



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Plenitude

Proposta di Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem

Il Cliente, come di seguito identificato, propone a Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, Sede Legale in Milano (MI) – Via Giovanni Lorenzini, 4 – Capitale Sociale Euro 855.555.556,00 i.v. – Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e Partita IVA 12300020158 – R.E.A. Milano n. 1544762 (di seguito “**Plenitude**”) – Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Eni S.p.A. –, un contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem, secondo i termini e le condizioni indicate nel presente modulo contrattuale (di seguito “**Modulo**”) e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Dati del cliente (compilare in stampatello MAIUSCOLO)

Cognome e Nome * _____
Codice Fiscale* _____
Telefono _____ Cellulare _____ Email _____

Indirizzo di esecuzione del servizio

(Via/Corso) _____ Numero _____
CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Indirizzo Invio Fatture

(Via/Corso) _____ Numero _____
CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Modalità Pagamento

Pagamento

- con **addebito in conto corrente SEPA** (Sepa Direct Debit Core) :
 rata unica
 24 rate mensili

Mandato per l'autorizzazione di addebito in conto delle disposizioni Sepa Core Direct Debit

Cognome e Nome (**Titolare del conto corrente**)* _____
Codice fiscale* _____

Coordinate Bancarie o Postali * _____

In qualità di titolare/cointestatario del conto corrente sopra indicato, autorizzo Eni S.p.A. (che nell’ambito delle disposizioni SEPA opera per il creditore effettivo Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit - codice identificativo dell’effettivo creditore 12300020158) a disporre addebiti sul conto corrente identificato dal codice IBAN sopra indicato nei termini e nelle modalità indicate e la banca ad eseguire l’addebito secondo le disposizioni di Eni S.p.A..

Firma del titolare/cointestatario del C/C o suo delegato (PER RICHIESTA ADDEBITO IN CONTO)



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Plenitude

Modalità Pagamento

- con carta di credito ¹**
 rata unica
 24 rate mensili

¹ Scegliendo di usufruire della modalità di pagamento con carta di credito (Pay by link), il Cliente autorizza Plenitude ad inviare una email all'indirizzo sopra riportato contenente le indicazioni per l'inserimento dei dati relativi alla carta di credito necessari per la conclusione del Contratto. Le carte abilitate sono: carte di credito Visa/MasterCard, carte debito e prepagate abilitate ai pagamenti via Internet per il pagamento in forma unica; solo carte di credito Visa/MasterCard per il pagamento in forma ricorrente. Il servizio Pay by link consente di effettuare pagamenti ricorrenti in modo semplificato attraverso la memorizzazione della carta di credito. Il servizio è erogato avvalendosi di SIA S.p.A. certificata PCI DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard) e in possesso dei requisiti per l'esecuzione delle operazioni di pagamento.

Firma del Cliente _____

Esecuzione anticipata del contratto

- Il Cliente chiede espressamente che la prestazione del Servizio di Manutenzione NoProblem (manutenzione ordinaria) inizi durante il periodo di ripensamento di 30 (trenta) giorni previsto dall'Art. 4 delle Condizioni Generali, accettando di sostenere i costi previsti all'Art. 4.2 delle Condizioni Generali qualora eserciti il predetto diritto di ripensamento.

Espressione del consenso al trattamento dei dati personali

Con la formulazione della proposta di contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, riportata nell'Art. 14 delle Condizioni Generali di Contratto. Barrando le successive caselle, il Cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso a Plenitude per l'utilizzo dei dati personali finalizzato alle seguenti attività:

- | | |
|---|---|
| future iniziative promozionali curate da Plenitude | <input type="radio"/> si <input type="radio"/> no |
| analisi e ricerche di mercato curate e/o commissionate da Plenitude | <input type="radio"/> si <input type="radio"/> no |
| future iniziative promozionali curate da altre imprese | <input type="radio"/> si <input type="radio"/> no |

Data ____ / ____ / ____

Firma del Cliente _____



Codice Convenzioni _____

Codice incaricato _____

N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____

Codice Listino Commodity _____

N° Plico Commodity _____

Copia Plenitude

Formulazione della Proposta di Contratto

Il Cliente, con la sottoscrizione in calce, formula la proposta a Plenitude e contestualmente dichiara di aver ricevuto, letto e accettato le Condizioni Generali e il documento Dati Impianto e Condizioni Economiche.

Con la sottoscrizione del presente Modulo, il Cliente conferma le scelte indicate nello stesso, si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità dei dati ivi riportati e dichiara di conoscere le condizioni contrattuali ed economiche applicabili.

Data ____ / ____ / ____ **Firma del Cliente** _____

Il Cliente dichiara, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, di aver preso visione e di approvare specificamente l'Art. 11.2 (rinnovo tacito del Contratto) delle Condizioni Generali di Contratto.

Data ____ / ____ / ____ **Firma del Cliente** _____

CONTATTI

servizio clienti:

800.900.700 da rete fissa

e 02.444.141 da rete mobile al costo previsto dall'operatore telefonico

portale eniplenitude.com

Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, Casella Postale n.71

20068 Peschiera Borromeo (MI)



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Cliente

Proposta di Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem

Il Cliente, come di seguito identificato, propone a Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, Sede Legale in Milano (MI) – Via Giovanni Lorenzini, 4 – Capitale Sociale Euro 855.555.556,00 i.v. – Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e Partita IVA 12300020158 – R.E.A. Milano n. 1544762 (di seguito “**Plenitude**”) – Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Eni S.p.A. –, un contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem, secondo i termini e le condizioni indicate nel presente modulo contrattuale (di seguito “**Modulo**”) e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Dati del cliente (compilare in stampatello MAIUSCOLO)

Cognome e Nome * _____
Codice Fiscale* _____
Telefono _____ Cellulare _____ Email _____

Indirizzo di esecuzione del servizio

(Via/Corso) _____ Numero _____
CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Indirizzo Invio Fatture

(Via/Corso) _____ Numero _____
CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Modalità Pagamento

Pagamento

- con **addebito in conto corrente SEPA** (Sepa Direct Debit Core) :
 rata unica
 24 rate mensili

Mandato per l'autorizzazione di addebito in conto delle disposizioni Sepa Core Direct Debit

Cognome e Nome (**Titolare del conto corrente**)* _____
Codice fiscale* _____

Coordinate Bancarie o Postali * _____

In qualità di titolare/cointestatario del conto corrente sopra indicato, autorizzo Eni S.p.A. (che nell’ambito delle disposizioni SEPA opera per il creditore effettivo Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit - codice identificativo dell’effettivo creditore 12300020158) a disporre addebiti sul conto corrente identificato dal codice IBAN sopra indicato nei termini e nelle modalità indicate e la banca ad eseguire l’addebito secondo le disposizioni di Eni S.p.A..

Firma del titolare/cointestatario del C/C o suo delegato (PER RICHIESTA ADDEBITO IN CONTO)



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Cliente

Modalità Pagamento

- con carta di credito ¹**
 rata unica
 24 rate mensili

¹ Scegliendo di usufruire della modalità di pagamento con carta di credito (Pay by link), il Cliente autorizza Plenitude ad inviare una email all'indirizzo sopra riportato contenente le indicazioni per l'inserimento dei dati relativi alla carta di credito necessari per la conclusione del Contratto. Le carte abilitate sono: carte di credito Visa/MasterCard, carte debito e prepagate abilitate ai pagamenti via Internet per il pagamento in forma unica; solo carte di credito Visa/MasterCard per il pagamento in forma ricorrente. Il servizio Pay by link consente di effettuare pagamenti ricorrenti in modo semplificato attraverso la memorizzazione della carta di credito. Il servizio è erogato avvalendosi di SIA S.p.A. certificata PCI DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard) e in possesso dei requisiti per l'esecuzione delle operazioni di pagamento.

Firma del Cliente _____

Esecuzione anticipata del contratto

- Il Cliente chiede espressamente che la prestazione del Servizio di Manutenzione NoProblem (manutenzione ordinaria) inizi durante il periodo di ripensamento di 30 (trenta) giorni previsto dall'Art. 4 delle Condizioni Generali, accettando di sostenere i costi previsti all'Art. 4.2 delle Condizioni Generali qualora eserciti il predetto diritto di ripensamento.

Espressione del consenso al trattamento dei dati personali

Con la formulazione della proposta di contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, riportata nell'Art. 14 delle Condizioni Generali di Contratto. Barrando le successive caselle, il Cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso a Plenitude per l'utilizzo dei dati personali finalizzato alle seguenti attività:

- | | |
|---|---|
| future iniziative promozionali curate da Plenitude | <input type="radio"/> si <input type="radio"/> no |
| analisi e ricerche di mercato curate e/o commissionate da Plenitude | <input type="radio"/> si <input type="radio"/> no |
| future iniziative promozionali curate da altre imprese | <input type="radio"/> si <input type="radio"/> no |

Data ____ / ____ / ____

Firma del Cliente _____



Codice Convenzioni _____

Codice incaricato _____

N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____

Codice Listino Commodity _____

N° Plico Commodity _____

Copia Cliente

Formulazione della Proposta di Contratto

Il Cliente, con la sottoscrizione in calce, formula la proposta a Plenitude e contestualmente dichiara di aver ricevuto, letto e accettato le Condizioni Generali e il documento Dati Impianto e Condizioni Economiche.

Con la sottoscrizione del presente Modulo, il Cliente conferma le scelte indicate nello stesso, si assume la responsabilità dell'esattezza e della veridicità dei dati ivi riportati e dichiara di conoscere le condizioni contrattuali ed economiche applicabili.

Data ____ / ____ / ____ **Firma del Cliente** _____

Il Cliente dichiara, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, di aver preso visione e di approvare specificamente l'Art. 11.2 (rinnovo tacito del Contratto) delle Condizioni Generali di Contratto.

Data ____ / ____ / ____ **Firma del Cliente** _____

CONTATTI

servizio clienti:

800.900.700 da rete fissa

e 02.444.141 da rete mobile al costo previsto dall'operatore telefonico

portale eniplenitude.com

Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, Casella Postale n.71

20068 Peschiera Borromeo (MI)



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Cliente

Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem: caldaia e scaldacqua – Condizioni Generali

Art. 1 Struttura del Contratto

Il Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem (denominato di seguito “Contratto”), è costituito dai seguenti documenti che ne formano parte integrante e sostanziale: Proposta di Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem (di seguito “Proposta di Contratto”), Condizioni Generali, Dati Impianto e Condizioni Economiche, Modulo di ripensamento.

Art. 2 Definizioni

Al fine del presente Contratto, valgono le seguenti definizioni, sia nell'uso singolare che plurale. **Apparecchio Gas:** apparecchio alimentato con combustibile gassoso, destinato alla climatizzazione invernale di singole unità immobiliari ad uso residenziale e similare, e/o alla produzione di acqua calda per usi igienici e sanitari. In merito al presente Contratto il riferimento ad apparecchi gas è relativo esclusivamente a caldaie e scaldacqua a gas. **Cliente:** soggetto che stipula il Contratto con Plenitude. **Codice Civile:** testo approvato con R.D. 16-03-1942 n.262 (G.U. 4-4-1942, n.79, ed. straord.) e ss.mm.ii. **Codice del Consumo:** D. Lgs. 6-09-2005, n. 206 (G.U. 8-10-2005 n. 235) e ss.mm.ii.. **Condizioni Generali:** le presenti condizioni generali di Contratto. **Consumatore:** persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come definito al comma 1), punto a) dell'art. 3 del Codice del Consumo. **Dichiarazione di Conformità alla Regola dell'Arte** (di seguito “Dichiarazione di Conformità”): documentazione conforme al D.M. 22 gennaio 2008 n. 37 e ss.mm.ii., costituita da una dichiarazione e dai relativi allegati, rilasciata da un'Impresa Abilitata che attesta che le opere sono state realizzate in modo conforme alla regola dell'arte. **Impianto Termico:** impianto tecnologico soggetto alla legislazione nazionale o regionale applicabile in materia di controllo e manutenzione degli Impianti Termici, così definito dal D.Lgs. 19-08-2005 n. 192: impianto tecnologico destinato alla climatizzazione estiva ed invernale degli ambienti con o senza produzione di acqua calda per usi igienici e sanitari o alla sola produzione centralizzata di acqua calda per gli stessi usi, comprendente eventuali sistemi di produzione, distribuzione e utilizzazione del calore nonché gli organi di regolazione e di controllo; sono compresi negli Impianti Termici gli impianti individuali di riscaldamento mentre non sono considerati Impianti Termici apparecchi quali: stufe, caminetti, apparecchi per il riscaldamento localizzato ad energia radiante. Tali apparecchi, se fissi, sono tuttavia assimilati agli Impianti Termici quando la somma delle potenze nominali del focolare degli apparecchi al servizio della singola unità immobiliare è maggiore o uguale a 15 kW. **Impresa Abilitata:** impresa abilitata ai sensi del D.M. 22 gennaio 2008 n. 37 art. 3 in relazione ad impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettere a), c) ed e) e successiva normativa vigente ed in possesso del certificato di qualifica delle imprese ai sensi del Regolamento CE 303/2008, D.P.R. 43/2012 (Patentino Italiano Frigoristi), selezionata da Plenitude e dotata di competenze e professionalità adeguate ad assicurare un'esecuzione a regola d'arte del Servizio di Manutenzione Programmata e/o del Servizio di Accesso alla Rete. **Libretto di impianto per la Climatizzazione** (di seguito “Libretto di Impianto”): documento di cui deve essere dotato l'Impianto Termico ai sensi del Decreto del 10/02/2014, composto da più schede modulabili che devono essere compilate e aggiornate dal Tecnico in base all'attività svolta. **Modulo:** modulo contrattuale contenente il testo della Proposta di Contratto, comprensivo delle Condizioni Generali, Dati Impianto e Condizioni Economiche, Modulo per l'esercizio del ripensamento. **Modulo di ripensamento:** modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al successivo Art. 4. **Produttore:** il fabbricante dell'Apparecchio Gas; **Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica:** documento rilasciato dall'Impresa Abilitata conforme all'allegato II del Decreto 10/2/2014 in cui si attestano i controlli effettuati ai fini del risparmio energetico e della sicurezza, migliorie ed eventuali osservazioni, raccomandazioni e prescrizioni all'Impianto Termico. **Rapporto di Intervento:** documento rilasciato dall'Impresa Abilitata attestante le operazioni di intervento effettuate riportando ogni eventuale anomalia dell'Apparecchio Gas e della sezione di Impianto Termico che lo alimenta, riscontrata e non risolta, che possa compromettere la sicurezza di persone, animali o cose. **Servizio di Accesso alla Rete:** servizio di attivazione del Tecnico, su richiesta del Cliente, per una visita **in loco** volta alla rimozione delle cause di anomalia o malfunzionamento degli Apparecchi Gas. I servizi di accesso alla rete non comprendono interventi di riparazione o, comunque, di manutenzione straordinaria o interventi che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità, la cui esecuzione potrà avvenire solo previo incarico diretto da parte del Cliente all'Impresa Abilitata. **Servizio Diurno Feriale:** **da lunedì a venerdì dalle ore 7 alle ore 20. Servizio Domenica e/o Festivi: dalle ore 7 alle 20 della domenica; dalle ore 7 alle 20 dei festivi infrasettimanali (gli interventi durante il Servizio Domenica e/o Festivi sono soggetti all'eventuale disponibilità del Tecnico e non sono garantiti).** **Servizio di Manutenzione NoProblem:** intervento, programmato e preventivo, di manutenzione ordinaria volto, tramite l'Impresa Abilitata, a mantenere l'Apparecchio Gas in condizioni di efficienza, sicurezza, buon funzionamento, in conformità alla normativa applicabile, che comunque non modifica la struttura dell'impianto su cui si interviene o la sua destinazione d'uso secondo le prescrizioni previste dalla normativa tecnica vigente e dal libretto di uso e manutenzione del Produttore. **Servizio Sabato:** dalle ore 7 alle 20 del sabato. **Tecnico:** operatore dell'Impresa Abilitata. **Verifica di Tenuta di Impianto Interno** (di seguito “Verifica di Tenuta”): documento rilasciato dall'Impresa Abilitata ai sensi della UNI 11137/12 che attesta la tenuta dell'impianto gas.

Art. 3 Oggetto del Contratto e apparecchi e servizi esclusi

3.1 Costituiscono oggetto del Contratto le attività di seguito elencate, che Plenitude farà eseguire all'impresa Abilitata esclusivamente in relazione agli Apparecchi Gas individuati nel documento Dati Impianto e Condizioni Economiche: **il Servizio di Manutenzione NoProblem**, eseguito con cadenza annuale (caldaia) o biennale (scaldacqua), in conformità alla vigente normativa applicabile, secondo quanto previsto nei successivi Articoli 6 e 7 e **il Servizio di Accesso alla Rete**, attivato su richiesta del Cliente secondo quanto previsto al successivo Art. 8. Il Servizio di Manutenzione NoProblem è disponibile solo nelle aree territoriali coperte, la cui individuazione può essere verificata online sul sito di Plenitude e/o tramite i canali di contatto indicati da Plenitude. **3.2** Il perfezionamento del Contratto, come di seguito specificato, e lo svolgimento dei servizi previsti nello stesso non costituisce delega del ruolo di terzo responsabile ai sensi del comma 1 dell'art.6 del D.P.R. 16-4-2013 n. 74. **3.3 Interventi esclusi.** L'oggetto del Contratto non comprende gli interventi (né i relativi costi di uscita) volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti degli Apparecchi Gas, eventuali interventi per l'adeguamento dell'impianto alle normative applicabili (riferimento normative UNI CIG 7129, CEI 64/8) o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità e i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla normativa applicabile, né gli interventi per la sostituzione degli Apparecchi Gas. Il Cliente potrà incaricare direttamente il Tecnico dell'esecuzione



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Cliente

Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem: caldaia e scaldacqua – Condizioni Generali

degli interventi esclusi dall'oggetto del Contratto, come meglio previsto all'Art. 8, senza assunzione di qualsivoglia responsabilità da parte di Plenitude che rimarrà estranea al rapporto contrattuale relativo ai suddetti eventuali interventi. **3.4 Apparecchi e/o impianti esclusi.** Il presente Contratto non potrà essere stipulato in relazione alle caldaie con potenza superiore a 35kW, alle caldaie alimentate a biomassa, alle caldaie o gli scaldacqua in garanzia legale e/o in garanzia convenzionale, agli impianti di pertinenza condominiale e/o comuni (intendendosi per tali gli impianti termici destinati al servizio di una pluralità di unità immobiliari e/o caratterizzati da un unico generatore o sistema di generazione comune), alle parti di impianto di pertinenza del distributore locale, alle caldaie di marchi sui cui non è possibile effettuare il servizio, **3.5 Ulteriori esclusioni.** Dal Contratto sono espressamente esclusi le modifiche dell'impianto che alimenta l'Apparecchio Gas, le riparazioni e ogni altro intervento diverso da quelli elencati ai successivi Articoli 6.1 e 7.1, rispettivamente, sull'Apparecchio Gas medesimo, ivi comprese le sostituzioni di sue parti e componenti, nonché qualsiasi intervento alle strutture murarie connesse all'Impianto Termico.

Art. 4 Proposta di Contratto; ripensamento; accettazione

4.1 Formulazione della proposta. Il Cliente può formulare la proposta di Contratto: a) compilando e firmando: (i) l'apposito modulo cartaceo in tutte le sue copie o (ii) il Modulo elettronico disponibile su tablet (firma grafometrica); oppure b) per via telefonica, tramite un operatore incaricato da Plenitude. La proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1329 del Codice Civile, ed è valida per 30 (trenta) giorni successivi alla sua data di formulazione. **4.2 Diritto di ripensamento.** Nel caso in cui Cliente sia un Consumatore, qualora il Contratto sia negoziato fuori dai locali commerciali o attraverso tecniche di comunicazione a distanza (sito Internet, telefono), il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, su tutti o alcuni degli Apparecchi Gas oggetto del Contratto, nei termini e alle condizioni di seguito indicate. Il diritto di ripensamento potrà essere esercitato (i) entro 14 giorni dal perfezionamento del Contratto se il relativo contratto è stato concluso attraverso tecniche di comunicazione a distanza (es. Portale); o (ii) entro 30 giorni dal perfezionamento del Contratto se il relativo contratto è stato concluso attraverso tutti gli altri canali commerciali. Il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto comunicandolo a Plenitude attraverso i canali di contatto di cui al Modulo oppure compilando il Modulo per l'esercizio del ripensamento allegato alle Condizioni Generali. Con la ricezione della comunicazione di ripensamento da parte di Plenitude, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatto salvo, nel caso in cui il Cliente abbia espressamente richiesto l'esecuzione del Servizio di Manutenzione NoProblem durante il periodo di ripensamento sopra citato, barrando l'apposita casella delle Condizioni Particolari, l'addebito della predetta prestazione eventualmente eseguita durante tale periodo, che sarà determinato da Plenitude in proporzione ai servizi effettivamente resi al Consumatore fino al recesso e pertanto, sulla base del valore di mercato dei medesimi, come previsto all'art. 57, co. 3, Codice del Consumo. Ai sensi del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento. **4.3 Accettazione.** In caso di accettazione della Proposta di Contratto da parte di Plenitude, quest'ultima, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla formulazione della Proposta di Contratto, ne darà comunicazione per iscritto all'indirizzo indicato dal Cliente. Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve la comunicazione di accettazione da parte di Plenitude, che è subordinata all'esito positivo delle occorrenti verifiche amministrative, di disponibilità e tecniche, presso soggetti terzi (es. Impresa Abilitata), condizioni queste che non dipendono dalla volontà esclusiva di Plenitude.

Art. 5 Esecuzione dei servizi a regola d'arte

5.1 Plenitude garantisce che l'Impresa Abilitata che svolgerà le attività previste dagli Articoli 6, 7 e 8, possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell'esecuzione delle prestazioni indicate nel Contratto ed in particolare è abilitata ai sensi dell'art. 3, in relazione agli impianti di cui all'art.1, comma 2, lettere a), c) ed e) del D. M. 22-1-2008 n. 37 e ss.mm.ii., e possiede ogni eventuale certificazione e requisito tecnico, compresa la certificazione di cui al Reg. CE 303/2008, previsto dalla normativa applicabile e da successive modifiche ed integrazioni. Plenitude garantisce altresì che l'impresa Abilitata, nell'esecuzione dei servizi previsti dal Contratto, operi a tutela del Cliente con idonea copertura assicurativa. **5.2** Plenitude farà eseguire all'Impresa Abilitata le attività oggetto del Contratto a regola d'arte, nel rispetto della normativa applicabile. **5.3** Plenitude farà eseguire all'Impresa Abilitata le prestazioni riportate nei successivi Articoli 6 e 7, previo appuntamento concordato con il Cliente. Per le prestazioni di cui agli Articoli 6 e 7, all'approssimarsi della data concordata, il Cliente sarà contattato per confermare l'appuntamento.

Art. 6 Servizio di Manutenzione NoProblem Caldaia - condizione risolutiva

6.1 Il Servizio di Manutenzione NoProblem Caldaia prevede l'esecuzione, con cadenza annuale per tutto il periodo di durata del Contratto, dei controlli e delle manutenzioni previsti dalla legislazione nazionale o regionale applicabile in materia di controllo e manutenzione di Impianti Termici. Il Servizio di Manutenzione NoProblem Caldaia verrà eseguito nell'ambito dei giorni e delle fasce orarie previsti dal Servizio Diurno Feriale o dal Servizio Sabato. Al termine del Servizio di Manutenzione NoProblem, il Tecnico rilascerà al Cliente, nella sua qualità di committente, il Rapporto di Intervento attestante le operazioni effettuate, le anomalie eventualmente riscontrate, risolte e non risolte, e gli interventi necessari alla loro risoluzione e provvederà ad aggiornare il Libretto di Impianto, debitamente compilato per le parti di competenza dell'impresa Abilitata. **6.2** Per tutta la durata del Contratto, le attività di controllo e manutenzione verranno eseguite con cadenza annuale, mentre l'analisi dei prodotti della combustione, finalizzata alla verifica del quantitativo di inquinanti in atmosfera e del rendimento di combustione della caldaia, verrà effettuata con cadenza biennale, al primo o al secondo anno a seconda dello stato manutentivo della caldaia del Cliente, fatta salva una periodicità più restrittiva prevista dalla legislazione nazionale o regionale applicabile. Al termine di quest'ultimo intervento, il Tecnico rilascerà al Cliente, nella sua qualità di committente, il Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica. **6.3** In relazione agli interventi di riparazione guasti o comunque interventi di manutenzione straordinaria volti ad eliminare le anomalie eventualmente riscontrate che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità e i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla normativa applicabile, qualora il Cliente incarichi direttamente l'Impresa Abilitata della loro esecuzione, saranno eseguiti secondo i termini e le modalità definiti ai successivi Articoli 8.3, 8.4, 8.5 e 8.6. **6.4** Il Tecnico, qualora riscontri durante la visita presso il Cliente per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione NoProblem, anomalie e/o carenze tali da arrecare un immediato pericolo alle persone, agli animali domestici e ai beni (impianto non in sicurezza), nel caso in cui il



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Cliente

Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem: caldaia e scaldacqua – Condizioni Generali

Cliente non volesse affidargli i lavori, dopo aver messo fuori servizio l'Apparecchio Gas e/o, a seconda dei casi, l'impianto interno di adduzione del gas e diffidato l'occupante dal suo utilizzo, prescriverà le operazioni necessarie per il ripristino delle condizioni di sicurezza. Anche in caso di caldaie non correttamente installate, non funzionanti o per le quali sia necessaria la sostituzione, qualora il Cliente non volesse affidare al Tecnico i lavori di sistemazione, il Servizio di Manutenzione NoProblem non potrà essere effettuato. In tutte le casistiche precedentemente citate nel presente Art. 6.4, trascorsi 30 (trenta) giorni senza il ripristino delle condizioni di sicurezza, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1353 del Codice Civile, con effetto immediato e senza alcuna assunzione di responsabilità da parte di Plenitude, stante l'impossibilità di rendere i servizi per fatto imputabile al Cliente; in tale circostanza al Cliente verranno rimborsate le somme pagate eccetto il costo di uscita del Tecnico pari a €40,00 in caso di Servizio Diurno Feriale, € 70,00 in caso di Servizio Sabato o €95,00 in caso di Servizio Domenica e/o Festivi. Tutti i costi si intendono IVA esclusa. **6.5** Sono escluse dal corrispettivo per il Servizio di Manutenzione NoProblem i contributi regionali e provinciali cosiddetto bollino blu/verde) e altri oneri che, ove previsti, dovranno essere corrisposti dal Cliente direttamente all'Impresa Abilitata per il versamento agli enti locali competenti.

Art. 7 Servizio di Manutenzione NoProblem Scaldacqua a Gas - condizione risolutiva

7.1 Il Servizio di Manutenzione NoProblem Scaldacqua Gas prevede l'esecuzione dei seguenti interventi, che saranno effettuati una volta nel biennio di durata del Contratto: operazioni di pulizia volte a prevenire fenomeni di corrosione e ad eliminare gli ossidi e i residui dei prodotti dalla combustione depositati sui componenti dell'apparecchio mantenuto; operazioni di regolazione e di messa a punto finalizzate a migliorare lo scambio termico, il rendimento energetico dell'Apparecchio Gas e la corretta evacuazione dei prodotti della combustione; verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di controllo, regolazione e sicurezza; verifica dello stato di conservazione e della conformità del collegamento dell'Apparecchio Gas alla tubazione gas e verifica della sua tenuta tramite soluzione saponosa. Il Servizio di Manutenzione NoProblem Scaldacqua Gas verrà eseguito nell'ambito dei giorni e delle fasce orarie previsti dal Servizio Diurno Feriale e dal Servizio Sabato. **7.2** Al termine del Servizio Manutenzione NoProblem, il Tecnico rilascerà al Cliente, nella sua qualità di committente, il Rapporto di Intervento attestante le operazioni effettuate, le anomalie eventualmente riscontrate, risolte e non risolte, dell'Apparecchio Gas e della sezione di impianto che lo alimenta, che possa compromettere la sicurezza del Cliente e/o di terzi. Gli interventi volti ad eliminare tali anomalie, che l'Impresa Abilitata potrà eseguire su eventuale incarico diretto del Cliente saranno eseguiti dal Tecnico secondo i termini e le modalità definite ai successivi Articoli 8.3, 8.4, 8.5 e 8.6. **7.3** Il Tecnico, qualora riscontri durante la visita presso il Cliente per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione NoProblem, anomalie e/o carenze tali da arrecare un immediato pericolo alle persone, agli animali domestici e ai beni (impianto non in sicurezza), nel caso in cui il Cliente non volesse affidargli i lavori, dopo aver messo fuori servizio l'Apparecchio Gas e/o, a seconda dei casi, l'impianto interno di aduzione del gas, e diffidato l'occupante dal suo utilizzo, prescriverà le operazioni necessarie per il ripristino delle condizioni di sicurezza. Anche in caso di scaldacqua non correttamente installato, non funzionante, o per il quale sia necessaria la sostituzione, qualora il Cliente non volesse affidare all'Impresa Abilitata i lavori di sistemazione, il Servizio di Manutenzione NoProblem non potrà essere effettuato. In tutte le casistiche precedentemente citate nel presente Art. 7.3, trascorsi 30 (trenta) giorni senza il ripristino delle condizioni di sicurezza, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1353 del Codice Civile, con effetto immediato e senza alcuna assunzione di responsabilità da parte di Plenitude; al Cliente verranno rimborsate le somme pagate eccetto il costo di uscita del Tecnico pari a €40,00 in caso di Servizio Diurno Feriale, € 70,00 in caso di Servizio Sabato o €95,00 in caso di Servizio Domenica e/o Festivi. Tutti i costi si intendono IVA esclusa.

Art. 8 Servizio di Accesso alla Rete

8.1 Nel Servizio di Manutenzione NoProblem, il Cliente contattando il numero verde Plenitude dedicato ed indicato nella Proposta di Contratto oppure altro numero telefonico comunicato da Plenitude nel periodo di durata del Contratto, potrà richiedere, sette giorni su sette escluse le festività nazionali, il Servizio di Accesso alla Rete. **8.2** In caso di attivazione del Servizio di Accesso alla Rete, il Cliente riceverà la visita di un Tecnico in tempi rapidi e comunque entro il giorno lavorativo successivo, nelle fasce orarie previste dal Servizio Diurno Feriale, dal Servizio Sabato ed eventualmente, qualora sia disponibile il Tecnico, anche durante gli orari del Servizio Domenica e/o Festivi. L'intervento di volto alla rimozione dell'anomalia o del malfunzionamento o comunque l'intervento di manutenzione straordinaria che richieda il rilascio di Dichiarazione di Conformità potrebbe non essere eseguito contestualmente alla prima visita del Tecnico; quest'ultimo informerà il Cliente delle ragioni tecniche che ne impediscono l'immediata esecuzione e delle tempistiche previste per il completamento dell'intervento, che avverrà entro un termine congruo e proporzionato alla complessità dell'attività necessaria e sarà comunque avviato non oltre 30 giorni dalla visita. **8.3** Qualora il Tecnico, nel corso dell'intervento richiesto dal Cliente, rilevi la necessità di effettuare interventi di riparazione guasti o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedano il rilascio di Dichiarazione di Conformità, ne darà immediata comunicazione al Cliente. Nel caso in cui il Cliente intenda incaricare un soggetto terzo per l'esecuzione di tali interventi, il Tecnico elencherà nel Rapporto di Intervento le carenze e/o le anomalie, riscontrate e non risolte, che possono compromettere la sicurezza delle persone degli animali domestici e/o dei beni. In tal caso il Cliente dovrà riconoscere direttamente all'Impresa Abilitata il solo costo di uscita, il cui importo massimo è indicato all'Art. 8.6. **8.4** Qualora il Cliente incarichi direttamente l'Impresa Abilitata dell'esecuzione degli interventi di riparazione guasti o comunque degli interventi di manutenzione straordinaria che richiedano il rilascio di Dichiarazione di Conformità proposti nel corso dell'esecuzione del Servizio di Manutenzione NoProblem ovvero del Servizio di Accesso alla Rete, tali interventi verranno eseguiti solo a seguito di firma tra l'Impresa Abilitata e il Cliente di specifico preventivo di valorizzazione dei costi che avrà per oggetto la sola esecuzione dei predetti interventi. Tali costi sono esclusi dalla voce "totale annuale €" riportata nel documento **Dati Impianto e Condizioni Economiche** e sono a carico del Cliente. **8.5** L'Impresa Abilitata, qualora venga incaricata dal Cliente, eseguirà gli interventi di cui all'Art. 8.4 in conformità alla normativa applicabile, incluso il rispetto del Codice del Consumo e, nei casi previsti dal D.M. 22-1-2008 n. 37, rilascerà la Dichiarazione di Conformità al Cliente nella sua qualità di committente. **8.6** L'Impresa Abilitata si impegna ad utilizzare solo parti di ricambio originali o di qualità equipollente applicando prezzi massimi non superiori a quelli del listino pubblicato sul sito Internet ARBO (www.arbo.it) e ad applicare un prezzo massimo pari a €40,00 per il diritto di uscita durante il Servizio Feriale Diurno, €70,00 durante il Servizio Sabato, €95,00 durante il Servizio Domenica e/o Festivi e a €35,00 per le ore di manodopera oraria durante il Servizio Feriale Diurno, €45,00 durante il Servizio Sabato, €55,00 per il Servizio Domenica e/o Festivi. Tali costi si intendono IVA esclusa. **8.7** Resta inteso che, in considerazione del riconosciuto



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Cliente

Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem: caldaia e scaldacqua – Condizioni Generali

livello di affidabilità e dei requisiti professionali dell'Impresa Abilitata, che il Cliente espressamente e consapevolmente riconosce con il conferimento dell'incarico, Plenitude non si assume qualsivoglia responsabilità (neppure a titolo di culpa in eligendo o da c.d. contatto sociale) in relazione agli interventi di cui all'art. 8.4 che il Cliente eventualmente richieda direttamente all'Impresa Abilitata di eseguire.

Art. 9 Obblighi, autorizzazioni e responsabilità del Cliente

9.1 Ai fini dell'esecuzione dei servizi di cui agli Articoli 6 e 7, il Cliente espressamente autorizza Plenitude ad avvalersi di subappaltatore/i, che abbiano le caratteristiche dell'Impresa Abilitata, per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione NoProblem. **9.2** Il Cliente garantisce di aver mantenuto l'Apparecchio Gas secondo la normativa in materia di sicurezza vigente e applicabile, e manleva Plenitude per ogni e qualsiasi responsabilità relativa al mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza in relazione all'Apparecchio Gas per il periodo antecedente alla stipula del presente Contratto. Il Cliente, inoltre, si impegna, su richiesta, a rendere disponibile a Plenitude la documentazione in suo possesso relativa all'Apparecchio Gas. Ai fini dell'esecuzione dei servizi di cui agli Articoli 6 e 7, il Cliente si impegna a garantire al Tecnico l'accesso ai locali in cui sono installati gli Apparecchi Gas; ove non fosse possibile effettuare le attività relative al Servizio di Manutenzione NoProblem a causa di ripetuta irreperibilità del Cliente - a seguito di reiterati tentativi di contatto finalizzati all'appuntamento per l'esecuzione del servizio, incluso l'invio di una lettera raccomandata A.R. - quest'ultimo sarà comunque tenuto al pagamento del corrispettivo che sarà determinato da Plenitude in proporzione ai servizi effettivamente resi al Cliente e pertanto, tenuto conto delle spese sostenute e di un ragionevole margine di utile. Resta inteso che Plenitude non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente possa subire in conseguenza della mancata esecuzione del Servizio di Manutenzione NoProblem dovuta a irreperibilità del Cliente medesimo. **9.3** E' a carico del Cliente l'eventuale predisposizione di ponteggi e ogni altro adempimento necessario a favorire l'esecuzione degli interventi, ivi compresa la redazione di relativi ed eventuali piani di sicurezza previsti dalla vigente normativa applicabile in materia di sicurezza sul lavoro ed ogni altro onere previsto dalla stessa. Il Servizio di Manutenzione NoProblem non verrà svolto se lo stato dell'Apparecchio Gas ovvero delle rispettive sezioni di impianto gas ed elettrico che li alimentano, comportano una situazione di pericolo immediato e/o prevedibile per il Tecnico incaricato di svolgere il servizio. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione del Servizio di Manutenzione NoProblem. **9.4** All'atto della visita del Tecnico per l'esecuzione degli interventi del Servizio di Accesso alla Rete, il Cliente dovrà esibire, su richiesta del Tecnico, copia del presente Contratto. **9.5** Per gli Apparecchi Gas al servizio di un Impianto Termico, non predisposti all'origine per l'esecuzione dell'analisi dei prodotti della combustione, il Cliente si impegna a far apportare, a proprie spese, le necessarie modifiche allo stesso, secondo le indicazioni fornite dal Produttore dell'Apparecchio Gas medesimo. **9.6** Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto a Plenitude gli eventuali interventi effettuati da terzi sull'Apparecchio Gas, nonché ogni eventuale variazione dei dati indicati nel Contratto. **9.7** Il Cliente, nella sua qualità di committente, si impegna a controfirmare il Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica e il Rapporto di Intervento, rilasciati dall'Impresa Abilitata al termine degli interventi effettuati nell'ambito dei Servizi di Manutenzione NoProblem, fermo restando che tale controfirma non limita i diritti che spettano al Cliente stesso, in virtù del presente Contratto. **9.8** Il Cliente, per tutto il tempo necessario a ripristinare le condizioni di sicurezza, si impegna, nel caso di dispersioni gas, a porre in posizione di chiuso la valvola di arresto del tratto di impianto interessato. Si impegna altresì a non usare l'Apparecchio Gas mantenuto, nel caso in cui il Tecnico riscontri su di esso anomalie tali da arrecare un pericolo immediato alle persone, agli animali domestici e ai beni. **9.9** Il Cliente, nei casi di cui al precedente Art. 9.8, incaricherà dell'esecuzione degli interventi atti a ripristinare le condizioni di sicurezza l'Impresa Abilitata, in conformità a quanto previsto agli Articoli 8.3, 8.4, 8.5 e 8.6 che precedono o altro soggetto abilitato ai sensi della vigente normativa applicabile. **9.10** Il Cliente non potrà rivalersi su Plenitude per guasti o danni cagionati alla persona o ai beni del Cliente o di terzi e dovuti a caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio, calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), nonché da guasti derivanti da sovrattensioni della rete elettrica o da danni provocati da errate manovre o manomissioni o interventi errati da parte del Cliente o di soggetti diversi dall'Impresa Abilitata. **9.11** Il Cliente non potrà richiedere i servizi oggetto del Contratto di cui agli Articoli 6, 7 e 8 in caso di mancato pagamento del Servizio Manutenzione NoProblem in unica soluzione o di mancato pagamento di una o più rate in caso di pagamento rateizzato.

Art. 10 Obblighi e responsabilità di Plenitude

10.1 Il Tecnico, incaricato dell'esecuzione del Servizio Manutenzione NoProblem e del Servizio di Accesso alla Rete, all'atto degli interventi dovrà sempre esibire il documento di riconoscimento. **10.2** Al termine del Servizio di Manutenzione NoProblem, l'Impresa Abilitata rilascerà al Cliente, nella sua qualità di committente, il Rapporto di Intervento redatto in duplice copia e controfirmato dal Cliente, nel quale elencherà gli interventi effettuati e ogni eventuale anomalia rilevata e non risolta che possa compromettere la sicurezza di persone, animali o cose e vieterà la messa in funzione dell'Apparecchio Gas prima che siano state ripristinate le normali condizioni di sicurezza previste dalla vigente normativa applicabile. Resta inteso la controfirma da parte del Cliente non limita i diritti che spettano al Cliente stesso, in virtù del presente Contratto. **10.3** Al termine dell'intervento di cui all'Art. 6, il Tecnico rilascerà, ove previsto, il Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica e provvederà ad aggiornare il Libretto di Impianto. **10.4** Plenitude risponde della qualità e della sicurezza degli interventi riconducibili ai Servizi Manutenzione elencati agli Articoli 6 e 7, riscontrabili nel Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica e/o nel Rapporto di Intervento controfirmati dal Cliente. In considerazione del riconosciuto livello di affidabilità e dei requisiti professionali dell'Impresa Abilitata, che - con il conferimento dell'incarico - il Cliente espressamente e consapevolmente riconosce, in nessun caso Plenitude potrà essere chiamata a rispondere della mancata o non corretta esecuzione degli interventi volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti dell'Apparecchio Gas o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedano il rilascio di Dichiarazione di Conformità proposti dal Tecnico al Cliente ai sensi dell'Art.8 nel corso dell'esecuzione del Servizio Manutenzione NoProblem e/o del Servizio di Accesso alla Rete.

Art. 11 Durata, rinnovo e cessione del contratto da parte di Plenitude

11.1 Il Contratto ha durata biennale; detto periodo dovrà intendersi decorrente dalla data riportata sulla lettera di accettazione del Contratto inviata al Cliente da Plenitude. Tale durata è da intendersi riferita all'Apparecchio Gas riportato nella sezione **Dati impianti e Condizioni Economiche**. **11.2** Alla scadenza, il Contratto dovrà intendersi tacitamente rinnovato per un ulteriore periodo di durata



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Codice Offerta Commodity _____
Codice Listino Commodity _____
N° Plico Commodity _____

Copia Cliente

Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem: caldaia e scaldacqua – Condizioni Generali

biennale, salvo disdetta di una delle parti, da comunicarsi via email a soluzionienergetiche@eniplenitude.com oppure in alternativa, mediante raccomandata alla Casella Postale 71 - 20068 Peschiera Borromeo (MI), almeno 20 (venti) giorni prima della scadenza. **11.3** Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1407 del Codice Civile, il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di Plenitude della propria posizione contrattuale a società da essa controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 del Codice Civile, cessione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente. La cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli.

Art. 12 Corrispettivi e fatturazione

12.1 I corrispettivi biennali, dovuti per la prestazione del Servizio Manutenzione NoProblem, sono indicati nella sezione Dati Impianti e Condizioni Economiche e definiti all'atto della sottoscrizione del Modulo, resteranno invariati per tutta la durata del Contratto medesimo.

12.2 Per l'emissione del documento fiscale fanno fede le informazioni fornite dal Cliente nel Modulo; tale documentazione verrà inviata al Cliente tramite email, qualora fornita, o all'indirizzo indicato nel Modulo. **12.3** Il Cliente verserà direttamente al Tecnico i corrispettivi dovuti a fronte degli interventi volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti dell'Apparecchio Gas o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedano il rilascio di Dichiarazione di Conformità effettuati dal Tecnico a seguito di Servizio di Accesso alla Rete.

Art. 13 Modalità di pagamento

13.1 Le modalità di pagamento sono quelle scelte dal Cliente, barrando la relativa casella, nella Proposta di Contratto e nel documento Dati Impianti e Condizioni Economiche. Il corrispettivo biennale del Servizio Manutenzione NoProblem, indipendentemente dalla data fissata per l'intervento di manutenzione, potrà essere corrisposto in un'unica soluzione tramite pagamento con carta di credito o addebito su conto corrente, o potrà essere dilazionato in rate di pari importo, nell'arco del biennio, con addebito ricorrente su carta di credito, con addebito SDD alle coordinate indicate dal Cliente in fase di formulazione della Proposta di Contratto o con addebito in bolletta. **13.2** In caso di addebito in conto corrente SEPA (Sepa Direct Debit Core) si applicano le condizioni riportate in calce alla relativa richiesta. In tal caso, il soggetto abilitato alla riscossione addebiterà solo le fatture per le quali riceverà relativa richiesta da parte di Plenitude e le fatture continueranno a essere inviate da Plenitude al Cliente, contrassegnate con apposita dicitura. Eventuali ritardi di comunicazione dell'avvenuto pagamento a Plenitude da parte del soggetto abilitato alla riscossione non saranno imputati al Cliente.

13.3 In caso di addebito tramite carta di credito il Cliente riceverà all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta di Contratto il link di collegamento alla pagina di pagamento SIA nella quale dovrà inserire i dati della carta di credito necessari per la conclusione del Contratto. Tale link di collegamento sarà attivo fino alle ore 23.59 del settimo giorno successivo a quello di ricezione. Trascorso tale termine la proposta di contratto verrà annullata. **13.4** In caso di pagamento con addebito ricorrente su carta di credito, quest'ultima al momento del pagamento dovrà avere necessariamente una validità residua superiore a 6 mesi. Inoltre successivamente all'inserimento dei dati della carta di credito verrà disposta una pre-autorizzazione, vale a dire un blocco temporaneo di un importo pari a € 0,11 finalizzato alla verifica e alla convalida della modalità di pagamento. Tale operazione non comporterà alcun addebito sul conto corrente del Cliente. **13.5** Per tutte le modalità di pagamento frazionate, l'importo complessivo delle transazioni non potrà mai essere superiore a 360€. **13.6** Tutte le modalità di pagamento, presenti nella Proposta di Contratto, non comportano costi aggiuntivi per il Cliente. **13.7** I corrispettivi relativi alle prestazioni effettuate in seguito al Servizio di Accesso alla Rete, saranno fatturati ed incassati direttamente dal Tecnico, non comportano costi aggiuntivi per il Cliente.

Art. 14 Trattamento dati personali

Il trattamento dei dati personali del Cliente, ai fini e/o nel contesto del Contratto, avverrà nel rispetto della Normativa Privacy. Il titolare del trattamento dei dati personali del Cliente è Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit con sede legale in Via Giovanni Lorenzini, 4, 20139 Milano (MI).

Il Cliente può esercitare i diritti previsti dalla Normativa Privacy nei limiti ivi stabiliti, tra cui in particolare il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati, nonché, qualora il trattamento sia basato sul consenso del Cliente, il diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento.

Il testo completo dell'Informativa Privacy è reso disponibile come documento del Contratto e sul Portale, all'indirizzo www.eniplenitude.com/info/privacy/trattamento-dati.

Plenitude potrà inoltre fornire ulteriori informative di dettaglio in corrispondenza di specifici trattamenti di dati personali del Cliente nel contesto del Contratto.

Art. 15 Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente.

Art. 16 Responsabilità amministrativa

Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del contenuto del Codice Etico elaborato da Eni S.p.A. in riferimento alla normativa vigente in materia di illecito amministrativo della persona giuridica dipendente da reato commesso da amministratori, dipendenti e/o collaboratori. Il Codice Etico è disponibile sul sito internet eniplenitude.com e il Cliente, in ogni momento, avrà inoltre facoltà di richiederne a Plenitude la consegna di copia cartacea.

Art. 17 Riferimenti normativi

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.

Modulo per l'esercizio del ripensamento

Da compilare e inviare esclusivamente nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento relativamente al Contratto cui tale Modulo di Ripensamento è allegato.

Il Modulo di Ripensamento potrà essere trasmesso via email a ripensamento@eniplenitude.com oppure in alternativa, spedito alla Casella Postale 49 - 20068 Peschiera Borromeo (MI), entro 30 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto.

Con il presente Modulo di Ripensamento notifico l'esercizio del diritto di ripensamento relativamente al Contratto per il Servizio di Manutenzione NoProblem

Numero Ordine: _____

Data Ordine: _____

Nome e Cognome: _____

Indirizzo del/dei consumatore/i: _____

IBAN: _____

Data e Luogo _____

Firma del cliente _____

Informativa sul trattamento dati personali dei Clienti Eni Plenitude

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit ("Eni Plenitude", "Società" o "Titolare") fornisce di seguito l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali dei clienti ("Clienti") realizzato nell'ambito del contratto di fornitura dei servizi ("Servizi"), nonché per la vendita dei prodotti ("Prodotti"), di Eni Plenitude, che avverrà nel rispetto delle prescrizioni del Regolamento e del D.lgs.196/2003 e s.m.i. ("Codice Privacy").

Con il termine "Clienti" devono intendersi sia le persone fisiche che, in proprio nome e per proprio conto, sottoscrivono un contratto per la fornitura di Prodotti e/o Servizi Eni Plenitude, sia i relativi rappresentanti (tra cui, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, amministratori di sostegno, tutori, curatori, mandatari, delegati, ecc.). Nel caso in cui il soggetto che riceve il presente documento non sia anche la (o non sia l'unica) persona fisica che beneficerà dei Prodotti e/o Servizi Eni Plenitude, tale soggetto si impegna a rendere nota al/agli (ulteriore/i) beneficiario/beneficiari dei Prodotti e/o Servizi il presente testo di informativa sul trattamento dei relativi dati personali.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il titolare del trattamento dei dati personali è Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit con sede legale in via Giovanni Lorenzini 4, 20139 Milano (MI), contattabile all'indirizzo e-mail privacy@eniplenitude.com.

DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DATA PROTECTION OFFICER - DPO)

La Società ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati, che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo@eniplenitude.com;

FINALITÀ BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO, NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

1) Esecuzione di misure precontrattuali su richiesta del Cliente, relative a:

- verifica del comportamento di pagamento del Cliente** nei confronti di Eni Plenitude per precedenti contratti o contratti in essere (ad esempio, assenza di morosità);
- rating creditizi** elaborati da società preposte a tali attività e basati su informazioni pubbliche (ad esempio, assenza di eventi negativi registrati in Camera di Commercio, protesti e/o pregiudizievole);
- eventuali **dati presenti nei "Sistemi di informazioni creditizie"** o "SIC" e su elaborazioni statistiche effettuate sui dati contrattuali forniti dal Cliente, nonché sui dati presenti presso il sistema pubblico di prevenzione delle frodi del credito al consumo con specifico riferimento al furto di identità ("SCIPAFI"). Inoltre, per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare o di terzi ai fini della prevenzione delle frodi, il Titolare potrà consultare il servizio Check IBAN CBI comunicando l'IBAN e Codice Fiscale del Cliente a Nexi Payments, CBI e la banca presso cui è aperto il conto che tratteranno i dati in qualità di titolari autonomi per verifica e comunicazione della loro correttezza²;
- verifica dello stato di vulnerabilità del Cliente** ai fini dell'erogazione dei benefici previsti dal decreto legislativo n. 210/2021 e della Delibera AGCOM n. 290/21/CONS (ad esempio, verifica della sussistenza di uno stato di disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92, di residenza presso il medesimo nucleo familiare di un soggetto non vedente, non udente o con gravi limitazioni della capacità di deambulazione in base alla legge 388/2000, ecc.), tramite il Cliente stesso e/o tramite un suo rappresentante (ad esempio, amministratore di sostegno, tutore, curatore, mandatario, delegato ecc.).

La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse della Società, volto alla corretta misurazione del merito e del rischio creditizio e alla prevenzione del rischio di frode, ivi inclusa la prevenzione dei rischi o del furto di identità del Cliente. Il conferimento dei dati è necessario e in mancanza non sarà possibile stipulare correttamente il contratto.

I dati saranno conservati nei tempi previsti dalle disposizioni in materia di prescrizione. Si precisa che il Cliente può opporsi sin dall'inizio e successivamente al trattamento dei suoi dati personali per tale finalità. Tuttavia, l'esercizio di tale diritto può determinare l'impossibilità di procedere alla contrattualizzazione del Prodotto e/o Servizio e all'esecuzione del relativo contratto.

Infine, nel caso in cui, ai fini della verifica dello stato di vulnerabilità, siano richiesti e trattati dati idonei a rivelare lo stato di salute del Cliente ai sensi dell'art. 9 del GDPR, tali dati saranno trattati sulla base della sussistenza di motivi di interesse pubblico rilevante sanciti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri, come indicato dal quadro normativo e regolamentare sopra riportato. I dati saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla verifica dello stato di vulnerabilità del Cliente, fatta salvo il caso in cui tempi di conservazione ulteriori siano imposti dall'applicazione di prescrizioni normative o regolamentari in capo al Titolare, nonché dall'esigenza di tutelare la posizione del Titolare in giudizio o in una fase pre-contenziosa. Mediante l'accettazione del presente documento, il Cliente prende atto e accetta la possibile comunicazione dei relativi dati personali idonei a rivelare lo stato di salute in favore di Eni Plenitude.

2) Esecuzione delle **obbligazioni contrattuali** ed in particolare:

- eventuale raccolta della sottoscrizione grafometrica del Cliente** sulla documentazione contrattuale relativa ai Servizi e/o ai Prodotti, tramite registrazione informatica dei parametri della firma apposta dal Cliente stesso (ad esempio, la velocità, la pressione, l'inclinazione) funzionale a garantire la sua identificazione, la sua connessione univoca alla firma e al documento sottoscritto, e l'autenticità e integrità dei documenti sottoscritti;
- gestione del rapporto contrattuale** relativo ai Servizi e/o ai Prodotti e delle attività correlate (ad esempio, gestione fatturazione e pagamenti, reclami, etc.);
- pre-registrazione all'Area Personale**, funzionale alla successiva registrazione del Cliente all'Area Personale, che consente all'utente di gestire, attraverso il sito internet della Società, alcuni aspetti relativi al contratto sottoscritto (ad esempio, bollette, consumi, pagamenti, Prodotti e Servizi, consensi privacy, etc.);
- attività di **gestione e recupero crediti**;
- analisi di consumo** per finalità statistiche e per garantire al Cliente informazioni sull'efficientamento ed il risparmio energetico.

La base giuridica del trattamento è l'esecuzione del contratto e di attività endo-contrattuali. Il conferimento dei dati è necessario e in mancanza non sarà possibile stipulare o eseguire correttamente il contratto.

Per le finalità di cui alle lett. b), c) e d) i dati personali del Cliente verranno conservati per tutta la durata del Contratto e non oltre 10 anni dalla conclusione dello stesso. La base giuridica del trattamento dei dati biometrici del Cliente nell'ambito dell'utilizzo della firma grafometrica è il consenso del Cliente stesso. Il consenso al trattamento dei dati biometrici nell'ambito dell'utilizzo della firma grafometrica è richiesto al momento dell'adesione al servizio di firma grafometrica e ha validità fino alla sua eventuale revoca. La cancellazione dei dati biometrici grezzi e dei campioni biometrici ha luogo immediatamente dopo il completamento della procedura di sottoscrizione e nessun dato biometrico persiste all'esterno del documento informatico sottoscritto. Il Titolare rende comunque disponibili sistemi alternativi di sottoscrizione, che non comportano l'utilizzo di dati biometrici, per cui il mancato consenso all'utilizzo della firma grafometrica, che è comunque consigliata, non pregiudica la possibilità di firma dei documenti, ma potrebbe rendere meno efficiente e sicuro il processo di sottoscrizione.

3) Attività di **customer satisfaction e caring**, quali a titolo esemplificativo i) la somministrazione di survey e/o di brevi questionari per valutare il livello di soddisfazione rispetto ai Servizi/Prodotti resi, anche tramite piattaforme terze; e ii) l'analisi e la gestione delle recensioni e/o riscontri sulla propria esperienza con Plenitude pubblicati e/o comunicati anche su piattaforme terze (es. social network oppure piattaforme di recensioni online), anche con la finalità di gestire eventuali richieste di servizio e/o supporto.

La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse di Eni Plenitude a verificare la qualità del servizio offerto al fine del miglioramento continuo per assicurare ai clienti il mantenimento e il miglioramento nel tempo della qualità dei propri beni e servizi

Il Cliente può opporsi in qualsiasi momento al trattamento e chiedere di non ricevere più queste comunicazioni tramite le seguenti modalità:

- clickando sull'apposito link presente in ogni comunicazione** che sarà inviata da Plenitude (opt-out);
- inviando una comunicazione** all'indirizzo e-mail privacy@eniplenitude.com;
- rivolgendosi al DPO** all'indirizzo e-mail dpo@eniplenitude.com;

I dati saranno conservati sino all'eventuale opposizione del Cliente.

4) Adempimento degli obblighi di legge, regolamenti, di disposizioni di Autorità legittimate dalla legge, addebito del canone RAI): la base giuridica del trattamento è l'adempimento degli obblighi di legge a cui è soggetta Eni Plenitude. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di stipulare o eseguire correttamente il contratto.

I dati saranno conservati nei limiti imposti dalle disposizioni di legge.

5) Accertamento, esercizio o difesa di un diritto del Titolare o di terzi ed in particolare:

- gestione della fase pre-contenziosa e contenziosa**, incluse eventuali attività di mediazione e conciliazione che precedono il giudizio.

La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse di Eni Plenitude e/o di terzi correlato al diritto di difesa e di tutela di diritti e/o interessi della Società e/o di terzi.

I dati saranno conservati nei tempi previsti dalle disposizioni in materia di prescrizione e per un tempo superiore nel caso di contenziosi in corso.

6) **Invio di comunicazioni promozionali via e-mail su Prodotti e/o Servizi di Eni Plenitude analoghi a quelli forniti (c.d. "soft spam"):** Eni Plenitude potrà inviare, all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente nel contesto del contratto, comunicazioni promozionali relative a Prodotti e/o Servizi analoghi a quelli oggetto del contratto.

La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse di Eni Plenitude a tenere aggiornato il Cliente sui Prodotti e/o Servizi analoghi a quelli acquistati.

Il Cliente può opporsi in qualsiasi momento al trattamento e chiedere di non ricevere più queste comunicazioni tramite le seguenti modalità:

- a) **clickando sull'apposito link presente in ogni comunicazione** che sarà inviata da Plenitude (opt-out);
- b) **inviando una comunicazione** all'indirizzo e-mail privacy@eniplenitude.com;
- c) **rivolgendosi al DPO** all'indirizzo e-mail dpo@eniplenitude.com;

I dati saranno conservati sino all'eventuale opposizione del Cliente.

7) **Attività di marketing relative a future iniziative curate da Eni Plenitude su Prodotti e/o Servizi propri e di partner commerciali via SMS, e-mail o telefono con operatore:** la base giuridica del trattamento è il consenso espresso e specifico, revocabile e modificabile in ogni momento, fornito dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto.

Le successive manifestazioni di volontà espresse dal Cliente in occasione della sottoscrizione di ulteriori Contratti relativi a Prodotti e/o Servizi di Eni Plenitude sono da intendersi come aggiornamenti delle manifestazioni di volontà precedentemente rese dal Cliente medesimo.

I dati saranno conservati sino all'opposizione/revoca del consenso e comunque non oltre i 24 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo refresh dello stesso da parte del Cliente.

8) **Attività di marketing, previa comunicazione dei dati da parte della Società, relative a future iniziative promozionali curate da altre imprese su propri Prodotti e/o Servizi via SMS, e-mail o telefono con operatore:**

Eni Plenitude potrà comunicare i dati di contatto del Cliente a soggetti terzi appartenenti a diversi settori merceologici (ad esempio, telecomunicazioni, assicurativo, bancario, mobilità, editoria, etc.) per l'invio da parte di detti soggetti, in qualità di autonomi titolari, di informazioni promozionali sui loro prodotti e/o servizi.

Una volta individuati i soggetti destinatari dei dati, la Società provvede ad adottare misure adeguate per informare i clienti circa i soggetti a cui i dati saranno comunicati per le relative finalità di marketing.

La base giuridica del trattamento è il consenso espresso e specifico, revocabile e modificabile in ogni momento, fornito dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto. Le successive manifestazioni di volontà espresse dal Cliente in occasione della sottoscrizione di ulteriori Contratti relativi a Prodotti e/o Servizi di Eni Plenitude, sono da intendersi come aggiornamenti delle manifestazioni di volontà precedentemente rese dal Cliente medesimo.

I Clienti che hanno rilasciato il consenso saranno informati, prima della comunicazione dei dati, dell'identità dei soggetti a cui i dati saranno comunicati per finalità di marketing, affinché ciascun Cliente possa di volta in volta opporsi o accettare la comunicazione dei dati a tali soggetti.

I dati saranno conservati sino all'opposizione/revoca del consenso e comunque non oltre i 24 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo refresh dello stesso da parte del Cliente.

9) **Analisi e ricerche di mercato effettuate direttamente da Eni Plenitude o attraverso società terze:** la base giuridica del trattamento è il consenso espresso e specifico, revocabile e modificabile in ogni momento, fornito dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto.

Le successive manifestazioni di volontà espresse dal Cliente in occasione della sottoscrizione di ulteriori Contratti relativi a Prodotti e/o Servizi di Eni Plenitude, sono da intendersi come aggiornamenti delle manifestazioni di volontà precedentemente rese dal Cliente medesimo.

I dati saranno conservati sino all'opposizione/revoca del consenso e comunque non oltre i 24 mesi dalla cessazione del rapporto contrattuale, salvo refresh dello stesso da parte del Cliente.

Ambito di comunicazione e destinatari dei dati personali

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato, per le finalità illustrate, dal personale interno del Titolare, espressamente autorizzato al trattamento dei dati personali. Inoltre, i dati personali potranno essere comunicati per le finalità illustrate ai seguenti soggetti:

- **soggetti che svolgono servizi per conto di Eni Plenitude**, quali responsabili del trattamento (ad esempio, fornitori di servizi IT o di servizi di supporto di natura commerciale);
- **soggetti che svolgono attività strettamente connesse all'esecuzione del contratto** (ad esempio, bollettazione, postalizzazione, assistenza tecnica, etc.), quali responsabili del trattamento;
- **società appartenenti al Gruppo Eni** per finalità amministrative e/o contabili e per finalità di controllo interno;

soggetti pubblici o privati (ad esempio, assicurazioni, banche, consulenti legali, pubbliche autorità, organi giudiziari, agenzie delle entrate), che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento.

L'elenco dei soggetti cui i dati sono comunicati può essere richiesto inviando una e-mail a privacy@eniplenitude.com o rivolgendosi al DPO.

I dati personali dei Clienti non saranno oggetto di diffusione.

Trasferimento dei dati personali al di fuori dell'Unione Europea

I dati personali non saranno oggetto di trasferimento a società terze in Paesi non appartenenti all'Unione Europea o allo Spazio Economico Europeo. Laddove tale trasferimento si rendesse necessario per taluna delle finalità sopra menzionate, il Titolare adotterà ogni misura necessaria a garantire un adeguato livello di protezione dei dati personali (ad esempio, Clausole Contrattuali Standard, decisioni di adeguatezza).

Diritti degli interessati

Ai sensi del Regolamento e nei casi previsti dal Regolamento medesimo, i Clienti potranno esercitare i diritti di cui agli articoli 15 e seguenti del GDPR ed in particolare:

- **diritto di accesso:** chiedere la conferma che sia in corso il trattamento dei dati e, in tal caso, chiedere al Titolare l'accesso alle informazioni relative al trattamento medesimo;
- **diritto di rettifica:** chiedere la rettifica dei dati inesatti o incompleti;
- **diritto alla cancellazione:** chiedere al Titolare la cancellazione dei dati;
- **diritto di limitazione del trattamento:** chiedere la limitazione del trattamento;
- **diritto alla portabilità dei dati:** chiedere di ricevere, in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che li riguardano o di ottenere la trasmissione diretta ad altro titolare, ove tecnicamente fattibile.

I Clienti hanno, inoltre, il diritto di opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi e nei casi previsti dal GDPR, al trattamento dei dati che li riguardano. Infine, qualora ritengano che il trattamento dei dati forniti violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, i Clienti hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

I Clienti possono esercitare i diritti sopra elencati

- contattando il Servizio Clienti al numero 800900700;
- inviando una mail a privacy@eniplenitude.com oppure;
- rivolgendosi al DPO, all'indirizzo e-mail dpo@eniplenitude.com;

¹ In particolare, al fine di meglio valutare il rischio creditizio, le banche e le finanziarie con cui il Cliente è eventualmente in rapporto, comunicano alcuni dati (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) ai sistemi di informazioni creditizie, i cui gestori rivestono la qualifica di titolare del trattamento. La normativa di disciplina dei SIC è regolata, allo stato, dal relativo Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti approvato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (Provvedimento n. 163/2019, disponibile al sito web www.garanteprivacy.it).

² L'informativa approfondita sul servizio Check IBAN CBI è disponibile su www.nexi.it/privacy.html.

In aggiunta ai canali sopra indicati, i Clienti possono in qualsiasi momento modificare i consensi rilasciati, accedendo al profilo nell'Area riservata del sito Plenitude <https://eniplenitude.com/my-eni>.

Accesso ai SIC in relazione alle verifiche precontrattuali realizzate da Eni Plenitude

Eni Plenitude si limita ad accedere ai dati presenti nel SIC senza inserire alcun dato relativo al rapporto derivante dal servizio e/o prodotto richiesto dal Cliente. Pertanto, Eni Plenitude non è un partecipante ai SIC, ma un mero accedente. In particolare, i SIC a cui Eni Plenitude accedere sono gestiti da: Experian Italia S.p.A., con sede legale a Roma, Piazza dell'Indipendenza, 11/b, 00185 Roma. Recapiti utili: Servizio Tutela Consumatori Fax: 199101850 Tel: 199183538 Resp. protezione dati: dpoitaly@experian.com sito internet: www.experian.it (Area Consumatori). Di seguito si riportano le informazioni di sintesi fornite da Experian in relazione ai SIC a cui Eni Plenitude accede, unitamente ad una descrizione di ciascuna delle voci indicate. Per ulteriori informazioni in merito al trattamento dei dati personali realizzato da Experian, si prega di visitare il sito www.experian.it

Informazioni Experian e descrizioni

- **Tipo di Sistema: Positivo e negativo**

- Il "sistema di informazioni creditizie" o "SIC" è una banca di dati concernenti richieste/rapporti – vale a dire, qualsiasi richiesta o rapporto riguardanti la concessione, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, di un credito, di una dilazione di pagamento, di un pagamento differito, di un finanziamento o di un'altra analoga facilitazione finanziaria – gestita da una persona giuridica, un ente, un'associazione o un altro organismo in ambito privato. Il SIC può contenere, in particolare: informazioni di tipo negativo, che riguardano soltanto rapporti per i quali si sono verificati inadempimenti; informazioni di tipo positivo e negativo, che riguardano a richieste/rapporti a prescindere dalla sussistenza di inadempimenti registrati nel SIC al momento del loro verificarsi.

- **Partecipanti**

Soggetti partecipanti a tale sistema ai sensi del Codice di condotta SIC approvato dal Garante per la protezione dei dati personali il 12 settembre 2019: i soggetti privati, che in virtù di contratto o accordo con il gestore partecipano al relativo SIC e possono accedere ed utilizzare i dati presenti nel sistema; il partecipante, autonomo titolare del trattamento dei dati personali raccolti in relazione a richieste/rapporti, comunica al gestore i relativi dati personali in modo sistematico, in un quadro di reciprocità nello scambio di dati con gli altri partecipanti e in base alle categorie di dati ed agli standard individuati nel Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti ("Codice di condotta SIC"); le banche, comprese quelle comunitarie e quelle extracomunitarie, le società finanziarie e tutti gli intermediari finanziari la cui attività è regolamentata nell'ambito del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, i soggetti autorizzati a svolgere in Italia l'attività di factoring (legge 21 febbraio 1991, n. 52 e successive modifiche), soggetti appartenenti a gruppi bancari o finanziari, gli istituti di pagamento, i soggetti privati che, nell'esercizio di attività commerciale o professionale, concedono una dilazione del pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi, ovvero svolgono l'attività di leasing anche operativo, o l'attività di noleggio a lungo termine, nonché l'attività di gestione di piattaforme digitali per prestiti tra privati.

- **Tempi di conservazione dei dati**

I tempi di conservazione sono quelli indicati nell'informativa estesa del gestore, in linea con le previsioni del codice di condotta SIC, riportate di seguito. Il periodo nel quale i dati personali relativi a richieste/rapporti rimangono registrati in un SIC e sono utilizzabili per le finalità di cui al Codice di condotta SIC.

- **Uso di sistemi automatizzati di credit scoring – Sì**

Le modalità di organizzazione, aggregazione, raffronto od elaborazione di dati personali relativi a richieste/rapporti, consistenti nell'impiego di trattamenti automatizzati basati sull'applicazione di metodi o modelli matematici e/o statistici per valutare il rischio, e i cui risultati sono espressi in forma di esiti sintetici, indicatori numerici o punteggi, associati all'interessato, diretti a fornire una rappresentazione, in termini predittivi o probabilistici, del suo profilo di rischio.

- **Esistenza di un processo decisionale automatizzato – No**

Decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produce effetti giuridici sull'interessato o che incide in modo analogo significativamente sulla persona.

- **Ulteriori dettagli sul trattamento**

Il trattamento dei dati personali è effettuato da Experian Italia S.p.A., anche con dati provenienti da fonti accessibili al pubblico, per finalità correlate alla tutela del credito ed alla valutazione del merito creditizio, dell'affidabilità e della situazione finanziaria, nonché volte a verificare la qualità dei dati e prevenire artifici e raggiri (anche nell'ambito del D. Lgs. n. 141/2010 e del DM n. 95/2014 e successive modifiche ed integrazioni).

I dati sono conservati nel Regno Unito (dove è ubicato il server principale), e, per le indicate finalità, possono essere oggetto di operazioni di trattamento all'interno dello Spazio Economico Europeo - SEE, da parte di società del gruppo Experian e da altri soggetti che si trovano o utilizzano data center in Paesi non facenti parte dello SEE solo in presenza delle garanzie previste dalla normativa applicabile (decisione di adeguatezza della Commissione Europea, norme vincolanti d'impresa, clausole tipo UE, EU-U.S. Privacy Shield Framework, ecc.)

- **Tempi di conservazione dei dati nei SIC Archivio delle richieste:** Fino a 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 90 giorni in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa.

Morosità di due rate o di due mesi, poi sanate: 12 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo, non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti.

Morosità superiori a due rate o due mesi, poi sanati, anche a seguito di transazione: 24 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti.

Eventi negativi (morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati: 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso).

Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il termine «normale» di riferimento di trentasei mesi dalla scadenza contrattuale o dalla cessazione del rapporto di cui al Codice di condotta, non può comunque mai superare i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto.

Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi): 60 mesi dalla data di cessazione del rapporto, o dalla scadenza contrattuale del rapporto ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date. Le informazioni di tipo positivo possono essere conservate ulteriormente in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati.

Modifica e aggiornamento dell'informativa sul trattamento dei dati personali dei Clienti

Questa informativa sul trattamento dei dati personali dei Clienti è stata aggiornata il 30 gennaio 2025.