

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IRENGO BICICLETTA ELETTRICA

## Definizioni

**Fornitore:** Iren Mercato S.P.A., con sede legale a Genova, in Via dei SS. Giacomo e Filippo 7, 16122, C.F. 01178580997, Società partecipante al Gruppo IVA Iren (Partita IVA del Gruppo 02863660359, di seguito anche "Iren Mercato").

**Cliente:** indica qualsiasi Consumatore che acquisti il Prodotto da Iren Mercato

**Consumatore:** indica qualsiasi persona fisica che nell'acquistare il Prodotto agisca per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**Prodotto** indica, complessivamente:

(i) il modello di monopattino elettrico o di bicicletta a pedalata assistita a marchio Nilox (di seguito, ciascuno un "Mezzo"); e

(ii) il modello di casco per bicicletta e monopattino a marchio Nilox (di seguito, ciascuno un "Casco");

entrambi prescelti dal Cliente tra quelli descritti nella scheda Caratteristiche del Prodotto - Prezzi.

**Prezzo:** indica il prezzo che il Cliente deve pagare a Iren Mercato per l'acquisto del Prodotto.

**Caratteristiche del Prodotto - Prezzi:** è il documento facente parte del Contratto, che contiene la descrizione del Prodotto acquistato dal Cliente e l'indicazione del relativo Prezzo.

**Contratto:** indica l'insieme delle condizioni e dei termini che disciplinano l'acquisto da parte del Cliente del Prodotto, contenute nei documenti contrattuali, siano essi in formato cartaceo, digitale e/o su altro supporto durevole, di seguito indicati: Condizioni Preliminari, Proposta, Accettazione, Condizioni Generali (o "CG"), Scheda Caratteristiche dell'Offerta-Prezzi, e in eventuali ulteriori documenti in essi richiamati.

**Richiesta di Pagamento:** indica il documento contenente le indicazioni circa le modalità e i tempi per il pagamento delle rate del Prezzo che Iren Mercato invierà al Cliente unitamente a copia non valida ai fini IVA della fattura elettronica.

## 1. Oggetto

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano alla vendita da parte di Iren Mercato al Cliente del Prodotto (Mezzo e Casco) scelto dal Cliente tra i modelli disponibili ed avente le caratteristiche indicate nella scheda Caratteristiche del Prodotto - Prezzi, e nel manuale d'uso contenuto nella confezione, nel colore prescelto dal Cliente tra quelli che saranno disponibili a magazzino al momento della conclusione del Contratto.

**1.2** Il Prodotto può essere venduto esclusivamente a Consumatori ubicati all'interno del territorio italiano (esclusi i territori della Repubblica di San Marino o dello Stato Città del Vaticano).

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".

**1.3** Nel caso in cui l'offerta commerciale acquistata dal Cliente preveda il riconoscimento di uno sconto o un bonus in bolletta nell'ipotesi di contestuale sottoscrizione di questo Contratto unitamente ad altro contratto di fornitura di energia elettrica con Iren Mercato (offerte di tipo "bundle"), l'applicazione dello sconto o bonus verrà accordata al Cliente a condizione e fintanto che entrambi i contratti siano validamente conclusi ed efficaci. L'entità dello sconto o del bonus e le ulteriori condizioni per il relativo mantenimento vengono dettagliate nell'apposita Sezione "Condizioni particolari" della Scheda Caratteristiche del Prodotto - Prezzi. L'eventuale ripensamento sul contratto di fornitura di energia elettrica non ha effetti su questo Contratto, che rimarrà valido ed efficace, fermo restando che verrà conseguentemente meno il diritto di usufruire dello sconto o bonus previsto nell'offerta bundle.

## 2. Conclusione del Contratto

**2.1** Il Contratto si conclude con le modalità alternative di seguito descritte:

a) nel caso in cui la proposta di Iren Mercato venga inviata al Cliente a mezzo corrispondenza o tramite web, nel momento in cui Iren Mercato sia venuta a conoscenza dell'avvenuta accettazione alla propria proposta da parte del Cliente; qualora il Cliente non dovesse inviare l'accettazione a Iren Mercato con le modalità e nei tempi indicati nella proposta, la proposta non produrrà alcun effetto;

b) nel caso in cui la proposta di Iren Mercato al Cliente venga formulata da Iren Mercato e accettata dal Cliente nel corso di una procedura telefonica (c.d. *verbal order*), all'esito di apposita telefonata registrata su supporto durevole;

c) nel caso di proposta contrattuale effettuata dal Cliente a Iren Mercato, nel momento in cui, entro il termine di 45 giorni dalla data di sottoscrizione della proposta di acquisto da parte del Cliente, Iren Mercato abbia manifestato per iscritto di accettare detta proposta di acquisto. Qualora Iren Mercato non dovesse inviare l'accettazione al Cliente entro il suddetto termine, la proposta di acquisto del Cliente non produrrà alcun effetto ed il Cliente non potrà pretendere da Iren Mercato alcunché per qualsivoglia titolo o motivo.

## 3. Condizioni sospensive dell'efficacia del Contratto. Diritto di recesso di Iren Mercato

**3.1** Ferma restando la conclusione del Contratto ai sensi del precedente articolo 2, l'efficacia dello stesso è subordinata all'avveramento di tutte le seguenti condizioni sospensive:

1) il positivo accertamento - che verrà condotto entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto - dell'assenza di precedenti inadempienze del Cliente nei confronti di Iren Mercato ed in generale dell'affidabilità creditizia (*credit check*) del Cliente;

2) L'intervenuta autorizzazione da parte della banca indicata dal Cliente (la Banca) all'addebito ricorrente diretto sul conto corrente (SEPA) o sulla carta di credito del Cliente, a seconda della modalità di pagamento scelta, nei termini e con le modalità indicati nella Richiesta di Pagamento;

3) l'avvenuto addebito sul conto corrente (SEPA) o sulla carta di credito del Cliente della prima rata del Prezzo (c.d. anticipo), nei termini e con le modalità indicati nella Richiesta di Pagamento.

**3.2** A seguito del positivo accertamento dell'avveramento delle condizioni indicate al precedente art. 3.1, Iren Mercato provvederà a dare esecuzione al Contratto. Viceversa, qualora Iren Mercato accerti il mancato avveramento anche di una sola delle condizioni di cui all'art. 3.1, il Contratto, anche se già concluso, rimarrà privo di efficacia e Iren Mercato provvederà a darne tempestiva comunicazione al Cliente.

**3.3** La vendita dei Prodotti è limitata alla disponibilità degli stessi ed in caso di esaurimento - anche temporaneo - delle scorte dei Prodotti, Iren Mercato, ai sensi dell'art. 1373 c.c., potrà recedere dal Contratto, comunicandolo per iscritto al Cliente. In tal caso, il Cliente otterrà il rimborso del Prezzo o della quota di esso che dovesse essere stata nel frattempo pagata, con le medesime modalità previste all'articolo 4.6.

## 4. Diritto di ripensamento del Cliente

**4.1** Come previsto dall'art. 52 del Capo I del Titolo III della Parte III del Codice del Consumo di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e ss.mm.ii (di seguito il "Codice del Consumo"), il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto entro 14 giorni dalla consegna del Prodotto senza necessità di fornire alcuna motivazione e senza sostenere costi ulteriori rispetto a quelli previsti dall'art. 4.5 (cd. diritto di ripensamento). Per esercitare il diritto di ripensamento il Cliente, entro 14 giorni dal giorno dell'avvenuta consegna, dovrà inviare a Iren Mercato una comunicazione in cui esprime la propria volontà di recedere dal Contratto, senza necessità di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento predisposto da Iren Mercato e allegato alle presenti Condizioni Generali di Contratto. Il Modulo è reperibile anche presso gli uffici di Iren Mercato, nonché pubblicato sul sito internet [www.irenmercato.it](http://www.irenmercato.it).

Nella predetta comunicazione, il Cliente dovrà indicare la data e fascia oraria di preferenza per il ritiro del Prodotto, nonché l'indirizzo completo del luogo del ritiro (comprensivo di eventuali dettagli necessari ad individuarlo, quali, a titolo esemplificativo, il numero di interno e la scala) e i dati dell'eventuale referente per il ritiro diverso dal Cliente.

**4.2** La comunicazione di ripensamento dovrà essere inoltrata a Iren Mercato con le seguenti modalità alternative:

- a mezzo del servizio postale al seguente recapito: Ripensamento - Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA;

- 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, il Prodotto, nella sua interezza (ossia sia il Mezzo sia il Casco) verrà ritirato presso l'indirizzo di ritiro

indicato dal Cliente tramite corriere incaricato da Iren Mercato. Iren Mercato trasmetterà al Cliente una comunicazione a mezzo e-mail contenente l'indicazione della data e dell'orario per il ritiro del Prodotto tramite corriere, il numero di prenotazione del corriere e i dati di tracciamento, nonché le istruzioni per predisporre il Prodotto per il ritiro, fermo restando che il Mezzo e il Casco dovranno essere imballati a cura del Cliente in due colli separati. Verrà altresì fornito al Cliente un codice RMA, per il ritiro del Prodotto; tale codice dovrà essere indicato, unitamente ai dati del Cliente, nel Modulo Reso Prodotto allegato alla predetta comunicazione e, in ogni caso, facente parte della documentazione contrattuale. Il Cliente dovrà compilare il Modulo Reso Prodotto inserendo i dati identificativi sia del Mezzo sia del Casco e dovrà apporlo con nastro adesivo, all'esterno dell'imballo del Mezzo e il relativo collo, unitamente al collo contenente il Casco, dovrà essere reso disponibile presso l'indirizzo di ritiro indicato dal Cliente nel giorno e nell'ora comunicati da Iren Mercato. Il Cliente potrà stampare una seconda copia del Modulo Reso Prodotto e richiederne la firma al corriere, a conferma dell'avvenuto ritiro.

Ove il Cliente risulti irreperibile presso l'indirizzo indicato nel giorno e nell'ora confermati da Iren Mercato, il corriere incaricato del ritiro effettuerà n. 2 ulteriori tentativi, senza obbligo di contattare il Cliente, che potrà, in ogni caso, verificare lo stato del ritiro accedendo alla pagina web del corriere incaricato, utilizzando i dati di tracciamento forniti da Iren Mercato con la summenzionata comunicazione a mezzo e-mail.

Resta inteso che quella appena descritta rappresenta la sola modalità di restituzione ammessa dal Fornitore. Nel caso in cui: (i) anche i tentativi di ritiro successivi al primo andassero a vuoto per irreperibilità del Cliente o del referente indicato per il ritiro; o (ii) il Cliente renda o tenti di rendere il Prodotto o uno dei suoi componenti presso destinatari/luoghi o con modalità diverse rispetto a quanto innanzi indicato; il reso sarà respinto e il diritto di ripensamento si intenderà non esercitato.

Il Prodotto acquistato sarà sotto la completa responsabilità del Cliente fino al momento dell'avvenuto ritiro del Prodotto da parte del corriere incaricato.

**4.4** In caso di esercizio del diritto di ripensamento e salvo quanto previsto dai successivi artt. 4.5 e 4.6, Iren Mercato provvederà, entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di ripensamento, a rimborsare al Cliente la quota del prezzo nel frattempo eventualmente pagata, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 56, comma 3, del Codice del Consumo e dagli articoli 4.6 e 4.7 che seguono. Salvo diverso accordo con il Cliente, il rimborso avverrà con la stessa modalità con la quale è stato effettuato il pagamento.

**4.5** Il Cliente che intenda esercitare il diritto di ripensamento è tenuto, inoltre, a rispettare le seguenti condizioni:

a) l'esercizio del diritto di ripensamento si deve riferire al Contratto nella sua interezza; non è possibile esercitare il diritto di ripensamento solamente su uno dei Prodotti acquistati o su una parte di essi (es.: uno solo dei componenti del Prodotto, ecc.), essendo, pertanto, escluso l'esercizio del diritto di ripensamento con riferimento al solo Mezzo o, perimenti, al solo Casco;

b) il Prodotto reso dovrà essere integro, in perfette condizioni e munito di tutti i relativi componenti, nella confezione originale completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, accessori, ecc.);

c) il Prodotto reso non dovrà essere danneggiato e il Cliente sarà responsabile della diminuzione del valore del Prodotto risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto medesimo. Per limitare danneggiamenti alla confezione originale, è consigliabile, quando possibile, inserirla in una seconda scatola.

**4.6** Il Prodotto, una volta restituito con le modalità di cui al precedente art. 4.3, sarà esaminato per accertare la eventuale mancanza o il danneggiamento della confezione originale, la mancanza di singoli componenti, il danneggiamento, la manomissione e la eventuale diminuzione di valore del Prodotto derivante da una manipolazione da parte del Cliente diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto stesso. In tali casi, Iren Mercato sarà legittimata a trattenere dal rimborso i seguenti importi:

a) le spese di ripristino della confezione originale eventualmente mancante o danneggiata;

b) la somma corrispondente alla diminuzione di valore del Mezzo e/o del Casco derivante da una manipolazione da parte del Cliente diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento degli stessi;

c) la somma corrispondente al valore degli eventuali componenti integranti il Mezzo e/o il Casco e di eventuali componenti accessori a corredo degli stessi, ove mancanti.

**4.7** Iren Mercato si riserva la facoltà di sospendere il rimborso fino alla data di avvenuto ritiro del Prodotto da parte del corriere incaricato.

## **5. Consegna del Prodotto**

**5.1** Salvo forza maggiore, fatto del terzo e previo avveramento delle condizioni previste all'articolo 3, il Prodotto, verrà consegnato a mezzo corriere presso l'indirizzo di spedizione indicato dal Cliente entro 45 giorni decorrenti dal verificarsi di tutte le condizioni sospensive di cui al precedente art. 3.1.

Salvo sia diversamente previsto, le spese di consegna sono a carico di Iren Mercato.

In caso di ritardo superiore a 45 giorni solari, il Cliente potrà contattare Iren Mercato al n. 800 969 696 e concordare l'eventuale nuova data di consegna. Se il termine supplementare concordato scade senza che il Prodotto sia stato consegnato, il Cliente è legittimato a risolvere il Contratto ai sensi di quanto previsto dall'art. 1456 c.c., senza alcun onere a carico dello stesso. In tal caso Iren Mercato provvederà a rimborsare la quota di prezzo eventualmente pagata con la stessa modalità con la quale è stato effettuato il pagamento, fatto salvo il diritto del Cliente al risarcimento del danno eventualmente subito.

**5.2** Il Prodotto viene consegnato con unico documento di trasporto, ma in due colli (uno per il Mezzo e uno per il Casco) realizzati direttamente dal produttore o in scatole di cartone chiuse con appositi materiali e contrassegnati per l'effrazione.

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

- l'integrità dell'imballo, che non deve essere danneggiato o comunque alterato;

- la corrispondenza qualitativa e quantitativa della consegna con quanto indicato in fattura e nel documento di trasporto.

Fatta salva la disciplina dei difetti di conformità prevista dagli artt. 128 - 135 del Codice del Consumo, in caso di eventuali problemi inerenti all'integrità, alla corrispondenza o alla completezza dell'imballo del Prodotto rilevati al momento della consegna, il Cliente può immediatamente rifiutare la consegna medesima oppure accettarla con riserva apponendo sul documento di trasporto l'indicazione esatta e specifica delle difformità riscontrate.

Il Cliente, oltre a quanto previsto al paragrafo precedente, è comunque tenuto a comunicare per iscritto ad Iren Mercato la mancata accettazione oppure l'accettazione con riserva con l'indicazione esatta e specifica delle difformità riscontrate entro 3 giorni solari dall'avvenuta consegna all'indirizzo e-mail clienti.nuoviprodotto@irenmercato.it o al numero verde 800 969 696.

Nel caso in cui il Cliente abbia accettato il Prodotto con riserva, questo verrà ritirato a mezzo corriere e, ove il guasto / vizio venga accertato, il Cliente riceverà, sempre a mezzo corriere, un nuovo Mezzo e/o Casco, a seconda dei casi, senza alcun costo a suo carico.

Nel caso in cui il Cliente abbia rifiutato la consegna, analogamente, ove il guasto venga accertato, il Cliente riceverà, sempre a mezzo corriere, un nuovo Mezzo e/o Casco, a seconda dei casi, senza alcun costo a suo carico.

**5.4** Nel caso in cui vadano a vuoto due tentativi di consegna, il corriere provvederà all'esito del secondo tentativo a lasciare presso l'indirizzo indicato dal Cliente apposito avviso di mancata consegna con l'indicazione del magazzino dove il Prodotto verrà posto in giacenza ed il numero telefonico del corriere medesimo.

Il Cliente potrà contattare il corriere al fine di fissare un ulteriore appuntamento per la consegna nella fascia oraria che questi desidera o ritirare il Prodotto presso il magazzino indicato dal corriere. Trascorsi 3 giorni, in assenza di ritiro da parte del Cliente, Iren Mercato potrà avvalersi, ai sensi dell'art. 1456 c.c., della facoltà di risolvere di diritto il Contratto, mediante invio della relativa comunicazione scritta al Cliente. In tal caso, Iren Mercato provvederà a rimborsare la quota di prezzo eventualmente pagata con la stessa modalità con la quale è stato effettuato il pagamento, trattenendo le spese per la

spedizione di andata e ritorno del Prodotto, oltre ad eventuali costi di giacenza e deposito.

**5.5** Il Cliente si impegna ad assemblare ed utilizzare il Prodotto secondo le indicazioni contenute nel Contratto.

## **6. Prezzo, Modalità di fatturazione e pagamento**

**6.1** Il Cliente è tenuto al pagamento del Prezzo indicato nel Contratto (comprensivo di Iva) per la fornitura del Prodotto, comprensivo del Mezzo e del Casco prescelti dal Cliente. In seguito alla conclusione del Contratto, Iren Mercato invierà al SDI (Sistema di Interscambio) apposita fattura elettronica resa disponibile al Cliente nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate, attestante l'avvenuta vendita e contenente la descrizione del Prodotto; con le modalità richieste dal Cliente, Iren Mercato invierà altresì allo stesso copia non valida ai fini IVA della medesima fattura, unitamente ad apposita Richiesta di Pagamento contenente le necessarie indicazioni circa le modalità e i tempi per il pagamento. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.

**6.2** Il Cliente provvederà al pagamento del Prezzo a rate, come indicato nella sezione "Prezzo e Modalità di Pagamento" della scheda Caratteristiche del Prodotto – Prezzi, mediante addebito ricorrente diretto su conto corrente (SEPA) o sulla carta di credito, nei termini indicati nella Richiesta di Pagamento delle singole rate. L'eventuale costo delle operazioni di pagamento dipende dalle condizioni contrattuali in essere tra il Cliente e la Banca dallo stesso incaricata.

**6.3** Il mancato pagamento di due rate bimestrali anche non consecutive del Prezzo comporta decadenza dal beneficio della rateizzazione e Iren Mercato potrà richiedere al Cliente di effettuare il pagamento del Prezzo residuo in un'unica soluzione.

## **7. Garanzia**

**7.1** Il Prodotto è coperto dalla garanzia legale di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di consegna al Cliente per i difetti di conformità, ai sensi degli artt. 128 - 135 del Codice del Consumo (di seguito "**Garanzia Legale**" o "**Garanzia**"). Il Cliente deve denunciare il difetto di conformità a Iren Mercato entro 2 (due) mesi dalla data in cui il difetto è stato scoperto, a pena di decadenza dalla Garanzia, fermo restando che la scoperta deve avvenire nel corso del periodo di Garanzia. Iren Mercato non prenderà in considerazione richieste di interventi in garanzia provenienti da soggetti diversi dal Cliente, o dal destinatario della consegna risultante dal documento di trasporto e/o dalla fattura. Il Mezzo e/o il Casco possono essere anche coperti dall'eventuale ulteriore garanzia convenzionale del produttore laddove presente all'interno della confezione.

Per poter usufruire della Garanzia, il Cliente dovrà fornire prova della data dell'acquisto e della consegna del Mezzo e/o del Casco interessato dal difetto di conformità.

Si ha un difetto di conformità, quando il Mezzo e/o il Casco: a) non sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo; oppure b) non sono conformi alla descrizione fatta dal venditore; oppure c) non presentano le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il Cliente può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o nella etichettatura. Sono quindi esclusi dal campo di applicazione della Garanzia eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità del Cliente ovvero da un uso e/o dal mantenimento e/o dall'utilizzo del Mezzo e/o del Casco non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione presente nella confezione e/o nel Contratto.

**7.2** Il Cliente, in caso di non conformità del Prodotto nei termini innanzi precisati, dovrà conservare il documento di trasporto (DDT) e la fattura e potrà contattare Iren Mercato a mezzo mail [clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it](mailto:clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it) o a mezzo del numero verde 800 969 696 oppure potrà attivare l'assistenza tecnica Esprinet tramite il sito [www.nilox.com](http://www.nilox.com) alla "Sezione Supporto", seguendo le istruzioni ivi indicate.

**7.3** Iren Mercato, anche per il tramite dell'assistenza tecnica Esprinet, effettuerà un'indagine con l'intento di fornire indicazioni per la risoluzione da remoto della problematica rilevata.

**7.4** Nel caso in cui non sia possibile risolvere la non conformità da remoto, Iren Mercato, previa verifica che non sia decorso il termine di Garanzia, provvederà nei termini indicati agli artt. 7.5 e 7.6.

**7.5** Ove accerti un difetto di conformità, Iren Mercato, eventualmente tramite l'assistenza tecnica Esprinet o terzi incaricati, provvederà, senza spese per il Cliente, al ripristino della conformità del Mezzo e/o del Casco, a seconda dei casi, mediante riparazione o sostituzione ovvero alla riduzione adeguata del Prezzo o, alla risoluzione del Contratto, conformemente a quanto previsto dal Codice del Consumo.

Ove, invece, il vizio non dovesse consistere in un difetto di conformità ai sensi degli artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo e tenuto anche conto di quanto stabilito al successivo art. 9, non sarà effettuato alcun intervento. Al Cliente saranno comunque addebitati gli eventuali costi di verifica, nonché gli eventuali costi di trasporto, giacenza e deposito se sostenuti da Iren Mercato, questi ultimi fino a un importo massimo di € 100,00 (cento/00).

**7.6** Nei casi in cui l'applicazione della Garanzia preveda la restituzione del Mezzo e/o del Casco, Iren Mercato, eventualmente anche per il tramite dell'assistenza tecnica Esprinet, provvederà, senza spese a carico del Cliente, al ritiro a mezzo corriere esclusivamente presso l'indirizzo in cui il Prodotto è stato originariamente consegnato, come risultante dal documento di trasporto e/o fattura. Resta inteso che il Mezzo e/o il Casco oggetto di Garanzia dovranno essere restituiti nella loro confezione originale, completa di tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, accessori, ecc.), inserite a cura del Cliente. Per limitare danneggiamenti alla confezione originale, è consigliabile, quando possibile, inserirla in una seconda scatola.

**7.7** In ogni caso, il beneficiario della Garanzia è esclusivamente il Cliente o l'intestatario della spedizione che ne abbia denunciato il difetto di conformità. Pertanto, le relative attività di assistenza tecnica, riparazione, sostituzione, riduzione del Prezzo o risoluzione del Contratto potranno essere effettuate esclusivamente nei suoi confronti. Eventuali richieste di Garanzia provenienti da soggetti diversi dal Cliente/intestatario della spedizione non saranno prese in considerazione.

## **8. Obblighi del Cliente**

**8.1** Il Cliente si impegna a, e garantisce di, utilizzare il Prodotto nel rispetto di tutte le prescrizioni di cui al Contratto, di tutti le disposizioni applicabili in materia di sicurezza, nonché di ogni normativa, anche regolamentare, nazionale o locale, disposizione o provvedimento di sorta applicabile alla manutenzione, alla conservazione e all'utilizzo del Prodotto.

## **9. Limitazione responsabilità di Iren Mercato**

**9.1** Il Cliente dà atto di aver ricevuto tutte le informazioni di cui necessita per un utilizzo adeguato del Prodotto e di averlo ritenuto adeguato alle proprie esigenze. Pertanto, Iren Mercato non potrà ritenersi in alcun modo responsabile dei danni derivanti dall'errata tipologia e/o dall'inadeguatezza del Prodotto rispetto alle esigenze del Cliente, assumendo il Cliente ogni rischio conseguente anche verso i terzi.

**9.2** Iren Mercato in nessun caso potrà essere ritenuta responsabile nei confronti del Cliente e/o di terzi di eventuali problemi nell'utilizzo del Prodotto causati da una conservazione, manutenzione ed utilizzo non conforme al Contratto e/o alla normativa, anche regolamentare, nazionale e locale di riferimento, nonché da fatto proprio del Cliente e/o di terzi non autorizzati da Iren Mercato stessa.

**9.3** Iren Mercato non assume alcuna responsabilità conseguente alle modalità di manutenzione, conservazione ed utilizzo del Prodotto né da parte del Cliente, né da parte di terzi.

**9.4** È esclusa ogni responsabilità di Iren Mercato per la sospensione dell'utilizzabilità o il malfunzionamento del Prodotto per cause indipendenti da, o comunque non imputabili ad, Iren Mercato stessa.

**9.5** Iren Mercato non risponde della sospensione dell'utilizzabilità o di malfunzionamenti derivanti dall'utilizzo di componenti non forniti e/o installati da Iren Mercato medesima e non assume alcuna responsabilità per interventi sul Prodotto di verifica, manutenzione, riparazione o qualsiasi attività effettuata dal Cliente e/o da terzi non autorizzati o incaricati da Iren Mercato.

**9.6** Iren Mercato, inoltre, non potrà essere ritenuta responsabile per i casi di forza maggiore o caso fortuito.

**9.7** Iren Mercato in nessun caso potrà essere chiamata a rispondere dei danni subiti dal Cliente e/o da terzi:

- a) derivanti dalla violazione da parte del Cliente e/o di terzi di qualunque disposizione, regolamento e/o provvedimento nazionale e/o locale vigente in materia;
- b) a causa della conservazione, della manutenzione e dell'utilizzo improprio del Prodotto da parte del Cliente o da terzi, anche se autorizzati;
- c) causati da malfunzionamento del Prodotto, salvo che lo stesso non sia imputabile a Iren Mercato a titolo di dolo o colpa grave;
- d) provocati da attività e/o apparecchiature di terzi dallo stesso Cliente autorizzati di svolgere, per conto proprio o di terzi, interventi di manutenzione, verifica di funzionamento o riparazione del Prodotto;
- e) derivanti dal mancato rispetto, da parte del Cliente e/o di terzi, in relazione al mantenimento, alla cura e all'utilizzo del Prodotto delle disposizioni applicabili in materia di sicurezza;
- f) conseguenti alle operazioni di assemblaggio del Prodotto da parte del Cliente e/o di terzi;
- g) causati dall'utilizzo da parte del Cliente di un impianto elettrico non idoneo. Salvo norme inderogabili di legge, la responsabilità di Iren Mercato è comunque limitata al danno diretto (esclusi danni indiretti e/o consequenziali, lucro cessante e mancato guadagno). I danni occorsi alla persona del Cliente o a suoi beni saranno risarcibili solo se causati direttamente da un inadempimento di Iren Mercato agli obblighi qui vi assunti.

**9.8** Il Cliente è responsabile nei confronti di Iren Mercato per i danni diretti ed indiretti, incluso lucro cessante e danni all'immagine ed alla reputazione commerciale, ed ogni conseguenza pregiudizievole che dovesse prodursi in capo a Iren Mercato medesima per effetto dell'inadempimento di obbligazioni previste dal Contratto.

**9.9** Qualora il Cliente stipuli un'assicurazione con una compagnia assicurativa e quest'ultima dovesse surrogarsi al Cliente nei diritti di quest'ultimo verso Iren Mercato, Iren Mercato sarà chiamata a rispondere dei soli obblighi assunti con il presente Contratto. Il Cliente manleva sin d'ora Iren Mercato da qualsiasi conseguenza pregiudizievole derivante da azioni della compagnia assicurativa che non sia fondata sul presente Contratto. Iren Mercato non è in nessun modo vincolata agli obblighi derivanti dai rapporti intercorrenti tra il Cliente e la compagnia assicurativa di quest'ultimo. In particolare nel caso in cui la compagnia assicurativa corrisponda un indennizzo al Cliente e/o ad un terzo danneggiato in conseguenza dell'utilizzo del Prodotto, il Cliente dichiara e garantisce che la compagnia assicurativa non potrà vantare alcun tipo di diritto o pretesa nei confronti di Iren Mercato.

**9.10** Eventuali ed ulteriori clausole in materia di responsabilità potranno essere inserite nel Contratto.

## **10. Legge applicabile e foro competente**

**10.1** La legge applicabile è quella italiana.

**10.2** Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra Iren Mercato ed il Cliente in merito, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del 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.

**10.3** Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto e nel Codice del Consumo, si applicano le norme del Codice Civile.

## **11. Comunicazioni**

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

- Numero Verde: 800 969 696

- Posta ordinaria generica: Gestione Clienti - Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA

- Mail generica: [clienti.nuoviprodotto@irenmercato.it](mailto:clienti.nuoviprodotto@irenmercato.it)

## **12. Gestione dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)**

**12.1** Ai sensi del Decreto Ministeriale 65/2010, tutti i rivenditori di apparecchiature elettriche ed elettroniche, indipendentemente dal fatto che siano destinate ad utenti professionali o ai consumatori, sono tenuti al ritiro gratuito del rifiuto RAEE consegnato, presso i propri punti vendita, dal Cliente al momento dell'acquisto di una nuova apparecchiatura elettrica o elettronica equivalente, vale a dire che abbia le stesse funzioni.

**12.2** In ottemperanza al Decreto Ministeriale 65/2010, Iren Mercato dichiara di esercitare attività di vendita a distanza e di non avere presso di sé un centro di raccolta o di raggruppamento, garantendo pertanto la gratuità del trasporto dai propri locali al punto di raccolta o raggruppamento, previa consegna o spedizione del rifiuto RAEE a cura e spese del Cliente presso locali di Iren Mercato.

**12.3** Per esercitare il diritto al ritiro gratuito del rifiuto RAEE, il Cliente, al momento del ricevimento del Prodotto, dovrà inviare una richiesta di ritiro del rifiuto RAEE contattando Iren Mercato all'indirizzo e-mail [clienti.nuoviprodotto@irenmercato.it](mailto:clienti.nuoviprodotto@irenmercato.it) o al numero verde 800 969 696 e indicando la tipologia di apparecchiatura che intende rendere.

**12.4** Al Cliente sarà inviato il modulo RAEE provvisto di numero di autorizzazione che dovrà essere attaccato all'esterno dell'involucro in cui verrà collocato fisicamente il rifiuto RAEE e fatto pervenire all'indirizzo indicato nel modulo, entro 10 giorni lavorativi dall'autorizzazione.

**12.5** Le spese di consegna o spedizione del rifiuto RAEE presso i locali di Iren Mercato sono a carico del Cliente.

**12.6** La consegna o spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel magazzino di Iren Mercato è sotto la completa responsabilità del Cliente. Iren Mercato provvederà a ritirare gratuitamente il RAEE, a tenere lo schedario di carico e scarico, a raccogliere le apparecchiature obsolete presso i propri locali e a garantire il corretto conferimento in impianti autorizzati.

**12.7** È facoltà del Cliente conferire gratuitamente i propri rifiuti (RAEE) presso la rete dei Centri di Raccolta Comunali sparsi nel proprio territorio e più vicini al suo domicilio, di cui può consultare l'elenco completo cliccando sul seguente link: <http://www.unocontrouno.it/centri-diraccolta-raee-domestici.aspx>.

## **13. 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.

**13.1.** Finalità del trattamento.

### **a. Finalità contrattuali e legali.**

I dati personali dell'interessato saranno trattati da Iren Mercato per finalità inerenti alla gestione del rapporto contrattuale nonché per le ulteriori finalità inerenti agli adempimenti di legge.

### **b. 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).

### **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 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).

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

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

I dati raccolti e trattati da Iren Mercato per assolvere le finalità di cui al paragrafo 1 lett. b, c e d (Finalità di marketing, profilazione e marketing di terzi) sono: dati e recapiti del cliente (nome e cognome; luogo e data di nascita; codice fiscale; indirizzo e-mail; numero di telefonia fissa e mobile).

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al paragrafo 1, lett. a. Finalità contrattuali e legali è necessaria, 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 impedirvi di svolgere le attività, ivi indicate.

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. b, c e d (Finalità di marketing, profilazione e marketing di terzi) è facoltativo, il Titolare provvederà al perseguimento delle finalità solo se espressamente e specificamente autorizzato dal cliente al trattamento dei dati conferiti per ogni singola finalità. Un eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire di svolgere le attività, ivi indicate, ma non impedirà l'esecuzione del Contratto.

Il trattamento dei dati personali per tali finalità necessita del consenso informato dell'interessato espresso singolarmente per ognuna delle finalità indicate ai sensi dell'articolo 6, lettera a, del GDPR ed ai sensi della normativa italiana di armonizzazione,

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.

### **13.3 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 contrattuali e legali di cui al paragrafo 1 lett. a. (Finalità contrattuali e legali) saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione del contratto ed all'adempimento di eventuali obblighi legali ai quale sia soggetto il titolare del trattamento.

I dati forniti dal cliente trattati per le finalità di (Finalità di profilazione, marketing e marketing di terzi) di cui al paragrafo 1 lett. b. c. e d. saranno trattati fin quando il cliente non chiedi 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/o resi anonimi in modo da non permettere, anche indirettamente o collegando altre banche di dati, di identificare gli interessati.

### **13.4 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. 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).

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi o trasferiti al di fuori dello SEE (Spazio Economico Europeo).

### **13.5 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).

### **12.6 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 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.

