

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E INSTALLAZIONE IMPIANTO TERMICO

Le disposizioni di seguito riportate stabiliscono le condizioni di vendita, fornitura del servizio di installazione e di messa in funzione dell'impianto termico proposto da ENGIE Italia S.p.A. (di seguito per brevità anche solo "ENGIE"), con l'offerta CALDAIA PESO ZERO.

DEFINIZIONI

Alla presente proposta di acquisto si applicano le seguenti definizioni:

Cessione Credito Ecobonus: è l'operazione che consente al Cliente di usufruire delle agevolazioni fiscali con modalità di cessione del credito per l'acquisto dell'impianto Termico, introdotto dall'art.14 del decreto legge 4 giugno 2013, n.63 convertito con modificazioni della legge 3 agosto 2013 n.90.

Cliente: persona fisica proprietaria dell'immobile di tipo residenziale in quale vengono effettuati i lavori di riqualificazione energetica, che aderisce all'offerta CALDAIA PESO ZERO come identificato nella PdA.

Modulo di comunicazione all'Agenzia delle Entrate: è da intendersi il modello predisposto dall'Agenzia delle Entrate, con cui ENGIE provvederà, in vece del Cliente, alla comunicazione all'Agenzia dell'avvenuta Cessione del Credito Ecobonus, secondo le procedure dalla stessa definite nei provvedimenti Prot. N. 100372 del 18 aprile 2019 e Prot.660057 del 31 luglio 2019.

Condizioni generali di contratto: sono il presente documento "Condizioni Generali di Vendita e Installazione Impianto termico".

Contratto: è il vincolo giuridico nascente tra ENGIE e il Cliente a seguito dell'acquisto dell'Impianto Termico e dei Servizi offerti da ENGIE ed è composto dai seguenti documenti: (i) Proposta di Acquisto per Installazione Impianto Termico, (ii) Condizioni Generali di Contratto, (iii) Modulo Cessione Credito Ecobonus (iv) Delega Comunicazione Cessione Credito all'Agenzia delle Entrate, (v) Modulo di Comunicazione all'Agenzia delle Entrate (c.d."Comunicazione dell'opzione relativa agli interventi di efficienza energetica e rischio sismico effettuati su singole unità immobiliari") (vi) Delega Pratica Enea, (vii) Informativa Engie sul trattamento dei dati personali.

Delega Comunicazione Cessione Credito Agenzia delle Entrate: è da intendersi il modulo per delegare ENGIE, ovvero una persona da essa designata, a provvedere, in vece del Cliente, alla comunicazione all'Agenzia delle Entrate dell'avvenuta Cessione del Credito Ecobonus secondo le procedure definite nei provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate Prot.N. 100372 del 18 Aprile 2019 e Prot.660057 del 31 luglio 2019.

Delega Pratica Enea per Detrazioni Fiscali: è da intendersi il modulo per delegare ENGIE a provvedere, in vece del Cliente, alla registrazione e alla trasmissione in via telematica da effettuarsi sul portale dell'Agenzia Nazionale Efficienza Energetica (Enea) delle informazioni richieste sull'intervento di riqualificazione energetica effettuato.

Impianto Termico: sono i beni mobili oggetto dell'offerta CALDAIA PESO ZERO, come indicato e descritto nella PdA.

Informativa ENGIE sul trattamento dei dati personali: è da intendersi il documento allegato alle presenti Condizioni Generali e redatto ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 – "GDPR" (Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali) nel quale sono specificate le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali, i soggetti a cui i dati possono essere comunicati, nonché le modalità per esercitare tutti i diritti previsti dal Regolamento stesso.

Modulo Cessione Credito Ecobonus: è da intendersi il modulo per effetto del quale il Cliente manifesta la volontà di cedere ad ENGIE il Credito Ecobonus, che ENGIE accetta.

Modulo di ripensamento: è da intendersi il modulo predisposto da ENGIE per consentire al Cliente di esercitare il diritto di recesso ai sensi e per gli effetti dell'art.52 del D.Lgs.206/2005 (c.d. "Codice del consumo"), in caso di contratti di compravendita di beni o servizi, conclusi a distanza, ovvero fuori dai locali commerciali, tra consumatore e professionista.

Preventivo per installazione Impianto Termico (di seguito anche solo il "Preventivo"): documento illustrativo dell'offerta CALDAIA PESO ZERO, formulato sulla base delle indicazioni e delle esigenze espresse dal Cliente al momento della manifestazione di interesse all'offerta.

Proposta di acquisto per installazione impianto termico: è da intendersi il modulo contrattuale riportante la descrizione dell'Impianto Termico e dei Servizi e l'anagrafica del Cliente attraverso la compilazione e la sottoscrizione del quale lo stesso, esprime la propria volontà di acquistare i prodotti o i servizi offerti da ENGIE (di seguito per brevità anche solo "PdA"). Servizi: sono i servizi, inclusi dei materiali, necessari per l'installazione a regola d'arte della caldaia, inclusi nell'offerta CALDAIA PESO ZERO e meglio dettagliati nella PdA per l'installazione dell'Impianto Termico.

Tecnico Incaricato: soggetto alle dirette dipendenze di ENGIE, o soggetto terzo da questa incaricato, che effettuerà l'installazione dell'Impianto Termico.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha ad oggetto la vendita dell'Impianto Termico e la fornitura dei Servizi che ENGIE si impegna a svolgere, a fronte del pagamento da parte del Cliente del corrispettivo pattuito, esclusivamente in relazione all'Impianto Termico e ai servizi annessi individuati nella PdA.

2. REGOLE DI ADESIONE ALL'OFFERTA CALDAIA PESO ZERO

2.1. Per aderire all'offerta CALDAIA PESO ZERO il Cliente è tenuto ad inviare una manifestazione di interesse per l'offerta attraverso i canali dedicati (a titolo esemplificativo, form web sul sito casa.enea.it, annunci web o su social network dedicati all'offerta, chiamata al numero telefonico dedicato 800.844.022 o aver rilasciato consenso ad essere ricontattato per attività di marketing da parte di ENGIE). A seguito della manifestazione di interesse il Cliente verrà contattato per la compilazione assistita del Preventivo, per la programmazione di un sopralluogo tecnico necessario per la conferma o modifica del Preventivo e finalizzato alla predisposizione da parte di ENGIE della PdA.

2.2. Qualora il Cliente, presa integrale visione del Contratto, confermi il proprio interesse per l'offerta, procederà alla sottoscrizione della PdA, e sarà tenuto ad effettuare un bonifico pari alla cifra indicata nella PdA (alla voce "Netto a pagare pari al 35% del Corrispettivo"), con le modalità indicate all'art. 6.2.

2.3. Alla ricezione del suddetto bonifico, contatterà il Cliente per fissare un appuntamento per la consegna e l'installazione dell'Impianto Termico.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

3.1. Salvo quanto previsto all'art. 4, il Contratto si intende perfezionato con la sottoscrizione della PdA da parte del Cliente.

3.2. In ogni caso, prima della consegna dell'Impianto Termico al Cliente, quest'ultimo non sarà responsabile del rischio della perdita e del danneggiamento della merce.

3.3. Entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna dell'Impianto Termico il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza specificare alcuna motivazione, manifestando la propria volontà con la sottoscrizione e l'invio del relativo Modulo di Ripensamento, disponibile nella pagina web dedicata (come indicato nella sezione dedicata all'offerta e CALDAIA PESO ZERO del sito web casa.enea.it). Si precisa che il diritto di ripensamento può essere esercitato con riferimento alle sole componenti fisiche dell'Impianto termico e non ai servizi di installazione.

Esercitato il diritto di ripensamento, qualora l'Impianto Termico risulti integro e in perfette condizioni, completo di tutti gli accessori a seguito del controllo di conformità effettuato da Tecnici Incaricati, ENGIE rimborserà al Cliente l'importo effettivamente corrisposto e riferito esclusivamente alle componenti fisiche dell'Impianto Termico, conseguentemente non procederà a porre in essere le attività finalizzate alla Cessione del Credito Ecobonus. Venendo meno la Cessione del Credito Ecobonus per effetto dell'esercizio del diritto di ripensamento, resterà a carico del Cliente:

- per intero i costi del servizio di installazione standard ed eventuali servizi aggiuntivi, indicati in PdA ed in fattura, resi necessari per l'installazione dell'Impianto Termico a regola d'arte e nel rispetto della normativa vigente;
- i costi di eventuali materiali ed opere necessarie per la disinstallazione dell'Impianto Termico, quantificati di volta per volta tenendo conto del listino prezzi del produttore in vigore per quanto riguarda i materiali e del costo orario del Tecnico Incaricato pari a 40 euro (IVA inclusa) per ciascuna ora di manodopera necessaria.

Per provvedere alla disinstallazione e al ritiro dell'Impianto Termico ENGIE contatterà il Cliente per concordare un appuntamento; una volta fissato l'appuntamento, qualora il Cliente non autorizzi l'accesso all'immobile nel quale è stato installato l'Impianto Termico, o si renda irreperibile nei confronti dei Tecnici Incaricati, rendendo di fatto impossibile l'intervento di restituzione, il Cliente sarà tenuto a

corrispondere ad ENGIE il Corrispettivo Complessivo.

Resta inteso che il Cliente è, in ogni caso, responsabile della diminuzione di valore dell'Impianto Termico o di qualsiasi manipolazione che alteri le sue caratteristiche e il suo funzionamento.

3.4. Per quanto riguarda, invece, la fornitura dei Servizi, una volta che l'Impianto Termico sia stato installato presso l'immobile indicato nella PdA, in seguito alla consegna, posa in opera, dimostrazione di utilizzo e avvio della caldaia da parte del Tecnico Incaricato, il Cliente, non potrà più esercitare il diritto di ripensamento, rinunciando espressamente sin da ora ad avvalersene, ai sensi e per gli effetti dell'art.59 comma 1, lett. a) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche.

4. EFFICACIA DEL CONTRATTO E CONDIZIONI SOSPENSIVE

4.1. L'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono soggette alle seguenti condizioni sospensive:

- corretta e completa compilazione e sottoscrizione dei seguenti documenti: (i) Delega Comunicazione Cessione Credito Agenzia delle Entrate; (ii) Delega Pratica Enea;
 - consegna di copia di documento di identità del Cliente in corso di validità, di copia del codice fiscale del Cliente e copia della visura catastale che riporti il titolo di proprietà dell'immobile in capo al Cliente;
 - buon esito del pagamento del corrispettivo indicato nella PdA alla voce "Netto a pagare";
 - reperibilità e disponibilità del Cliente per l'installazione dell'Impianto Termico.
- 4.2. In caso di mancato avveramento, anche solo di una delle condizioni previste al precedente art. 4.1, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di sottoscrizione della PdA, il Contratto resterà inefficace e sarà da considerarsi definitivamente privo di effetti.

5. INSTALLAZIONE IMPIANTO TERMICO

L'installazione dell'Impianto Termico sarà effettuata a regola d'arte da personale tecnico di ENGIE altamente specializzato e nel rispetto della normativa vigente in materia. L'installazione standard comprende gli interventi indicati nella PdA.

In particolare, ai fini della corretta installazione dell'Impianto Termico è necessario che il Cliente soddisfi i seguenti requisiti: i) deve avere un impianto di riscaldamento autonomo e non in comune con altre abitazioni del Condominio ii) avere un impianto a norma di legge e che rispetti le specifiche tecniche verificabili sul sito del fornitore. ENGIE non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di eventuali problemi dovuti al venir meno di uno o più dei requisiti di funzionamento necessari sopra indicati. ENGIE non potrà, altresì, essere ritenuta responsabile in caso di eventuali danni o manomissioni causati all'Impianto Termico dal Cliente o da terzi non incaricati da ENGIE o dovuti ad un utilizzo improprio dello stesso.

6. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

6.1. Il Corrispettivo Complessivo è indicato nella PdA con indicazione specifica di tutte le prestazioni incluse.

6.2. Per il pagamento dell'importo indicato in PdA è necessario effettuare un bonifico per agevolazioni fiscali, tipologia riqualificazione energetica, quest'ultimo dovrà essere versato ad ENGIE in un'unica soluzione anticipata rispetto alla realizzazione dell'impianto, inserendo nella causale di pagamento il riferimento normativo ("detrazione ai sensi dell'art. 1, comma 347 della Legge 296/2006"), numero e data fattura, l'indicazione del codice fiscale del fruitore della detrazione al quale è intestata la relativa fattura e del codice fiscale del beneficiario del bonifico, come da indicazioni riportate in fattura.

6.3. ENGIE fatturerà il corrispettivo indicato in PdA alla voce "Corrispettivo Complessivo", e in caso di perfezionamento del Contratto, anche ai sensi e per gli effetti degli art.3 e 4, il Cliente dovrà provvedere al pagamento dell'importo pari alla cifra indicata nella PdA (alla voce "Netto a Pagare"), alle condizioni previste dal successivo art.7, in un'unica soluzione anticipata rispetto alla fornitura e installazione dell'Impianto Termico.

6.4. Il Cliente dovrà provvedere al pagamento del corrispettivo pattuito nei termini indicati in fattura.

7. CONTRATTO DI CESSIONE DEL CREDITO ECOBONUS

7.1. Il Cliente, sottoscrivendo il Contratto, aderisce all'offerta CALDAIA PESO ZERO che permette di usufruire delle agevolazioni fiscali con effetto immediato attraverso la cessione ad ENGIE del credito d'imposta pari al valore della detrazione IRPEF nella misura del 65% del Corrispettivo Complessivo, ("Cessione del Credito Ecobonus" introdotta dalla Normativa Ecobonus.

7.2. Usufruendo della Cessione del Credito Ecobonus il Cliente può accedere ai predetti benefici fiscali con effetto immediato e pagando ad ENGIE solo il 35% del Corrispettivo Complessivo definito nella PdA in un'unica soluzione anticipata rispetto alla fornitura e installazione dell'Impianto Termico, come meglio specificato nelle Condizioni Generali di Contratto all'art.6.

7.3. L'efficacia della Cessione del Credito Ecobonus è in ogni caso condizionata sospensivamente al pagamento del 35% del Corrispettivo Complessivo definito nella PdA e alla consegna da parte del Cliente ad ENGIE di tutta la documentazione – correttamente e integralmente compilata – necessaria per il buon esito della procedura di detrazione fiscale.

7.4. Documenti necessari per beneficiare della detrazione fiscale

7.4.1. Il Cliente, sottoscrivendo il presente Contratto, dichiara di essere il proprietario dell'unità abitativa di tipo residenziale nella quale verrà installato l'Impianto Termico, fornendo ad ENGIE, successivamente alla sottoscrizione della PdA e prima della posa in opera degli impianti nell'unità abitativa, la visura catastale dell'immobile di tipo residenziale, già esistente, dal quale si evinca il titolo di proprietà dell'immobile in capo al Cliente.

7.4.2. Il Cliente, inoltre, dovrà consegnare al Tecnico Incaricato di ENGIE al momento dell'installazione dell'Impianto Termico, i seguenti documenti, debitamente sottoscritti:

- Proposta di acquisto per installazione dell'Impianto Termico (PdA);
- Documenti relativi alla Cessione del Credito Ecobonus debitamente sottoscritti ("Modulo Cessione Credito Ecobonus", "Delega Comunicazione Cessione Credito Agenzia delle Entrate", "Modulo di Comunicazione all'Agenzia delle Entrate");
- Documenti per procedere, in vece del Cliente, alla registrazione e all'invio telematico da effettuarsi sul portale dell'Agenzia Nazionale Efficienza Energetica - Enea - delle informazioni sui lavori di riqualificazione energetica effettuati debitamente sottoscritti; ("Delega Pratica Enea per Detrazioni Fiscali");
- Copia del documento di identità e codice fiscale del Cliente e copia di visura catastale.

7.4.3. Il Cliente, inoltre, garantisce sin da ora la validità e correttezza della documentazione prodotta ad ENGIE, esonerando quest'ultima da qualsiasi verifica di merito e controllo di veridicità dei contenuti.

7.4.4. In difetto anche di una sola delle condizioni che precedono ai punti 7.4.1., 7.4.2. e 7.4.3., o qualora venga accertato dalle competenti Autorità, successivamente al termine dei lavori e al perfezionamento della Cessione del Credito Ecobonus, un impedimento che determini la negazione ad ENGIE del riconoscimento del credito d'imposta ceduto (a titolo esemplificativo e non esaustivo in caso di dichiarazioni false o mendaci, e/o in caso di ritardata o falsa produzione documentale), il contratto di Cessione del Credito non potrà eseguirsi e pertanto sarà da considerarsi inefficace ab origine; conseguentemente, la procedura di cessione del Credito Ecobonus non potrà essere perfezionata per mancanza dei requisiti espressamente previsti dalla Normativa Ecobonus e, per l'effetto, il Cliente sarà tenuto a pagare per intero il corrispettivo degli interventi di riqualificazione energetica, pari al 65% (sessantacinque) del Corrispettivo Complessivo indicato in PdA.

7.4.5. Nell'assistenza fornita da ENGIE è compresa anche la produzione dei documenti di seguito indicati, richiesti dalla normativa di riferimento:

- Notifica sottomissione pratica ENEA per conto del Cliente;
- Notifica comunicazione all'Agenzia delle Entrate di Cessione del Credito Ecobonus per conto del Cliente;
- Certificazioni dei prodotti installati.

8. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

8.1. Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi presenti in PDA con le modalità precedentemente dettagliate all'articolo 6.

8.2. Ai fini dell'esecuzione dei Servizi di cui all'art. 5 il Cliente autorizza sin da ora

ENGIE ad avvalersi di un tecnico designato e certificato per l'esecuzione delle prestazioni indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e si impegna a garantire al Tecnico Incaricato l'accesso ai locali in cui deve essere installato l'Impianto Termico. Resta inteso che ENGIE non potrà essere considerata responsabile di eventuali danni che il Cliente possa subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a irreperibilità del Cliente stesso.

8.3. È a carico del Cliente l'eventuale predisposizione di ponteggi e di 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. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'installazione e messa in funzione dell'Impianto Termico fornito (energia elettrica per il funzionamento degli utensili utilizzati e combustibile necessario al collaudo dell'Impianto Termico e alle prove di prima accensione). È a carico del Cliente l'eventuale adeguamento dell'impianto elettrico alle potenze assorbite dagli Impianti Termici individuati nella PdA. ENGIE declina ogni responsabilità per danni causati da richieste di utilizzo di linee elettriche non adeguate alle potenze degli apparecchi installati. Il Cliente deve garantire l'accessibilità ad almeno un pozzetto di scarico posizionato in modo da consentire, per gli Impianti Termici per i quali è necessario, la corretta evacuazione dell'acqua di condensa.

8.4. Il Cliente accetta l'installazione dell'Impianto Termico indicato nella PdA, il posizionamento e le soluzioni tecniche proposte da ENGIE per il corretto funzionamento dell'impianto.

8.5. Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto ogni eventuale variazione dei dati indicati nel Contratto. Il Cliente si impegna, altresì, a non mettere in funzione l'Impianto Termico installato prima che il tecnico abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione dell'Impianto Termico medesimo.

8.6. Il Cliente non potrà in ogni caso rivalersi su ENGIE 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 sovratensioni della rete elettrica o da danni provocati da errate manovre o manomissioni o interventi errati da parte del Cliente o di soggetti diversi dai Tecnici incaricati da ENGIE e dall'utilizzo dell'Impianto Termico prima che il tecnico abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione.

9. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI ENGIE

9.1. ENGIE si impegna, esclusivamente con riferimento a quanto indicato in PDA, a svolgere le prestazioni a suo carico, oggetto del presente Contratto.

9.2. ENGIE, inoltre informerà il Cliente della data stimata per la consegna ed installazione dell'Impianto Termico, che avverrà appena gli stessi saranno disponibili. Qualora ci siano ritardi nella consegna ENGIE si impegna ad avvisare il Cliente in modo tempestivo. Il Tecnico Incaricato dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, all'atto degli interventi sarà tenuto ad esibire il documento identificativo di riconoscimento.

9.3. Successivamente all'installazione dell'Impianto Termico ENGIE, qualora fosse impossibilitata ad effettuare il collaudo contestualmente all'installazione, provvederà a fissare un nuovo appuntamento con il Cliente e al termine dei lavori. Il Tecnico incaricato rilascerà tutta la documentazione prevista per legge incluso il rapporto di intervento, che dovrà essere controfirmato dal Cliente per presa visione e accettazione.

9.4. Nel caso di esito negativo delle operazioni di collaudo e di prima accensione dell'Impianto Termico installato, il tecnico redigerà un rapporto di intervento, redatto in duplice copia e controfirmato dal Cliente per presa visione, nel quale riporterà il divieto alla messa in funzione dell'Impianto Termico, prima che siano state ripristinate le normali condizioni di sicurezza previste dalla vigente normativa applicabile.

9.5. ENGIE non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per problemi tecnici non strettamente legati all'installazione dell'Impianto Termico, a titolo esemplificativo e non esaustivo: malfunzionamenti della rete gas, malfunzionamento delle infrastrutture di cui il Cliente autonomamente si avvale, interventi effettuati dal Cliente o da soggetti dal medesimo incaricati sull'Impianto Termico e/o su oggetti e/o attività necessarie al corretto funzionamento dell'impianto stesso. ENGIE non risponderà dei danni subiti dal Cliente o da terzi a causa dell'utilizzo improprio dell'impianto da parte del Cliente o di terzi. ENGIE non potrà, in ogni caso, essere ritenuta responsabile per i danni provocati al Cliente da attività e/o apparecchiature di terzi, dalla stessa incaricati di svolgere, per conto proprio o di terzi, interventi di installazione e verifica di funzionamento dell'Impianto Termico. ENGIE non risponderà di anomalie di funzionamento o alterazione delle prestazioni fornite dall'Impianto Termico qualora la caldaia, strumentale all'erogazione del servizio, sia stata oggetto di utilizzo e/o manutenzione impropria, ovvero di utilizzo diverso rispetto a quanto riportato nelle informazioni di installazione ed utilizzo, nella documentazione tecnica rilasciata dal produttore della medesima, nelle norme d'uso genericamente applicate o comunque desumibili dalle caratteristiche peculiari della stessa. ENGIE declina specificatamente ogni responsabilità in merito a: utilizzo di apparati non forniti da ENGIE, fruizione del servizio tramite apparati forniti da ENGIE ma manomessi o comunque utilizzati in modo non conforme a quanto prescritto nei manuali d'uso.

10. GARANZIA

10.1. Esclusivamente per gli Impianti Termici prodotti negli ultimi 10 (dieci) anni, ENGIE garantisce l'idoneità delle componenti fisiche, per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi dalla data di consegna della merce al Cliente.

10.2. In forza della predetta garanzia il Cliente è tenuto a segnalare ad ENGIE qualsiasi difetto di conformità entro 2 (due) mesi dalla data della scoperta.

In presenza di difetto coperto da garanzia, il Cliente ha diritto alla riparazione o alla sostituzione del componente difettoso dell'Impianto Termico, a titolo gratuito.

10.3. In caso di intervento di riparazione in garanzia, il Cliente dovrà firmare per accettazione la relazione di intervento in garanzia, rilasciata dal Tecnico Incaricato.

10.4. In ogni caso, la garanzia è esclusa con riferimento a: qualsiasi inadempimento del Cliente derivante da obblighi previsti dal Contratto;

- manomissione o errata regolazione dell'Impianto Termico da parte del Cliente o di terzi non autorizzati;
- condizioni di utilizzo non previste dalle istruzioni e avvertenze, precauzioni, raccomandazioni fornite in fase di installazione a corredo degli obblighi di manutenzione imposti dalla legislazione vigente;
- utilizzo di parti di ricambi non originali;
- Fenomeni non imputabili all'Impianto Termico, quali errato dimensionamento, blocchi o malfunzionamenti delle pompe e/o intasamenti dovuti a sporcizia in genere presente nei circuiti;
- Errori di installazione;
- Comportamenti colposi o dolosi imputabili a soggetti terzi rispetto a ENGIE nelle fasi di trasporto, movimentazione, stoccaggio, monitoraggio, installazione e regolazione dell'Impianto Termico;
- Eventi di forza maggiore, atti vandalici.
- I materiali e le parti di consumo, quali guarnizioni, filtri, se non provati il vizio di fabbricazione.

11. LEGGE APPLICABILE

11.1. Il presente contratto e la relativa esecuzione è regolato dalla Legge Italiana. Per la soluzione delle relative controversie sarà competente in via esclusiva il Tribunale del Comune di residenza del Cliente.

12. INFORMATIVA PRIVACY

12.1. Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati), il Cliente dichiara di aver preso visione e aver ricevuto copia dell'Informativa relativa al trattamento dei dati personali, autorizzando contestualmente il Fornitore a trattare e/o comunicare a terzi i propri dati personali ai fini dell'esecuzione del contratto come descritto nell'[informativa allegata alle presenti Condizioni generali](#).

1. CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

ENGIE Italia S.p.A. (di seguito "ENGIE" o la "Società"), con sede legale a Milano, via Chiese 72 (ENGIE), P. IVA e codice fiscale 06289781004, è Titolare del trattamento dei Suoi dati personali effettuato nel contesto della gestione del contratto della fornitura di beni e/o servizi posta in essere dalla Società nei Suoi confronti e definito in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento") così come di ogni altra normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

ENGIE ha deciso di nominare un responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) che può essere contattato ai seguenti recapiti: privacy-ita@engie.com per informazioni su tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi dati personali.

2. PER QUALI FINALITÀ SONO TRATTATI I SUOI DATI?

- La Società tratta i Suoi dati personali al fine di:
- adempiere agli obblighi imposti dalle normative vigenti, incluse quelle regolamentari di settore. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
 - adempiere agli specifici obblighi relativi alla partecipazione al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità (SCIPAFI). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
 - stipulare e gestire il contratto di erogazione dei servizi richiesti e per tutte le conseguenti operazioni e comunicazioni di servizio relative alla fornitura (ad esempio quelle relative all'eventuale interruzione, chiusura o trasferimento del servizio ad altri operatori, alla fissazione degli interventi manutentivi periodici). Al suddetto scopo, i Suoi dati verranno trattati anche nel contesto delle attività di amministrazione, contabilità, gestione contratti, servizi, fatturazione/pagamenti, revisione contabile e certificazione del bilancio obbligatoria/facoltativa, cessione o anticipo crediti, nonché per ottemperare agli altri obblighi derivanti dal contratto di cui Lei è parte e per adempiere a Sue specifiche richieste. In generale, quando la Società dovrà mettersi in contatto con Lei per finalità connesse in qualunque modo al contratto di cui Lei è parte, utilizzerà i mezzi meno invasivi ma comunque idonei al raggiungimento dello scopo. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità determinerà l'impossibilità di stipulare il contratto;
 - fornitura dei servizi a valore aggiunto DomusCheck (tra cui si segnala, a titolo esemplificativo, la creazione del profilo energetico, la fornitura di stime sui consumi, i consigli per risparmiare, i servizi di reportistica e di comparazione del profilo energetico, etc.). Il Servizio DomusCheck è possibile grazie alla profilazione dei suoi dati personali; tale tipologia di trattamento di dati è necessaria per l'attivazione e l'erogazione dei Servizi Domuscheck. L'eventuale rifiuto al trattamento dei dati determinerà l'impossibilità di prestare il Servizio Domuscheck;
 - gestire eventuali contenziosi, compreso il recupero crediti, svolgere operazioni di verifica della qualità dei processi aziendali, individuare l'intestatario del canone di abbonamento RAI e del relativo addebito contestuale alla bolletta, nonché invio di email per comunicazioni di servizio o per la rilevazione del grado di soddisfazione. Come meglio specificato nel prosieguo, avrà in ogni momento la possibilità di opporsi a questi trattamenti in determinati casi;
 - svolgere (i) le attività di marketing, telemarketing e teleselling, anche attraverso attività di profilazione in base a quanto indicato nel successivo punto g), quali l'elaborazione di studi e ricerche di mercato, la realizzazione di attività di vendita o di collocamento di prodotti e servizi e l'invio di informazioni e di materiale pubblicitario sui servizi offerti dalla Società, o attinenti alle proprie attività, a quelle svolte dalle società del Gruppo ENGIE o da terzi e (ii) le attività di rilevazione del grado di soddisfazione con strumenti diversi da quelli di cui al punto e) (tutte insieme da intendersi come "finalità di marketing"). L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come unico effetto quello di impedire alla Società di contattarLa per finalità di marketing o per rilevare il Suo grado di soddisfazione. La Società potrà comunque utilizzare le Sue coordinate di posta elettronica a fini di marketing e vendita diretta di propri prodotti o servizi, affini a quelli oggetto del contratto di erogazione dei servizi richiesti. In ogni caso, in ogni momento, potrà opporsi a tale trattamento e interrompere la ricezione di queste email tramite la funzione "disiscriviti" prevista in calce ad ogni email inviata per questa finalità o tramite gli altri canali indicati nel prosieguo;
 - svolgere attività finalizzate all'analisi delle abitudini e delle scelte di consumo e proporre servizi maggiormente in linea con i Suoi interessi e le Sue esigenze specifiche e quindi per meglio indirizzare le finalità di cui al punto f) che precede. L'eventuale rifiuto al conferimento dei dati per questa finalità avrà come effetto quello di impedire alla Società di definire e proporre, sulla base del consenso prestato di cui alla lettera e), offerte e/o servizi maggiormente vantaggiosi e orientati alle sue preferenze e scelte di consumo.
 - fornire i Suoi dati a soggetti terzi delle seguenti categorie merceologiche per finalità di marketing autonome di tali soggetti destinatari: istituti di credito, compagnie assicurative, intermediari finanziari, società di telecomunicazioni e fornitori di servizi di comunicazione elettronica, aziende del largo consumo, fornitori di servizi ed impianti termici e da fonti rinnovabili.
 - svolgere le opportune verifiche con riferimento alla Sua situazione finanziaria, ed in particolare alla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti, consultando alcune banche dati offerte da società che prestano servizi per la gestione del rischio credito e il controllo delle frodi alimentate dalle società che vi partecipano;
 - svolgere le opportune verifiche circa la corrispondenza del C.F. o P.IVA., ovvero di altre informazioni identificative della Sua persona in possesso di ENGIE, con la Sua persona o attività, o per la loro individuazione nel caso in cui ENGIE non ne sia in possesso.

Con riferimento alle finalità di cui al punto f), primo paragrafo, la Società precisa che le attività di marketing potranno essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore nonché eventuali ulteriori canali di comunicazione.

3. QUALI DATI VENGONO TRATTATI?

- Ki Si tratta prevalentemente dei dati da Lei forniti, funzionali all'individuazione della Sua persona e del luogo di fornitura, quali, a titolo esemplificativo: nome, cognome, C.F., P.IVA, indirizzo, email, dati di contatto, punto di fornitura, nonché i Suoi riferimenti bancari in caso di domiciliazione bancaria.
- ENGIE tratterà inoltre le seguenti categorie informazioni:
 - Dati eventualmente forniti dall'interessato, anche di natura sensibile (per esempio in quei casi in cui non è possibile sospendere la fornitura);
 - Dati eventualmente forniti/acquisiti da terze parti, come Acquirente Unico e/o distributori (per esempio, CMOR);
 - Dati prodotti nell'erogazione del servizio (es. dati relativi ai consumi, dati di fatturazione, dati afferenti ai pagamenti);
 - Dati di tipo contabile, relativi ai pagamenti, all'esposizione debitoria anche residua e ad eventuali attività di recupero del credito.

4. SU QUALE BASE VENGONO TRATTATI I SUOI DATI?

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettere a) e b) è necessario per adempiere agli obblighi di legge e regolamentari di settore cui ENGIE è sottoposta.

Il trattamento dei Suoi dati personali, da Lei conferiti per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera c), è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui Lei è parte o

all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su Sua richiesta.

Il trattamento dei Suoi dati personali, da Lei conferiti o raccolti per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera d) è necessario per l'attivazione e l'erogazione dei servizi a valore aggiunto DomusCheck.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera e), è svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, intenzionata a tutelare i propri diritti e a mantenere elevato il livello e la qualità dei servizi offerti nonché a proteggere il proprio business. Tali attività sono state oggetto di valutazioni da parte della Società la quale ha ritenuto che gli interessi di ENGIE non prevalgono sui Suoi diritti e libertà fondamentali.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera f), primo capoverso è facoltativo ed è sottoposto alla prestazione del Suo consenso. Lei può revocare il consenso in qualsiasi momento, e l'eventuale revoca determinerà la cessazione dell'ulteriore trattamento dei Suoi dati personali per le suddette finalità da parte di ENGIE.

Per lo svolgimento delle attività riportate nel secondo capoverso della stessa lettera (l'invio di email di natura commerciale relative a beni/servizi simili a quelli già ottenuti), si tratta di una eccezione prevista dalla legge ma, in ogni caso, potrà opporsi all'invio di queste comunicazioni utilizzando il meccanismo di disiscrizione previsto in ogni email o gli altri canali indicati nel prosieguo.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera g) primo capoverso (profilazione per finalità di marketing), è anch'esso sottoposto a un consenso facoltativo e nel caso in cui Lei deciderà di non accordare tale consenso, ENGIE non potrà procedere al suddetto trattamento.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera h) (trasferimento dati a Soggetti Terzi per finalità di marketing), è anch'esso sottoposto a un consenso facoltativo e nel caso in cui Lei deciderà di non accordare tale consenso, ENGIE non comunicherà a terzi i Suoi dati per tale finalità.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera i) viene svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, la cui stabilità economica e strutturale presuppone la predisposizione di un meccanismo di verifica circa la solvibilità dei propri clienti, anche potenziali.

Il trattamento dei Suoi dati personali per le finalità di cui al paragrafo 2, lettera j), viene svolto sulla base di un legittimo interesse di ENGIE, che necessita di dati corretti per svolgere le sue attività ed adempiere ai propri obblighi, nonché per emettere le fatture elettroniche.

5. COME VENGONO TRATTATI I SUOI DATI?

In relazione alle suindicate finalità, il trattamento dei Suoi dati avverrà sia attraverso l'ausilio di strumenti elettronici sia su supporto cartaceo, conformemente ai principi di liceità, correttezza e trasparenza, ed in ogni caso con strumenti idonei a garantire la sicurezza e riservatezza.

6. A CHI VENGONO COMUNICATI I SUOI DATI?

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato (ovvero persone autorizzate al trattamento) che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che agiranno come titolari autonomi o responsabili del trattamento opportunamente nominati da ENGIE, a seconda delle circostanze. I suddetti dati potranno essere comunicati a:

- società del gruppo cui appartiene ENGIE Italia S.p.A., società controllate, controllanti e collegate;
- Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche tra cui Acquirente Unico e Agenzia delle Entrate;
- soggetti operanti nel mercato della distribuzione dell'energia elettrica e del gas;
- società di revisione legale dei conti;
- società editoriali;
- società che svolgono attività di assistenza alla clientela (ad. es. call center);
- società specializzate nella gestione di attività di raccolta ed archiviazione dei contratti e della documentazione relativa ai rapporti intercorsi con la clientela;
- soggetti appartenenti alla rete distributiva della Società, diretta e indiretta;
- società che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti e servizi di ENGIE Italia S.p.A. e delle altre società del gruppo di cui ENGIE Italia S.p.A. è parte;
- soggetti che svolgono (tramite questionari telefonici), indagini sulla qualità del servizio finalizzate a valutare la soddisfazione del cliente;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di telecomunicazioni del Titolare.
- società che si occupano di stampa, imbustamento, spedizione della corrispondenza, tenuta della contabilità, società specializzate nella gestione di servizi bancari, finanziari e assicurativi o sistemi e strumenti di pagamento, (ad es. banche, istituti di credito e gestori di circuiti di pagamento nazionali e internazionali), società di factoring, società per la gestione del rischio crediti e il controllo delle frodi, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali, professionisti (avvocati, commercialisti), consulenti;
- Concessionaria servizi assicurativi pubblici S.p.A. (CONSAP) che gestisce il Sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito a consumo - Furto d'identità (SCIPAFI), per le finalità di cui al paragrafo 2 lettera b);
- società che gestiscono sistemi di informazioni creditizie (come Experian Italia S.p.A. e Crif S.p.A.) offrendo l'accesso alle banche dati utilizzate per lo svolgimento delle verifiche di solvibilità (v. anche paragrafo 10);
- chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamenti.

I Suoi dati personali non verranno diffusi.

I Suoi dati potranno essere comunicati, solo con il Suo consenso, alle categorie di destinatari indicate al punto 2.h) per finalità di marketing.

7. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I SUOI DATI?

I Suoi dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati.

I criteri per determinare il periodo di conservazione dei dati tengono conto del periodo di trattamento consentito e delle normative applicabili in materia di fiscalità, prescrizione dei diritti ed interessi legittimi ove essi costituiscono la base giuridica del trattamento.

In particolare, in relazione alla gestione del rapporto contrattuale in essere, i dati saranno conservati per i tempi definiti dalla normativa di riferimento nonché, alla cessazione del rapporto di fornitura, per il termine applicabile di prescrizione.

In relazione al trattamento per finalità di marketing, in assenza di norme specifiche che prevedano tempi di conservazione differenti, la Società avrà cura di utilizzare i Suoi dati per i suddetti scopi per un tempo congruo rispetto all'interesse da Lei manifestato verso le iniziative promozionali cui Lei ha fornito il consenso. In ogni caso la Società adotterà ogni accorgimento per evitare un utilizzo dei dati stessi a tempo indeterminato, procedendo con cadenza periodica a verificare in modo idoneo l'effettivo permanere del Suo interesse a far svolgere il trattamento per finalità di marketing, come sopra precisato.

8. I SUOI DATI VERRANNO TRASFERITI ALL'ESTERO?

ENGIE, nella sua qualità di Titolare del trattamento, si riserva inoltre di trasferire i Suoi dati personali verso Paesi terzi. I trasferimenti di dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo sono soggetti ad un regime speciale ai sensi del Regolamento, e vengono effettuati solo nei confronti dei Paesi che assicurano un livello di protezione dei dati personali adeguato, sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione oppure, in relazione ai Paesi che non offrano un livello di protezione dei dati adeguato, a seguito dell'adozione di garanzie adeguate, come la sottoscrizione di

clausole contrattuali standard stabilite dalla Commissione Europea.

9. QUALI SONO I SUOI DIRITTI?

Il Regolamento Le conferisce specifici diritti, tra cui quelli di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti, o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento (diritto di cancellazione), ove applicabile;
- di limitare il trattamento dei propri dati, in presenza di uno dei motivi previsti dall'art. 18 del Regolamento (diritto di limitazione);
- di ricevere i dati personali da Lei forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e di trasmetterli ad un altro titolare del trattamento come previsto dall'art. 20 del Regolamento (diritto alla portabilità), ove applicabile.
- di ottenere l'intervento umano da parte di ENGIE, in caso di processi decisionali automatizzati (come quelli relativi alle verifiche di solvibilità precontrattuali meglio dettagliati anche al paragrafo 10), di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione.

Inoltre, Lei ha il diritto di revocare il consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Per quanto riguarda l'esercizio del diritto di opposizione in relazione all'invio di email di natura commerciale relative a beni/servizi simili a quelli già ottenuti, può essere utilizzato anche il meccanismo di disiscrizione previsto in calce alle email stesse.

Per esercitare i Suoi diritti, Lei potrà seguire le istruzioni presenti alla pagina web <https://www.engie.it> nella sezione privacy, ed inviare una richiesta, indicando in oggetto il riferimento "PRIVACY", tramite posta cartacea all'indirizzo a privacy-ita@engie.com.

Non sempre ENGIE potrà dare tutte le informazioni richieste e dare seguito alle Sue istanze a causa di possibili obblighi di legge e di motivi legittimi cogenti. L'esercizio dei diritti sopra elencati può, in taluni casi, essere ritardato, limitato o escluso con comunicazione motivata e resa senza ritardo, a meno che la comunicazione possa compromettere la finalità della limitazione, per il tempo e nei limiti in cui ciò costituisca una misura necessaria e proporzionata, tenuto conto dei Suoi diritti fondamentali e legittimi interessi. Potrebbe capitare per esempio in caso di svolgimento di investigazioni difensive o nell'ambito dell'esercizio di un diritto in sede giudiziaria e delle attività prodromiche. In questi casi, i Suoi diritti possono essere esercitati anche tramite il Garante per la protezione dei Dati Personali con le modalità di cui all'articolo 160 del Codice in materia di protezione dei dati personali. In tale ipotesi, il Garante La informerà di aver eseguito tutte le verifiche necessarie o di aver svolto un riesame, nonché del diritto di proporre ricorso giurisdizionale. In ogni caso, ENGIE farà il possibile per dare seguito alle Sue richieste.

Ai sensi del Regolamento, ENGIE non è autorizzata ad addebitare costi per adempiere ad una delle richieste riportate in questo paragrafo, a meno che non siano manifestamente infondate o eccessive, ed in particolare abbiano carattere ripetitivo. Nei casi in cui Lei richieda più di una copia dei suoi dati personali o nei casi di richieste eccessive o infondate, ENGIE potrebbe (i) addebitare un contributo spese ragionevole, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti per evadere la richiesta o (ii) rifiutarsi di soddisfare la richiesta. In queste eventualità ENGIE La informerà dei costi prima di evadere la richiesta.

ENGIE potrebbe richiedere ulteriori informazioni prima di evadere le richieste, qualora avesse bisogno di verificare l'identità della persona fisica che le ha presentate.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei avrà inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente (Garante per la protezione dei dati personali), qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet <http://www.garanteprivacy.it>.

In ogni caso, ENGIE è interessata ad essere informata di eventuali motivi di reclamo e invita a usare i canali di contatto sopra indicati prima di adire l'autorità di controllo, così da poter prevenire e risolvere eventuali controversie in modo amichevole e tempestivo, con la massima cortesia, serietà e discrezione.

10. QUALI VERIFICHE SVOLGIAMO SULLA SUA SOLVIBILITÀ?

I Suoi dati verranno trattati in fase precontrattuale al fine di svolgere le opportune verifiche circa la Sua solvibilità a mezzo di sistemi di informazioni creditizie. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati.

In relazione alle verifiche di solvibilità precontrattuali, ENGIE Le rende noto che si tratta di un processo decisionale totalmente automatizzato e basato sull'interrogazione automatica di banche dati detenute da soggetti terzi fornitori di servizi di informazioni creditizie e sulle eventuali ulteriori informazioni tratte dai nostri archivi per la determinazione di uno score di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti. Ove tali verifiche non dessero buon esito, ENGIE potrebbe valutare di non dare seguito alle attività precontrattuali e potrebbe non concludere il contratto di fornitura da Lei richiesto. In tali casi, Lei può esercitare il diritto di ottenere l'intervento umano da parte di ENGIE (in qualità di titolare del trattamento), di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione.

ENGIE potrà consultare sistemi di informazioni creditizie gestiti da

- a) Crif S.p.a.. Partecipano e contribuiscono alla banca dati banche, società finanziarie, società di leasing.). Vengono usati sistemi automatizzati di credit scoring;
- b) Experian Italia S.p.A.. Partecipano e contribuiscono alla banca dati banche, società finanziarie, società di leasing). Vengono usati sistemi automatizzati di credit scoring.

I tempi di conservazione dei dati nei sistemi di informazioni creditizie sono stabiliti dal Codice di Deontologia e Buona Condotta per Sistemi Informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti:

- Richiesta di finanziamento: 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 1 mese in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa
- Morosità di due rate o di due mesi poi sanate: 12 mesi dalla regolarizzazione
- Ritardi superiori sanati anche su transazione: 24 mesi dalla regolarizzazione
- Eventi negativi (ossia 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)
- Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi): 36 mesi in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati. Nei restanti casi fermi restando il termine «normale» di riferimento di 36 mesi dalla scadenza contrattuale o dalla cessazione del rapporto di cui all'art. 6, comma 5, del «codice deontologico» -, non può comunque mai superare - all'eventuale verificarsi delle altre ipotesi previste dal citato art. 6, comma 5 - cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto di finanziamento.

Può esercitare i diritti di cui al paragrafo 9 e di cui al presente paragrafo 10 come indicato al paragrafo 9 che precede.