO AL SERVIZIO *ONLINE* DI INFORMAZIONE SUI CONTI

NORME E CONDIZIONI

DOCUMENTO DI SINTESI

CONDIZIONI ECONOMICHE E COSTI PER IL SERVIZIO	
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	CONDIZIONI ECONOMICHE
Interrogazione del Conto di Pagamento/Canone mensile	Euro 0,00
Informativa periodica	Euro 0,00

Premessa

Le presenti norme e condizioni, unitamente al Documento di Sintesi, costituiscono il contratto quadro (di seguito, il “**Contratto Quadro**”) tra IREN Mercato S.p.A. - società per azioni con sede in Via SS. Giacomo e Filippo n. 7, 16122 Genova, capitale sociale Euro 61.356.220,00, interamente versato, iscritta nel Registro delle imprese di Genova REA al n. 390320, con codice fiscale e partita IVA n. 14070851002, società con socio unico soggetta all’attività di direzione e coordinamento di IREN S.p.A., autorizzata dalla Banca d’Italia ad operare come Istituto di Pagamento e iscritta al n. 98 dell’Albo degli Istituti di Pagamento *ex art. 114-septies* del D.lgs. n. 385/1993 e s.m.i. (di seguito, “**IREN Mercato**”) - e il richiedente (di seguito, il “**Cliente**”).

1. Definizioni

Account IREN: l’insieme di funzionalità, strumenti e contenuti presenti nell’Area Riservata del Sito e nell’Applicazione Mobile accessibili attraverso le Credenziali di Accesso che il Cliente utilizza per la fruizione e la gestione del Servizio.

Applicazione Mobile: l’applicazione mobile del Gruppo IREN, scaricabile dall’App Store (iOS) e dal Play Store (Android), tramite la quale il Cliente può usufruire del Servizio.

Area Riservata: la pagina riservata al Cliente sul Sito di IREN Mercato, accessibile mediante le Credenziali di Accesso, tramite la quale il Cliente può utilizzare e gestire il Servizio.

Autenticazione Forte del Cliente: il sistema di sicurezza che permette di identificare e autenticare in maniera univoca il Cliente, riducendo i rischi legati all’accesso al Conto di Pagamento e all’esecuzione di operazioni di pagamento fraudolente da parte di soggetti terzi non autorizzati. L’autenticazione si basa sull’uso di due o più elementi, classificati nella categoria della conoscenza (qualcosa che solo il Cliente conosce, come ad esempio la *password* personale o il PIN), del possesso (qualcosa che solo il Cliente possiede, come ad esempio la c.d. *one time password* o “OTP” generata tramite applicazione per *smartphone* e valida per un solo utilizzo) e dell’inerenza (qualcosa che caratterizza il Cliente, come ad esempio la sua impronta digitale). Detti elementi sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l’affidabilità degli altri.

Cliente: il soggetto, ivi incluso il Cliente Commodities IREN Mercato, che, accedendo all’Area Riservata del Sito o all’Applicazione Mobile di IREN Mercato, richiede l’erogazione del Servizio.

Cliente Commodities IREN Mercato: indica il Cliente che abbia sottoscritto un contratto per la fornitura dei Servizi Luce e/o Gas con IREN Mercato.

Codice del Consumo: il D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i..

Conto di Pagamento: il conto o i conti di pagamento accessibile/i *online*, detenuto/i dal Cliente presso uno o più Intermediari di Radicamento del Conto, con riferimento al/i quale/i viene prestato il Servizio.

Contratto Quadro: le presenti norme e condizioni e il Documento di Sintesi contenente le condizioni economiche applicabili al Servizio.

Credenziali di Accesso: *username* e *password* disciplinate dalle “*Condizioni generali per la registrazione al sito web IREN Mercato*” che consentono al Cliente di accedere all’Area Riservata e all’Applicazione Mobile.

Documento di Sintesi: il frontespizio del Contratto Quadro che costituisce parte integrante dello stesso e che contiene le condizioni economiche applicabili al Servizio.

Elenco dei Conti: l’elenco contenente il Conto di Pagamento o i Conti di Pagamento con riferimento al quale o ai quali il Cliente chiede la prestazione del Servizio.

Foglio Informativo: il documento, messo a disposizione del Cliente prima del perfezionamento del Contratto Quadro, contenente le informazioni su IREN Mercato, le caratteristiche e i rischi tipici del Servizio, l’elenco delle condizioni economiche offerte e le clausole contrattuali concernenti il diritto di recesso spettante al Cliente e a IREN Mercato, i tempi massimi per la chiusura del rapporto, nonché i mezzi di tutela stragiudiziale di cui il Cliente può avvalersi.

Giorno Lavorativo: un giorno di calendario (esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi) in Italia, nel quale gli istituti di pagamento operano normalmente.

IBAN: numero identificativo internazionale che individua, senza ambiguità, un unico Conto di Pagamento.

Informativa sulla Privacy: documento, messo a disposizione del Cliente prima del perfezionamento del Contratto Quadro, contenente le informazioni relative al trattamento dei dati personali del Cliente effettuato da IREN Mercato nell’ambito dell’erogazione del Servizio.

Intermediario di Radicamento del Conto: indica il prestatore di servizi di pagamento che fornisce e amministra il Conto di Pagamento.

Normativa Antiriciclaggio: il D.lgs. 21 novembre 2007, n. 231 e s.m.i., nonché le relative disposizioni attuative.

Piano Personalizzato di Pagamento: indica un piano personalizzato di pagamento dei Servizi Luce e/o Gas predisposto da IREN Mercato, subordinatamente all’avvenuta implementazione da parte di IREN Mercato di tutte le funzionalità tecniche a ciò necessarie, e proposto unicamente al Cliente Commodities IREN Mercato che non abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei

pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas, sulla base delle informazioni risultanti dall'interrogazione dei Conti di Pagamento effettuata ai sensi del presente Contratto Quadro.

Servizio: indica il servizio di informazione sui Conti di Pagamento, prestato da IREN Mercato ai sensi del presente Contratto Quadro.

Servizi Luce e/o Gas: indica i servizi di fornitura di energia elettrica e/o gas.

Sito: indica il sito *internet* di IREN Mercato con dominio www.irenlucegas.it.

Ai sensi del presente Contratto Quadro, qualora le circostanze non richiedano altrimenti, ogni definizione al singolare include anche il plurale e viceversa.

2. Oggetto

2.1 Il presente Contratto Quadro disciplina la prestazione del Servizio da parte di IREN Mercato al Cliente.

2.2 Il Servizio viene prestato da IREN Mercato con modalità *online* e consente al Cliente di ottenere informazioni individuali o aggregate relativamente ad uno o più Conti di Pagamento detenuti dal Cliente presso uno o più Intermediari di Radicamento del Conto, tra cui, in particolare:

- una situazione aggregata e categorizzata, con riferimento ad un periodo temporale selezionato dal Cliente, dei saldi e dei movimenti di entrata ed uscita del Conto di Pagamento;
- l'andamento riepilogativo dei movimenti in uscita dal Conto di Pagamento inerenti le spese effettuate dal Cliente per fruire dei Servizi Luce e/o Gas erogati da IREN Mercato e/o da altri fornitori;
- un "cruscotto" che evidenzia graficamente la relazione tra le spese in energia e le spese generali evidenziate dal Conto di Pagamento.

2.3 Le informazioni di cui al precedente articolo 2.2 sono valutate da IREN Mercato anche in un'ottica di ottimizzazione dei flussi di entrata e di uscita del Conto di Pagamento, al fine di proporre unicamente al Cliente Commodities IREN Mercato, e subordinatamente in ogni caso all'avvenuta implementazione da parte della medesima IREN Mercato di tutte le funzionalità tecniche a ciò necessarie, un Piano Personalizzato di Pagamento dei Servizi Luce e/o Gas forniti da IREN Mercato che può comprendere, tra l'altro: (i) la rateizzazione delle fatture; (ii) la personalizzazione delle scadenze di pagamento delle fatture; e (iii) l'accesso a sconti per pagamenti anticipati delle fatture. Fermo quanto sopra indicato con riferimento alla necessaria preventiva implementazione da parte di IREN Mercato di tutte le funzionalità tecniche necessarie, la proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento potrà essere formulata unicamente al Cliente Commodities IREN Mercato che non abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas e, comunque, solo successivamente all'esecuzione del Servizio.

3. Perfezionamento del Contratto Quadro

- 3.1 Per l'accesso al Servizio, il Cliente deve preventivamente registrarsi sull'Area Riservata del Sito o sull'Applicazione Mobile creando l'apposito Account IREN con relative Credenziali di Accesso. La registrazione, che comprende anche la procedura di identificazione del Cliente ai sensi della Normativa Antiriciclaggio, deve essere effettuata un'unica volta in occasione del primo accesso al Servizio, rimanendo valida per tutti gli accessi successivi. Nel caso in cui il Cliente (i) abbia già un Account IREN e (ii) abbia già usufruito del servizio di disposizioni di ordini di pagamento prestato da IREN Mercato, la procedura di registrazione potrà essere semplificata sulla base di quanto previsto dalle procedure interne di IREN Mercato.
- 3.2 A seguito della registrazione, il Cliente dovrà sottoscrivere il Contratto Quadro in modalità *online*. A tal fine, il Cliente dovrà leggere attentamente la copia del Contratto Quadro idonea per la stipula (comprensiva del Documento di Sintesi), che viene consegnata al Cliente con mezzi elettronici (ad esempio attraverso *e-mail*), nonché il Foglio Informativo e l'Informativa sulla Privacy messi a disposizione del Cliente (attraverso, ad esempio, la visualizzazione sullo schermo del *computer*, *tablet* o *smartphone*), dandone esplicita conferma e fornendo il consenso espresso al trattamento delle categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 per le finalità indicate nell'Informativa sulla Privacy. L'accettazione del Contratto Quadro all'esito del processo avverrà tramite il tasto della specifica approvazione del Contratto Quadro che sarà visualizzato dal Cliente.
- 3.3 L'utilizzo del Servizio viene concesso al Cliente sul presupposto che quest'ultimo sia titolare del Conto di Pagamento indicato ai sensi del successivo articolo 4 e che tutte le informazioni fornite dal Cliente in sede di perfezionamento del presente Contratto Quadro o successivamente siano esatte e veritiere. Il Cliente si impegna a fornire a IREN Mercato le informazioni e la documentazione eventualmente richieste in sede di perfezionamento del Contratto Quadro o successivamente ai fini dell'identificazione e della verifica della correttezza dei dati relativi al Cliente ai sensi della Normativa Antiriciclaggio, nonché a comunicare immediatamente e per iscritto a IREN Mercato, mediante i canali di cui al successivo articolo 11.3, qualsiasi futura modifica dei dati comunicati. Il Cliente prende atto che, nel caso in cui non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e conseguentemente IREN Mercato non sia in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti dalla Normativa Antiriciclaggio in sede di perfezionamento del Contratto Quadro o successivamente, IREN Mercato potrà sospendere l'utilizzo del Servizio in favore del Cliente e, se del caso, recedere dal presente Contratto Quadro ai sensi dei successivi articoli 12 e 14.
- 3.4 Non possono accedere al Servizio le "persone politicamente esposte" ai sensi della Normativa Antiriciclaggio, nonché le società.

4. Utilizzo del Servizio e consenso del Cliente

- 4.1 Il Cliente può usufruire del Servizio attraverso l'Applicazione Mobile o l'Area Riservata del Sito seguendo le istruzioni operative ivi indicate.
- 4.2 In occasione del primo accesso, il Cliente deve indicare l'IBAN del Conto di Pagamento con riferimento al quale chiede la prestazione del Servizio, inserendolo nell'apposito Elenco dei Conti. L'Elenco dei Conti potrà essere modificato e/o integrato dal Cliente in occasione degli accessi successivi, attraverso le apposite funzioni disponibili nell'Area Riservata del Sito e nell'Applicazione Mobile.

- 4.3 IREN Mercato verifica la correttezza formale dell'IBAN indicato dal Cliente e, in caso di rilevazione di errori, effettua la necessaria segnalazione al Cliente ai fini delle conseguenti correzioni. Ove il Cliente non effettui la correzione dei dati, il Servizio non potrà essere prestato in relazione al Conto di Pagamento abbinato all'IBAN che risulti errato.
- 4.4 L'inserimento dell'IBAN del Conto di Pagamento nell'Elenco dei Conti, da effettuarsi secondo le modalità operative indicate nell'Applicazione Mobile o nell'Area Riservata del Sito, implica il rilascio del consenso del Cliente (da intendersi ai sensi di quanto previsto nelle rilevanti disposizioni circa la prestazione dei servizi di pagamento e, dunque, per finalità diverse da quanto prescritto dalla normativa in materia di *privacy*) all'interrogazione del Conto di Pagamento da parte di IREN Mercato ai fini della prestazione del Servizio, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 5.
- 4.5 Il Cliente può revocare in qualsiasi momento il consenso di cui sopra all'interrogazione del Conto di Pagamento da parte di IREN Mercato eliminando il relativo IBAN dall'Elenco dei Conti. Nel caso in cui l'Elenco dei Conti contenga un unico IBAN, l'eliminazione dell'unico IBAN potrà essere causa di sospensione del Servizio ai sensi del successivo articolo 12. Resta fermo il diritto del Cliente di recedere dal Contratto Quadro in qualsiasi momento ai sensi del successivo articolo 14.

5. Piano Personalizzato di Pagamento

- 5.1 Subordinatamente all'avvenuta implementazione di tutte le funzionalità tecniche a ciò necessarie, IREN Mercato propone Piani Personalizzati di Pagamento in favore unicamente dei Clienti Commodities IREN Mercato che abbiano sottoscritto il presente Contratto Quadro e che non abbiano attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas. Termini e condizioni del Piano Personalizzato di Pagamento saranno disciplinati nell'ambito della stessa proposta di formulazione del Piano Personalizzato di Pagamento.
- 5.2 La proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento potrà essere inviata da IREN Mercato all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente Commodities IREN Mercato che non abbia attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas, ovvero presentata tramite l'invio di una notifica *push* sull'Applicazione Mobile e/o nella sezione "avvisi" dell'Area Riservata del Sito. La presentazione di una proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento dei Servizi Luce e/o Gas da parte di IREN Mercato non vincola in ogni caso il sopra indicato Cliente Commodities IREN Mercato all'accettazione della stessa.
- 5.3 Il Cliente Commodities IREN Mercato che accetti la proposta del Piano Personalizzato di Pagamento è tenuto a rispettare i termini e le modalità indicati nel Piano medesimo riguardanti la rateizzazione delle fatture, la personalizzazione delle scadenze di pagamento di queste ultime e l'accesso a sconti per pagamenti anticipati delle fatture.
- 5.4 Il Cliente Commodities IREN Mercato che accetti la proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento potrà, in ogni momento, richiedere a IREN Mercato la disattivazione del Piano Personalizzato di Pagamento, senza penalità, contattando direttamente IREN Mercato attraverso l'indirizzo di posta elettronica o casella postale indicati nel Foglio Informativo.

5.5 La disattivazione del Piano Personalizzato di Pagamento ha efficacia immediata. IREN Mercato invierà all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente Commodities IREN Mercato una comunicazione di conferma della avvenuta disattivazione.

5.6 Il Cliente Commodities IREN Mercato che non abbia accettato la proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento può, in qualsiasi momento, richiedere a IREN Mercato la presentazione di un nuovo Piano Personalizzato di Pagamento, purché continui a non aver attivato il servizio di domiciliazione bancaria dei pagamenti connessi ai Servizi Luce e/o Gas, contattando IREN Mercato attraverso i recapiti indicati sul Foglio Informativo.

6. Autenticazione Forte del Cliente

6.1 L'utilizzo del Servizio è soggetto alla procedura di Autenticazione Forte del Cliente prevista dall'Intermediario di Radicamento del Conto.

6.2 L'Autenticazione Forte del Cliente deve essere effettuata al fine di consentire la prima interrogazione del Conto di Pagamento da parte di IREN Mercato e ha un periodo di validità pari a 90 (novanta) giorni. Allo scadere di tale periodo, il Cliente dovrà rinnovare l'Autenticazione Forte del Cliente.

6.3 IREN Mercato avvisa il Cliente della necessità di rinnovo dell'Autenticazione Forte del Cliente con le modalità previste dal successivo articolo 11.4. Nel caso in cui il Cliente non provveda entro i termini indicati da IREN Mercato, la prestazione del Servizio sarà sospesa relativamente al Conto di Pagamento con riferimento al quale l'Autenticazione Forte del Cliente non sia stata rinnovata.

6.4 Nell'ambito del predetto periodo di validità, IREN Mercato provvede automaticamente (e comunque nel rispetto dei tempi tecnici necessari) all'aggiornamento dei dati del Cliente in occasione di ciascun accesso richiesto ed effettuato dal Cliente all'Area Riservata del Sito o all'Applicazione Mobile ai sensi del disposto di cui all'art. 36, comma 5, lett. a), del Regolamento delegato (UE) 2018/389 della commissione del 27 novembre 2017.

7. Costi del Servizio

7.1 A titolo di corrispettivo per la prestazione del Servizio, il Cliente deve corrispondere in favore di IREN Mercato la commissione indicata nel Documento di Sintesi del presente Contratto Quadro.

8. Obblighi di IREN Mercato in relazione alla prestazione del Servizio

8.1 IREN Mercato si impegna a:

(i) prestare il Servizio solo a seguito del rilascio del consenso (da intendersi ai sensi di quanto previsto nelle rilevanti disposizioni circa la prestazione dei servizi di pagamento e, dunque, per finalità diverse da quanto prescritto dalla normativa in materia di *privacy*) da parte del Cliente con le modalità di cui al precedente articolo 4 del presente Contratto Quadro;

(ii) non comunicare le credenziali di accesso ai Conti di Pagamento fornite dal Cliente a soggetti diversi dal Cliente stesso e dall'Intermediario di Radicamento del Conto e a trasmettere tali credenziali attraverso canali sicuri ed efficienti;

- (iii) identificarsi, per ogni sessione di interrogazione del Conto di Pagamento, presso l'Intermediario di Radicamento del Conto, comunicando con questo e con il Cliente in maniera sicura;
- (iv) accedere soltanto alle informazioni sui Conti di Pagamento indicati dal Cliente e sulle operazioni di pagamento effettuate a valere su tali Conti di Pagamento, non richiedendo dati sensibili relativi ai pagamenti;
- (v) non utilizzare, né conservare dati, né accedere per fini diversi dalla prestazione del Servizio, conformemente alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

9. Obblighi del Cliente in relazione all'utilizzo del Servizio

9.1 Il Cliente ha l'obbligo di utilizzare il Servizio in conformità con il presente Contratto Quadro e, in particolare, di:

- (i) custodire e mantenere segrete le Credenziali di Accesso all'Account IREN; e
- (ii) accedere all'Applicazione Mobile e all'Area Riservata del Sito esclusivamente attraverso dispositivi (ad esempio *computer, smartphone, tablet*, ecc.) sui quali abbia installato adeguati programmi *antivirus e firewall*.

9.2 Il Cliente ha l'obbligo di comunicare senza indugio a IREN Mercato, attraverso i canali di cui al successivo articolo 11.3, lo smarrimento, il furto o l'uso non autorizzato delle Credenziali di Accesso all'Account IREN non appena ne viene a conoscenza.

10. Aggiornamento dell'Applicazione Mobile

10.1 IREN Mercato può, di volta in volta, aggiornare o modificare l'Applicazione Mobile al fine di conformarsi a modifiche normative e/o regolamentari e/o implementare adeguamenti tecnici e miglioramenti.

10.2 Gli aggiornamenti di cui al precedente articolo 10.1 saranno obbligatori qualora il Cliente intenda continuare a usufruire del Servizio ai sensi del presente Contratto Quadro. In caso di mancato aggiornamento dell'Applicazione Mobile da parte del Cliente, IREN Mercato potrà sospendere il Servizio ai sensi del successivo articolo 12.

11. Comunicazioni e contatti

11.1 Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento a IREN Mercato una copia del presente Contratto Quadro e del Documento di Sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore. Il Cliente Commodities IREN Mercato può, altresì, richiedere una copia del Piano Personalizzato di Pagamento la cui proposta sia stata dallo stesso Cliente accettata.

11.2 Ove il Cliente richieda informazioni ulteriori, più frequenti o con modalità diverse rispetto a quanto previsto dal presente Contratto Quadro, il Cliente sarà tenuto a sostenere le relative spese secondo quanto riportato nel Documento di Sintesi.

11.3 Il Cliente può contattare IREN Mercato utilizzando gli appositi recapiti forniti sul Foglio Informativo, fermo restando quanto previsto per l'esercizio del diritto di ripensamento ai sensi del successivo articolo 14.2,

del diritto di recesso ai sensi del successivo articolo 13.2 e per i reclami ai sensi del successivo articolo 19.1.

- 11.4 IREN Mercato può contattare il Cliente attraverso comunicazioni rese disponibili nell'Applicazione Mobile e/o nell'Area Riservata del Sito, ovvero tramite posta elettronica e/o numero di telefono cellulare forniti dal Cliente.
- 11.5 Il Cliente può, in ogni momento, prendere visione delle informazioni fornite ai sensi dell'articolo 2 del presente Contratto Quadro accedendo all'Applicazione Mobile o all'Area Riservata del Sito. Tali informazioni saranno scaricabili senza costi o oneri aggiuntivi per il Cliente.

12. Sospensione del Servizio

- 12.1 IREN Mercato può sospendere in tutto o in parte l'utilizzo del Servizio a favore del Cliente per giustificati motivi. Questi ultimi ricorrono, a titolo esemplificativo, nei casi in cui:
- (i) il Cliente non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste da IREN Mercato (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e IREN Mercato non sia conseguentemente in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti dalla Normativa Antiriciclaggio in sede di perfezionamento del Contratto Quadro o successivamente;
 - (ii) il Cliente non effettui il rinnovo dell'Autenticazione Forte del Cliente nei termini indicati da IREN Mercato ai sensi del precedente articolo 6.3;
 - (iii) IREN Mercato abbia ragionevoli dubbi circa la sicurezza dell'Applicazione Mobile o dell'Area Riservata del Sito o sospetti che il Servizio sia stato utilizzato in modo fraudolento o non autorizzato;
 - (iv) il Cliente non esegua l'aggiornamento dell'Applicazione Mobile ai sensi del precedente articolo 10, ove necessario alla fruizione del Servizio;
 - (v) IREN Mercato sospetti che il Cliente abbia violato i propri obblighi contrattuali;
 - (vi) il Cliente abbia eliminato l'unico IBAN inserito nell'Elenco dei Conti.
- 12.2 Il Cliente verrà informato senza indugio della sospensione del Servizio e delle ragioni ad essa sottese, salvo il caso in cui tale comunicazione risulti contraria alla legge ovvero possa compromettere le misure di sicurezza utilizzate dai sistemi informatici nella prestazione del Servizio.
- 12.3 IREN Mercato può revocare la sospensione e, se del caso, sbloccare l'accesso all'Account IREN, qualora siano cessate le ragioni che hanno portato alla sospensione del Servizio.
- 12.4 Il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno eventualmente subito in caso di sospensione del Servizio, anche qualora i sospetti o i dubbi di IREN Mercato di cui al precedente articolo 12.1 si rivelino successivamente infondati.
- 12.5 Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione ordinaria sui sistemi informatici funzionali alla prestazione del Servizio, fermo quanto indicato al successivo articolo 11.6, tutte o alcune

delle funzioni dell'Applicazione Mobile o dell'Area Riservata del Sito potrebbero temporaneamente non essere disponibili. In tali casi, IREN Mercato si impegna a fornire un adeguato preavviso al Cliente secondo le modalità di cui all'articolo 11.4.

- 12.6 Qualora fosse necessario effettuare interventi di manutenzione straordinaria relativi all'Applicazione Mobile o all'Area Riservata del Sito conseguenti, ad esempio, a guasti tecnici o errori di sistema, IREN Mercato si impegna a ripristinarne il funzionamento appena possibile.
- 12.7 IREN Mercato non è ritenuta responsabile per ogni conseguenza derivante dall'indisponibilità del Servizio a seguito di qualsiasi problema tecnico che risulti essere non riconducibile alla sfera di controllo di IREN Mercato stessa, quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'indisponibilità di connettività e problemi tecnici riferibili ai dispositivi del Cliente.

13. Diritto di ripensamento

- 13.1 IREN Mercato e il Cliente si danno atto che il Contratto Quadro sottoscritto mediante le modalità di cui al precedente articolo 3 si configura come un "contratto a distanza" ai sensi delle applicabili norme del Codice del Consumo.
- 13.2 Qualora il Cliente rivesta la qualifica di "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, potrà recedere dal Contratto Quadro entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto Quadro stesso, senza penalità e senza spese. Prima dello scadere del suddetto termine, il Cliente può comunicare per iscritto a IREN Mercato che intende avvalersi del diritto di recesso attraverso l'indirizzo di posta elettronica indicato nel Foglio Informativo.
- 13.3 L'esercizio del diritto di ripensamento da parte del Cliente Commodities IREN Mercato che abbia accettato la proposta di un Piano Personalizzato di Pagamento di cui all'articolo 5 che precede determina la disattivazione del Piano stesso, fermo restando quanto indicato nel successivo articolo 14.3.

14. Durata, recesso e risoluzione del Contratto Quadro. Tempi massimi di chiusura del rapporto

- 14.1 Il presente Contratto Quadro ha durata indeterminata, fermo restando quanto previsto dal precedente articolo 13 e dai successivi commi del presente articolo 14.
- 14.2 Il Cliente può recedere in ogni momento dal presente Contratto Quadro, senza penalità e senza spese di chiusura, contattando direttamente IREN Mercato attraverso l'indirizzo di posta elettronica indicato nel Foglio Informativo.
- 14.3 La richiesta di disattivazione di un Piano Personalizzato di Pagamento di cui all'articolo 5 che precede non determina il recesso dal presente Contratto Quadro da parte del Cliente Commodities IREN Mercato.
- 14.4 IREN Mercato ha il diritto di recedere dal presente Contratto Quadro inviando un preavviso scritto al Cliente almeno 2 (due) mesi prima dell'efficacia del recesso. Il preavviso sarà dato in forma scritta su supporto cartaceo ovvero mediante comunicazione da inviarsi all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente.

14.5 Se sussiste un giustificato motivo, IREN Mercato può recedere dal Contratto Quadro con effetto immediato ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 33, comma 3, del Codice del Consumo, dandone comunicazione al Cliente. A scopo meramente esemplificativo e non esaustivo, il recesso con effetto immediato di IREN Mercato potrà avvenire per uno dei seguenti motivi: utilizzo fraudolento del Servizio oppure nel caso in cui il Cliente non fornisca le informazioni e la documentazione eventualmente richieste da IREN Mercato (oppure le fornisca in maniera inesatta o incompleta) e IREN Mercato non sia in grado di adempiere ai propri obblighi derivanti dalla Normativa Antiriciclaggio in sede di perfezionamento del Contratto Quadro o successivamente.

14.6 In caso di recesso dal Contratto Quadro, IREN Mercato disabiliterà l'utilizzo del Servizio e provvederà alla chiusura del rapporto entro lo stesso Giorno Lavorativo nel quale il Cliente comunica la volontà di recedere dal Contratto Quadro.

14.7 L'esercizio del recesso dal presente Contratto Quadro da parte del Cliente Commodities IREN Mercato ovvero da parte di IREN Mercato determina contestualmente anche la disattivazione del Piano Personalizzato di Pagamento eventualmente accettato dal Cliente Commodities IREN Mercato.

15. Rapporto con l'Intermediario di Radicamento del Conto

15.1 In nessun caso IREN Mercato potrà essere considerata responsabile per pretese del Cliente relative ai servizi erogati dall'Intermediario di Radicamento del Conto, pertanto, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio, dovrà essere sottoposta dal Cliente esclusivamente all'attenzione dell'Intermediario di Radicamento del Conto.

16. Modifiche unilaterali al Contratto Quadro

16.1 In presenza di giustificati motivi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, esigenze operative e/o organizzative di IREN Mercato, variazioni delle condizioni economiche generali e/o modifiche nella normativa applicabile, IREN Mercato si riserva di modificare, anche in senso sfavorevole al Cliente, il presente Contratto Quadro.

16.2 Nel caso in cui IREN Mercato intenda modificare il Contratto Quadro ai sensi del precedente articolo 16.1, dovrà comunicare al Cliente le modifiche previste almeno 2 (due) mesi prima della data stabilita per la loro applicazione. Tali modifiche si intenderanno tacitamente accettate dal Cliente a meno che il medesimo, prima della data prevista per la loro applicazione, comunichi per iscritto mediante *e-mail* all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@grupporen.it, che non intende accettare le stesse e che intende recedere dal Contratto Quadro. Il suddetto recesso non comporterà alcuna penalità o costo per il Cliente, fermo restando che il Cliente dovrà immediatamente cessare l'uso del Servizio.

17. Lingua

17.1 Qualora il presente Contratto Quadro, alcuni termini e condizioni ovvero qualsiasi altro documento ad esso relativo siano forniti in una lingua diversa dalla lingua italiana, quest'ultima prevarrà in caso di conflitto.

17.2 Le comunicazioni di cui all'articolo 11.4 che precede sono rese in lingua italiana.

18. Dati Personali

18.1 I dati personali messi a disposizione di IREN Mercato da parte del Cliente o forniti ad IREN Mercato dal Cliente medesimo, verranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali ed in conformità a quanto indicato nella Informativa ex artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, che costituisce parte integrante del presente Contratto Quadro.

19. Reclami

19.1 Qualora il Cliente non sia soddisfatto del Servizio prestato da IREN Mercato ai sensi del presente Contratto Quadro, può rappresentare tale circostanza a IREN Mercato, ai recapiti dell'Ufficio Gestione Reclami e Privacy di IREN Mercato, ovvero agli indirizzi di posta elettronica (anche certificata) appositamente dedicati alla trattazione dei reclami, indicati nell'apposita sezione del Foglio Informativo, così che IREN Mercato possa adoperarsi per risolvere il problema. Il Cliente si impegna a collaborare con IREN Mercato e a fornire le informazioni necessarie per istruire il reclamo e risolverlo il più rapidamente possibile.

19.2 Qualora IREN Mercato entro 15 (quindici) Giorni Lavorativi dalla ricezione del reclamo non dia riscontro ovvero non dia riscontro soddisfacente per le pretese del Cliente, questi può adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito ai sensi delle disposizioni CICR attuative dell'articolo 128-bis del D.lgs. n. 385/1993 e s.m.i., la cui disciplina è consultabile presso il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, presso le filiali della Banca d'Italia, nonché sul Sito.

20. Forza Maggiore

20.1 IREN Mercato non è considerata responsabile in caso di inadempimento del presente Contratto Quadro dovuto a cause di forza maggiore, come a titolo esemplificativo problemi di connettività alla rete *internet* non imputabili a IREN Mercato, e comunque per impossibilità della prestazione derivante da causa alla stessa non imputabile ex art. 1218 c.c..

20.2 IREN Mercato non è considerata responsabile in caso di inadempimento del presente Contratto Quadro dovuto al rispetto dei propri obblighi di legge o regolamentari, ovvero all'adempimento di ordini, sentenze, provvedimenti o altri dispositivi emanati da Autorità competenti.

21. Invalidità parziale

21.1 Nel caso in cui uno o più articoli o disposizioni del presente Contratto Quadro siano da ritenersi illeciti o inapplicabili, in tutto o in parte, per effetto di norme di legge, l'invalidità di tale articolo o disposizione non pregiudica la validità di tutti gli altri articoli o disposizioni del Contratto Quadro medesimo.

22. Cessione del Contratto Quadro e/o di eventuali crediti

22.1 Il Cliente acconsente sin da ora alla cessione da parte di IREN Mercato del Contratto Quadro a terzi, in ogni caso senza che risulti diminuita la tutela dei diritti del Cliente, mediante semplice comunicazione scritta al Cliente.

22.2 IREN Mercato potrà inoltre cedere a terzi, in tutto o in parte, eventuali crediti e relativi accessori, riferibili alle prestazioni oggetto del Servizio di cui al presente Contratto Quadro, nei confronti del Cliente. IREN

Mercato comunicherà per iscritto al Cliente la cessione dei propri crediti e relativi accessori nei confronti del Cliente.

22.3 Nei casi di cui agli articoli precedenti, il Cliente presta il proprio consenso all'invio ai terzi cessionari di informazioni relative allo stesso.

22.4 Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti nascenti dal Contratto Quadro.

23. Legge applicabile e foro competente

23.1 Il presente Contratto Quadro e qualsiasi controversia o reclamo relativi allo stesso sono regolati e interpretati in conformità con la legge italiana.

23.2 Fatti salvi i diritti attribuiti al Cliente e derivanti dal rapporto contrattuale tra questi e l'Intermediario di Radicamento del Conto, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del Servizio da parte di IREN Mercato saranno di competenza esclusiva del Foro di Genova ovvero, qualora il Cliente rivesta la qualifica di "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, del Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore stesso.