

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO IREN MULTISERVIZI CASA

Art. 1 - Definizioni

Nelle presenti Condizioni Generali di Contratto i termini e le espressioni di seguito indicate avranno il significato di seguito riportato:

“Abitazione” indica l’unità immobiliare ad uso esclusivamente abitativo e residenziale individuata dal Cliente nel Contratto e presso cui sarà erogato il Servizio

“Caldaia” indica il generatore di calore o la caldaia, ovvero il complesso bruciatore-caldaia che permette di trasferire al fluido termovettore il calore prodotto dalla combustione, di potenza massima di 35 KW oggetto del Servizio.

“Call Center”: indica il call center del Centro Assistenza (come di seguito definito).

“Centro Assistenza” indica la rete di tecnici (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, tapparellista) della società Covercare (come di seguito definita).

“Cliente” indica la persona fisica che nel concludere il Contratto agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta e sia qualificabile quale consumatore ai sensi dell’articolo 3 comma 1 lett. a) del Codice del Consumo. Nel caso in cui il Cliente non sia “consumatore” nell’accezione sopra precisata, dovrà astenersi dal concludere il Contratto. Iren Mercato si riserva il diritto di non eseguire ordini provenienti da soggetti “non consumatori”.

“Codice del Consumo” indica il Decreto Legislativo n. 206/2005, come successivamente modificato e integrato.

“Condizioni Generali” o **“CG”** indica le presenti condizioni generali di contratto.

Condizioni Particolari: è il documento che contiene la descrizione e le caratteristiche tecniche del Prodotto o Servizio oggetto del Contratto e le condizioni contrattuali specifiche per ciascun Prodotto o Servizio. Le Condizioni Particolari integrano le Condizioni Generali e in caso di contrasto prevalgono su di esse.

Contratto: è il contratto di compravendita dei Prodotti o Servizi concluso tra il Cliente e Iren Mercato, a distanza secondo le modalità disciplinate all’art. 3 delle Condizioni Generali. Il Contratto è formato dai seguenti documenti, in formato cartaceo, digitale o su altro supporto durevole:

- Proposta di Iren Mercato;
- Modulo di Accettazione compilato e sottoscritto dal Cliente in tutte le sue parti;
- Condizioni Generali;
- Condizioni Particolari;
- Modulo di ripensamento.

Per quanto non espressamente previsto il Contratto è disciplinato dal Codice del Consumo e dal Codice Civile.

“Covercare” indica la società Covercare S.r.l. con sede in Legnano, Corso Italia 25, C.F. e P.IVA 02427340183, società che eroga il Servizio al Cliente per conto di Iren Mercato.

“Elettrodomestico” indica gli elettrodomestici presenti presso l’Abitazione che possono costituire oggetto del Servizio in base a quanto indicato al punto (ii) (“Prestazioni incluse ed escluse”) della Sezione I (“Specifiche di Servizio”) di cui alle Condizioni Particolari.

“Fornitore” o **“Iren Mercato”** o **“IME”** indica Iren Mercato S.p.A., con sede legale in Genova, Piazza Giambattista Raggi 6 - C.F. 01178580997, Società partecipante al Gruppo IVA Iren (Partita IVA del Gruppo 02863660359).

“Scaldabagno” indica l’apparecchio domestico la cui funzione è quella di scaldare l’acqua ad utilizzo sanitario, di potenza massima di 35 kW, che possa costituire oggetto del Servizio;

“Servizio” indica le prestazioni oggetto del servizio di assistenza descritte nel successivo art. 2.1 e nel punto (ii) (“Prestazioni incluse ed escluse”) della Sezione I (“Specifiche di Servizio”) di cui alle Condizioni Particolari.

“Servizi Esclusi” indica i servizi indicati come “Prestazioni escluse” nel punto (ii) (“Prestazioni incluse ed escluse”) della Sezione I (“Specifiche di Servizio”) di cui alle Condizioni Particolari e qualunque ulteriore servizio non compreso nella sezione “Prestazioni incluse”.

“Tecnico” indica il tecnico del Centro Assistenza, tra quelli indicati nella Condizioni Particolari, dotato delle certificazioni previste dalle normative di legge e della professionalità necessarie per l’esecuzione del Servizio.

Art. 2 - Oggetto

2.1 Con la conclusione del Contratto il Cliente acquista il diritto di usufruire, nei termini ed alle condizioni contrattuali, delle prestazioni oggetto del Servizio descritti nella Sezione I (“Specifiche di Servizio”) di cui alle Condizioni Particolari e di seguito sintetizzate:

a) n. 3 interventi di un tecnico/professionista del Centro Assistenza (compresi tra idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, tapparellista) per la risoluzione di guasti verificatisi all’interno dell’Abitazione; e

b) n. 1 intervento di un tecnico/professionista del Centro Assistenza per la riparazione di guasti riguardanti, alternativamente, un Elettrodomestico oppure la Caldaia oppure lo Scaldabagno installati nell’Abitazione.

Ciascun intervento oggetto del Servizio include i costi di chiamata, i costi manodopera e il costo degli eventuali componenti di ricambio necessari fino a un massimo di spesa pari a € 400,00 (IVA inclusa).

Gli eventuali interventi non usufruiti nell’arco dei 12 mesi di durata del Contratto non saranno recuperabili né rimborsabili.

2.2 Il Servizio è destinato ad una sola Abitazione del Cliente ubicata sul territorio italiano (esclusi i territori della Repubblica di San Marino o dello Stato Città del Vaticano), con la sola esclusione delle aree indicate come “Zone Disagiate” nella Sezione II delle Condizioni Particolari.

2.3 Nel caso in cui l’Offerta preveda il riconoscimento di uno sconto o bonus in bolletta nell’ipotesi di contestuale sottoscrizione di altro contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas con Iren Mercato (offerte cd. “bundle”), l’applicazione dello sconto o bonus verrà accordata al Cliente dal momento dell’attivazione del Servizio, ai sensi del successivo art. 5, sarà erogato fintanto che entrambi i contratti saranno validi ed efficaci. L’entità dello sconto o bonus viene indicata sia nelle Condizioni Particolari, sia nel contratto di fornitura di energia elettrica e/o del gas. La mancata attivazione, l’eventuale ripensamento, o l’eventuale sopravvenuta inefficacia o cessazione, per qualsivoglia ragione del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas non ha effetti su questo Contratto, che rimarrà valido ed efficace, fermo restando che verrà conseguentemente meno il diritto di usufruire dello sconto o bonus previsto nell’offerta bundle, salvi gli sconti o bonus già percepiti dal Cliente sino a tale data.

Art. 3 - Conclusione di Contratto - Condizioni sospensive

3.1 Il Contratto si può concludere:

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

- nel caso di proposta del Fornitore al Cliente anche a mezzo corrispondenza o web, nel momento in cui il Fornitore sia venuto a conoscenza dell’avenuta accettazione da parte del Cliente; qualora il Cliente non dovesse inviare l’accettazione al Fornitore con le modalità indicate nell’Offerta, la proposta del Fornitore non produrrà alcun effetto;

- nel caso in cui la proposta del Fornitore al Cliente venga formulata e accettata da questo nel corso di una procedura telefonica (c.d. *verbal order*), previa rinuncia da parte del Cliente al diritto di accettare l’offerta per iscritto, all’esito di apposita telefonata registrata su supporto durevole. In quest’ultima ipotesi, tuttavia, il Contratto sarà vincolante per il Cliente, alternativamente: a) all’esito di una seconda telefonata registrata su supporto durevole nell’ambito della quale il Cliente confermi la volontà di concludere il Contratto; oppure b) mediante accesso del Cliente ad apposito link dedicato di Iren Mercato, seguendo le istruzioni ivi specificate, al fine, analogamente, di confermare la volontà di concludere il Contratto.

3.2 Ferma restando la conclusione del Contratto ai sensi del precedente art. 3.1, l’efficacia del Contratto è sospensivamente subordinata all’avveramento di ciascuna delle seguenti condizioni:

- l’intervenuta autorizzazione da parte dell’istituto di credito all’addebito ricorrente sul conto corrente (SEPA) o sulla carta di credito del Cliente, a seconda della modalità di pagamento scelta; e
- l’avvenuto addebito sul conto corrente (SEPA) o sulla carta di credito del Cliente della prima rata del Prezzo, nei termini e con le modalità indicati nella Richiesta di Pagamento.

3.3 Il mancato avveramento anche di una soltanto delle condizioni di cui al precedente art. 3.2 impedisce al Contratto di produrre effetti e qualora le stesse non si verificassero entro 30 giorni dalla conclusione il Contratto non produrrà mai effetti e ne determinerà la risoluzione e Iren Mercato ne darà comunicazione scritta al Cliente.

Art. 4 - Diritto di ripensamento del Cliente

4.1 In virtù di quanto previsto dall’art. 52 del Capo I del Titolo III della parte

III del Codice del Consumo, il Cliente consumatore dispone di un periodo di 14 giorni a far data dalla conclusione del Contratto per esercitare il diritto di ripensamento, senza necessità di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento consegnato da IME ed anche reperibile presso i suoi uffici e pubblicato sul sito internet www.irenlucegas.it. Il termine per l'esercizio del diritto di ripensamento è di 30 (trenta) giorni nel caso in cui il Contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente.

4.2 Nella sola ipotesi di contratto concluso mediante procedura telefonica il predetto periodo di 14 giorni per esercitare il diritto di ripensamento non decorrerà dalla conclusione del Contratto, ma dalla data successiva di seguito individuata:

a) nel caso in cui la conferma del Cliente venga prestata nel corso di contatto telefonico con un operatore (*confirmation call*), dal momento in cui il file contenente la registrazione telefonica della conferma sarà messo a disposizione del Cliente mediante apposito link, entro 48 ore dalla registrazione stessa;

b) nel caso in cui la conferma venga prestata dal Cliente mediante il link inviato via e-mail da Iren Mercato, dal giorno successivo all'avvenuta esecuzione dell'operazione di conferma da parte del Cliente.

4.3 La comunicazione di ripensamento dovrà essere indirizzata a Iren Mercato S.p.A. – Ripensamento nuovi prodotti, in forma scritta al seguente indirizzo:

Ripensamento – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A.

Via Nubi di Magellano 30,

42123 REGGIO EMILIA.

oppure a mezzo di posta elettronica, a ripensamento.nuoviprodotti@irenmercato.it.

4.4 In caso di esercizio del diritto di ripensamento Iren Mercato provvederà, entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di ripensamento, a rimborsare al Cliente il Prezzo o la rata di Prezzo nel frattempo eventualmente pagati. Salvo diverso accordo con il Cliente, il rimborso avverrà con la stessa modalità con la quale è stato effettuato il pagamento.

Art. 5 - Attivazione del Contratto e sospensione iniziale

5.1 A seguito del positivo accertamento da parte di IME dell'avveramento delle condizioni sospensive di cui al precedente Art. 3.2 e, salvo il Cliente abbia nel frattempo esercitato il diritto di ripensamento ai sensi del precedente Art. 4, IME provvederà ad attivare il Servizio, dandone comunicazione al Cliente via e-mail o posta ordinaria (di seguito, la "**Comunicazione di Attivazione**"; la data in cui detta "**Comunicazione di Attivazione**" viene inviata al Cliente viene di seguito denominata "**Data di Attivazione**").

5.2 Il Cliente riconosce ed accetta che dalla Data di Attivazione decorre un periodo di 30 (trenta) giorni di calendario nel corso del quale il Cliente non potrà richiedere l'esecuzione del Servizio e, ove richiesto, IME potrà legittimamente rifiutarne l'esecuzione.

Art. 6 - Durata, decorrenza e disdetta

6.1 Per ciascun Cliente, il Contratto avrà una durata di 12 mesi a decorrere dalla Data di Attivazione, tacitamente rinnovabili ai sensi del successivo Art. 6.2.

6.2 Nel rispetto del limite stabilito dal successivo Art. 6.3, il Contratto, alla scadenza della relativa durata di cui al precedente art. 6.1, si intenderà tacitamente rinnovato di ulteriori periodi di 12 mesi, salvo il caso in cui il Cliente comunichi a Iren Mercato la disdetta del Contratto con preavviso che deve essere ricevuto da Iren Mercato di almeno 30 giorni prima della scadenza del Contratto stesso, mediante raccomandata A/R al seguente indirizzo:

Gestione Clienti – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A.

Via Nubi di Magellano 30,

42123 REGGIO EMILIA

oppure inviando una copia della disdetta firmata e scansionata dal Cliente, al seguente indirizzo e-mail: Clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it. Almeno 60 giorni prima della scadenza del Contratto Iren Mercato avviserà il Cliente della sua facoltà di comunicare disdetta almeno 30 giorni prima della scadenza del Contratto e che in caso contrario il Contratto s'intenderà rinnovato.

A sua volta IME ha la facoltà di comunicare via e-mail o posta ordinaria al Cliente la disdetta del Contratto con preavviso che deve essere ricevuto dal Cliente almeno 60 giorni prima della scadenza del Contratto.

6.3 Anche in assenza di disdetta comunicata ai sensi del precedente Art. 6.2, il Contratto non si rinnoverà nel caso in cui alla data della scadenza della durata di 12 mesi l'esecuzione del Servizio sia sospesa ai sensi del successivo Art. 10.2, salvo non sia intervenuto prima di tale data il saldo da parte del

Cliente delle rate insolute.

Art. 7 - Svolgimento del Servizio

7.1 Decorsi 30 giorni dalla Data di Attivazione, il Cliente potrà contattare il Centro Assistenza tramite il Call Center per richiedere gli interventi compresi nel Servizio acquistato. Il Call Center dedicato è disponibile tutti i giorni della settimana (escluse le festività nazionali), 24 ore su 24, ed è raggiungibile digitando il seguente numero di rete urbana 02 39297039. Il Centro Assistenza, verificato che l'intervento richiesto rientri tra i Servizi Inclusi, fisserà il giorno e l'ora dell'appuntamento in uno dei giorni disponibili comunicati dal Cliente.

7.2 Iren Mercato provvederà, tramite il Centro Assistenza, alla prestazione dell'intervento richiesto dal Cliente, ove compreso nel Servizio, inviando un Tecnico presso l'Abitazione nella data e all'ora concordata con il Cliente. Purché non ricorrano le condizioni ostantive previste dal Contratto, il Tecnico incaricato eseguirà l'intervento come da specifiche riportate nel Contratto e nelle Condizioni Particolari.

7.3 Iren Mercato garantisce che il Tecnico incaricato dello svolgimento del Servizio possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell'esecuzione delle prestazioni indicate nel Contratto ed è dotato di coperture assicurative. Al termine di ciascun intervento, il Tecnico redigerà e farà sottoscrivere al Cliente un rapporto di intervento attestante l'avvenuta esecuzione dell'intervento richiesto dal Cliente o la mancata esecuzione dello stesso e le relative cause.

7.4 Nel caso in cui il costo complessivo del singolo intervento ecceda la soglia massima di € 400,00 (IVA inclusa), il Tecnico informerà il Cliente, proponendo separato preventivo per l'esecuzione dell'intervento. Il Cliente potrà, alternativamente:

- accettare il preventivo, impegnandosi a pagare direttamente al Tecnico il l'importo del preventivo eccedente la soglia massima di € 400,00 (IVA inclusa), in ogni caso a fronte di emissione di regolare fattura da parte del Tecnico;

- rifiutare il preventivo e l'esecuzione dell'intervento da parte del Tecnico, fermo restando che in questo caso l'intervento verrà considerato eseguito e decurtato dal numero di interventi a disposizione del Cliente ai sensi del precedente art. 2.1.

7.5 Iren Mercato non potrà essere ritenuta responsabile per guasti e danni cagionati a cose e persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati in esecuzione del presente Contratto che non siano diretta conseguenza dell'attività svolta dal Tecnico. Iren Mercato non sarà in alcun modo responsabile in presenza di eventi dovuti a: 1) caso fortuito o forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche); 2) errato utilizzo o manomissioni da parte del Cliente e/o soggetti terzi; 3) sovraccarico della rete elettrica o gas; 4) utilizzo degli Apparecchi malfunzionanti per i quali il Tecnico nel corso dell'esecuzione del Servizio ha segnalato al Cliente la necessità di effettuare riparazioni.

Art. 8 – Obblighi e dichiarazioni del Cliente

8.1 Il Cliente autorizza Iren Mercato ad avvalersi del Tecnico per l'esecuzione del Servizio e si impegna a garantire al Tecnico stesso, in relazione a ciascun intervento eseguito in base al Contratto, l'accesso all'Abitazione nel giorno e nell'orario concordato telefonicamente.

8.2 Il Cliente si impegna a fornire al Tecnico tutte le informazioni necessarie ai fini della esecuzione del Servizio ed a comunicare a Iren Mercato ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini dell'erogazione dello stesso.

8.3 Il Cliente garantisce, inoltre, che, al più tardi al momento della richiesta dell'intervento, sarà in possesso di tutti i permessi e le autorizzazioni per i casi in cui il Servizio coinvolga parti condominiali e/o nella titolarità/disponibilità di terzi o, comunque, parti esterne dell'Abitazione e si impegna a tenere indenne e manlevare Iren Mercato da ogni conseguente pregiudizio.

8.4 Il Cliente si impegna altresì a:

a) consentire ai Tecnici l'accesso all'Abitazione e agli Elettrodomestici o Apparecchi oggetto dell'intervento, nonché ai relativi impianti;

b) consentire ai Tecnici di porre in essere le attività necessarie ai fini della prestazione del Servizio;

c) fornire tutte le informazioni e i documenti di natura tecnica necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, ivi inclusi i documenti a tal fine imposti dalla legge o richiesti da Iren Mercato anche per il tramite dei Tecnici;

d) comunicare a Iren Mercato ogni modifica e/o variazione dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini dell'esecuzione del presente Contratto, nonché la eventuale variazione dell'Abitazione ai sensi dell'art. 13;

e) rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e giuridici che impediscano o limitino l'esecuzione del Contratto stesso;

- f) garantire e mantenere i luoghi di esecuzione del Servizio nel rispetto di tutte le disposizioni applicabili in materia di sicurezza;
- g) svolgere ogni altra attività necessaria e/o utile a consentire a Iren Mercato, anche tramite i Tecnici, di portare a termine la corretta esecuzione del Servizio;
- h) far predisporre eventuali ponteggi o altri adempimenti necessari all'esecuzione degli interventi oggetto del Servizio a regola d'arte, ivi compresa la predisposizione di eventuali piani di sicurezza laddove previsti dalle norme vigenti;
- i) farsi carico dei consumi di energia elettrica e di gas necessari all'esecuzione degli interventi;
- l) non utilizzare gli Elettrodomestici e/o gli Apparecchi malfunzionanti per i quali il Tecnico nel corso dell'esecuzione del Servizio abbia segnalato al Cliente la necessità di effettuare riparazioni;
- m) verificare l'assenza delle limitazioni o condizioni ostative all'erogazione del Servizio di cui al Contratto e, in particolare, quelle previste nel punto (ii) ("Prestazioni incluse ed escluse") della Sezione I ("Specifiche di Servizio") di cui alle Condizioni Particolari.

8.5 Resta inteso che Iren Mercato non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente subisca in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a irreperibilità o indisponibilità del Cliente. Nel caso in cui il Cliente risulti assente o irreperibile presso l'Abitazione, nel giorno e nell'ora concordati con il Call Center ai sensi del precedente Art. 7.1, il Call Center ricontatterà il Cliente per concordare un nuovo appuntamento; il Cliente riconosce ed accetta sin da ora che nel caso in cui il Cliente dovesse risultare assente o irreperibile presso l'Abitazione anche nel giorno e nell'ora di detto secondo appuntamento, l'intervento non verrà riprogrammato e verrà conteggiato come se fosse stato svolto.

8.6 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne IME da ogni pretesa, azione ed eccezione di Terzi e da ogni conseguenza pregiudizievole derivanti, direttamente o indirettamente, dalla violazione da parte del Cliente e/o di Terzi di disposizioni legislative e regolamentari e/o delle previsioni del Contratto.

8.7 Il Cliente, inoltre, dichiara e garantisce con la conclusione del Contratto che l'Apparecchio ed i relativi impianti sono realizzati ed installati, nonché collocati, in posizione accessibile.

Art. 9 - Prezzo, fatturazione e modalità di pagamento

9.1 Il Prezzo del Servizio è quello indicato nella Sezione III delle Condizioni Particolari.

9.2 In seguito alla conclusione del Contratto, Iren Mercato invierà al Cliente apposita "Richiesta di Pagamento", contenente le necessarie indicazioni circa le modalità e i tempi per il pagamento del Prezzo; Iren Mercato invierà al SDI (Sistema di Interscambio) la fattura mensile anticipata relativa a ciascuna rata del Prezzo nei termini indicati nella Richiesta di Pagamento; con le modalità richieste dal Cliente, Iren Mercato invierà altresì allo stesso copia non valida ai fini IVA della medesima fattura.

9.3 Il Cliente potrà, a propria discrezione, pagare il Prezzo mediante una delle seguenti modalità di pagamento:

- a) addebito ricorrente su carta di credito appartenente ai circuiti indicati nel Contratto;
- b) addebito ricorrente diretto su conto corrente (SEPA).

9.4 Iren Mercato avvierà la rateizzazione contestualmente alla Data di Attivazione del Contratto, fermo restando che, in caso di pagamento rateizzato del Prezzo tramite addebito ricorrente diretto su conto corrente SEPA, il Cliente che abbia adottato questa modalità di pagamento anche nel contratto di fornitura dell'energia elettrica o del gas, indicando i dati del medesimo conto corrente (IBAN), pagherà le rate del Prezzo congiuntamente al pagamento della fornitura dell'energia elettrica o del gas, all'interno della relativa bolletta periodica e con le relative tempistiche di pagamento. In tal caso, il pagamento congiunto verrà avviato contestualmente all'attivazione della fornitura di gas e permarrà in essere fino all'integrale pagamento del Prezzo, salvo diversa richiesta scritta del Cliente. Resta inteso che in caso di: (i) cessazione del contratto di fornitura di energia elettrica o gas; o (ii) di mancata selezione della modalità di pagamento tramite addebito diretto in conto corrente SEPA in fase di conclusione del contratto di fornitura dell'energia elettrica o gas; o (iii) di indicazione di un conto corrente (IBAN) diverso da quello indicato nel presente Contratto; o (iv) di cambiamento della modalità di pagamento tramite addebito diretto in conto corrente SEPA prescelta in fase di conclusione del contratto di fornitura dell'energia elettrica o gas, il pagamento congiunto delle rate di Prezzo nella bolletta non sarà (o non sarà più) attuabile e il Cliente dovrà, a seconda dei casi, pagare le rate del Prezzo o riprendere a pagare le rate residue del Prezzo con le tempistiche indicate nella Richiesta di Pagamento.

9.5 L'eventuale costo delle operazioni di pagamento dipende dalle condizioni

contrattuali in essere tra il Cliente e l'istituto dallo stesso incaricato o applicate ai pagamenti tramite bollettini.

Art. 10 - Mancato pagamento del Prezzo e sospensione

10.1 Ove il Cliente abbia optato per il pagamento rateale, nel caso in cui, successivamente alla Data di Attivazione, ometta di pagare anche una sola rata del Prezzo nel termine indicato nella Richiesta di Pagamento, Iren Mercato sospenderà il Servizio a decorrere dalle ore 24:00 del 15° giorno successivo alla scadenza indicata nella Richiesta di Pagamento e interromperà l'emissione delle successive fatture mensili.

Il Servizio non verrà sospeso ove il Cliente, entro il predetto termine di 15 giorni, provveda al pagamento delle rate del Prezzo insolute utilizzando una delle modalità di pagamento che verranno comunicate da Iren Mercato.

Ove sospeso, il Cliente non potrà richiedere l'esecuzione del Servizio, che, salvi eventuali ritardi non imputabili ad Iren Mercato, sarà riattivato entro le 72 ore lavorative successive all'avvenuto pagamento da parte del Cliente della rata del Prezzo insoluta utilizzando le modalità di pagamento comunicate da Iren Mercato al Cliente, previo accertamento dell'importo corrisposto.

Il Cliente dovrà inviare prova dell'avvenuto pagamento all'indirizzo e-mail clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it.

A seguito della riattivazione del Servizio, il Cliente potrà nuovamente richiederne l'esecuzione con le modalità previste dal precedente Art. 7 e Iren Mercato provvederà all'emissione delle fatture mensili come da piano dei pagamenti contenuto nella Richiesta di Pagamento. Resta inteso che le eventuali rate che Iren Mercato avrebbe addebitato, in base alla Richiesta di Pagamento, nel corso del periodo di sospensione verranno addebitate unitamente alla prima fattura utile emessa da Iren Mercato successivamente alla riattivazione del Servizio.

10.2 Ove il Cliente non abbia provveduto al pagamento della rata del Prezzo insoluta entro 30 giorni dalla ricezione da parte del Cliente della comunicazione di intervenuta sospensione del Servizio, Iren Mercato potrà dichiarare il Contratto risolto ex art. 1456 c.c., fatto salvo il diritto di Iren Mercato di richiedere al Cliente il risarcimento dei danni subiti. In tal caso, il Cliente decadrà dal diritto di percepire l'eventuale bonus sulla bolletta del gas di cui non abbia ancora usufruito (bonus residuo).

10.4 Eventuali contestazioni del Cliente in relazione agli addebiti oggetto di Richiesta di Pagamento possono avvenire a mezzo raccomandata A/R al recapito Gestione Clienti - Nuovi Prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA o all'indirizzo e-mail clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it, entro 30 (trenta) giorni dalla Richiesta di Pagamento medesima. Il Cliente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione, salvo il diritto alla ripetizione di quanto eventualmente risulti erroneamente addebitato. Nel caso in cui il Cliente non abbia provveduto a corrispondere quanto non oggetto di contestazione entro 30 giorni dal termine di scadenza, pari ad almeno 15 giorni, indicato nella Richiesta di Pagamento di IME, quest'ultima, previa comunicazione all'interessato, avrà la facoltà di sospendere il Servizio erogato sino al pagamento di tali importi.

Art. 11 - Mancata esecuzione del Servizio per inadempimento del Cliente

11.1 Iren Mercato non sarà mai e in alcun modo tenuta a rispondere della mancata, inesatta e/o ritardata prestazione del Servizio oggetto del Contratto ove conseguente al mancato adempimento da parte del Cliente di uno qualunque dei propri obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali, ivi incluso, senza limitazione, il mancato rispetto degli obblighi di cui al precedente Art. 8 e la mancata tempestiva esecuzione dei pagamenti dovuti secondo quanto stabilito ai precedenti Artt. 9 e 10. In tali ipotesi il Cliente non potrà pretendere alcunché anche a titolo di indennizzi e risarcimenti.

11.2 Fermo quanto previsto al precedente Art. 10, nel caso in cui Iren Mercato dovesse riscontrare un inadempimento di uno degli obblighi previsti all'Art. 8 e/o all'Art. 13, la stessa sarà legittimata a sospendere l'esecuzione del Servizio ai sensi dell'art. 1460 c.c.

11.3 Salvo quanto *infra* previsto, nel caso di inadempimento di uno degli obblighi di cui al precedente Art. 8, il Tecnico consegnerà al Cliente un rapporto di mancata esecuzione dell'intervento contenente l'indicazione dell'obbligo inadempito, copia del quale sarà sottoscritto da parte del Cliente medesimo. Il Cliente dovrà provvedere all'esecuzione delle prestazioni, al ripristino delle condizioni di sicurezza e/o all'esecuzione delle opere di adeguamento e/o comunque all'esecuzione delle attività previste nel rapporto entro 15 giorni lavorativi dal rilascio del rapporto da parte del Tecnico. Nel caso di mancata esecuzione da parte del Cliente di quanto contenuto nel rapporto entro il termine di cui sopra, IME si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c., salvo il diritto

al risarcimento di qualunque eventuale danno dalla stessa subito.

Nei casi in cui alla data dell'intervento venisse rilevata la sussistenza di qualsivoglia limitazione o causa ostativa tra quelle previste nel punto (ii) ("Prestazioni incluse ed escluse") della Sezione I ("Specifiche di Servizio") di cui alle Condizioni Particolari, il Tecnico consegnerà al Cliente un rapporto di mancata esecuzione dell'intervento, che verrà conteggiato come se fosse stato svolto.

11.4 Nel caso di inadempimento dell'obbligo di cui al successivo Art. 13, troverà applicazione quanto previsto dal precedente Art. 11.1.

Art. 12 - Mancato utilizzo delle prestazioni

12.1 Qualora il Cliente non richieda l'esecuzione del Servizio secondo quanto previsto dal precedente Art. 7 entro la scadenza del Contratto, non sarà dovuto allo stesso alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere, anche a titolo di compensazione.

Art. 13 - Modifica dell'indirizzo di Abitazione

13.1 In caso di mutamento dell'indirizzo dell'Abitazione indicato al momento della conclusione del Contratto, il Cliente dovrà darne preventiva comunicazione a Iren Mercato con un preavviso scritto di almeno 15 giorni prima della data di efficacia del trasferimento. Restano salvi gli obblighi a carico del Cliente previsti dalle presenti Condizioni Generali anche per quanto riguarda l'esecuzione del Contratto presso il nuovo indirizzo.

Art. 14 - Legge applicabile e foro competente

14.1 Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana.

14.2 Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra Iren Mercato e il Cliente in relazione al presente Contratto, ivi incluso, senza limitazione, in merito alla conclusione, interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione dello stesso, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa, è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

14.3 Per quanto non espressamente previsto nel presente Contratto, si applicano le norme del Codice Civile e del Codice del Consumo, ove applicabili.

14.4 Il Cliente potrà altresì accedere alla piattaforma Online Dispute Resolution ("Piattaforma ODR") per la risoluzione di qualsiasi controversia insorta tra lo stesso ed Iren Mercato in relazione al Contratto. La Piattaforma ODR, sviluppata e gestita dalla Commissione Europea, ha l'obiettivo di agevolare la risoluzione extragiudiziale indipendente, imparziale, trasparente, rapida ed equa delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'Unione Europea e un professionista stabilito all'interno della stessa Unione Europea, attraverso l'intervento di un organismo che vi abbia aderito, selezionabile da un apposito elenco. Per maggiori informazioni sulla piattaforma ODR o per avviare una procedura di risoluzione alternativa di una controversia relativa al Contratto, il Cliente potrà accedere a questo [link](#). L'indirizzo di posta elettronica di Iren Mercato da indicare nella piattaforma ODR è il seguente: irenmercato@pec.grupporen.it.

Art. 15 - Cessione del Contratto e cessione del credito

15.1 Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti né gli obblighi da esso scaturenti.

15.2 Iren Mercato si riserva la facoltà, dandone avviso al Cliente, di cedere/trasferire il Contratto ad altra impresa appartenente al Gruppo Iren, garantendo comunque al Cliente il mantenimento degli stessi termini e condizioni disciplinati nel Contratto stesso. In tal senso con la sottoscrizione del Contratto il Cliente rilascia il consenso alla cessione del Contratto ai sensi dell'articolo 1407 c.c.

15.3 Iren Mercato si riserva la facoltà di cedere i crediti scaturenti dal Contratto ai sensi degli articoli 1260 e ss. c.c.

Art. 16 - Prestazioni di personale incaricato da Iren Mercato

16.1 Iren Mercato ha la facoltà di avvalersi e di incaricare altri soggetti nell'esecuzione delle prestazioni oggetto di Contratto, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio delle stesse, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte del Cliente.

16.2 Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a Iren Mercato la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna anche a far accedere all'Abitazione i Tecnici e/o ogni altro incaricato da Iren Mercato affinché possa essere effettuato il Servizio oggetto del Contratto.

Art. 17 - Comunicazioni

17.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto (compresi eventuali reclami) che non siano espressamente disciplinate in altri articoli delle presenti CG, dovranno essere inoltrate dal Cliente, complete dei riferimenti identificativi del Contratto, a Iren Mercato S.p.A. con le seguenti modalità:

- Numero Verde: 800 969 696 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e sabato dalle 8.00 alle 13.00)
- Posta ordinaria generica/reclami: Gestione Clienti – Nuovi prodotti - Iren Mercato S.p.A. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA
- Posta ordinaria per ripensamento: Ripensamento – Nuovi Prodotti – Iren Mercato S.p.a. Via Nubi di Magellano 30, 42123 REGGIO EMILIA
- Mail generica/reclami: clienti.nuoviprodotti@irenmercato.it
- Mail per ripensamento: ripensamento.nuoviprodotti@irenmercato.it

Art. 18 – Nullità parziale

18.1 Nel caso in cui una qualsiasi disposizione delle presenti CG fosse nulla o non operante per disposizioni di legge, ciò non inciderà in nessun modo sulle altre disposizioni che rimarranno pienamente in vigore.