

INFORMAZIONI PRELIMINARI ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO AVENTE AD OGGETTO IL SERVIZIO DI CONNETTIVITA' FIBRA CON LA SOCIETA' IREN MERCATO S.P.A., CON SEDE LEGALE IN GENOVA, VIA SS. GIACOMO E FILIPPO 7 - C.F. n. 01178580997 - Partita IVA del Gruppo 02863660359 - www.irenlucegas.it

(ai sensi dell'art. 49 Capo I del Titolo III della parte III del D.lgs. 206 del 6 settembre 2005 e ss.mm.ii - Codice del Consumo)

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").

Recapiti:

-Numero Verde 800 90 96 68

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

-Posta ordinaria per ripensamento/recesso: Ripensamento – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA;

-e-mail per ripensamento/recesso: info.casaonline@irenmmercato.it;

-e-mail generica/reclami: info.casaonline@irenmmercato.it.

Costo di utilizzo di mezzi di comunicazione a distanza per la conclusione del Contratto: nessuno.

Caratteristiche dei Servizi

IREN MERCATO propone ai propri Clienti, di concludere un contratto avente ad oggetto il servizio di connettività e di accesso diretto alla Rete con tecnologia GPON (Gigabit-capable Passive Optical Network).

Il servizio di connettività Iren Fibra Futura è fornito attraverso rete Open Fiber basata su un'architettura di accesso fiber to the home (FTTH).

La rete FTTH di Open Fiber eroga servizi a banda ultra larga con velocità nominali da 1 Gigabit/s in download e 300 megabit/s in upload.

Il Contratto comprende anche:

- la messa a disposizione del Cliente stesso dell'Apparato, in comodato d'uso gratuito;

- la prestazione del servizio di installazione e attivazione, come descritto e specificato nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi,

- il servizio di assistenza prioritario.

Il tutto alle condizioni, termini e caratteristiche previsti nelle Condizioni Generali di Contratto Iren Mercato Servizio di Connettività Fibra (di qui in poi CGC), nonché nella ulteriore documentazione contrattuale.

Apparato

L'Apparato viene messo a disposizione del Cliente in comodato d'uso gratuito, salvo il caso in cui il Cliente, in sede di conclusione del Contratto, abbia manifestato espressamente e per iscritto la propria volontà di utilizzare un proprio apparato avente le caratteristiche tecniche indicate nella Sezione 3.2 (*Modem Libero*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi. Il Cliente che decida di utilizzare un proprio apparato potrà comunque in ogni momento richiedere a Iren Mercato la fornitura di un Apparato in comodato d'uso gratuito in sostituzione del proprio apparato alle condizioni di cui all'art. 1.1 delle Condizioni Generali di Contratto Iren Mercato Servizio di Connettività Fibra (di qui in poi CGC). In quest'ultima ipotesi i Servizi di cui all'art. 19 delle CGC non saranno prestati dal Fornitore, ferma restando la possibilità per il Cliente di richiedere a Iren Mercato l'esecuzione dei medesimi Servizi, alle condizioni economiche indicate nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, che saranno oggetto di fatturazione separata da parte del Fornitore.

L'Apparato potrà essere fruito alle condizioni e nei limiti di cui all'articolo 11 delle CGC.

A seguito di qualsivoglia motivo di cessazione del presente Contratto, il Cliente dovrà provvedere a proprie cura e spese a restituire a Iren Mercato l'Apparato, al fine di consentirne il corretto smaltimento, ai sensi degli artt. DA 12.5 a 12.9 delle CGC.

Offerta bundle

Nel caso in cui l'Offerta Commerciale acquistata dal Cliente preveda il riconoscimento di uno sconto sul Prezzo nell'ipotesi di contestuale sottoscrizione di altro contratto con Iren Mercato (offerte cd "bundle"), l'applicazione dello sconto verrà accordata al Cliente fintanto che anche il contratto abbinato nell'ambito dell'offerta bundle risulterà attivo. L'entità dello sconto e le ulteriori condizioni per il relativo mantenimento vengono dettagliate nell'apposita Sezione 1 (Condizioni economiche Offerta Iren Fibra Futura) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

Condizioni sospensive

L'efficacia del Contratto è subordinata all'avveramento di tutte le seguenti condizioni sospensive:

(i) positivo accertamento dell'assenza di precedenti inadempienze del Cliente nei confronti di Iren Mercato ed in generale dell'affidabilità creditizia (*credit check*) del Cliente;

(ii) intervenuta autorizzazione da parte della Banca all'addebito ricorrente diretto sul conto corrente (SEPA) o sulla carta di credito del Cliente, a seconda della modalità di pagamento scelta dal Cliente;

(iii) positivo accertamento della sussistenza delle condizioni di fattibilità tecnica che consentano la fornitura dei Servizi, secondo quanto indicato all'art. 3 delle CGC;

(iv) intervenuta ricezione da parte di Iren Mercato di copia dei documenti attestanti l'identità del Cliente e degli ulteriori dati richiesti da Iren Mercato per procedere all'erogazione dei Servizi.

Qualora Iren Mercato accerti il mancato avveramento anche di una sola delle condizioni di cui all'art. 2.2 delle CGC, il Contratto, anche se già concluso, rimarrà privo di efficacia e Iren Mercato provvederà a darne tempestiva comunicazione scritta o telefonica al Cliente.

Attivazione del Servizio – Indennizzo automatico

Il Servizio sarà attivato, ai sensi dell'art. 3.7 delle CGC, entro 60 giorni decorrenti dalla conclusione del Contratto o dalla data di completamento delle eventuali necessarie opere preparatorie ai sensi del precedente art. 3.5 delle CGC.

Resta inteso che il Cliente può chiedere formalmente l'attivazione del Servizio durante il periodo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui all'art. 5.1 delle CGC, fermo restando che, in tal caso, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Iren Mercato un importo proporzionale alla attività prestate e ai servizi erogati fino al momento in cui il Cliente ha informato Iren Mercato dell'esercizio del diritto di recesso.

Nel caso in cui il Servizio non venga attivato entro i termini sopra indicati, il cliente avrà diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico di 2€ al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un importo massimo di 40€ di cui al punto 10 della Carta dei Servizi, previa segnalazione da parte del Cliente, secondo le modalità previste nella Carta dei Servizi (art. 3 Delibera 519/15 AGCOM e art. 70 Codice Comunicazioni)

Livelli minimi di qualità' del Servizio – Indennizzi automatici

I livelli minimi di qualità' del Servizio sono specificati al punto 3 della Carta dei Servizi, che, al punto 10 specifica, altresì, gli indennizzi automatici a favore del Cliente nel caso di mancato rispetto di detti limiti.

Limitazioni all'accesso o utilizzo del Servizio

Il Servizio è destinato esclusivamente ad un utilizzo personale. È fatto divieto al Cliente di rivendere il Servizio o comunque cederlo a terzi a qualsiasi titolo. È altresì escluso l'uso pubblico del Servizio che importa la fruizione dello stesso in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, bar, alberghi, circoli, comunità ed altri luoghi pubblici ("Uso Pubblico"). Resta, in ogni caso, inteso che il Servizio non potrà essere fruito dal Cliente al di fuori del territorio nazionale italiano.

Politiche del Fornitore – Congestione della rete

In considerazione e in conformità con le politiche del proprietario della Rete, il Fornitore persegue politiche di una distribuzione democratica delle risorse di rete per consentire un'ottimale fruizione del Servizio di Connettività da parte di tutti i Clienti e nel caso di congestione della rete si riserva il diritto di dare priorità ai servizi di navigazione web, posta, ftp, etc.

Servizi di manutenzione offerti e di assistenza alla clientela

I servizi di assistenza manutenzione offerti sono specificati al punto 3.5 della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi

I servizi di assistenza alla clientela, nonché le modalità per contattare tali servizi sono specificati ai punti 3.6 e 4 della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

Prezzi e costi - Informazioni

I prezzi e le tariffe del Servizio sono dettagliati al punto 1 della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi.

Le modalità per ottenere informazioni aggiornate in merito a tutte le condizioni economiche sono specificate al punto 7.5 delle CGC.

Migrazione

Nel caso in cui il Cliente abbia già attiva presso l'Indirizzo di Attivazione una linea di accesso al servizio di connettività erogato da un operatore (*donating*)

ed intenda passare ai Servizi di Connettività di Iren Mercato (*recipient*) o, viceversa, intenda passare dai Servizi di Connettività di Iren Mercato (*donating*) ad altro operatore (*recipient*), e sia tecnicamente possibile il trasferimento della linea di accesso esistente, cd. Migrazione, troverà applicazione l'art. 4 delle CGC.

Ripensamento

In virtù di quanto 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 che abbia concluso il Contratto attraverso mezzi di comunicazione a distanza o fuori dai locali commerciali, dispone di un periodo di 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento, secondo quanto di seguito stabilito.

Il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento decorre dalla data di perfezionamento del Contratto ai sensi dell'art. 2.1 delle CGC.

Il diritto di ripensamento va esercitato mediante invio a Iren Mercato di una comunicazione in cui il Cliente 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 facente parte del Contratto o scaricabile dal sito internet di Iren Mercato alla sezione <https://www.irenlucegas.it/connettivita-internet>.

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 info.casaonline@irenmercato.it.

In caso di esercizio del diritto di ripensamento, il Cliente dovrà restituire al Fornitore l'Apparato, con le modalità indicate agli artt. da 12.5 a 12.9 delle CGC.

Prezzo. Pagamento. Modalità di fatturazione

Il Servizio è erogato al Cliente alle condizioni economiche contenute nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, all'interno della quale sono anche specificati, modalità e termini di fatturazione, nonché modalità e termini di pagamento.

Il Cliente provvederà al pagamento dei canoni mensili e del contributo di attivazione nei tempi indicati nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi, alternativamente:

a) tramite addebito ricorrente diretto su conto corrente (SEPA); oppure

b) tramite addebito ricorrente su carta di credito appartenente ai circuiti indicati nel Contratto.

In caso di pagamento mediante addebito ricorrente sulla Carta di Credito, il Cliente dovrà utilizzare quale metodo di pagamento esclusivamente Carte di Credito a sé intestate. Viene in ogni caso esclusa ogni responsabilità in capo a Iren Mercato per il caso di indebito utilizzo da parte del Cliente di Carte di Credito di terzi. Il Cliente si impegna inoltre a manlevare e tenere indenne Iren Mercato da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole derivante da azioni di soggetti terzi esperite in conseguenza di indebito utilizzo da parte del Cliente di Carte di Credito intestate a soggetti terzi per l'esecuzione dei pagamenti dovuti in base al presente Contratto.

L'eventuale costo delle operazioni di pagamento dipende dalle condizioni contrattuali in essere tra il Cliente e la Banca.

Resta inteso che il Cliente, a seconda della specifica Offerta Commerciale acquistata, potrà avvalersi delle eventuali condizioni particolari previste nella Sezione 1 (*Condizioni economiche Offerta Iren Fibra Futura*) della Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi in deroga alle CGC.

Iren Mercato invierà la fattura in formato elettronico e/o tramite posta

ordinaria, all'e-mail o all'indirizzo postale indicati nel Contratto. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.

Durata del contratto e condizioni per recedere dal contratto

Il Contratto ha durata di 24 mesi a decorrere dal giorno in cui viene attivato il Servizio.

Trascorsi 24 mesi e qualora il Cliente non invii comunicazione scritta di disdetta mediante lettera raccomandata A/R a Ripensamento – Nuovi prodotti – Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it con allegata fotocopia del documento d'identità, con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del Contratto, ovvero proceda telematicamente tramite il sito web di Iren Mercato S.p.A., il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato, salvo recesso a norma dell'art. 15.3 delle CGC.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, fatte salve le prestazioni eseguite ed i crediti eventualmente maturati in data anteriore al recesso. Il Cliente potrà recedere dandone comunicazione per iscritto mediante lettera A/R a Ripensamento – Nuovi prodotti – Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail info.casaonline@irenmercato.it con allegata fotocopia del documento d'identità.

La comunicazione dovrà pervenire a Iren Mercato almeno 30 giorni prima della data di efficacia del recesso.

Qualora il Cliente receda dal Contratto sarà tenuto:

- a pagare a Iren Mercato il costo di disattivazione previsto nella Scheda Caratteristiche dei Prodotti e dei Servizi;

- a corrispondere gli importi relativi ai canoni maturati sino alla data di efficacia del recesso;

- nonché al pagamento delle eventuali quote residue per il servizio di attivazione: al proposito il Cliente avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare le quote residue ratealmente oppure in unica soluzione e la scelta dovrà essere indicata dal Cliente nella comunicazione di recesso.

Iren Mercato potrà recedere dal Contratto qualora risulti che il Cliente abbia fornito dati identificativi non corretti.

Iren Mercato potrà inoltre recedere dal Contratto con un preavviso di 60 giorni in conseguenza di variazioni della copertura di rete o intervenuti cambi di tecnologia che incidano sull'erogazione del Servizio o di sopravvenuti oggettivi e insormontabili ostacoli tecnici non dipendenti da Iren Mercato, che rendano oggettivamente impossibile l'erogazione del Servizio di Connettività. In tal caso, il Cliente non potrà richiedere indennizzi al Fornitore, per qualsivoglia titolo o motivo.

Nel caso di modifiche unilaterali alle condizioni contrattuali da parte di Iren Mercato, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto, senza penali, né costi di disattivazione, secondo quanto specificato all'art. 10.1 delle CGC.

Trattamento dei reclami e comunicazioni

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 90 96 68

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

- Mail generica: info.casaonline@irenmercato.it.

Risoluzione delle controversie Per le controversie derivanti dal Contratto troverà applicazione quanto previsto dall'articolo 23 delle CGC.