

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. Condizioni generali

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano termini e condizioni per la vendita dei Prodotti e Servizi di Enel X Italia S.r.l.

1.2 Al presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

- Cliente: qualsiasi persona che acquisti e/o intenda acquistare uno o più Prodotti e/o Servizi di Enel X Italia S.r.l.
- Condizioni Generali di Contratto (o anche "CGC"): sono le presenti condizioni generali di vendita dei Prodotti e Servizi.
- Contratto: il contratto concluso tra Enel X Italia S.r.l. e il Cliente a seguito della vendita di uno o più Prodotti o Servizi di Enel X Italia S.r.l., che è composto dai seguenti documenti: (i) Informazioni Precontrattuali, (ii) Condizioni Generali di Contratto, (iii) Modulo di Adesione, ove previsto e (iv) Modulo di Ripensamento. Per i Prodotti venduti sul Sito senza il servizio di installazione incluso, non è previsto il Modulo di Adesione.
- Documento di Offerta: è da intendersi qualsiasi documento, anche di natura non tecnica, nell'ambito del quale Enel X Italia S.r.l. promuove la vendita e la fornitura di Prodotti o Servizi (leaflet/cataloghi).
- Enel X Italia: Enel X Italia S.r.l. sede legale in Roma, Via Flaminia n. 970, Partita IVA del Gruppo IVA Enel 15844561009 Codice Fiscale 13111961002.
- Modulo di Adesione: è da intendersi il documento all'interno del quale il Cliente esprime la propria volontà di acquistare i prodotti o i servizi offerti da Enel X Italia S.r.l.
- Prodotto o Servizio: qualsiasi prodotto o servizio venduto da Enel X Italia S.r.l. ai Clienti.
- Sito: il sito Internet www.enelxstore.com

1.3 Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolano la vendita e/o fornitura da parte di Enel X Italia S.r.l. di Prodotti e/o Servizi come meglio identificati nel Documento di Offerta visionato dal Cliente e si rivolgono alle persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività professionale, artigianale o d'impresa eventualmente svolta (di seguito anche "Clienti").

1.4 Ciascun Contratto che sia stipulato nei confronti di un Cliente consumatore è regolato dal D. Lgs. 6 Settembre 2005, n. 206 (di seguito: "Codice del Consumo") e s.m.i. per tutto ciò che non è espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali.

1.5 I Servizi offerti ai Clienti sono descritti nei Documenti di Offerta, che saranno portati all'attenzione dei Clienti medesimi, prima della conclusione del Contratto; essi saranno validi ed efficaci finché non verranno modificati e/o integrati da Enel X Italia S.r.l.

1.6 I Documenti di Offerta, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, verranno forniti da Enel X Italia S.r.l. in osservanza dei principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali e valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di Clienti.

2. Conclusione del Contratto. Variazioni

2.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente sottoscrive il Modulo di Adesione - ovvero, in caso di acquisti sul Sito, accetta le Condizioni Generali di Contratto.

In caso di acquisto di Prodotti e/o Servizi mediante pagamento dell'importo dovuto in un'unica soluzione con bonifico bancario, finanziaria e cessione del credito d'imposta, l'efficacia del Contratto è tuttavia subordinata all'emissione della fattura relativa al Prodotto e/o Servizio acquistato (nel seguito "Fattura").

L'emissione della Fattura è subordinata a sua volta al:

- positivo esito della inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Enel X Italia S.r.l., nonché al positivo esito delle verifiche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Enel X Italia S.r.l. si riserva altresì di verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali. In caso di esito negativo, la Fattura non verrà emessa ed Enel X Italia S.r.l. darà comunicazione al Cliente circa la mancata efficacia del Contratto.
- positivo esito delle verifiche sulla disponibilità dei Prodotti. I Prodotti si intendono disponibili fino ad esaurimento delle scorte. Qualora il Prodotto risulti non disponibile, Enel X Italia S.r.l. ne darà comunicazione al Cliente tempestivamente a mezzo mail all'indirizzo fornito in fase di acquisto. In tal caso, Enel X Italia S.r.l. si riserva la facoltà di proporre al Cliente una soluzione alternativa. La proposta alternativa è subordinata ad accettazione espressa da parte del Cliente, da comunicare ad Enel X Italia S.r.l. entro il termine e con le modalità che saranno di volta in volta indicate nella proposta stessa. In caso di accettazione della proposta alternativa da parte del Cliente, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel X Italia S.r.l. provvederà a stipulare un nuovo contratto con il Cliente. In caso di rifiuto o di mancata espressa accettazione della proposta alternativa, da parte del Cliente, entro il termine e con le modalità indicate nella proposta stessa, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel X Italia S.r.l. provvederà a rimborsare al Cliente le somme eventualmente già versate, senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente.
- In caso di Prodotti che necessitano di installazione, l'emissione della Fattura sarà ulteriormente subordinata al positivo esito della verifica tecnica di fattibilità: in caso di esito negativo di tale verifica, la Fattura non verrà emessa, il Cliente non provvederà al pagamento e il Contratto pertanto non avrà prodotto alcun effetto e si intenderà automaticamente risolto.

In caso di acquisto di Prodotti e/o Servizi mediante pagamento dell'importo dovuto con una delle altre modalità disponibili (a titolo esemplificativo a mezzo carta di credito), la Fattura verrà immediatamente emessa ma l'efficacia del Contratto resterà subordinata al:

- positivo esito della inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Enel X Italia S.r.l., nonché al positivo esito delle verifiche sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Enel X Italia S.r.l. si riserva altresì di verificare le informazioni rilasciate da società specializzate esterne verso le quali il Cliente autorizza fin d'ora il trattamento dei propri dati personali. In caso di esito negativo, Enel X Italia S.r.l. darà comunicazione al Cliente circa la mancata efficacia del Contratto.
- positivo esito delle verifiche sulla disponibilità dei Prodotti. I Prodotti si intendono disponibili fino ad esaurimento delle scorte. Qualora il Prodotto risulti non disponibile, Enel X Italia S.r.l. ne darà comunicazione al Cliente tempestivamente a mezzo mail all'indirizzo fornito in fase di acquisto. In tal caso, Enel X Italia S.r.l. si riserva la facoltà di proporre al Cliente una soluzione alternativa. La proposta alternativa è subordinata ad accettazione espressa da parte del Cliente, da comunicare ad Enel X Italia S.r.l. entro il termine e con le modalità che saranno di volta in volta indicate nella proposta stessa. In caso di accettazione della proposta alternativa da parte del Cliente, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel X Italia S.r.l. provvederà a stipulare un nuovo contratto con il Cliente. In caso di rifiuto o di mancata espressa accettazione della proposta alternativa, da parte del Cliente, entro il termine e con le modalità indicate nella proposta stessa, il presente Contratto non diverrà efficace ed Enel X Italia S.r.l. provvederà a rimborsare al Cliente le somme eventualmente già versate, senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente.

2.2 Enel X Italia S.r.l., per tutta la durata del Contratto, avrà diritto di variare le condizioni contrattuali e/o le condizioni tecniche del Servizio e/o dei propri Prodotti dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni di calendario. In tal caso il Cliente, qualora non dovesse accettare la variazione, avrà diritto di fare cessare gli effetti del Contratto dandone comunicazione a Enel X Italia S.r.l. mediante raccomandata a/r nel termine di 15 (quindici) giorni di calendario dalla data di ricezione della comunicazione di variazione, da inviarsi al seguente indirizzo: Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ). In tal caso, unico diritto del Cliente sarà quello di vedersi restituire eventuali somme versate proporzionalmente alla quota parte di Servizio eventualmente non fruito e senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente. In caso di mancata comunicazione di rifiuto della variazione da comunicarsi a Enel X Italia S.r.l. nel termine e con le modalità previste nel presente comma, la variazione si intenderà accettata senza riserve e irrevocabilmente dal Cliente e si applicherà dal giorno indicato da Enel X Italia S.r.l. nella comunicazione di variazione.

3. Diritto di ripensamento/recesso

3.1 In applicazione della normativa di cui al Codice del Consumo il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali e s.m.i. ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da Enel X Italia S.r.l. Nel caso di contratti che hanno a oggetto la prestazione di Servizi, il Cliente ha diritto di recedere senza oneri entro e non oltre 14 giorni dalla adesione al Contratto; nel caso di contratti che hanno a oggetto la vendita di Prodotti il Cliente ha diritto di recedere senza oneri entro 14 giorni dalla consegna del Prodotto. Il diritto di recesso si può esercitare inviando il Modulo di Ripensamento ivi allegato a mezzo raccomandata indirizzata alla Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ), oppure manifestando la propria volontà attraverso il numero verde gratuito 800.900.129 oppure inviando una mail all'indirizzo direzioneclientemercare-enelx@enel.com. Si specifica che in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente in merito ai prodotti di Smart-Home, come Homix Kit o dispositivi aggiuntivi, la relativa volontà di avvalersene dovrà essere comunicata inviando una mail all'indirizzo assistenza-homix@enel.com.

3.2 Per Prodotti che prevedono l'installazione, in caso di richiesta di installazione anticipata del Prodotto, l'eventuale esercizio del recesso di cui all'articolo 3.1 comporterà la messa a disposizione e la disinstallazione del Prodotto a cura e spese del Cliente che sarà altresì tenuto anche al pagamento a Enel X Italia S.r.l. delle spese da questa sostenute per le prestazioni di Servizio fino a quel momento effettuate (a titolo esemplificativo spese di sopralluogo, autorizzazioni amministrative, ecc.), in applicazione di quanto previsto dal Codice di Consumo, spese che il Cliente dichiara sin da subito la propria disponibilità a corrispondere. Nel caso in cui il corrispettivo per l'acquisto del Prodotto sia stato già versato, verrà restituito detratti i suddetti oneri, nel rispetto dei termini di legge. Resta inteso che qualora il diritto di ripensamento venga esercitato prima della verifica tecnica di fattibilità non sarà addebitato alcun onere al Cliente.

3.3 L'installazione del Prodotto, a esclusione del caso di installazione anticipata, non avverrà prima di 14 giorni solari decorrenti dalla sua consegna. Durante tale periodo e per tutto il tempo necessario all'espletamento delle pratiche necessarie e/o propedeutiche all'installazione, il Cliente è responsabile della custodia e della corretta conservazione del Prodotto in luogo sicuro, asciutto e al riparo dagli agenti atmosferici, preferibilmente in prossimità dell'area in cui dovrà essere effettuata l'installazione.

3.4 Nel caso di Prodotti che non necessitano di installazione, il Cliente che intenda avvalersi del diritto di ripensamento è tenuto a riconsegnare il Prodotto integro attraverso le modalità indicate nel Modulo di Adesione. Si specifica che in caso di prodotti di Smart-Home, come Homix Kit o dispositivi aggiuntivi, la volontà di riconsegnare il Prodotto dovrà essere comunicata dal cliente attraverso l'invio di una mail all'indirizzo assistenza-homix@enel.com.

4. Modalità di consegna e procedure di assistenza per Prodotti senza installazione

Enel X Italia può accettare ordini solo con consegna nel territorio dello stato italiano.

Le spese di spedizione sono a carico del Cliente, se non diversamente specificato e sono evidenziate esplicitamente al momento dell'effettuazione dell'ordine. Il pagamento della merce da parte del Cliente avverrà utilizzando la modalità di pagamento scelta all'atto dell'ordine.

La consegna della merce ordinata si intende a bordo strada, se non diversamente specificato.

I tempi di consegna della merce ordinata comunicati in fase di acquisto potranno subire variazioni per cause di forza maggiore o a causa delle condizioni di traffico e della viabilità in genere o per atto dell'Autorità. La consegna standard avverrà nei seguenti orari: dalle ore 9.00 alle ore 13.00; dalle 14.00 alle 18.00, di tutti i giorni, non festivi, dal lunedì al venerdì.

Nessuna responsabilità può essere imputata a Enel X in caso di ritardo nell'evasione dell'ordine o nella consegna della merce ordinata per problematiche non dipendenti dalla sua volontà.

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

1. che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato in bolla o documento di trasporto (DDT);
2. che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o, comunque, alterato.

La mancata corrispondenza del numero dei colli deve essere immediatamente contestata dal Cliente al corriere che effettua la consegna, apponendo riserva specifica di ammanco sull'apposito documento accompagnatorio (DDT). È inoltre richiesta al Cliente, nel termine di 7 giorni dalla data di consegna, l'apertura di una pratica di anomalia presso Enel X tramite la propria area riservata del sito www.enelxstore.com, cliccando sul bottone "Richiesta di assistenza" presente sull'ordine e specificando nel messaggio il problema riscontrato (es. "Mancano alcuni prodotti che ho ordinato").

Eventuali danni esteriori dell'imballo rilevati al momento della consegna devono essere immediatamente contestati dal Cliente al corriere che effettua la consegna, apponendo riserva specifica di danneggiamento sull'apposito documento accompagnatorio (DDT). È inoltre richiesta al Cliente, nel termine di 8 giorni dalla data di consegna, la segnalazione del problema inviando una e-mail (con foto dell'imballo esterno a corredo) alla casella di posta direzionecustomer-care-enelx@enel.com. In seguito ad accertamento di apposizione delle riserve specifiche, Enel X provvederà alla sostituzione del Prodotto danneggiato, il cui reso dovrà avvenire nella confezione originale.

Una volta firmato il documento del corriere, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori dell'imballo consegnato.

Eventuali danni o danni occulti (Prodotto con imballo esterno integro, ma che all'apertura abbia evidenziato esclusivamente malfunzionamenti e/o difetti che siano diretta conseguenza della fase produttiva) dovranno essere segnalati al Servizio Clienti di Enel X, nel termine di 8 giorni dalla data di consegna, attraverso una e-mail alla casella di posta direzionecustomer-care-enelx@enel.com, in cui:

- indicare una descrizione delle problematiche riscontrate;
- indicare il Numero di Serie del Prodotto;
- indicare se all'interno dell'imballo non siano presenti tutti gli accessori previsti, fornendo il dettaglio degli accessori eventualmente mancanti;
- allegare foto del Prodotto e dei 4 lati dell'imballo esterno e dei 2 estremi (sopra e sotto).

In seguito ad accertamento del danno, Enel X provvederà alla sostituzione o riparazione del Prodotto danneggiato secondo le modalità che saranno di volta in volta indicate. L'eventuale reso per sostituzione del Prodotto dovrà avvenire nella confezione originale.

Ogni segnalazione (per questo genere di malfunzionamenti e/o difetti) oltre i suddetti termini non sarà presa in considerazione.

Per ogni dichiarazione, il Cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato.

5. Garanzie

5.1 Garanzia Legale di Conformità

Tutti i prodotti venduti da Enel X Italia sono coperti dalla garanzia per difetti di conformità prevista dal Codice del Consumo (di seguito, "Garanzia Legale di Conformità"), che ha una durata di 24 mesi dalla data di consegna del bene, in caso di Prodotti senza installazione, e dalla data di primo avvio dell'Impianto (risultante dai documenti consegnati al Cliente), in caso di Prodotti con installazione.

La Garanzia Legale di Conformità è una forma di tutela per il consumatore prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.), in attuazione della Direttiva comunitaria 1999/44/CE. La garanzia in questione può essere fatta valere nel caso in cui il Prodotto acquistato presenti un vizio di conformità rispetto al contratto di vendita.

Per far valere la Garanzia Legale di Conformità, è necessario comunicare a Enel X Italia la presenza del vizio entro 2 mesi dal momento della scoperta. È importante conservare sempre la prova d'acquisto (ricevuta fiscale) per tutta la durata della Garanzia Legale di Conformità (2 anni + eventualmente ulteriori 2 mesi decorrenti dalla scoperta del vizio). Inoltre si suggerisce di conservare i documenti di conferma della spedizione e di consegna del prodotto (DDT) in caso di Prodotti senza installazione, e il Verbale di fine lavori in caso di Prodotti con installazione.

Il vizio si può considerare di conformità quando il prodotto o bene acquistato:

1. non è conforme alla descrizione fatta dal venditore o non possiede le qualità presentate al consumatore;
2. non risponde all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato;
3. non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi;
4. non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore.

Si ricorda che la Garanzia Legale di Conformità non copre i vizi derivanti da incidente (urto, schiacciamento, graffi, ecc.), da utilizzo improprio o abusivo del Prodotto, da alterazioni, riparazioni o manipolazioni non autorizzate.

In caso di vizio di conformità, l'acquirente che sia altresì qualificabile come consumatore ha diritto di ottenere il ripristino, senza spese, della conformità del bene (mediante riparazione o sostituzione a scelta del consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro) ovvero ha diritto a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del Contratto, ove ricorra una delle seguenti situazioni:

1. la sostituzione e la riparazione del bene non sono possibili o sono eccessivamente onerose;
2. Enel X Italia non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene in un periodo di tempo congruo;
3. la sostituzione o la riparazione del bene precedentemente effettuata ha arrecato al consumatore notevoli inconvenienti.

Per determinare l'importo della riduzione del prezzo o la somma a cui il consumatore ha diritto in questi casi, si tiene conto dell'uso che è stato fatto del bene. Un vizio di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione non dà diritto alla risoluzione del Contratto.

Se a seguito di intervento il vizio di conformità non fosse riscontrato, Enel X Italia comunicherà il preventivo per la riparazione al Cliente, il quale potrà decidere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. In tal caso, restano a carico del Cliente le eventuali spese di trasporto e diagnosi del vizio.

Per ricevere assistenza su Prodotti coperti da Garanzia Legale di Conformità è possibile rivolgersi al Servizio Clienti Enel X al numero verde gratuito 800.900.129.

5.2 Garanzia Convenzionale

Oltre alla Garanzia Legale di Conformità cui al precedente articolo, prevista ai sensi di legge, Enel X Italia fornisce al Cliente una garanzia convenzionale (di seguito "Garanzia Convenzionale") dei produttori, secondo le condizioni, le modalità ed i termini disciplinati nel MdA (ove previsto) ovvero secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del Prodotto.

Qualora la Garanzia Convenzionale sia di maggior favore per il Cliente, si applica con prevalenza rispetto alla Garanzia Legale di Conformità. La Garanzia Convenzionale lascia impregiudicati i diritti eventualmente spettanti al Cliente a titolo di Garanzia Legale di Conformità. L'intervento oggetto della Garanzia Convenzionale rimane subordinato all'osservanza delle condizioni di pagamento da parte del Cliente.

La riparazione o la sostituzione dei materiali in garanzia sarà eseguita secondo quanto indicato dalle rispettive case produttrici.

Inoltre, se a seguito di intervento il vizio dovesse risultare non coperto dalla Garanzia Convenzionale, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di trasporto, verifica e ripristino.

La Garanzia Convenzionale è operante a condizione altresì che siano osservate le istruzioni e le avvertenze per l'uso e la manutenzione contenute nel libretto di uso e manutenzione del produttore in modo da consentirne l'uso più corretto.

6. Condizioni tecniche

Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti tecnici, quali specificati nel Modulo di Adesione per la corretta fornitura dei Servizi e Prodotti di Enel X Italia S.r.l.

7. Obblighi del Cliente

7.1 Il Cliente dovrà:

- consentire a Enel X Italia S.r.l. di effettuare tutte le attività necessarie per l'esecuzione delle prestazioni descritte nel Modulo di Adesione
- fornire tempestivamente a Enel X Italia S.r.l. le informazioni e la documentazione anche tecnica necessarie all'esecuzione del Contratto
- comunicare tempestivamente a Enel X Italia S.r.l. ogni variazione dei dati forniti ai fini dell'esecuzione del presente Contratto
- rimuovere qualsiasi ostacolo, materiale o giuridico che possa rappresentare un impedimento o un rallentamento nell'esecuzione del Contratto
- concedere a Enel X Italia S.r.l., per tutta la durata dello svolgimento delle prestazioni oggetto del Contratto, la disponibilità delle aree di lavoro
- attuare tutti i comportamenti necessari affinché le operazioni di installazione e/o manutenzione e/o riparazione si possano svolgere in condizioni di sicurezza, nel rispetto delle norme tecniche di manutenzione e delle norme di prevenzione infortuni
- provvedere al regolare e integrale pagamento del prezzo indicato nel Modulo di Adesione, in conformità alle modalità ivi previste, entro 30 (trenta) giorni dall' emissione della Fattura. In caso di mancato pagamento entro tale termine, il Contratto si intenderà automaticamente risolto e cesserà di produrre qualsiasi effetto

7.2 Nel caso di Prodotti che prevedono installazione, il Cliente dovrà inoltre fornire i titoli documentali necessari a seconda del Prodotto oggetto di installazione, come specificati nel Modulo di Adesione.

7.3 Il Cliente si obbliga a fornire dati personali esatti e a tenerli aggiornati nel corso della durata del Contratto.

8. Dichiarazioni del Cliente

Il Cliente, aderendo al Contratto, nel caso di Servizi di manutenzione e/o riparazione garantisce che gli impianti non sono in corso di realizzazione / installazione e che sono posizionati in luogo accessibile. A seconda del Servizio offerto, il Cliente sarà tenuto a dichiarare nel Modulo di Adesione la sussistenza delle condizioni necessarie al fine di ottenere agevolazioni/detractions fiscali.

9. Obbligazioni di Enel X Italia S.r.l.

È a carico di Enel X Italia S.r.l. lo svolgimento di tutte le attività necessarie od opportune per l'esecuzione del Contratto, a eccezione di quanto specificamente previsto a carico del Cliente ai sensi del Contratto medesimo.

Nel caso di Prodotti che prevedono l'installazione, sono inoltre a carico di Enel X Italia S.r.l.:

- i permessi e le licenze di importazione dei materiali impiegati
- l'organizzazione della direzione e della gestione dell'appalto, nonché degli adempimenti relativi al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, recante "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"
- la rimozione, al termine dei lavori, delle apparecchiature di Enel X Italia S.r.l. e la conseguente liberazione dell'area di lavoro.

10. Collegamento a prodotti e servizi di terzi

10.1 Enel X Italia S.r.l. informa che i Prodotti della gamma "Homix" venduti da Enel X Italia S.r.l. abilitano l'accesso, a mera ed esclusiva discrezione da parte del Cliente, ai servizi cloud Alexa offerti da Amazon Digital Services LLC e/o sue società affiliate (di seguito, anche collettivamente, "Amazon"). Per usufruire dei predetti servizi, il Cliente che decidesse di avvalersi di tale facoltà, dovrà accedere al sito www.amazon.com/code registrandosi, previa compilazione dei campi richiesti, ed aderire ai termini e condizioni della stessa Amazon.

10.2 Enel X Italia S.r.l. informa che i servizi "Garanteasy - Garanzia Semplice" venduti da Enel X Italia S.r.l. abilitano l'accesso al servizio erogato tramite la piattaforma tecnologica per la gestione semplice delle garanzie di proprietà di Garanteasy S.r.l. (di seguito "Garanteasy"). I servizi "Garanteasy - Garanzia Semplice" acquistati dal Cliente sono associati ai Prodotti acquistati contestualmente e sono i seguenti:

- archiviazione digitale automatica della fattura associata al Contratto, valida per la garanzia legale e convenzionale e, ove acquistata contestualmente dal Cliente, per la estensione di garanzia;
- servizi informativi sulle garanzie e sui Prodotti associati al Contratto;
- gestione delle richieste di assistenza post-vendita relative ai Prodotti associati al Contratto;
- raccolta feedback sul servizio post-vendita ricevuto dal soggetto a cui è stata effettuata richiesta di assistenza.

Acquistando i servizi "Garanteasy - Garanzia Semplice" da Enel X Italia S.r.l., il Cliente autorizza quest'ultima a trasmettere a Garanteasy le informazioni relative al proprio acquisto e i relativi documenti di vendita per le finalità sopra indicate. Per usufruire concretamente dei servizi "Garanteasy - Garanzia Semplice", il Cliente dovrà iscriversi e accedere alla piattaforma Garanteasy seguendo le indicazioni presenti nella mail di benvenuto. In mancanza di iscrizione alla Piattaforma, il Cliente riceverà comunque le notifiche, tramite e-mail, sms o APP Mobile, dei seguenti eventi:

- avvenuta archiviazione delle garanzie nella Piattaforma;
- scadenze della garanzia associate ai Prodotti oggetto del Contratto;
- comunicazioni riguardanti eventuali richieste di assistenza post-vendita.

10.3 Il Cliente riconosce ed accetta che Enel X Italia S.r.l. non assume e/o accetta alcuna responsabilità in relazione ad eventuali danni di qualsiasi natura, patrimoniali e non patrimoniali, diretti ed indiretti, derivanti da o relativi all'utilizzo, da parte del Cliente, dei servizi cloud Alexa offerti da Amazon e dei servizi Garanteasy - Garanzia Semplice offerti da Garanteasy di cui sopra, né per la mancata ottemperanza alle norme applicabili, incluse quelle in materia di trattamento dei dati personali da parte delle stesse Amazon e Garanteasy.

11. Ritiro gratuito apparecchiatura usata

11.1 In ottemperanza a quanto previsto dal DM 65/2010 art. 1 comma 1, Enel X Italia S.r.l., in qualità di distributore, assicura al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica (di seguito denominata AEE) il ritiro gratuito della vecchia apparecchiatura elettrica o elettronica (definita RAEE) avente la stessa funzionalità di quella oggetto del contratto. Si precisa che il ritiro gratuito del RAEE (1 contro 1 dettato dal DM n. 65/2010) avviene a condizione che sia derivante da un nucleo domestico, di tipo equivalente al nuovo AEE e abbia svolto le stesse funzioni della nuova apparecchiatura acquistata.

11.2 Per le suddette attività, Enel X Italia S.r.l. si avvale di soggetti terzi che possiedono le caratteristiche e i requisiti obbligatori per legge per lo svolgimento. Il ritiro avverrà a parità di Prodotto e quantità consegnate.

11.3 Esclusioni: non è previsto il ritiro gratuito a fronte di un acquisto di Prodotti non appartenenti alla categoria AEE. Il ritiro gratuito può essere rifiutato nel caso in cui vi sia un rischio di contaminazione del personale incaricato dello stesso ritiro o nel caso in cui risulta evidente che l'apparecchiatura in questione non contiene i suoi componenti essenziali o contiene rifiuti diversi dai RAEE (D. Lgs 49/2014 art. 12 comma 4). Sono esclusi dal presente Contratto i RAEE Professionali.

11.4 L'eventuale possibilità di avvalersi di tale ritiro dovrà essere espressa al momento dell'acquisto.

11.5 I dati e le informazioni sensibili contenute nelle memorie delle apparecchiature devono essere a cura del Cliente cancellate prima del ritiro da parte di Enel X Italia S.r.l.

11.6 Si precisa che, in caso di ripensamento, il reso del bene non include il relativo RAEE eventualmente ritirato dal Distributore in ragione del ritiro uno contro uno.

12. Fatturazione e modalità di pagamento

12.1 La fattura è emessa in formato elettronico, così come previsto dall'art. 1 comma 909 della Legge di Bilancio per il 2018 (L. 27 dicembre 2017, n. 205), secondo le specifiche tecniche approvate con il provvedimento del direttore dell'Agenzia delle Entrate, trasmessa tramite il Sdl (Sistema di Interscambio) e viene inviata all'indirizzo e-mail o all'indirizzo di fatturazione indicati in fase di acquisto e/o nel Modulo di adesione.

12.2 A seconda del Prodotto o Servizio scelto, il pagamento dell'importo potrà essere effettuato con una o più delle seguenti modalità:

- **Unica soluzione con bonifico bancario o con carta di credito** – Il bonifico dovrà essere versato a Enel X Italia S.r.l. in un'unica soluzione anticipata rispetto alla realizzazione dell'impianto, seguendo esattamente le istruzioni per il pagamento riportate nella comunicazione che verrà inviata da Enel X Italia S.r.l.
- **Rateizzazione Enel X Italia S.r.l. con anticipo su carta di credito** – Pagamento attraverso carta di credito di un acconto del 30% del prezzo, anticipato rispetto alla consegna e pagamento del residuo dovuto in 12 rate mensili tramite addebito diretto su carta di credito (non sono accettate carte prepagate, carte estere). Dovrà essere garantita la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto.
- **Addebito diretto su Carta Credito o su conto corrente bancario o postale**
- **Addebito in bolletta Enel Energia** – Modalità di pagamento valida solo per clienti titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas ad uso domestico in corso con Enel Energia al momento della stipulazione del presente Contratto. Il Cliente sottoscrittore autorizza Enel X Italia S.r.l. a verificare presso Enel Energia che al momento di ogni addebito, il suddetto contratto di fornitura sia in corso. Nel caso in cui la suddetta verifica non si concluda con esito positivo, l'importo dovuto sarà addebitato sul conto corrente bancario o postale indicato dal Cliente sottoscrittore nel Modulo di Adesione.
- **Cessione del credito d'imposta** – Ricorrendo le condizioni previste dalla normativa in tema di riqualificazione energetica di volta in volta applicabile, il pagamento dovrà avvenire attraverso:
 - la cessione del credito d'imposta pari alla detrazione spettante
 - il versamento mediante bonifico bancario della restante parte del corrispettivo, ove dovuta, seguendo esattamente le istruzioni per il pagamento riportate nella comunicazione che verrà inviata da Enel X Italia S.r.l.
- Al fine di usufruire di tale modalità di pagamento, il Cliente dovrà sottoscrivere Modulo di Comunicazione Opzione per la cessione del credito d'imposta. Con la sottoscrizione, il Cliente cede il credito d'imposta in favore di Enel X Italia S.r.l. ovvero riceve da Enel X Italia un contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto secondo le modalità previste dalla norma in vigore e dai provvedimenti attuativi dell'Agenzia delle Entrate. Il Cliente si impegna a fornire ad Enel X Italia S.r.l. tutte le informazioni/documenti necessari e/o richiesti dalle competenti autorità al fine del perfezionamento delle suddette Opzioni. Inoltre, il Cliente si impegna a porre in essere, a proprie spese e senza che ciò comporti ulteriori oneri in capo ad Enel X Italia S.r.l., tutte le formalità e gli adempimenti propedeutici all'esercizio dell'Opzione scelta eventualmente richiesti a seguito dall'emanazione di nuove norme in materia ovvero previsti in virtù di provvedimenti, circolari ed istruzioni dell'Amministrazione finanziaria non emanate alla data di sottoscrizione del presente Contratto.
- **Finanziamento** (attualmente non disponibile per acquisti per il tramite del sito web) – Sottoscrizione di separato contratto di finanziamento alle condizioni di una Finanziaria Partner di Enel X Italia S.r.l.

12.3 Il pagamento delle fatture non può essere differito o ridotto, neanche in caso di contestazione. Il Cliente non può effettuare compensazioni con eventuali crediti verso Enel X Italia S.r.l., anche relativi ad altri contratti. In caso di omesso pagamento entro il termine contrattuale, il Cliente si intenderà decaduto dal beneficio del rateizzo con conseguente diritto di Enel X Italia S.r.l. a richiedere l'integrale e immediato pagamento di ogni importo residuo ancora dovuto dal Cliente che verrà addebitato in un'unica soluzione, ferma l'applicazione degli interessi di mora. In caso di emissione di una nota di credito, recante importi da restituire a vario titolo al Cliente, in assenza di precedenti fatture e/o rate non pagate rispetto alle quali sarebbe prevista una compensazione degli importi, il Cliente riceverà il rimborso dell'importo riportato nella nota di credito. In caso di addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale attivo ("procedura SDD"), il rimborso della nota di credito avverrà alla scadenza della stessa direttamente sul conto corrente; in mancanza di addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale ("procedura SDD"), il Cliente verrà contattato dal Servizio Clienti per richiedere i dati necessari ai fini del rimborso tramite bonifico sul proprio conto corrente o su un conto intestato o cointestato all'intestatario del Contratto.

13. Comunicazioni

Ove non prevista una modalità particolare, le comunicazioni relative al Contratto potranno essere indirizzate a Enel X Italia S.r.l. Casella Postale 8080 - 85100 Potenza (PZ). Il Servizio Clienti è disponibile al numero verde gratuito 800.900.129. Le comunicazioni e le richieste di assistenza in merito ai prodotti di Smart-Home, quali Homix Kit o dispositivi aggiuntivi dovranno essere inviate all'indirizzo di posta assistenza-homix@enel.com.

14. Informativa ai Clienti ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, "GDPR")

Enel X Italia quale Titolare del trattamento, è impegnata nel rispetto e nella protezione dei suoi diritti e libertà fondamentali con riguardo al trattamento dei suoi dati personali e con la presente desidera fornirle le opportune informazioni sulle modalità e sulle finalità del trattamento stesso. Per quanto non espressamente descritto dall'Informativa, troveranno applicazione le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto e nei relativi allegati. La presente Informativa si riferisce esclusivamente ai dati da lei conferiti e a quelli raccolti ed elaborati nell'esecuzione del contratto sottoscritto dal Cliente con il Titolare, nonché tramite i servizi digitali esposti sul sito del Titolare.

14.1 Titolare del trattamento dei Dati Personali: Titolare del trattamento è Enel X Italia S.r.l., con sede legale in Via Flaminia 970, 00189, P. IVA del Gruppo IVA Enel 15844561009 Codice Fiscale 13111961002 (di seguito anche "Enel X Italia" o "Titolare").

14.2 Responsabile della Protezione dei Dati Personali: Al fine di offrirle un agevole punto di contatto, il Titolare ha designato un proprio Responsabile della Protezione dei Dati Personali ("RPD"), che può essere contattato all'indirizzo e-mail: dpo.enelxitalia@enel.com, per tutte le questioni relative al trattamento dei suoi Dati Personali e all'esercizio dei suoi diritti, che potranno essere esercitati ai sensi del GDPR e secondo le modalità descritte nella sezione "Diritti dell'interessato" della presente Informativa.

14.3 Tipologia di dati trattati: Il Titolare tratterà i dati personali ("Dati Personali") da lei forniti o acquisiti nel corso del rapporto contrattuale che, a titolo esemplificativo, sono:

- **Dati Personali identificativi e di contatto:** nome, cognome, indirizzo email, numero di telefono, forniti al Titolare ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto;
- **Dati di contratto:** dati relativi ai prodotti o servizi acquisiti o fruiti, raccolti ed elaborati nel corso della durata del contratto; dati relativi al numero, alla tipologia e all'esito degli interventi di manutenzione.
- **Dati di pagamento:** estremi identificativi dei pagamenti e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità nei pagamenti;
- **Dati dell'Area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi web.

14.4 Finalità e base giuridica del trattamento: Enel X Italia tratterà i suoi Dati Personali per il conseguimento di finalità precise e solo in presenza di una specifica base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati personali. Nello specifico, Enel X Italia tratterà i suoi Dati Personali solo quando ricorra una o più delle seguenti basi giuridiche:

- Lei ha prestato il suo consenso libero, specifico, informato, inequivocabile ed espresso al trattamento;
- Il trattamento è necessario ai fini dell'esecuzione di un contratto di cui lei è parte o dell'esecuzione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta;
- In presenza di un legittimo interesse di Enel X Italia;
- Enel X Italia è tenuta in forza di un obbligo di legge a trattare i Dati Personali.
 - a) In particolare, i suoi Dati Personali sono trattati da Enel X Italia per le seguenti finalità:
 - b) Per l'adempimento degli obblighi precontrattuali, contrattuali, fiscali per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto;
 - c) Per la fornitura dei prodotti e servizi offerti dal Titolare direttamente o attraverso Società del Gruppo ENEL ovvero Partner commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente richiesti dal Cliente;
 - d) Per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti, servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso;
 - e) Per verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari/postali o di pagamento da te forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria/postale e gestire i pagamenti;
 - f) Per la gestione di eventuali reclami, procedure precontenziose e contenziose;
 - g) Per l'invio di informazioni e/o aggiornamenti circa lo stato dei servizi in essere, per la partecipazione a eventuali programmi premio o di loyalty; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la Clientela (es. sondaggi per valutare il gradimento dei clienti); per migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela;

- h) Per le attività di controllo finalizzate alla tutela contro il rischio di credito e le frodi connessi ai prodotti o servizi forniti, incluse attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del Cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. Per la tutela delle ragioni di credito, il Titolare potrà utilizzare le informazioni relativi allo stato ed alla puntualità nei pagamenti relativi a prodotti o servizi forniti anche in passato, anche per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali;
- i) Per la cessione dei diritti di credito verso i clienti, derivanti dalla fornitura dei prodotti e servizi forniti dal Titolare;
- j) Per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, nonché per finalità correlate all'accertamento, prevenzione, repressione dei reati e di qualsiasi attività illecita;
- k) Previo consenso dell'interessato, per il compimento, da parte di Enel X Italia, di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing. Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, con modalità tradizionali (es. posta cartacea e telefonate con operatore) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail, telefonate senza operatore);
- l) Previo consenso dell'interessato, per il compimento, da parte di Società del Gruppo Enel, società controllanti, controllate o collegate o da partner commerciali di Enel X Italia, di ricerche di mercato, vendite dirette, anche telefoniche, per il collocamento di prodotti o servizi, per comunicazioni commerciali o attività di marketing. Tali attività potranno essere eseguite mediante l'invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale o di inviti, con modalità tradizionali (es. posta cartacea o telefonate con operatore) o sistemi automatizzati di contatto (es. SMS, e-mail, telefonate senza operatore);
- m) Previo consenso dell'interessato, Enel X Italia o altre Società del Gruppo Enel, società controllanti, controllate, collegate o partner commerciali di Enel X Italia potranno svolgere attività di profilazione basata sulle abitudini di consumo e sui dati personali e informazioni acquisite osservando l'utilizzo dei prodotti o servizi offerti, al fine di proporre offerte personalizzate.

14.5 Modalità e logiche del trattamento: i Dati Personali da lei comunicati o legittimamente reperiti verranno trattati manualmente e/o con il supporto di mezzi informatici o telematici, per il conseguimento di finalità sopra descritte, solo in presenza di una specifica base giuridica prevista dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati personali. Il trattamento dei Dati Personali è svolto da Enel X Italia e/o da terzi, di cui Enel X Italia può avvalersi nel rispetto della normativa vigente. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i dati dei Clienti sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle richieste del Cliente, anche sulla base delle caratteristiche dei prodotti e servizi dallo stesso acquisiti.

14.6 Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza: per il perseguimento delle finalità sopra indicate, senza la necessità di un espresso consenso, Enel X Italia potrebbe avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i Dati Personali dei Clienti a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, per adempiere a obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti. Possono essere destinatari dei dati, i dipendenti, consulenti, collaboratori, interinali e/o ogni altra persona fisica, che svolgano la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute Enel X Italia, appositamente designati Persone Autorizzate al trattamento.

Inoltre, possono essere destinatari dei dati, soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- enti e autorità pubbliche e private, organi di vigilanza e controllo per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge;
- soggetti che svolgono per conto di Enel X Italia compiti di natura tecnica, o organizzativa e di assistenza;
- società esterne, anche estere, che operano nel settore assicurativo nonché della concessione dei finanziamenti, incluse dilazioni di pagamento, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e di tutela del credito, nonché soggetti operanti nell'ambito del recupero credito anche stragiudiziale (Società e/o Studi Legali), Istituti Bancari o Società di factoring in caso di cessione dei crediti;
- società del gruppo Enel, controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo e partner di Enel X Italia situati anche all'estero.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate tratteranno i dati come autonomi Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o Persone Autorizzate al trattamento, appositamente designati da Enel X Italia. Ai Responsabili e alle Persone Autorizzate al trattamento, eventualmente designati, Enel X Italia impartirà adeguate istruzioni operative, finalizzate all'adozione delle misure di sicurezza adeguate, al fine di poter garantire la riservatezza, la sicurezza e l'integrità dei dati.

14.7 Natura del consenso: il consenso al trattamento dei Dati Personali da parte del Cliente per le finalità di cui al punto 4 ("Finalità del trattamento") lett. j), k) e l) è sempre facoltativo e revocabile.

14.8 Trasferimento dei Dati Personali: I suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Gli stessi dati potranno essere trattati in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, a condizione che sia garantito un livello di protezione adeguato, riconosciuto da apposita decisione di adeguatezza della Commissione Europea. Eventuali trasferimenti di Dati Personali verso Paesi non UE, in assenza di decisione di adeguatezza della Commissione europea, saranno possibili solo qualora siano fornite dai Titolari e Responsabili coinvolti garanzie adeguate di natura contrattuale o pattizia, fra cui norme vincolanti d'impresa ("*Binding Corporate Rules*") e clausole contrattuali tipo di protezione dei dati. Il trasferimento dei suoi Dati Personali verso Paesi terzi al di fuori dell'Unione Europea, in mancanza di una decisione di adeguatezza o di altre misure adeguate come sopra descritte, saranno effettuati solo ove lei vi abbia esplicitamente acconsentito o nei casi previsti dal GDPR e saranno trattati nel suo interesse. In questi casi, la informiamo che, nonostante il Gruppo Enel adotti istruzioni operative comuni a tutti i Paesi in cui opera, il trasferimento dei suoi Dati Personali potrebbe essere esposto a rischi connessi alle peculiarità delle legislazioni locali in materia di trattamento dei Dati Personali.

14.9 Periodo di conservazione dei Dati Personali: Tutti i suoi Dati Personali oggetto di trattamento per le finalità sopra descritte saranno conservati nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento. I suoi Dati Personali saranno conservati di norma fintanto che sussista il rapporto negoziale con il Titolare, fatte salve le esigenze di riscossione dei crediti residui o la gestione dei dati in ipotesi di eventuali contestazioni o reclami, quali ad esempio quelle aventi ad oggetto le fatture emesse. I Dati Personali saranno cancellati automaticamente decorsi 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale conservazione degli stessi laddove necessaria ai fini della gestione di azioni giudiziali in corso e all'adempimento di specifici obblighi di legge.

14.10 Processo decisionale automatizzato: Ai fini della conclusione ed esecuzione del contratto, lei potrà essere sottoposto a una decisione basata sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso, avrà il diritto di ottenere l'intervento umano, di esprimere la sua opinione e di contestare la decisione.

14.11 Diritti dell'interessato: ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR, l'interessato ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi Dati Personali trattati e come essi vengono utilizzati, di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, la limitazione, l'opposizione, opporsi al loro trattamento, ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico. Per i trattamenti connessi alle attività di cui al punto 4, lettere j), k) e l), l'interessato potrà sempre revocare il consenso ed esercitare il diritto di opposizione al marketing diretto (in forma "tradizionale" e "automatizzata"). L'opposizione, in assenza di indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate.

14.12 Per l'esercizio dei suoi diritti e per la revoca del suo consenso lei potrà inviare una comunicazione all'indirizzo email: privacy.enelxitalia@enel.com. Le ricordiamo che è un suo diritto proporre un reclamo all'autorità competente per la protezione dei Dati Personali.

15. Legge applicabile, Foro competente e procedure di "risoluzione alternativa delle controversie".

La legge applicabile al Contratto è quella italiana. Per ogni eventuale controversia relativa alla validità, efficacia, esecuzione e interpretazione del Contratto, a questo connessa o da esso derivante, è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, si applicano le norme del Codice Civile.

In caso di problemi connessi all'acquisto di un prodotto o all'erogazione di un servizio il Cliente può attivare una procedura di **risoluzione alternativa delle controversie** rivolgendosi ad uno degli organismi pubblici o privati istituiti su base permanente ed iscritti in un apposito elenco (previsto dal Codice del consumo e s.m.i.).

La Commissione Europea fornisce, inoltre, una piattaforma per la risoluzione delle controversie online, a cui il Cliente potrà accedere tramite il seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.