



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

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

Copia Plenitude

Proposta di Contratto per la Fornitura di Beni e Servizi per Riscaldamento e Climatizzazione

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

Dati del cliente (compilare in stampatello MAIUSCOLO)

Cognome e Nome* _____

Codice Fiscale* _____

Telefono _____ Cellulare _____ Email (obbligatorio) _____

Indirizzo di installazione e fatturazione del cliente

Indirizzo di esecuzione del servizio

Via _____ Numero _____

CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Indirizzo Invio Fatture

Via _____ Numero _____

CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Modalità Pagamento

Il metodo di pagamento selezionato è:

- ☐ In forma unica e anticipata con **bonifico bancario** e **PagoPA**
- ☐ Pagamento tramite **finanziaria, credito al consumo**
- ☐ In forma **rateizzata** con **addebito in bolletta** (48 mesi), ove disponibile

Incentivazioni fiscali

Detrazioni fiscali (ove previste dalla normativa applicabile per il prodotto selezionato)

- ☐ Il Cliente Consumatore dichiara di voler fruire delle detrazioni fiscali per il risparmio energetico
- ☐ Il Cliente Consumatore dichiara di voler fruire delle detrazioni fiscali per interventi di ristrutturazione edilizia



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

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

Copia Plenitude

Incentivazioni per l'efficientamento energetico

Conto Termico (tale opzione può essere esercitata unicamente in relazione agli interventi previsti del D.M. 07/08/2025 Conto Termico 3.0 ed in alternativa alle opzioni sulle Detrazioni Fiscali)

☐ Il Cliente dichiara di voler accedere al contributo a fondo perduto così come regolato dal D.M. 07/08/2025 per la realizzazione dell'intervento oggetto del Contratto. Il cliente dichiara inoltre di voler cedere il contributo a Plenitude a fronte della deduzione del relativo importo del totale del prezzo da pagare. Il Cliente si impegna a firmare il Modulo per il Mandato Irrevocabile all'Incasso a Plenitude allegato alla Proposta di Contratto e parte integrante del Contratto

Esecuzione anticipata del contratto

☐ Il Cliente chiede espressamente che la prestazione del Servizio di Installazione inizi durante il periodo di ripensamento di 30 (trenta) giorni previsto dall'Art. 5 delle Condizioni Generali del Contratto, accettando di provvedere, in caso di esercizio del diritto di ripensamento, a sua cura e spese, alla disinstallazione del Bene mediante impresa abilitata e alla rispedizione dello stesso a Plenitude all'indirizzo indicato all'Art. 5.3 delle Condizioni Generali di Contratto.

Firma del Cliente _____

Espressione del consenso al trattamento dei dati personali

Con la formulazione della Proposta di Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, riportata nell'Art. 16 delle Condizioni Generali di Contratto. Barrando le successive caselle, il Cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso ad Plenitude per l'utilizzo dei dati personali finalizzato alle seguenti attività:

future iniziative promozionali curate da Plenitude	☐ si ☐ no
analisi e ricerche di mercato effettuate direttamente da Plenitude o attraverso società terze	☐ si ☐ no
future iniziative promozionali curate da altre imprese	☐ si ☐ no

Data ____ / ____ / ____

Firma del Cliente _____



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

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

Copia Plenitude

Formulazione della Proposta di Contratto

Il Cliente, con la sottoscrizione in calce dichiara di aver ricevuto, letto e accettato integralmente le Condizioni Generali di Contratto, le Condizioni Particolari di Contratto, il Modulo di Ripensamento e, ove applicabile, il Mandato irrevocabile all'incasso del contributo Conto termico.

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

Data ____ / ____ / ____

Firma del Cliente _____

Il Cliente dichiara, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, di aver preso visione e di approvare specificamente i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto: Art. 6.7 (termine di decadenza per la denuncia di danni alla consegna); Art. 21 (facoltà di Plenitude di modificare le Condizioni Generali di Contratto).

Data ____ / ____ / ____

Firma del Cliente _____

CONTATTI

servizio clienti:

800.900.700 da rete fissa
e 02.444.141 da rete mobile al costo previsto dall'operatore telefonico
portale eniplenitude.com
Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, Casella Postale n.71
20068 Peschiera Borromeo (MI)

Condizioni Generali di Contratto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche "**CGC**") disciplinano la fornitura da Plenitude al Cliente, di Beni e Servizi per Riscaldamento e Climatizzazione. Il Cliente che sottoscrive la Proposta di Contratto acquista, a sua scelta, il Pacchetto e gli eventuali Beni e/o Opere Accessorie individuati nelle Condizioni Particolari di Contratto (di seguito anche "**CPC**"). Ove non diversamente indicato, tutti i prezzi si intendono comprensivi di IVA applicabile ai sensi di legge.

Art. 1 Struttura del Contratto

Il Contratto è costituito dai seguenti documenti che ne fanno parte integrante e sostanziale: Proposta di Contratto per la Fornitura di Beni e Servizi per il Riscaldamento e la Climatizzazione (di seguito anche "**Proposta di Contratto**"), Condizioni Generali di Contratto, Condizioni Particolari di Contratto, Modulo di Ripensamento e, ove applicabile, il Modulo di Cessione del Credito d'Imposta a Plenitude. Le Condizioni Particolari prevalgono sulle Condizioni Generali di Contratto, ove discordanti.

Art. 2 Definizioni

Al fine del seguente Contratto valgono le seguenti definizioni, sia nell'uso singolare che plurale: **Bene**: indica congiuntamente il Prodotto e gli eventuali Beni Accessori selezionati dal Cliente nelle Condizioni Particolari di Contratto. **Bene e/o Opere Accessorie**: beni e/o servizi eventualmente indicati nell'apposita sezione delle Condizioni Particolari del Contratto, al costo indicato, finalizzati alla corretta installazione e funzionamento del Prodotto. **Cliente**: soggetto persona fisica che stipula il Contratto con Plenitude. **Codice Civile**: testo approvato con R.D. 16-03-1942 n.262 (G.U. 4-4-1942, n.79, ed. straord.) e ss.mm.ii. **Codice del Consumo**: D.Lgs.6-09-2005, n. 206 (G.U. 8-10-2005 n. 235) e ss.mm.ii. **Condizioni Generali di Contratto** o **CGC**: le presenti Condizioni Generali di Contratto. **Consumatore**: persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come definito al comma 1), punto a) dell'articolo 3 del Codice del Consumo. **Conto termico**: strumento di finanziamento in conto capitale, gestito ed erogato dal Gestore Servizi Energetici ("GSE"), volto al rimborso parziale delle spese sostenute per la realizzazione degli interventi incentivati. **Dichiarazione di Conformità alla Regola dell'Arte** (di seguito Dichiarazione di Conformità): documentazione conforme al D.M. 22 gennaio 2008 n. 37 e ss.mm.ii. costituita da una dichiarazione e dai relativi allegati, rilasciata da una Impresa Abilitata che attesta che le opere sono state realizzate in modo conforme alla regola dell'arte. **Diritto di Ripensamento**: diritto di recesso che il Cliente Consumatore può esercitare, ai sensi del Codice del Consumo e nei modi e termini di seguito definiti nel paragrafo "Diritto di Ripensamento". Attraverso l'esercizio del Diritto di Ripensamento, il Cliente Consumatore ha diritto di cambiare idea sulla sottoscrizione effettuata, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, liberandosi dal contratto concluso. **Funzione Digitale di Ripensamento**: funzionalità prevista ai sensi dell'art. 54-bis del Codice del Consumo con riferimento ai Contratti conclusi dal 19 giugno 2026 con cui il Cliente può esercitare online su Portale e Area Personale il Diritto di Ripensamento di cui al successivo Art. 6. **Garanzia Convenzionale**: ha il significato previsto all'Art. 6.9; **Garanzia Legale**: ha il significato previsto all'Art. 6.8. **Impianto Termico**: impianto tecnologico soggetto alla legislazione nazionale o regionale applicabile in materia di controllo e manutenzione degli Impianti Termici, così definito dal D.Lgs. 19-08-2005 n. 192: impianto tecnologico destinato alla climatizzazione estiva ed invernale degli ambienti con o senza produzione di acqua calda per usi igienici e sanitari o alla sola produzione centralizzata di acqua calda per gli stessi usi, comprendente eventuali sistemi di produzione, distribuzione e utilizzazione del calore nonché gli organi di regolazione e di controllo; sono compresi negli Impianti Termici gli impianti individuali di riscaldamento mentre al fine del presente Contratto non sono considerati Impianti Termici apparecchi quali: stufe, caminetti, apparecchi per il riscaldamento localizzato ad energia radiante. **Impresa Abilitata**: impresa abilitata ai sensi dell'art. 3 del D.M. 22 gennaio 2008 n. 37, in relazione ad impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettere a), c) ed e) e successiva normativa vigente ed in possesso del certificato di qualifica delle imprese ai sensi del Regolamento CE 303/2008, D.P.R. 43/2012 (Patentino Italiano Frigoristi), selezionata da Plenitude e dotata di competenze e professionalità adeguate ad assicurare un'esecuzione a regola d'arte del Servizio di Installazione, del Servizio di Manutenzione Programmata e/o del Servizio di Accesso alla Rete; **Libretto di Impianto per la Climatizzazione**: (di seguito "Libretto di Impianto") documento di cui deve essere dotato l'Impianto Termico ai sensi del Decreto del 10/02/2014, composto da più schede modulabili che devono essere compilate e aggiornate dal Tecnico in base all'attività svolta. **Modulo di primo avviamento**: verbale di prima messa in funzione per i sistemi ibridi o pompe di calore rilasciato dal CSA del produttore o Impresa Abilitata; **Modulo**: modulo contrattuale compilabile contenente il testo della Proposta di Contratto. **Modulo di Cessione del Credito d'Imposta**: modulo per la cessione del credito d'imposta per detrazioni fiscali; **Modulo di Ripensamento**: modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al successivo Art. 6.; **Mandato all'incasso**: Modulo contrattuale compilabile contenente il mandato all'incasso.; **Opzioni**: estensioni della Garanzia Convenzionale per una durata superiore ai 2 anni e/o Servizi di Manutenzione Programmata, inclusi nel Contratto qualora scelti dal Cliente nelle CPC. **Pacchetto**: Pacchetto NOSTRESS Light scelto dal Cliente nelle Condizioni Particolari del Contratto come meglio dettagliato all'Art. 3.2. **Procedura di Consegna Anticipata**: procedura di consegna del Bene eseguita in conformità a quanto previsto agli Articoli 6.3 e 6.4 delle CGC, in cui il termine medio stimato di consegna del Bene è pari a 6 (sei) giorni, compatibilmente con la disponibilità del Cliente all'appuntamento. **Prodotto**: caldaia, scaldacqua, climatizzatore, sistemi ibridi o pompe di calore inclusi nel prezzo del Pacchetto. **Produttore/Distributore**: il fabbricante del Prodotto (Riello S.p.A. per i Prodotti a marchio Riello e Sylber); il fabbricante del Prodotto (Ariston Thermo S.p.A. per i Prodotti a marchio Ariston); il fabbricante del Prodotto (Daikin Air Conditioning Italy per i prodotti a marchio Daikin); il distributore del Prodotto (Haier A/C (Italy) Trading S.p.A. Unipersonale per i Prodotti condizionatori a marchio Haier e GE Appliances); **Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica tipo 1**: (di seguito Rapporto di Controllo) documento rilasciato dall'Impresa Abilitata conforme all'allegato II del Decreto 10/2/2014 in cui si attestano i controlli effettuati ai fini del risparmio energetico e della sicurezza, migliorie ed eventuali osservazioni, raccomandazioni e prescrizioni all'Impianto Termico. **Rapporto di intervento**: documento rilasciato dall'Impresa Abilitata attestante le operazioni di intervento effettuate e ogni eventuale anomalia rilevata e non risolta che possa compromettere la sicurezza di persone, animali o cose. **Servizi**: include il Servizio di Installazione, il Servizio di Accesso alla Rete e le eventuali Opzioni selezionate dal Cliente nelle CPC. **Servizio di Accesso alla rete**: servizio di attivazione del Tecnico, su richiesta del Cliente, per una visita in loco volta alla rimozione delle cause di anomalia o malfunzionamento della caldaia, dello scaldacqua, del climatizzatore o del Sistema Ibrido. I servizi di accesso alla rete non comprendono interventi di riparazione o, comunque, di manutenzione straordinaria o interventi che richiedono il



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

rilascio di Dichiarazione di Conformità, la cui esecuzione potrà avvenire solo previo incarico diretto da parte del Cliente all'Impresa Abilitata, con costi aggiuntivi a carico del Cliente come meglio dettagliato all'Art. 9 del Contratto. **Servizio di Monitoraggio Remoto della Caldaia (Monitoraggio Remoto)**: Servizio abilitato da una caldaia con connessione wifi o da un termostato smart che permette di monitorare i parametri di funzionamento dell'impianto termico, tenerne sotto controllo le prestazioni ed inviare notifiche di guasto/blocco al cliente e/o all'Impresa Abilitata al fine di intervenire sul guasto. **Servizio Diurno Feriale**: da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 19. **Servizio Domenica e/o Festivi**: dalle ore 8 alle 19 della domenica; dalle ore 8 alle 19 dei festivi infrasettimanali (gli interventi durante il Servizio Domenica e/o Festivi sono soggetti all'eventuale disponibilità del Tecnico e non sono garantiti). **Servizio di Installazione**: le attività svolte tramite l'Impresa Abilitata, relative all'installazione e alla messa in servizio del Prodotto, come meglio definite all'Art. 7, incluso nel prezzo del Pacchetto. Il prezzo di Installazione dei Beni Accessori è compreso nel prezzo di acquisto di questi ultimi, come indicati nella relativa sezione delle CPC. **Servizio di Manutenzione Programmata**: intervento programmato e preventivo, volto, tramite l'Impresa Abilitata, a mantenere i Prodotti in condizioni di efficienza, sicurezza, buon funzionamento, in conformità alla normativa applicabile, che comunque non modifica la struttura dell'impianto su cui si interviene o la sua destinazione d'uso secondo le prescrizioni previste dalla normativa tecnica vigente e dal libretto di uso e manutenzione del Produttore o del Distributore. **Servizio Sabato**: dalle ore 8 alle 19 del sabato. **Tecnico**: operatore dell'Impresa Abilitata. **Verifica di Tenuta di Impianto Interno**: (di seguito Verifica di Tenuta) documento rilasciato dall'Impresa Abilitata ai sensi della UNI 11137/12 che attesta la tenuta dell'impianto gas. **Cambio Prodotto**: operazione contrattuale con cui il Cliente richiede presso i Pdf per cui è già attiva una somministrazione di Gas e/o energia elettrica da parte di Plenitude, la sostituzione delle precedenti condizioni economiche e contrattuali con quelle indicate nel presente Contratto. **Contratto di somministrazione Gas**: l'insieme delle CGC, delle Condizioni Economiche di somministrazione di Gas e/o energia elettrica e, ove applicabile, del servizio aggiuntivo eventualmente previsto, della Proposta di Contratto e dei relativi allegati.

Art. 3 Oggetto

3.1 Costituisce oggetto del Contratto la fornitura da parte di Plenitude al Cliente del Pacchetto e degli eventuali Beni Accessori e Servizi Opzionali scelti dal Cliente nelle CPC. Plenitude si impegna a far eseguire il Servizio di Installazione all'Impresa Abilitata. **3.2 Beni e Servizi Il Pacchetto NOSTRESS Light** include la fornitura del Prodotto, il Servizio di Installazione del Prodotto inclusivo di supporto pratiche detrazioni fiscali (ove richiesto dal Cliente), 2 anni di Garanzia Convenzionale, il Servizio di Accesso alla Rete per la durata del Contratto come meglio precisato all'art 14. Beni e/o Opere Accessorie: Oltre a quanto previsto in ciascun Pacchetto, il Contratto può includere Beni e/o Opere Accessorie qualora indicati nelle CPC. Opzioni: Oltre a quanto previsto in ciascun Pacchetto, il Contratto può includere le Opzioni qualora indicate nelle CPC. **3.3. Esclusioni**. L'oggetto del Contratto non comprende gli interventi (né i relativi costi di uscita) volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti dei Beni o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità. **3.4** Il Cliente potrà incaricare direttamente l'Impresa Abilitata dell'esecuzione degli interventi di cui all'Art. 3.3 delle CGC, come meglio previsto all'Art. 9, senza assunzione di qualsivoglia responsabilità da parte di Plenitude, che rimarrà estranea al rapporto contrattuale relativo agli interventi di cui all'Art. 3.3 delle CGC che l'Impresa Abilitata eseguirà su eventuale incarico del Cliente. **3.5** Il perfezionamento del Contratto, come di seguito specificato, e lo svolgimento dei Servizi previsti nello stesso non costituisce delega del ruolo di terzo responsabile ai sensi del comma 1 dell'art.6 del D.P.R. 16-4-2013 n. 74.

Art. 4 Proposta e Perfezionamento del Contratto

4.1 Il Cliente può formulare la Proposta di Contratto: a) compilando e firmando: (i) l'apposito Modulo cartaceo in tutte le sue copie o (ii) il Modulo elettronico disponibile su tablet. La Proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1329 del Codice Civile ed è valida per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di formulazione. **4.2** Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione di Plenitude tramite comunicazione a mezzo posta o email. Plenitude, in particolare, con il perfezionamento del presente Contratto, si impegna a far acquisire la proprietà dei Beni al Cliente, che sarà trasferita da Plenitude al Cliente al momento in cui Plenitude ne diviene proprietaria. In ogni caso, prima della consegna dei Beni al Cliente, quest'ultimo non sarà responsabile del rischio della perdita o del danneggiamento degli stessi. **4.3** Nel caso di selezione da parte del Cliente della modalità di pagamento credito al consumo, l'accettazione del Contratto è comunque subordinata alla risposta positiva da parte dell'istituto finanziario.

Art. 5 Condizioni Risolutive

5.1 nel caso di richiesta di accesso al Conto Termico, Il Contratto si intenderà risolto automaticamente ai sensi dell'Art. 1453 cc. al verificarsi anche di una sola delle seguenti condizioni: (i) mancata consegna della documentazione da parte del Cliente nei termini previsti; (ii) verifica negativa, a giudizio di Plenitude sui requisiti di ammissibilità al bando regolato dal D.M. 07/08/2025 Conto Termico 3.0; (iii) mancata pagamento da parte del Cliente o, qual'ora il Cliente abbia indicato la propria intenzione di ricorrere al finanziamento, la mancata sottoscrizione del contratto di finanziamento; (iv) la mancata sottoscrizione del mandato irrevocabile all'incasso. **5.2** Le Parti concordano che il Contratto si intenderà risolto in caso di avveramento anche di una sola delle condizioni risolutive sopra previste.

Art. 6 Diritto di ripensamento

6.1 In ossequio a quanto previsto dal Codice del Consumo, qualora il Cliente sia un Consumatore e concluda un Contratto: i) attraverso tecniche di comunicazione a distanza (Portale, Double Opt-in), il Cliente potrà esercitare il Diritto di Ripensamento entro i quattordici giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto. ii) attraverso tutti gli altri canali commerciali, il Cliente potrà esercitare il Diritto di Ripensamento entro i trenta giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto. La data di perfezionamento del Contratto coincide con la data di consegna del Bene, ovvero con il giorno in cui il Cliente stesso o un terzo designato da quest'ultimo acquisisca il possesso fisico della merce acquistata. Nel caso di contestuale acquisto di un Prodotto e di uno o più Beni Accessori, il termine di Ripensamento decorrerà dalla consegna dell'ultimo Bene, se non contestuale alla consegna del primo. Il diritto di ripensamento è sottoposto alle seguenti inderogabili condizioni: il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento con riguardo al Prodotto e all'eventuale Bene/i Accessorio/i acquistato/i congiuntamente ai Servizi; non sarà possibile esercitare il ripensamento su parte del Bene acquistato (ad es. solo in relazione al Bene Accessorio o parti singole di esso) o sui Servizi ad esso correlati. Contestualmente al



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

Bene, si intendono sempre ripensati anche i Servizi oggetto del Contratto; inoltre, i Servizi oggetto del Contratto non potranno mai essere ripensati senza ripensamento sul Bene, fatta eccezione la possibilità per il Cliente che sia un Consumatore di esercitare il diritto di ripensamento anche solo in relazione all'Opzione a pagamento selezionata nelle CPC relativa alla estensione della Garanzia Convenzionale di Riello, di durata superiore a due anni, comunicando il ripensamento direttamente a Riello S.p.A. nei termini e con le modalità previste dalla documentazione rilasciata dal Produttore relativa alla stessa Opzione. In quest'ultimo caso, Plenitude rimborserà al Cliente l'importo corrispondente all'estensione della Garanzia Convenzionale attraverso bonifico bancario, salvo diversa indicazione del Cliente. L'installazione del Bene verrà effettuata solo una volta decorso il termine per il ripensamento. Nel caso in cui il Cliente abbia invece espressamente richiesto l'esecuzione dell'installazione durante il periodo di ripensamento sopra citato, barrando l'apposita casella e, successivamente, all'esercizio di tale opzione, eserciti il ripensamento, al Cliente non verranno comunque rimborsate le somme versate a titolo di corrispettivo per il Servizio di Installazione già eseguito. **6.2** Il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento scrivendo all'indirizzo email ripensamento@eniplenitude.com o contattando il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico. A tal fine, il Cliente potrà anche utilizzare il modulo di ripensamento allegato al presente Contratto, oppure accedere alla Funzione Digitale di Ripensamento ferma restando, in caso di utilizzo della predetta Funzione Digitale di Ripensamento, la conferma da parte di Plenitude dell'avvenuta ricezione della richiesta. Fatto salvo quanto previsto dal successivo Art. 6.3, Plenitude provvederà al rimborso degli importi eventualmente ricevuti dal Cliente entro il termine di 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di ripensamento. Plenitude si riserva di trattenere il rimborso fino a quando non avrà ricevuto il Bene oppure finché il Cliente non avrà fornito prova di aver provveduto alla restituzione dello stesso. **6.3** Il Bene deve essere rispedito a spese e cura del Cliente al seguente indirizzo: in caso di Prodotto a marchio Riello o Sylber, all'Att.ne di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, presso Uff. Resi Riello S.p.A., Via Cascine Monache snc, 27043 Broni Pavia; in caso di Prodotto a marchio Ariston, all'Att.ne di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit presso Geodis CL Italia S.p.A. Viale Europa, 34/36 04011 - APRILIA (LT) / Italy, in caso di Prodotto a marchio Haier o GE Appliances all'Att.ne di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, presso Haier A/C (Italy) Trading Spa, viale della Cooperazione 1/B, 45100 Rovigo RO. Sono a carico del Cliente gli eventuali costi di disinstallazione e spedizione dei Beni. La spedizione da parte del Cliente deve avvenire tramite corriere entro i 14 giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato la sua volontà di esercitare il diritto di ripensamento. Il Cliente deve restituire il Bene, integro e in perfette condizioni, completo di tutti gli accessori a corredo e di quanto in origine contenuto, imballandolo accuratamente e utilizzando preferibilmente l'imballo originale, e solo qualora non fosse disponibile l'imballaggio originale, una confezione avente simili caratteristiche. Non dovranno essere apposte sull'imballo etichette adesive o altro, fatto salvo copia del Modulo di Ripensamento, indicazione del numero di riferimento del Bene (per es. il numero di matricola o il numero plico Contratto) e copia di documentazione fotografica attestante lo stato della merce in partenza (confezione collo, eventuale piattaforma di appoggio, ecc.), che dovrà essere apposta sulla confezione esterna mediante busta porta lettera di vettura adesiva in uso ai corrieri. Per dettagli sulla modalità di restituzione del Bene, il Cliente può contattare il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico. Il Bene dovrà essere restituito integro ed in perfette condizioni. Qualora la confezione e/o l'imballaggio risultino rovinati o non idonei al corretto trasporto, Plenitude si riserva di trattenere dal rimborso un importo pari alle spese di ripristino del Bene eventualmente danneggiato. Il Cliente è responsabile della diminuzione del valore del Bene risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Bene. In questi casi Plenitude si riserva il diritto di trattenere dal rimborso un importo corrispondente alla relativa diminuzione di valore del Bene. Rientrano in tali casistiche: a) la mancanza della confezione esterna originale e/o a questa assimilabile e/o dell'imballo interno originale e/o a questa assimilabile; b) l'assenza di elementi integranti del Bene (accessori, cavi, manuali, parti, ecc.); c) il danneggiamento del Bene per cause diverse dal suo trasporto e imputabili ad una manipolazione del Bene, da parte del Cliente o di terzi, diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Bene. Plenitude procederà al rimborso a seguito del controllo di conformità del Bene restituito dal Cliente. Tali rimborsi saranno effettuati attraverso bonifico bancario, salvo diversa indicazione del Cliente. Il diritto di ripensamento è riservato esclusivamente ai Consumatori e ai sensi del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente Consumatore l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento. In caso di esercizio del diritto di ripensamento di acquisti effettuati con un finanziamento, la relativa pratica di finanziamento sarà annullata. **6.4** La spedizione per il rientro del Bene è sotto la responsabilità del Cliente, fino al momento in cui la merce passa nella disponibilità di Plenitude. Nel caso in cui il Bene subisca un danneggiamento durante il rientro presso l'indirizzo indicato all'Art. 6.3, sarà cura di Plenitude comunicare l'accaduto al Cliente per consentirgli di sporgere denuncia nei confronti del corriere ed ottenere il rimborso del valore del Bene, qualora questo sia assicurato; Plenitude si impegna a collaborare con il Cliente a tal fine.

Art. 7 Fornitura

7.1 Consegna in caso di pagamento in forma unica (tramite bonifico bancario e credito al consumo) e in forma acconto e saldo (tramite bonifico bancario). In caso di pagamento in forma unica, il Cliente sarà contattato da Plenitude, per tramite del Tecnico, previo acclaramento del pagamento tramite bonifico bancario dell'importo totale del prezzo (indicato nello spazio Totale Ordine delle Condizioni Particolari) o approvazione dell'istituto finanziario, per concordare l'appuntamento per la consegna del Bene, che avverrà entro e non oltre 30 giorni dal perfezionamento del Contratto di cui all'Art. 4.2. In caso di pagamento in forma acconto e saldo, il Cliente sarà contattato da Plenitude, per tramite del Tecnico, previo acclaramento del pagamento tramite bonifico bancario dell'importo dell'acconto (pari al 60% dell'importo indicato nello spazio Totale delle Condizioni Particolari), per concordare l'appuntamento per la consegna del Bene, che avverrà entro e non oltre 30 giorni dal perfezionamento del Contratto di cui all'Art. 4.2. In caso di cessione del credito d'imposta derivante dalla detrazione fiscale dal Cliente a Plenitude, il Cliente sarà contattato da quest'ultima, per tramite del Tecnico, previo acclaramento del pagamento tramite bonifico bancario dell'importo dovuto (pari all'importo indicato nello spazio "Totale da pagare" delle Condizioni Particolari) o approvazione dell'istituto finanziario, per concordare l'appuntamento per la consegna del Bene, che avverrà entro e non oltre 30 giorni dal perfezionamento del Contratto di cui all'Art. 4.2 **7.2 Esecuzione Anticipata.** Qualora il Cliente abbia richiesto l'esecuzione anticipata del Contratto barrando l'apposita casella della Proposta di Contratto, contestualmente



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

alla consegna del Bene, l'Impresa Abilitata eseguirà anche il Servizio di Installazione, di cui all'Art. 7. Nel caso in cui invece il Cliente non abbia esplicitato questa richiesta, il Bene sarà consegnato al Cliente e il Tecnico provvederà a prendere un altro appuntamento, al termine dei 14 giorni di ripensamento, per effettuare il Servizio di Installazione. Resta inteso che il Cliente che non abbia esplicitato la richiesta al momento della stipula del presente Contratto potrà in ogni momento all'interno del periodo di ripensamento, richiedere l'esecuzione anticipata del Servizio di Installazione del Bene, contattando Plenitude e firmando il modulo relativo. **7.3 Consegna in caso di pagamento caparra confirmatoria.** Nel caso in cui il Cliente abbia scelto, barrando la relativa casella, la Procedura di Consegna Anticipata del Bene mediante pagamento di caparra confirmatoria (ove indicata come disponibile nella Proposta di Contratto), il processo di consegna previsto all'Art.7.1 sarà avviato con la conferma del pagamento mediante carta di credito della sola caparra. L'ammontare della caparra confirmatoria è pari al 30% dell'importo del Pacchetto acquistato il cui valore è specificato nelle Condizioni Particolari. Resta inteso tra le parti che l'importo della caparra confirmatoria è corrisposto a Plenitude ai sensi dell'articolo 1385 del Codice Civile e non a titolo di acconto sul prezzo. **7.4 Consegna in caso di pagamento con bonifico bancario (in forma unica o mediante acconto e saldo) e trasmissione CRO.** Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto, barrando la relativa casella, la Procedura di Consegna Anticipata del Bene mediante pagamento con bonifico bancario, il processo di consegna previsto all'Art.6.1 sarà avviato con la conferma del pagamento dell'intero prezzo (indicato nello spazio "Totale Ordine" delle Condizioni Particolari) o, se prescelto dal Cliente, del solo acconto (pari al 60% dell'importo indicato nello spazio Totale delle Condizioni Particolari) o del prezzo residuo dedotto l'importo della cessione del credito d'imposta risultante dalla detrazione fiscale selezionata dal Cliente, fermo restando nei precedenti casi la necessità che il Cliente renda disponibile ad Plenitude copia della contabile relativa al bonifico bancario e relativo numero di CRO. **7.5** Nel caso di non reperibilità del Cliente, Plenitude provvederà a fissare un nuovo appuntamento; qualora, a seguito di ciò, il Cliente non risultasse comunque reperibile, quest'ultimo verrà contattato per verificare l'indirizzo di consegna e pianificare un ulteriore tentativo di consegna. Nel caso non sia possibile consegnare il Bene anche in quest'ultimo caso, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1353 codice civile ed Plenitude provvederà ad emettere nota di credito a storno della fattura già emessa. **7.6** Per ogni ordine, Plenitude emette fattura per la vendita del Bene e la prestazione dei Servizi richiesti. Per l'emissione del documento fiscale, fanno fede le informazioni fornite dal Cliente nel presente Modulo. **7.7** Al momento della consegna del Bene da parte del personale incaricato, il Cliente è tenuto a sottoscrivere il documento di trasporto e a controllare che il Bene risulti integro, non danneggiato o alterato. Eventuali non corrispondenze, difetti e/o danni esteriori devono essere immediatamente contestati, a pena di decadenza, al personale addetto alla consegna, apponendo specifica riserva scritta sul documento di trasporto. Gli stessi potranno anche essere segnalati per iscritto via mail all'indirizzo soluzioni.energetiche@eniplenitude.com o via telefono al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico; in mancanza di disponibilità del documento di trasporto il Cliente dovrà in ogni caso inviare la contestazione di cui sopra all'indirizzo sopra indicato al momento del ricevimento del Bene. Fatto salvo quanto previsto in relazione alla Garanzia Legale, ogni segnalazione oltre il suddetto termine non sarà presa in considerazione. Per ogni dichiarazione, il Cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato. **7.8 Garanzia Legale.** Per i Consumatori, il Bene e il relativo Servizio di Installazione di cui all'Art. 7, sono coperti dalla garanzia legale di 24 mesi per i difetti di conformità, ai sensi dell'articolo 128 e seguenti del Codice del Consumo, cui è tenuta direttamente Plenitude nei confronti dei Consumatori (di seguito "**Garanzia Legale**"). In forza della Garanzia Legale, Plenitude è responsabile di qualsiasi difetto di conformità che si manifesti entro 24 (ventiquattro) mesi dalla data di consegna. Il difetto di conformità sussiste quando il Bene non è idoneo all'uso al quale è destinato, non è conforme alla descrizione o non possiede le qualità e/o le prestazioni promesse dal venditore e tipiche del prodotto venduto, o alle specifiche qualità e prestazioni richieste dal Cliente quando queste siano state oggetto di apposito accordo tra le parti. La denuncia del difetto di conformità, che si manifesti nel termine di validità della Garanzia Legale, deve essere fatta, a pena di decadenza, entro 2 mesi dalla data della scoperta. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto di chiedere a Plenitude, a sua scelta e senza spese, la riparazione o la sostituzione del Bene, salvo che il rimedio richiesto non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso. Le riparazioni devono essere eseguite entro un congruo termine e, comunque, entro 60 giorni, decorso il quale il Cliente avrà diritto ad una congrua riduzione del prezzo o alla risoluzione del Contratto. Per fruire dell'assistenza in Garanzia Legale, il Cliente dovrà conservare la fattura ricevuta. A tal fine il Cliente potrà contattare contattando il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico. **7.9 Garanzia Convenzionale.** In aggiunta e impregiudicata la Garanzia Legale di cui all'Art. 6.8, il Prodotto sarà coperto dalla garanzia convenzionale gratuita, rilasciata dal Produttore o dal Distributore e consegnata al Cliente all'atto della messa in servizio del Prodotto medesimo o all'atto della sottoscrizione della Proposta di Contratto (di seguito "**Garanzia Convenzionale**"). Le prestazioni che rientrano nelle coperture previste dalla Garanzia Convenzionale sono disciplinate dalla relativa documentazione del Produttore o del Distributore, senza alcuna assunzione di responsabilità da parte di Plenitude in relazione alle medesime coperture o prestazioni. La Garanzia Convenzionale avrà durata di 2 anni nel caso di acquisto del Pacchetto NOSTRESS Light, con facoltà del Cliente di scegliere (escluso nei casi di cessione del credito d'imposta da detrazione fiscale) di estendere a pagamento la Garanzia Convenzionale per durate superiori, selezionando una delle Opzioni di estensione della stessa indicate come disponibili nelle CPC, la cui durata si sommerà ai 2 anni di Garanzia Convenzionale inclusi nel Pacchetto NOSTRESS Light. L'efficacia della Garanzia Convenzionale e delle eventuali estensioni della stessa a pagamento, è subordinata all'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e programmata dei Prodotti con la periodicità espressamente indicata nelle CPC per ciascun Prodotto.

Art. 8 Servizio di Installazione

8.1 Caldaia - Nel caso in cui il Prodotto indicato nelle Condizioni Particolari sia una caldaia, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. svuotamento e riempimento dell'impianto termico; c. installazione del nuovo Prodotto comprensiva di staffaggio, allacciamenti alla rete idrica, gas e elettrica, collegamento scarico fumi (scarico a parete spalla muro con scarico concentrico 60/100), collegamento scarico condensa con foro passante spalla muro; d. prima accensione, verifica funzionale e verifica fumi, attivazione Garanzia Convenzionale; e. rilascio da parte dell'Impresa Abilitata al Cliente, nella sua qualità di committente, della Dichiarazione di Conformità e del Libretto Impianto; f. supporto al Cliente Consumatore per le pratiche di detrazioni fiscali; g. Verifica di Tenuta. **8.2 Scaldacqua** - Nel caso in cui il Prodotto indicato nelle



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

Condizioni Particolari sia uno scaldacqua, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. installazione del nuovo Prodotto comprensivo di staffaggio, allacciamenti alla rete idrica, gas e elettrica, collegamento scarico fumi; c. verifica funzionale e attivazione Garanzia Convenzionale; d. rilascio da parte dell'Impresa Abilitata al Cliente, nella sua qualità di committente della Dichiarazione di Conformità; e. supporto al Cliente Consumatore per le pratiche di detrazioni fiscali; g. Verifica di Tenuta. **8.3 Climatizzatore** - Nel caso in cui il Prodotto individuato nelle Condizioni Particolari sia un climatizzatore, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. installazione del nuovo Prodotto; c. allacciamenti alla rete elettrica; d. collegamento tubazione refrigerante e scarico condensa; e. verifica funzionale e attivazione Garanzia Convenzionale; f. rilascio da parte dell'Impresa Abilitata al Cliente nella sua qualità di committente della Dichiarazione di Conformità; g. supporto al Cliente Consumatore per le pratiche di detrazioni fiscali. **8.4 Sistemi Ibridi** - Nel caso in cui il Prodotto indicato nelle Condizioni Particolari sia una sistema ibrido, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. svuotamento e riempimento dell'impianto termico; c. installazione del nuovo Prodotto comprensiva di staffaggio, allacciamenti alla rete idrica, gas e elettrica, collegamento scarico fumi (scarico a parete spalla muro con scarico concentrico 60/100), collegamento scarico condensa con foro passante spalla muro; d. prima accensione; e. primo avviamento a carico di CSA del produttore (Daikin), verifica funzionale e verifica fumi, attivazione Garanzia Convenzionale; f. rilascio da parte dell'impresa Abilitata al Cliente, nella sua qualità di committente, della Dichiarazione di Conformità e del libretto impianto; g. supporto al Cliente Consumatore per le pratiche di detrazioni fiscali; h. Verifica di Tenuta. **8.5 Pompe di Calore** - Nel caso in cui il Prodotto indicato nelle Condizioni Particolari sia una pompa di calore, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. Montaggio unità esterna con collegamento elettrico e idraulico secondo specifiche del fornitore; c. Connessione idraulica (mandata/ritorno 1" F) con filtro a Y di serie, valvole di intercettazione, sonda di temperatura e dispositivi di sicurezza integrati (valvola, vaso d'espansione 8 L), vaso di espansione ACS, valvola miscelatrice termostatica, e dosatore dei polifosfati (qualora necessarie ai fini installativi); d. Connessione, messa in pressione e messa in vuoto del circuito del refrigerante; e. Collaudo complessivo dell'impianto e rilascio delle certificazioni di conformità, libretto impianto e prova efficienza energetica; f. Settaggio bollitore e collaudo della funzione ACS, verifica apertura valvola, aumento temperatura e assenza perdite, (qualora previsto dal pacchetto) g. Rilascio certificazioni a norma di legge: dichiarazione di conformità DM 37/2008, libretto impianto, prova di tenuta, rapporto efficienza energetica. **8.6 Beni e Opere Accessorie** - I Beni Accessori, ove previsti, saranno installati al prezzo indicato nelle Condizioni Particolari. Le Opere Accessorie individuate nelle Condizioni Particolari si intendono attività non incluse nel Servizio di Installazione compreso nel Pacchetto, ma valutate come funzionali all'installazione del Prodotto in fase di sopralluogo e in ogni caso concordate con il Cliente nella sezione dedicata delle Condizioni Particolari. **8.7** Prima dell'erogazione del Servizio di Installazione, il Tecnico verifica la sussistenza delle condizioni necessarie alla realizzazione dell'attività secondo la vigente normativa impiantistica e in ambito di sicurezza sul lavoro; a titolo esemplificativo e non esaustivo: controllo visivo dell'idoneità e delle caratteristiche di aerazione e ventilazione del locale dove sarà collocato il Prodotto, eventuale presenza nel locale di altri apparecchi il cui funzionamento può interferire con il Prodotto, verifica di idoneità sistema di scarico, controllo delle predisposizioni necessarie degli impianti idrico, elettrico e gas. Qualora queste condizioni non siano esistenti, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1353 codice civile ed Plenitude rimborserà al Cliente le somme pagate. **8.8** In particolare, qualora il Tecnico, durante la visita presso il Cliente per l'esecuzione del Servizio di Installazione, riscontri anomalie e/o carenze all'impianto gas tali da arrecare un immediato pericolo alle persone, agli animali domestici e ai beni (impianto non in sicurezza), per esempio, abbia rilevato dispersioni nell'impianto di adduzione gas a monte del contatore, inviterà il Cliente a contattare i numeri di pronto intervento della società di distribuzione. Nel caso in cui il Cliente non voglia provvedere alla totale eliminazione di tali anomalie e/o carenze, il presente Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1353 codice civile. **8.9** In riferimento al supporto al Cliente per le pratiche di detrazioni fiscali, di cui ai rispettivi Articoli 8.1, 8.2 e 8.3, qualora il Cliente si avvalga dell'Impresa Abilitata per la trasmissione della documentazione necessaria all'ente competente (Enea), lo stesso, ove necessario, sottoscriverà apposito modulo di delega, che gli verrà sottoposto dal Tecnico nell'ambito del Servizio di Installazione. Plenitude non potrà essere ritenuta responsabile se, pur avendo usato la diligenza richiesta ed aver agito secondo buona fede, a causa di interpretazioni o applicazioni restrittive della disciplina normativa o di intervenute modifiche legislative, il Cliente non acceda agli incentivi richiesti. Fascia oraria durante il Servizio Feriale Diurno, €45,00 durante il Servizio Sabato, €55,00 durante il Servizio Domenica e/o Festivi. Tali prezzi si intendono IVA esclusa. Resta inteso che Plenitude non si assume qualsivoglia responsabilità in relazione agli interventi di cui all'Art. 10.4 che il Cliente eventualmente richieda direttamente all'Impresa Abilitata di eseguire.

Art. 9 Servizio di Manutenzione Programmata

9.1 Il Servizio di Manutenzione Programmata, ove richiesto dal Cliente (escluso nei casi di cessione del credito d'imposta da detrazione fiscale), prevede l'esecuzione con la frequenza specificata nelle CPC, dei controlli e delle manutenzioni previsti dalla legislazione nazionale o regionale applicabile, e in ogni caso prescritti dal Produttore o dal Distributore, al fine di mantenere il Prodotto in condizioni di efficienza, sicurezza e buon funzionamento. Il Servizio di Manutenzione Programmata non è selezionabile in caso di cessione del credito d'imposta da detrazione fiscale. **9.2** Il Cliente sarà contattato da Plenitude e/o dal Tecnico per fissare l'appuntamento per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione Programmata nell'ambito dei giorni e degli orari previsti dal Servizio Diurno Feriale o del Servizio Sabato. **9.3** Nel caso in cui il Prodotto sia una caldaia, nel corso della durata del Contratto verrà effettuata dall'Impresa Abilitata l'analisi dei prodotti di combustione con la frequenza prevista dalla legislazione nazionale o regionale applicabile finalizzata alla verifica del quantitativo di inquinanti emessi in atmosfera e alla verifica del rendimento di combustione del Prodotto e al termine di tale intervento il Tecnico rilascerà al

Cliente, nella sua qualità di committente, il Rapporto di Controllo. Al termine del Servizio di Manutenzione Programmata, il Tecnico, rilascerà al Cliente, nella sua qualità di committente, il Rapporto di Intervento e provvederà ad aggiornare il Libretto di Impianto, debitamente compilato per le parti di competenza dell'Impresa Abilitata. **9.4** Sono esclusi dal corrispettivo del presente Contratto i contributi regionali e provinciali (cosiddetto bollino blu/verde) e altri oneri che, ove previsti, dovranno essere corrisposti dal Cliente direttamente all'Impresa Abilitata per il versamento agli enti locali competenti. **9.5** Qualora il Cliente incarichi dell'esecuzione degli interventi volti ad eliminare le anomalie eventualmente riscontrate direttamente l'Impresa Abilitata, che sarà direttamente responsabile verso il Cliente per l'esecuzione degli stessi, tali interventi saranno eseguiti secondo le modalità definite al successivo Art. 10. Il Tecnico,



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

qualora riscontri durante gli interventi per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione Programmata presso il Cliente, anomalie e/o carenze tali da arrecare un immediato pericolo alle persone, agli animali domestici e ai beni, dopo aver messo fuori servizio il Prodotto e/o, a seconda dei casi, l'impianto interno di aduzione del gas e diffidato l'occupante dal suo utilizzo, prescriverà le operazioni necessarie per il ripristino delle condizioni di sicurezza.

Art. 10 Servizio di Accesso alla Rete

10.1 Il Cliente, potrà richiedere, contattando il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico, sette giorni su sette, escluse festività nazionali, il Servizio di Accesso alla Rete. **10.2** In caso di attivazione del Servizio di Accesso alla Rete, il Cliente riceverà la visita di un Tecnico in tempi rapidi e comunque entro il giorno lavorativo successivo, nelle fasce orarie previste dal Servizio Diurno Feriale, dal Servizio Sabato ed eventualmente, qualora sia disponibile il Tecnico, anche durante gli orari del Servizio Domenica e/o Festivi. **10.3** Qualora la tipologia di intervento rientri in quanto previsto ai sensi della Garanzia Legale, secondo i termini descritti all'Art. 6.8, non sarà richiesto al Cliente alcun corrispettivo per tale intervento. **10.4** In ogni caso diverso da quanto previsto dall'Art. 9.3, il Tecnico ne darà immediata comunicazione al Cliente e, nel caso in cui il Cliente intenda incaricare un soggetto terzo per l'esecuzione di tali interventi, il Tecnico elencherà nel Rapporto di Intervento le carenze e/o le anomalie, riscontrate e non risolte, che possono compromettere la sicurezza delle persone degli animali domestici e/o dei beni. In tal caso il Cliente dovrà riconoscere direttamente all'Impresa Abilitata il solo costo di uscita. Qualora il Cliente incarichi direttamente l'Impresa Abilitata dell'esecuzione degli interventi volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti dei Beni o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità proposti nel corso dell'esecuzione del Servizio di Manutenzione Programmata ovvero del Servizio di Accesso alla Rete, tali interventi verranno eseguiti solo a seguito di firma tra l'Impresa Abilitata e il Cliente di specifico preventivo di valorizzazione dei costi che avrà per oggetto la sola esecuzione dei predetti interventi. Tali costi sono esclusi dal corrispettivo di cui al presente Contratto e sono a carico del Cliente. **10.5** L'Impresa Abilitata, qualora venga incaricata dal Cliente, eseguirà gli interventi di cui all'Art. 9.4 in conformità alla normativa applicabile, incluso il rispetto del Codice del Consumo e, nei casi previsti dal D.M. 22-1-2008 n. 37, rilascerà la Dichiarazione di Conformità al Cliente nella sua qualità di committente. **10.6** L'Impresa Abilitata si impegna ad utilizzare solo parti di ricambio originali e ad applicare prezzi non superiori ai prezzi indicati nel listino pubblicato sul sito Internet ARBO (www.arbo.it) e ad applicare un costo massimo pari a €40,00 per il diritto di uscita durante il Servizio Feriale Diurno, €70,00 per il Servizio Sabato, €95,00 per il Servizio Domenica e/o Festivi, e a €35,00 per le ore di manodopera.

Art. 11 Obblighi, autorizzazioni e responsabilità del Cliente

11.1 Ai fini dell'esecuzione dei servizi di cui agli Articoli 7 e 8, il Cliente espressamente autorizza Plenitude ad avvalersi di subappaltatore/i, che abbiano le caratteristiche dell'Impresa Abilitata, per l'esecuzione delle prestazioni relative al Servizio di Installazione e al Servizio di Manutenzione Programmata indicate in Contratto. In relazione ai servizi di cui all'Art. 7, il Cliente si impegna a garantire al Tecnico l'accesso al locale in cui deve essere installato e mantenuto il Prodotto. Resta inteso che Plenitude non potrà essere chiamato a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a irreperibilità del Cliente. È a carico del Cliente l'eventuale predisposizione di ponteggi e ogni altro adempimento necessario a favorire l'esecuzione degli interventi, ivi compresa la redazione di relativi ed eventuali piani di sicurezza previsti dalla vigente normativa applicabile in materia di sicurezza sul lavoro ed ogni altro onere previsto dalla stessa. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'esecuzione del Servizio di Installazione (energia elettrica per il funzionamento degli utensili utilizzati). Qualora non esplicitamente incluso nelle Condizioni Particolari, è a carico del Cliente l'eventuale adeguamento dell'impianto elettrico alle potenze assorbite dal Prodotto; Plenitude declina ogni responsabilità per danni causati da richieste di utilizzo di linee elettriche non adeguate alle potenze dei Beni installati. Il Cliente deve garantire l'accessibilità ad almeno un pozzetto di scarico posizionato in modo da consentire, per il Bene per il quale è necessario, la corretta evacuazione dell'acqua di condensa. Il Cliente accetta l'installazione dei Beni, il posizionamento e le soluzioni tecniche proposte dall'Impresa Abilitata per il corretto funzionamento dell'impianto. Plenitude declina ogni responsabilità per eventuali contravvenzioni a disposizioni condominiali o di enti locali, in particolar modo nel caso di edifici di pregio storico o artistico. **11.2** Ai fini dell'esecuzione del Servizio di Manutenzione Programmata di cui all'Art. 8, il Cliente si impegna a garantire al Tecnico l'accesso al locale in cui è installato il Prodotto oggetto del predetto servizio; ove non fosse possibile effettuare le attività relative al Servizio Manutenzione Programmata a causa di ripetuta irreperibilità del Cliente, quest'ultimo sarà comunque tenuto al pagamento del corrispettivo pattuito nel presente Contratto. Resta inteso che Plenitude non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente possa subire in conseguenza della mancata esecuzione del Servizio Manutenzione Programmata e del Servizio Accesso alla Rete dovuta a irreperibilità del Cliente medesimo. Il Servizio Manutenzione Programmata non verrà svolto se lo stato del Prodotto e/o dell'Impianto Termico ovvero delle rispettive sezioni di impianto gas ed elettrico che li alimentano, comportano una situazione di pericolo immediato e/o prevedibile per il Tecnico incaricato di svolgere il predetto servizio. **11.3** Plenitude declina ogni responsabilità per eventuali contravvenzioni a disposizioni condominiali o di enti locali, in particolar modo nel caso di edifici di pregio storico o artistico. **11.4** Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto a Plenitude ogni eventuale variazione dei dati indicati nel Contratto. Il Cliente si impegna altresì a non mettere in funzione il Prodotto installato prima che il Tecnico abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione del Prodotto medesimo. Il Cliente si impegna a controfirmare la Dichiarazione di Conformità, il Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica e il Rapporto di Intervento, redatti dal Tecnico e/o dall'Impresa Abilitata al termine degli interventi effettuati nell'ambito dei servizi di cui agli Articoli 7 e 8. **11.5** Il Cliente non potrà rivalersi su Plenitude per guasti o danni cagionati alla persona o ai beni del Cliente o di terzi e dovuti a caso fortuito o a forza maggiore (a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo, modifiche di legge), 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 dall'Impresa Abilitata incaricata da Plenitude per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto. **11.6** Il Cliente garantisce di mantenere il Prodotto secondo la normativa in materia di sicurezza applicabile, e manleva Plenitude per ogni e qualsiasi responsabilità relativa al mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza in relazione al



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

Prodotto. **11.7** Il Cliente, in fase di installazione del Bene, si impegna a fornire ad Plenitude, su richiesta di quest'ultima, i seguenti documenti, ove necessari: fotocopia della visura catastale dell'abitazione e relativa planimetria; fotocopia dell'estratto di mappa catastale; Dichiarazione di Conformità dell'impianto elettrico e/o gas esistente. conferimento di eventuali ulteriori deleghe e mandati necessari ai fini dell'espletamento da parte di Plenitude o di suoi incaricati di tutte le pratiche previste dalla tipologia di detrazione selezionata; Il Cliente si impegna ad espletare le eventuali ulteriori pratiche amministrative richieste dalla pubblica amministrazione e propedeutiche all'installazione del Bene; ove l'abitazione sia collocata all'interno di condominio il Cliente, inoltre, si impegna a fornire la documentazione attestante le eventuali autorizzazioni richieste dal regolamento condominiale dell'immobile oggetto di installazione degli Impianti o dalla disciplina applicabile e a presentare le pratiche autorizzative a nome del proprietario dell'immobile oggetto dell'installazione del Prodotto; qualora il proprietario sia soggetto diverso dal Cliente e a garantire il libero accesso alle aree di lavoro nonché alle necessarie utenze e forniture; **11.8** Nel caso di richiesta di accesso al Conto Termico il Cliente si impegna a fornire, entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Proposta di Contratto; tutta la documentazione richiesta, ai fini della valutazione sull'ammissibilità al bando, dal D.M. 07/08/2025 Conto Termico 3.0. laddove, a seguito di preliminare verifica sulla completezza della documentazione fornita svolta da Plenitude o da soggetto terzo incaricato da Plenitude, tale documentazione dovesse risultare incompleta, il Cliente si impegna ad integrare la stessa entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione da parte di Plenitude con l'indicazione della documentazione da integrare. Il Cliente sarà esclusivamente responsabile per eventuali dichiarazioni mendaci presenti all'interno della documentazione fornita e manterrà indenne Plenitude per qualsivoglia conseguenza relativa alle suddette dichiarazioni mendaci. Resta inteso che in casi di mancato rispetto del Cliente dell'obbligo di presentazione dei suddetti documenti e/o in caso di valutazione negativa da parte di Plenitude in merito all'ammissibilità al bando il contratto si risolverà di diritto come previsto dall'art. 5 che precede.

Art. 12 Obblighi e responsabilità di Plenitude

12.1 Il Tecnico incaricato dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, all'atto degli interventi dovrà esibire il documento di riconoscimento rilasciato da Plenitude. **12.2** Al termine del Servizio di Installazione di cui all'Art. 7, l'Impresa Abilitata rilascerà al Cliente, nella sua qualità di committente, la Dichiarazione di Conformità, la Verifica di Tenuta, il primo Rapporto di Controllo comprensivo dell'analisi dei prodotti di combustione effettuata nel corso della prima accensione, nonché la documentazione per la richiesta delle detrazioni fiscali e compilerà il Libretto di Impianto nelle parti di propria competenza. **12.3** Al termine del Servizio di Manutenzione Programmata di cui all'Art. 8, il Tecnico incaricato rilascerà, a seconda dei casi, il Rapporto di Controllo o il Rapporto di Intervento e provvederà ad aggiornare il Libretto di Impianto; nel caso di esito negativo delle operazioni di controllo il Tecnico riporterà nel Rapporto di Controllo e nel Rapporto di Intervento ogni eventuale anomalia rilevata e non risolta che possa compromettere la sicurezza di persone, animali o cose e vieterà la messa in funzione del Prodotto prima che siano state ripristinate le normali condizioni di sicurezza previste dalla vigente normativa applicabile. **12.4** Plenitude risponde della qualità e della sicurezza delle prestazioni elencate agli Articoli 7 ed 8 riscontrabili nel Rapporto di Controllo e/o nel Rapporto di Intervento controfirmati dal Cliente, nella Dichiarazione di Conformità resa al Cliente e in ogni altra documentazione rilasciata al Cliente a fronte delle prestazioni eseguite in relazione al Servizio di Installazione e al Servizio di Manutenzione Programmata. In nessun caso Plenitude potrà essere chiamata a rispondere della mancata o errata esecuzione degli interventi di Garanzia Convenzionale di competenza del Produttore o del Distributore o degli interventi volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti dei Beni o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità proposti dal Tecnico al Cliente nel corso dell'esecuzione del Servizio Manutenzione Programmata e del Servizio di Accesso alla Rete. Inoltre, Plenitude non risponderà della mancata o ritardata esecuzione delle prestazioni a proprio carico se l'inadempimento è dovuto a caso fortuito o a causa di forza maggiore (a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo, modifiche di legge).

Art. 13 Esecuzione dei servizi a regola d'arte

13.1 Plenitude garantisce che l'Impresa Abilitata che svolgerà le attività previste agli Articoli 7, 8 e 9, possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell'esecuzione delle prestazioni indicate nel Contratto ed in particolare è abilitata ai sensi dell'Art. 3, in relazione agli impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettere a), c) ed e) del D.M. 22-1-2008 n. 37, e possiede ogni eventuale certificazione e requisito tecnico, compresa la certificazione di cui al Reg. CE 303/2008, previsto dalla normativa applicabile e da successive modifiche ed integrazioni. Plenitude garantisce altresì che l'Impresa Abilitata, nell'esecuzione dei servizi previsti dal Contratto, operi a tutela del Cliente con idonea copertura assicurativa. **13.2** Plenitude farà eseguire all'Impresa Abilitata le attività oggetto del Contratto a regola d'arte, nel rispetto della vigente normativa applicabile. **13.3** Plenitude farà eseguire all'Impresa Abilitata, le prestazioni riportate nei successivi Articoli 7 e 8, previo appuntamento concordato con il Cliente. Per le prestazioni di cui all'Art. 8, all'approssimarsi della data concordata, il Cliente sarà contattato per confermare l'appuntamento.

Art. 14 Modalità di pagamento, restituzione della caparra confirmatoria e inadempimento

14.1 Le modalità di pagamento sono quelle prescelte dal Cliente, barrando la relativa casella, nella Proposta di Contratto. **14.2** Il Cliente effettuerà il pagamento del prezzo dovuto per l'acquisto dei Beni e i relativi Servizi alla ricezione della fattura emessa da Plenitude in cui essi saranno addebitati, secondo la scadenza prevista nella stessa fattura. Per i Clienti che non usufruiscono del credito al consumo al momento della sottoscrizione del Contratto, i corrispettivi relativi alle prestazioni fornite saranno fatturati da Plenitude e pagati dal Cliente, in un'unica soluzione del prezzo intero o residuo in caso di cessione del credito d'imposta correlata alla detrazione fiscale o tramite pagamento di acconto e saldo, mediante bonifico bancario oppure in un'unica soluzione mediante carta di credito. **14.3** In caso di addebito tramite carta di credito, il Cliente riceverà all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta di Contratto il link di collegamento alla pagina di pagamento SIA nella quale dovrà inserire i dati della carta di credito necessari per la conclusione del Contratto. Tale link di collegamento sarà attivo fino alle ore 23.59 del secondo giorno successivo a quello di ricezione. Trascorso tale termine il Cliente dovrà contattare Plenitude per richiedere l'invio tramite e-mail di un nuovo link. **14.4** Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto, barrando la relativa casella, la Procedura di Consegna Anticipata con versamento ad Plenitude della caparra confirmatoria con carta di credito, il



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

Cliente riceverà all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta di Contratto il link di collegamento alla pagina di pagamento SIA nella quale dovrà inserire i dati della carta di credito necessari per il pagamento della caparra confirmatoria e per la conclusione del Contratto. Tale link di collegamento sarà attivo fino alle ore 23.59 del secondo giorno successivo a quello di ricezione. Trascorso tale termine il Cliente dovrà contattare Plenitude per richiedere l'invio tramite e-mail di un nuovo link. **14.5** In caso di cessione del credito d'imposta, ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 14 del decreto legge n. 63/2013 a fronte dell'emissione della fattura, il pagamento dovrà avvenire attraverso (i) la cessione del credito d'imposta pari alla detrazione spettante al Cliente e (ii) il versamento mediante bonifico bancario della restante parte del prezzo. Al fine di usufruire di tale modalità di pagamento, il Cliente dovrà sottoscrivere il Modulo di Cessione del Credito d'Imposta allegato al presente Contratto e parte integrante dello stesso. Con la sottoscrizione, il Cliente cede il credito d'imposta in favore di Plenitude e fornisce contestualmente delega espressa al compimento di tutte le attività propedeutiche alla esecuzione di tale cessione, inclusa la delega a un intermediario abilitato ai sensi dell'articolo 3, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica n. 322, alla trasmissione telematica all'Agenzia delle Entrate del modello di comunicazione della cessione del credito. Il Cliente si impegna a fornire ad Plenitude tutte le informazioni/documenti necessari e/o richiesti dalle competenti autorità al fine del perfezionamento della cessione. Inoltre, il Cliente si impegna a porre in essere, a proprie spese e senza che ciò comporti ulteriori oneri in capo ad Plenitude, tutte le formalità e gli adempimenti propedeutici alla realizzazione della cessione del credito d'imposta eventualmente richiesti a seguito dell'emanazione di nuove norme in materia ovvero previsti in virtù di provvedimenti, circolari ed istruzioni dell'Amministrazione finanziaria non note alla data di sottoscrizione del presente Contratto. **14.6** Tutte le modalità di pagamento indicate nella Proposta di Contratto non comportano costi aggiuntivi per il Cliente. **14.7** In caso di versamento della caparra confirmatoria (modalità di pagamento non applicabile in caso di cessione del credito d'imposta), il Cliente dovrà in ogni caso pagare ad Plenitude l'intero importo indicato nello spazio "Totale Ordine" delle Condizioni Particolari secondo il termine indicato in fattura. Plenitude restituirà al Cliente l'importo della caparra confirmatoria tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Cliente nella Proposta di Contratto e intestato allo stesso, entro 30 giorni dall'acclamamento del pagamento dell'importo complessivo del prezzo del Contratto. **14.8** Nel caso in cui Plenitude, pur avendo ricevuto la caparra confirmatoria, non proceda alla consegna e all'installazione del Bene nei termini previsti dal Contratto, il Cliente potrà recedere dal Contratto e richiedere a Plenitude il doppio dell'importo della caparra confirmatoria versata dal Cliente a titolo di risarcimento definitivo del danno. **14.9** In caso di inadempimento del Cliente all'obbligo di pagare ad Plenitude l'intero prezzo del Contratto, Plenitude, oltre al diritto di recedere dal Contratto ritenendo la caparra confirmatoria ai sensi dell'articolo 1385 del Codice Civile, avrà il diritto di trattenere la caparra confirmatoria a garanzia della domanda di esecuzione del Contratto o a garanzia del risarcimento del maggior danno in caso di domanda di risoluzione dello stesso Contratto. **14.10** Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento con bonifico bancario, mediante acconto e successivo saldo, in caso di inadempimento del Cliente all'obbligo di pagare ad Plenitude il predetto saldo, Plenitude, oltre ad ogni ulteriore rimedio previsto dalla legge, potrà trattenere l'acconto a garanzia della domanda di esecuzione del Contratto o a garanzia del risarcimento del maggior danno in caso di domanda di risoluzione dello stesso Contratto. **14.11** In caso di inadempimento del Cliente al pagamento dell'intero prezzo del Contratto o del saldo, nei casi indicati dagli Articoli 13.8 e 13.9 delle CGC, Plenitude avrà altresì facoltà di risolvere il Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 Codice Civile, con semplice comunicazione scritta al Cliente da inviarsi a mezzo raccomandata A.R. **14.12** Qualora, a qualsiasi titolo e per qualsivoglia ragione, la cessione del credito d'imposta dovesse essere ritenuta non efficace e/o non valida da parte dell'Amministrazione Finanziaria, il Cliente si impegna a versare l'ammontare del prezzo ancora dovuto a titolo di corrispettivo delle prestazioni rese da Plenitude entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione che quest'ultima invierà al Cliente. Decorso detto termine, l'importo dovuto dal Cliente verrà aumentato degli interessi al tasso legale fino al momento dell'effettivo pagamento a Plenitude. **14.13** Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento rateale in bolletta, le rate, nel numero previsto dalla proposta sottoscritta, saranno addebitate al Cliente attraverso le bollette della fornitura su cui è stata attivata la rateizzazione. L'addebito delle rate mensili seguirà la frequenza di emissione delle bollette relative alla fornitura (esempio: nel caso di fatturazione mensile, in ogni bolletta sarà addebitata una rata relativa alla caldaia). **14.14** La rateizzazione rimarrà attiva in caso di Cambio Prodotto. Il Cambio Prodotto può essere richiesto in qualunque momento, in maniera autonoma dal Cliente. All'ipotesi di Cambio Prodotto può conseguire una variazione nella frequenza di emissione delle bollette relative alla fornitura (esempio: da frequenza mensile a frequenza bimestrale) e, di conseguenza, alla frequenza dell'addebito delle rate per l'acquisto dei Beni (esempio: da rate mensili a rate bimestrali). **14.15** Nel caso di recesso dal Contratto di Somministrazione Gas da parte del Cliente o di Voltura sul punto di fornitura associato al Contratto di Somministrazione Gas, le rate rimanenti per l'acquisto del bene verranno addebitate per intero nell'ultima bolletta emessa da Plenitude ai sensi dell'art. 10 del Contratto di Somministrazione Gas.

Art. 15 Durata del Contratto

15.1 In relazione al Servizio di Manutenzione Programmata e al Servizio di Accesso alla Rete, il presente Contratto ha durata di 2 anni se il Cliente ha scelto il Pacchetto NOSTRESS Light oppure una durata corrispondente alla durata del Servizio di Manutenzione Programmata selezionato nelle CPC, e decorre dalla data di perfezionamento del Contratto stesso. **15.2** Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1407 del Codice Civile, il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di Plenitude della propria posizione contrattuale a società da essa controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 del Codice Civile, cessione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente. La cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli.

Art. 16 Contatti e Reclami

Per informazioni e comunicazioni sul Contratto, ivi incluse le verifiche dello stato dell'ordine nonché l'invio di eventuali reclami, è possibile contattare Plenitude attraverso il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico, o la Casella Postale n. 49, 20086, Peschiera Borromeo (MI).

Art. 17 Trattamento dati personali



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

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

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

Il testo completo dell'Informativa Privacy è reso disponibile come documento del Contratto e sul Portale, all'indirizzo www.eniplenitude.com/info/privacy/trattamento-dati. Plenitude potrà inoltre fornire ulteriori informative di dettaglio in corrispondenza di specifici trattamenti di dati personali del Cliente nel contesto del Contratto.

Art. 18 Legge applicabile

La legge applicabile al Contratto è quella italiana.

Art. 19 Foro Competente

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente nel territorio italiano.

Art. 20 Riferimenti Normativi

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

Art. 21 Responsabilità amministrativa

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

Art. 22 Modifiche alle Condizioni Generali di Contratto

Plenitude si riserva il diritto di modificare le presenti CGC in qualsiasi momento per offrire nuovi prodotti o servizi, ovvero per conformarsi a disposizioni di legge o regolamentari o ordini e provvedimenti dell'Autorità. Il Cliente sarà soggetto ai termini delle CGC di volta in volta vigenti nel momento in cui acquisti i Prodotti e relativi Servizi, salvo che eventuali modifiche a tali termini non siano richieste dalla legge applicabile o dalle Autorità competenti (nel qual caso, si applicheranno anche agli acquisti effettuati in precedenza). Qualora una qualsiasi previsione delle presenti CGC fosse ritenuta invalida, nulla o per qualunque motivo inapplicabile, tale condizione non pregiudicherà comunque la validità e l'efficacia delle altre previsioni.

Art. 23 Detrazioni fiscali applicabili nel caso di acquisto di prodotti di efficienza energetica

L'attuale configurazione delle detrazioni fiscali per ristrutturazione edilizia è disciplinata dall'Art 16 bis del Testo unico delle imposte sui redditi (TUIR) di cui al DPR n. 917 del 1986 e per riqualificazione energetica è disciplinata dall'art. 1 della legge n. 296/2006, dall'art. 1 della legge 244/2007, dall'art.14 del D.L. n. 63/13 s.m.i cui si rimanda integralmente. Gli adempimenti in fase di dichiarazione dei redditi, relativi alle detrazioni fiscali, compresa la verifica del rispetto delle condizioni di accesso, sono a cura e sotto la responsabilità del Cliente. Nel caso di cessione del credito d'imposta da parte del Cliente a Plenitude, tutte le attività propedeutiche alla formalizzazione di tale cessione oltre le pratiche relative alla gestione delle detrazioni fiscali sono a cura di Plenitude. Il Cliente si impegna a fornire a Plenitude tutte le informazioni/documenti necessari e/o richiesti dalle competenti autorità al fine del perfezionamento della predetta cessione. La trasmissione telematica dell'esercizio della cessione del credito è a cura dell'intermediario abilitato di cui si avvale il Cliente. Può beneficiare dell'agevolazione (purché sostengano le spese e siano intestatari di bonifici e fatture): il proprietario, titolare di un diritto reale sull'immobile, gli inquilini, coloro che hanno l'immobile in comodato, i familiari conviventi con il possessore o il detentore dell'immobile oggetto dell'intervento (coniuge, parenti entro il terzo grado e affini entro il secondo grado). Gli interventi devono essere eseguiti sulle unità immobiliari di tipo residenziale. Sono pertanto esclusi dall'agevolazione gli interventi su immobili strumentali all'attività commerciale - arte - professione. Il Cliente è tenuto a conservare la stampa originale della scheda descrittiva dell'intervento, riportante il codice CPID assegnato dal sito ENEA, le informazioni di prodotto o caratteristiche tecniche facenti parte delle informazioni rese dall'Impresa Abilitata ai sensi dei Regolamenti della Commissione n. 811/2013 e n. 813/2013 riportanti il valore dell'efficienza energetica stagionale del riscaldamento d'ambiente (hs), sia dalla scheda di prodotto del dispositivo di controllo della temperatura che deve appartenere alle classi V, VI oppure VIII della Comunicazione della Commissione 2014/C 207/02, la certificazione del produttore (o fornitore o importatore) delle valvole termostatiche a bassa inerzia termica (o di altro tipo di regolazione) che attesti il rispetto dei requisiti, la scheda tecnica dei generatori installati, copia della Dichiarazione di Conformità e il Libretto di Impianto, le fatture relative alle spese sostenute, le ricevute dei bonifici (bancari o postali dedicati ai sensi della Legge 296/2006) recanti la causale del versamento, con indicazione degli estremi della norma agevolativa, il codice fiscale del beneficiario della detrazione, il numero e la data della fattura e il numero di partita IVA o il codice fiscale del soggetto destinatario del singolo bonifico, stampa della e-mail inviata dall'ENEA contenente il codice CPID che costituisce garanzia che la scheda descrittiva dell'intervento è stata trasmessa. Per usufruire delle detrazioni fiscali è necessario effettuare il bonifico bancario seguendo tutte le indicazioni riportate in fattura.

Art. 24 Servizio di Monitoraggio Remoto della caldaia (Monitoraggio Remoto)

24.1 L'Impresa Abilitata monitorando da remoto lo stato di connessione e i parametri di funzionamento del Prodotto riceverà un messaggio di segnalazione in caso di eventuali malfunzionamenti. **24.2** Esprimendo l'autorizzazione tramite l'app "Ariston Net",



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Plenitude

Condizioni Generali di Contratto

L'Impresa Abilitata potrà intervenire da remoto regolando i principali parametri di funzionamento dell'apparecchio e, ove necessario, ripristinarne le funzionalità del Prodotto, informando il Cliente tramite e-mail del completamento dell'intervento. Tutte le informazioni concernenti le caratteristiche e le funzionalità del servizio di Monitoraggio Remoto del Prodotto sono indicate nell'apposito manuale d'uso che il Cliente dichiara di aver ricevuto dall'impresa abilitata al momento della firma del presente contratto. **24.3** In caso di guasto o malfunzionamento della caldaia segnalato nell'ambito Servizio di Monitoraggio Remoto, l'Impresa Abilitata contatterà il cliente e, se necessario, pianificherà ed effettuerà in accordo con lo stesso cliente un intervento secondo le condizioni previste dal Servizio di Accesso alla Rete. **24.4** Per qualsiasi problema o chiarimento sul Servizio di Monitoraggio Remoto della caldaia (Monitoraggio Remoto) del Prodotto il Cliente può rivolgersi all'Impresa abilitata. Per ulteriori informazioni relative al trattamento dei dati personali associato al servizio sopra richiamato è possibile consultare l'informativa privacy al sito <https://www.ariston.com/it-it/smart-home/ariston-net>.

Art. 25 Disposizioni Relative alle Visite Ispettive

Eni Plenitude, nell'ottica di migliorare costantemente la qualità dei propri servizi, si riserva di proporre al Cliente – senza alcun obbligo per quest'ultimo di adesione – di effettuare visite ispettive a campione, facoltative e gratuite, presso il luogo di installazione del Prodotto. Le Visite Ispettive non incidono in alcun modo sui diritti di garanzia legale previsti dagli artt. 128 e ss. del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), né limitano il diritto del Cliente alla riparazione, sostituzione o risoluzione del contratto in caso di difetto di conformità del Prodotto. Ove autorizzate, avverranno nel pieno rispetto della normativa vigente, avvalendosi esclusivamente di personale qualificato e adottando modalità operative tali da garantire la tutela della riservatezza, della sicurezza e della dignità del Cliente. In relazione alle medesime Visite Ispettive, Eni Plenitude informa altresì che, in caso di adesione, i dati personali dell'interessato saranno trattati nel rispetto della normativa vigente ed in conformità a quanto indicato in informativa.



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

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

Copia Cliente

Proposta di Contratto per la Fornitura di Beni e Servizi per Riscaldamento e Climatizzazione

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

Dati del cliente (compilare in stampatello MAIUSCOLO)

Cognome e Nome* _____

Codice Fiscale* _____

Telefono _____ Cellulare _____ Email (obbligatorio) _____

Indirizzo di installazione e fatturazione del cliente

Indirizzo di esecuzione del servizio

Via _____ Numero _____

CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Indirizzo Invio Fatture

Via _____ Numero _____

CAP _____ Comune _____ Provincia _____

Modalità Pagamento

Il metodo di pagamento selezionato è:

- ☐ In forma unica e anticipata con **bonifico bancario** e **PagoPA**
- ☐ Pagamento tramite **finanziaria, credito al consumo**
- ☐ In forma **rateizzata** con **addebito in bolletta** (48 mesi), ove disponibile

Incentivazioni fiscali

Detrazioni fiscali (ove previste dalla normativa applicabile per il prodotto selezionato)

- ☐ Il Cliente Consumatore dichiara di voler fruire delle detrazioni fiscali per il risparmio energetico
- ☐ Il Cliente Consumatore dichiara di voler fruire delle detrazioni fiscali per interventi di ristrutturazione edilizia



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

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

Copia Cliente

Incentivazioni per l'efficientamento energetico

Conto Termico (tale opzione può essere esercitata unicamente in relazione agli interventi previsti del D.M. 07/08/2025 Conto Termico 3.0 ed in alternativa alle opzioni sulle Detrazioni Fiscali)

☐ Il Cliente dichiara di voler accedere al contributo a fondo perduto così come regolato dal D.M. 07/08/2025 per la realizzazione dell'intervento oggetto del Contratto. Il cliente dichiara inoltre di voler cedere il contributo a Plenitude a fronte della deduzione del relativo importo del totale del prezzo da pagare. Il Cliente si impegna a firmare il Modulo per il Mandato Irrevocabile all'Incasso a Plenitude allegato alla Proposta di Contratto e parte integrante del Contratto

Esecuzione anticipata del contratto

☐ Il Cliente chiede espressamente che la prestazione del Servizio di Installazione inizi durante il periodo di ripensamento di 30 (trenta) giorni previsto dall'Art. 5 delle Condizioni Generali del Contratto, accettando di provvedere, in caso di esercizio del diritto di ripensamento, a sua cura e spese, alla disinstallazione del Bene mediante impresa abilitata e alla rispedizione dello stesso a Plenitude all'indirizzo indicato all'Art. 5.3 delle Condizioni Generali di Contratto.

Firma del Cliente _____

Espressione del consenso al trattamento dei dati personali

Con la formulazione della Proposta di Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, riportata nell'Art. 16 delle Condizioni Generali di Contratto. Barrando le successive caselle, il Cliente può decidere liberamente di esprimere o meno il consenso ad Plenitude per l'utilizzo dei dati personali finalizzato alle seguenti attività:

future iniziative promozionali curate da Plenitude	☐ si ☐ no
analisi e ricerche di mercato effettuate direttamente da Plenitude o attraverso società terze	☐ si ☐ no
future iniziative promozionali curate da altre imprese	☐ si ☐ no

Data ____ / ____ / ____

Firma del Cliente _____



Codice Convenzioni _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

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

Copia Cliente

Formulazione della Proposta di Contratto

Il Cliente, con la sottoscrizione in calce dichiara di aver ricevuto, letto e accettato integralmente le Condizioni Generali di Contratto, le Condizioni Particolari di Contratto, il Modulo di Ripensamento e, ove applicabile, il Mandato irrevocabile all'incasso del contributo Conto termico.

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

Data ____ / ____ / ____

Firma del Cliente _____

Il Cliente dichiara, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, di aver preso visione e di approvare specificamente i seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto: Art. 6.7 (termine di decadenza per la denuncia di danni alla consegna); Art. 21 (facoltà di Plenitude di modificare le Condizioni Generali di Contratto).

Data ____ / ____ / ____

Firma del Cliente _____

CONTATTI

servizio clienti:

800.900.700 da rete fissa
e 02.444.141 da rete mobile al costo previsto dall'operatore telefonico
portale eniplenitude.com
Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, Casella Postale n.71
20068 Peschiera Borromeo (MI)

Modulo per l'esercizio del ripensamento

È possibile esercitare il Diritto di Ripensamento:

- compilando il presente Modulo, che potrà essere trasmesso via email all'indirizzo ripensamento@eniplenitude.com oppure spedito alla Casella Postale 49 - 20068 Peschiera Borromeo (MI);
- online attraverso la Funzione Digitale di Ripensamento accessibile tramite Portale <https://eniplenitude.com/info/diritto-di-ripensamento> o tramite Area Personale. In tal caso, Plenitude trasmetterà un avviso di ricevimento del Diritto di Ripensamento esercitato dal Cliente su supporto durevole (email), compresi il suo contenuto e la data e l'ora della sua trasmissione.

La spedizione alla Casella Postale o email del Modulo o la presentazione della richiesta online deve avvenire:

- in caso di sottoscrizione del Contratto attraverso tecniche di comunicazione a distanza (Portale, Double Opt-in, come indicato al paragrafo "Diritto di Ripensamento" delle Condizioni Generali), entro 14 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto coincidente con la data di ricevimento, da parte del Cliente, della lettera di accettazione di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit;
- in caso di sottoscrizione del Contratto attraverso tutti gli altri canali commerciali, entro 30 giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto coincidente con la data di ricevimento, da parte del Cliente, della lettera di accettazione di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit.

Con il presente Modulo di Ripensamento notifico l'esercizio del diritto di ripensamento relativamente al Contratto per la Fornitura di Beni e Servizi per CONDIZIONATORI.

Numero ordine: _____

Ordinato il: _____ / Ricevuto il: _____

Indirizzo del Cliente: _____

IBAN _____

Luogo e Data _____

Firma del Cliente _____

Condizioni Generali di Contratto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche "**CGC**") disciplinano la fornitura da Plenitude al Cliente, di Beni e Servizi per Riscaldamento e Climatizzazione. Il Cliente che sottoscrive la Proposta di Contratto acquista, a sua scelta, il Pacchetto e gli eventuali Beni e/o Opere Accessorie individuati nelle Condizioni Particolari di Contratto (di seguito anche "**CPC**"). Ove non diversamente indicato, tutti i prezzi si intendono comprensivi di IVA applicabile ai sensi di legge.

Art. 1 Struttura del Contratto

Il Contratto è costituito dai seguenti documenti che ne fanno parte integrante e sostanziale: Proposta di Contratto per la Fornitura di Beni e Servizi per il Riscaldamento e la Climatizzazione (di seguito anche "**Proposta di Contratto**"), Condizioni Generali di Contratto, Condizioni Particolari di Contratto, Modulo di Ripensamento e, ove applicabile, il Modulo di Cessione del Credito d'Imposta a Plenitude. Le Condizioni Particolari prevalgono sulle Condizioni Generali di Contratto, ove discordanti.

Art. 2 Definizioni

Al fine del seguente Contratto valgono le seguenti definizioni, sia nell'uso singolare che plurale: **Bene**: indica congiuntamente il Prodotto e gli eventuali Beni Accessori selezionati dal Cliente nelle Condizioni Particolari di Contratto. **Bene e/o Opere Accessorie**: beni e/o servizi eventualmente indicati nell'apposita sezione delle Condizioni Particolari del Contratto, al costo indicato, finalizzati alla corretta installazione e funzionamento del Prodotto. **Cliente**: soggetto persona fisica che stipula il Contratto con Plenitude. **Codice Civile**: testo approvato con R.D. 16-03-1942 n.262 (G.U. 4-4-1942, n.79, ed. straord.) e ss.mm.ii. **Codice del Consumo**: D.Lgs.6-09-2005, n. 206 (G.U. 8-10-2005 n. 235) e ss.mm.ii. **Condizioni Generali di Contratto** o **CGC**: le presenti Condizioni Generali di Contratto. **Consumatore**: persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, come definito al comma 1), punto a) dell'articolo 3 del Codice del Consumo. **Conto termico**: strumento di finanziamento in conto capitale, gestito ed erogato dal Gestore Servizi Energetici ("GSE"), volto al rimborso parziale delle spese sostenute per la realizzazione degli interventi incentivati. **Dichiarazione di Conformità alla Regola dell'Arte** (di seguito Dichiarazione di Conformità): documentazione conforme al D.M. 22 gennaio 2008 n. 37 e ss.mm.ii. costituita da una dichiarazione e dai relativi allegati, rilasciata da una Impresa Abilitata che attesta che le opere sono state realizzate in modo conforme alla regola dell'arte. **Diritto di Ripensamento**: diritto di recesso che il Cliente Consumatore può esercitare, ai sensi del Codice del Consumo e nei modi e termini di seguito definiti nel paragrafo "Diritto di Ripensamento". Attraverso l'esercizio del Diritto di Ripensamento, il Cliente Consumatore ha diritto di cambiare idea sulla sottoscrizione effettuata, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, liberandosi dal contratto concluso. **Funzione Digitale di Ripensamento**: funzionalità prevista ai sensi dell'art. 54-bis del Codice del Consumo con riferimento ai Contratti conclusi dal 19 giugno 2026 con cui il Cliente può esercitare online su Portale e Area Personale il Diritto di Ripensamento di cui al successivo Art. 6. **Garanzia Convenzionale**: ha il significato previsto all'Art. 6.9; **Garanzia Legale**: ha il significato previsto all'Art. 6.8. **Impianto Termico**: impianto tecnologico soggetto alla legislazione nazionale o regionale applicabile in materia di controllo e manutenzione degli Impianti Termici, così definito dal D.Lgs. 19-08-2005 n. 192: impianto tecnologico destinato alla climatizzazione estiva ed invernale degli ambienti con o senza produzione di acqua calda per usi igienici e sanitari o alla sola produzione centralizzata di acqua calda per gli stessi usi, comprendente eventuali sistemi di produzione, distribuzione e utilizzazione del calore nonché gli organi di regolazione e di controllo; sono compresi negli Impianti Termici gli impianti individuali di riscaldamento mentre al fine del presente Contratto non sono considerati Impianti Termici apparecchi quali: stufe, caminetti, apparecchi per il riscaldamento localizzato ad energia radiante. **Impresa Abilitata**: impresa abilitata ai sensi dell'art. 3 del D.M. 22 gennaio 2008 n. 37, in relazione ad impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettere a), c) ed e) e successiva normativa vigente ed in possesso del certificato di qualifica delle imprese ai sensi del Regolamento CE 303/2008, D.P.R. 43/2012 (Patentino Italiano Frigoristi), selezionata da Plenitude e dotata di competenze e professionalità adeguate ad assicurare un'esecuzione a regola d'arte del Servizio di Installazione, del Servizio di Manutenzione Programmata e/o del Servizio di Accesso alla Rete; **Libretto di Impianto per la Climatizzazione**: (di seguito "Libretto di Impianto") documento di cui deve essere dotato l'Impianto Termico ai sensi del Decreto del 10/02/2014, composto da più schede modulabili che devono essere compilate e aggiornate dal Tecnico in base all'attività svolta. **Modulo di primo avviamento**: verbale di prima messa in funzione per i sistemi ibridi o pompe di calore rilasciato dal CSA del produttore o Impresa Abilitata; **Modulo**: modulo contrattuale compilabile contenente il testo della Proposta di Contratto. **Modulo di Cessione del Credito d'Imposta**: modulo per la cessione del credito d'imposta per detrazioni fiscali; **Modulo di Ripensamento**: modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento di cui al successivo Art. 6.; **Mandato all'incasso**: Modulo contrattuale compilabile contenente il mandato all'incasso.; **Opzioni**: estensioni della Garanzia Convenzionale per una durata superiore ai 2 anni e/o Servizi di Manutenzione Programmata, inclusi nel Contratto qualora scelti dal Cliente nelle CPC. **Pacchetto**: Pacchetto NOSTRESS Light scelto dal Cliente nelle Condizioni Particolari del Contratto come meglio dettagliato all'Art. 3.2. **Procedura di Consegna Anticipata**: procedura di consegna del Bene eseguita in conformità a quanto previsto agli Articoli 6.3 e 6.4 delle CGC, in cui il termine medio stimato di consegna del Bene è pari a 6 (sei) giorni, compatibilmente con la disponibilità del Cliente all'appuntamento. **Prodotto**: caldaia, scaldacqua, climatizzatore, sistemi ibridi o pompe di calore inclusi nel prezzo del Pacchetto. **Produttore/Distributore**: il fabbricante del Prodotto (Riello S.p.A. per i Prodotti a marchio Riello e Sylber); il fabbricante del Prodotto (Ariston Thermo S.p.A. per i Prodotti a marchio Ariston); il fabbricante del Prodotto (Daikin Air Conditioning Italy per i prodotti a marchio Daikin); il distributore del Prodotto (Haier A/C (Italy) Trading S.p.A. Unipersonale per i Prodotti condizionatori a marchio Haier e GE Appliances); **Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica tipo 1**: (di seguito Rapporto di Controllo) documento rilasciato dall'Impresa Abilitata conforme all'allegato II del Decreto 10/2/2014 in cui si attestano i controlli effettuati ai fini del risparmio energetico e della sicurezza, migliorie ed eventuali osservazioni, raccomandazioni e prescrizioni all'Impianto Termico. **Rapporto di intervento**: documento rilasciato dall'Impresa Abilitata attestante le operazioni di intervento effettuate e ogni eventuale anomalia rilevata e non risolta che possa compromettere la sicurezza di persone, animali o cose. **Servizi**: include il Servizio di Installazione, il Servizio di Accesso alla Rete e le eventuali Opzioni selezionate dal Cliente nelle CPC. **Servizio di Accesso alla rete**: servizio di attivazione del Tecnico, su richiesta del Cliente, per una visita in loco volta alla rimozione delle cause di anomalia o malfunzionamento della caldaia, dello scaldacqua, del climatizzatore o del Sistema Ibrido. I servizi di accesso alla rete non comprendono interventi di riparazione o, comunque, di manutenzione straordinaria o interventi che richiedono il



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

rilascio di Dichiarazione di Conformità, la cui esecuzione potrà avvenire solo previo incarico diretto da parte del Cliente all'Impresa Abilitata, con costi aggiuntivi a carico del Cliente come meglio dettagliato all'Art. 9 del Contratto. **Servizio di Monitoraggio Remoto della Caldaia (Monitoraggio Remoto)**: Servizio abilitato da una caldaia con connessione wifi o da un termostato smart che permette di monitorare i parametri di funzionamento dell'impianto termico, tenerne sotto controllo le prestazioni ed inviare notifiche di guasto/blocco al cliente e/o all'Impresa Abilitata al fine di intervenire sul guasto. **Servizio Diurno Feriale**: da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 19. **Servizio Domenica e/o Festivi**: dalle ore 8 alle 19 della domenica; dalle ore 8 alle 19 dei festivi infrasettimanali (gli interventi durante il Servizio Domenica e/o Festivi sono soggetti all'eventuale disponibilità del Tecnico e non sono garantiti). **Servizio di Installazione**: le attività svolte tramite l'Impresa Abilitata, relative all'installazione e alla messa in servizio del Prodotto, come meglio definite all'Art. 7, incluso nel prezzo del Pacchetto. Il prezzo di Installazione dei Beni Accessori è compreso nel prezzo di acquisto di questi ultimi, come indicati nella relativa sezione delle CPC. **Servizio di Manutenzione Programmata**: intervento programmato e preventivo, volto, tramite l'Impresa Abilitata, a mantenere i Prodotti in condizioni di efficienza, sicurezza, buon funzionamento, in conformità alla normativa applicabile, che comunque non modifica la struttura dell'impianto su cui si interviene o la sua destinazione d'uso secondo le prescrizioni previste dalla normativa tecnica vigente e dal libretto di uso e manutenzione del Produttore o del Distributore. **Servizio Sabato**: dalle ore 8 alle 19 del sabato. **Tecnico**: operatore dell'Impresa Abilitata. **Verifica di Tenuta di Impianto Interno**: (di seguito Verifica di Tenuta) documento rilasciato dall'Impresa Abilitata ai sensi della UNI 11137/12 che attesta la tenuta dell'impianto gas. **Cambio Prodotto**: operazione contrattuale con cui il Cliente richiede presso i Pdf per cui è già attiva una somministrazione di Gas e/o energia elettrica da parte di Plenitude, la sostituzione delle precedenti condizioni economiche e contrattuali con quelle indicate nel presente Contratto. **Contratto di somministrazione Gas**: l'insieme delle CGC, delle Condizioni Economiche di somministrazione di Gas e/o energia elettrica e, ove applicabile, del servizio aggiuntivo eventualmente previsto, della Proposta di Contratto e dei relativi allegati.

Art. 3 Oggetto

3.1 Costituisce oggetto del Contratto la fornitura da parte di Plenitude al Cliente del Pacchetto e degli eventuali Beni Accessori e Servizi Opzionali scelti dal Cliente nelle CPC. Plenitude si impegna a far eseguire il Servizio di Installazione all'Impresa Abilitata. **3.2 Beni e Servizi Il Pacchetto NOSTRESS Light** include la fornitura del Prodotto, il Servizio di Installazione del Prodotto inclusivo di supporto pratiche detrazioni fiscali (ove richiesto dal Cliente), 2 anni di Garanzia Convenzionale, il Servizio di Accesso alla Rete per la durata del Contratto come meglio precisato all'art 14. Beni e/o Opere Accessorie: Oltre a quanto previsto in ciascun Pacchetto, il Contratto può includere Beni e/o Opere Accessorie qualora indicati nelle CPC. Opzioni: Oltre a quanto previsto in ciascun Pacchetto, il Contratto può includere le Opzioni qualora indicate nelle CPC. **3.3. Esclusioni**. L'oggetto del Contratto non comprende gli interventi (né i relativi costi di uscita) volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti dei Beni o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità. **3.4** Il Cliente potrà incaricare direttamente l'Impresa Abilitata dell'esecuzione degli interventi di cui all'Art. 3.3 delle CGC, come meglio previsto all'Art. 9, senza assunzione di qualsivoglia responsabilità da parte di Plenitude, che rimarrà estranea al rapporto contrattuale relativo agli interventi di cui all'Art. 3.3 delle CGC che l'Impresa Abilitata eseguirà su eventuale incarico del Cliente. **3.5** Il perfezionamento del Contratto, come di seguito specificato, e lo svolgimento dei Servizi previsti nello stesso non costituisce delega del ruolo di terzo responsabile ai sensi del comma 1 dell'art.6 del D.P.R. 16-4-2013 n. 74.

Art. 4 Proposta e Perfezionamento del Contratto

4.1 Il Cliente può formulare la Proposta di Contratto: a) compilando e firmando: (i) l'apposito Modulo cartaceo in tutte le sue copie o (ii) il Modulo elettronico disponibile su tablet. La Proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1329 del Codice Civile ed è valida per 45 (quarantacinque) giorni successivi alla sua data di formulazione. **4.2** Il Contratto si perfeziona nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione di Plenitude tramite comunicazione a mezzo posta o email. Plenitude, in particolare, con il perfezionamento del presente Contratto, si impegna a far acquisire la proprietà dei Beni al Cliente, che sarà trasferita da Plenitude al Cliente al momento in cui Plenitude ne diviene proprietaria. In ogni caso, prima della consegna dei Beni al Cliente, quest'ultimo non sarà responsabile del rischio della perdita o del danneggiamento degli stessi. **4.3** Nel caso di selezione da parte del Cliente della modalità di pagamento credito al consumo, l'accettazione del Contratto è comunque subordinata alla risposta positiva da parte dell'istituto finanziario.

Art. 5 Condizioni Risolutive

5.1 nel caso di richiesta di accesso al Conto Termico, Il Contratto si intenderà risolto automaticamente ai sensi dell'Art. 1453 cc. al verificarsi anche di una sola delle seguenti condizioni: (i) mancata consegna della documentazione da parte del Cliente nei termini previsti; (ii) verifica negativa, a giudizio di Plenitude sui requisiti di ammissibilità al bando regolato dal D.M. 07/08/2025 Conto Termico 3.0; (iii) mancata pagamento da parte del Cliente o, qual'ora il Cliente abbia indicato la propria intenzione di ricorrere al finanziamento, la mancata sottoscrizione del contratto di finanziamento; (iv) la mancata sottoscrizione del mandato irrevocabile all'incasso. **5.2** Le Parti concordano che il Contratto si intenderà risolto in caso di avveramento anche di una sola delle condizioni risolutive sopra previste.

Art. 6 Diritto di ripensamento

6.1 In ossequio a quanto previsto dal Codice del Consumo, qualora il Cliente sia un Consumatore e concluda un Contratto: i) attraverso tecniche di comunicazione a distanza (Portale, Double Opt-in), il Cliente potrà esercitare il Diritto di Ripensamento entro i quattordici giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto. ii) attraverso tutti gli altri canali commerciali, il Cliente potrà esercitare il Diritto di Ripensamento entro i trenta giorni successivi alla data di perfezionamento del Contratto. La data di perfezionamento del Contratto coincide con la data di consegna del Bene, ovvero con il giorno in cui il Cliente stesso o un terzo designato da quest'ultimo acquisisca il possesso fisico della merce acquistata. Nel caso di contestuale acquisto di un Prodotto e di uno o più Beni Accessori, il termine di Ripensamento decorrerà dalla consegna dell'ultimo Bene, se non contestuale alla consegna del primo. Il diritto di ripensamento è sottoposto alle seguenti inderogabili condizioni: il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento con riguardo al Prodotto e all'eventuale Bene/i Accessorio/i acquistato/i congiuntamente ai Servizi; non sarà possibile esercitare il ripensamento su parte del Bene acquistato (ad es. solo in relazione al Bene Accessorio o parti singole di esso) o sui Servizi ad esso correlati. Contestualmente al



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

Bene, si intendono sempre ripensati anche i Servizi oggetto del Contratto; inoltre, i Servizi oggetto del Contratto non potranno mai essere ripensati senza ripensamento sul Bene, fatta eccezione la possibilità per il Cliente che sia un Consumatore di esercitare il diritto di ripensamento anche solo in relazione all'Opzione a pagamento selezionata nelle CPC relativa alla estensione della Garanzia Convenzionale di Riello, di durata superiore a due anni, comunicando il ripensamento direttamente a Riello S.p.A. nei termini e con le modalità previste dalla documentazione rilasciata dal Produttore relativa alla stessa Opzione. In quest'ultimo caso, Plenitude rimborserà al Cliente l'importo corrispondente all'estensione della Garanzia Convenzionale attraverso bonifico bancario, salvo diversa indicazione del Cliente. L'installazione del Bene verrà effettuata solo una volta decorso il termine per il ripensamento. Nel caso in cui il Cliente abbia invece espressamente richiesto l'esecuzione dell'installazione durante il periodo di ripensamento sopra citato, barrando l'apposita casella e, successivamente, all'esercizio di tale opzione, eserciti il ripensamento, al Cliente non verranno comunque rimborsate le somme versate a titolo di corrispettivo per il Servizio di Installazione già eseguito. **6.2** Il Cliente potrà esercitare il diritto di ripensamento scrivendo all'indirizzo email ripensamento@eniplenitude.com o contattando il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico. A tal fine, il Cliente potrà anche utilizzare il modulo di ripensamento allegato al presente Contratto, oppure accedere alla Funzione Digitale di Ripensamento ferma restando, in caso di utilizzo della predetta Funzione Digitale di Ripensamento, la conferma da parte di Plenitude dell'avvenuta ricezione della richiesta. Fatto salvo quanto previsto dal successivo Art. 6.3, Plenitude provvederà al rimborso degli importi eventualmente ricevuti dal Cliente entro il termine di 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di ripensamento. Plenitude si riserva di trattenere il rimborso fino a quando non avrà ricevuto il Bene oppure finché il Cliente non avrà fornito prova di aver provveduto alla restituzione dello stesso. **6.3** Il Bene deve essere rispedito a spese e cura del Cliente al seguente indirizzo: in caso di Prodotto a marchio Riello o Sylber, all'Att.ne di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, presso Uff. Resi Riello S.p.A., Via Cascine Monache snc, 27043 Broni Pavia; in caso di Prodotto a marchio Ariston, all'Att.ne di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit presso Geodis CL Italia S.p.A. Viale Europa, 34/36 04011 - APRILIA (LT) / Italy, in caso di Prodotto a marchio Haier o GE Appliances all'Att.ne di Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit, presso Haier A/C (Italy) Trading Spa, viale della Cooperazione 1/B, 45100 Rovigo RO. Sono a carico del Cliente gli eventuali costi di disinstallazione e spedizione dei Beni. La spedizione da parte del Cliente deve avvenire tramite corriere entro i 14 giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato la sua volontà di esercitare il diritto di ripensamento. Il Cliente deve restituire il Bene, integro e in perfette condizioni, completo di tutti gli accessori a corredo e di quanto in origine contenuto, imballandolo accuratamente e utilizzando preferibilmente l'imballo originale, e solo qualora non fosse disponibile l'imballaggio originale, una confezione avente simili caratteristiche. Non dovranno essere apposte sull'imballo etichette adesive o altro, fatto salvo copia del Modulo di Ripensamento, indicazione del numero di riferimento del Bene (per es. il numero di matricola o il numero plico Contratto) e copia di documentazione fotografica attestante lo stato della merce in partenza (confezione collo, eventuale piattaforma di appoggio, ecc.), che dovrà essere apposta sulla confezione esterna mediante busta porta lettera di vettura adesiva in uso ai corrieri. Per dettagli sulla modalità di restituzione del Bene, il Cliente può contattare il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico. Il Bene dovrà essere restituito integro ed in perfette condizioni. Qualora la confezione e/o l'imballaggio risultino rovinati o non idonei al corretto trasporto, Plenitude si riserva di trattenere dal rimborso un importo pari alle spese di ripristino del Bene eventualmente danneggiato. Il Cliente è responsabile della diminuzione del valore del Bene risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Bene. In questi casi Plenitude si riserva il diritto di trattenere dal rimborso un importo corrispondente alla relativa diminuzione di valore del Bene. Rientrano in tali casistiche: a) la mancanza della confezione esterna originale e/o a questa assimilabile e/o dell'imballo interno originale e/o a questa assimilabile; b) l'assenza di elementi integranti del Bene (accessori, cavi, manuali, parti, ecc.); c) il danneggiamento del Bene per cause diverse dal suo trasporto e imputabili ad una manipolazione del Bene, da parte del Cliente o di terzi, diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Bene. Plenitude procederà al rimborso a seguito del controllo di conformità del Bene restituito dal Cliente. Tali rimborsi saranno effettuati attraverso bonifico bancario, salvo diversa indicazione del Cliente. Il diritto di ripensamento è riservato esclusivamente ai Consumatori e ai sensi del Codice del Consumo, rimane in capo al Cliente Consumatore l'eventuale onere di dimostrare di aver correttamente esercitato il diritto di ripensamento. In caso di esercizio del diritto di ripensamento di acquisti effettuati con un finanziamento, la relativa pratica di finanziamento sarà annullata. **6.4** La spedizione per il rientro del Bene è sotto la responsabilità del Cliente, fino al momento in cui la merce passa nella disponibilità di Plenitude. Nel caso in cui il Bene subisca un danneggiamento durante il rientro presso l'indirizzo indicato all'Art. 6.3, sarà cura di Plenitude comunicare l'accaduto al Cliente per consentirgli di sporgere denuncia nei confronti del corriere ed ottenere il rimborso del valore del Bene, qualora questo sia assicurato; Plenitude si impegna a collaborare con il Cliente a tal fine.

Art. 7 Fornitura

7.1 Consegna in caso di pagamento in forma unica (tramite bonifico bancario e credito al consumo) e in forma acconto e saldo (tramite bonifico bancario). In caso di pagamento in forma unica, il Cliente sarà contattato da Plenitude, per tramite del Tecnico, previo acclaramento del pagamento tramite bonifico bancario dell'importo totale del prezzo (indicato nello spazio Totale Ordine delle Condizioni Particolari) o approvazione dell'istituto finanziario, per concordare l'appuntamento per la consegna del Bene, che avverrà entro e non oltre 30 giorni dal perfezionamento del Contratto di cui all'Art. 4.2. In caso di pagamento in forma acconto e saldo, il Cliente sarà contattato da Plenitude, per tramite del Tecnico, previo acclaramento del pagamento tramite bonifico bancario dell'importo dell'acconto (pari al 60% dell'importo indicato nello spazio Totale delle Condizioni Particolari), per concordare l'appuntamento per la consegna del Bene, che avverrà entro e non oltre 30 giorni dal perfezionamento del Contratto di cui all'Art. 4.2. In caso di cessione del credito d'imposta derivante dalla detrazione fiscale dal Cliente a Plenitude, il Cliente sarà contattato da quest'ultima, per tramite del Tecnico, previo acclaramento del pagamento tramite bonifico bancario dell'importo dovuto (pari all'importo indicato nello spazio "Totale da pagare" delle Condizioni Particolari) o approvazione dell'istituto finanziario, per concordare l'appuntamento per la consegna del Bene, che avverrà entro e non oltre 30 giorni dal perfezionamento del Contratto di cui all'Art. 4.2 **7.2 Esecuzione Anticipata.** Qualora il Cliente abbia richiesto l'esecuzione anticipata del Contratto barrando l'apposita casella della Proposta di Contratto, contestualmente



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

alla consegna del Bene, l'Impresa Abilitata eseguirà anche il Servizio di Installazione, di cui all'Art. 7. Nel caso in cui invece il Cliente non abbia esplicitato questa richiesta, il Bene sarà consegnato al Cliente e il Tecnico provvederà a prendere un altro appuntamento, al termine dei 14 giorni di ripensamento, per effettuare il Servizio di Installazione. Resta inteso che il Cliente che non abbia esplicitato la richiesta al momento della stipula del presente Contratto potrà in ogni momento all'interno del periodo di ripensamento, richiedere l'esecuzione anticipata del Servizio di Installazione del Bene, contattando Plenitude e firmando il modulo relativo. **7.3 Consegna in caso di pagamento caparra confirmatoria.** Nel caso in cui il Cliente abbia scelto, barrando la relativa casella, la Procedura di Consegna Anticipata del Bene mediante pagamento di caparra confirmatoria (ove indicata come disponibile nella Proposta di Contratto), il processo di consegna previsto all'Art.7.1 sarà avviato con la conferma del pagamento mediante carta di credito della sola caparra. L'ammontare della caparra confirmatoria è pari al 30% dell'importo del Pacchetto acquistato il cui valore è specificato nelle Condizioni Particolari. Resta inteso tra le parti che l'importo della caparra confirmatoria è corrisposto a Plenitude ai sensi dell'articolo 1385 del Codice Civile e non a titolo di acconto sul prezzo. **7.4 Consegna in caso di pagamento con bonifico bancario (in forma unica o mediante acconto e saldo) e trasmissione CRO.** Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto, barrando la relativa casella, la Procedura di Consegna Anticipata del Bene mediante pagamento con bonifico bancario, il processo di consegna previsto all'Art.6.1 sarà avviato con la conferma del pagamento dell'intero prezzo (indicato nello spazio "Totale Ordine" delle Condizioni Particolari) o, se prescelto dal Cliente, del solo acconto (pari al 60% dell'importo indicato nello spazio Totale delle Condizioni Particolari) o del prezzo residuo dedotto l'importo della cessione del credito d'imposta risultante dalla detrazione fiscale selezionata dal Cliente, fermo restando nei precedenti casi la necessità che il Cliente renda disponibile ad Plenitude copia della contabile relativa al bonifico bancario e relativo numero di CRO. **7.5** Nel caso di non reperibilità del Cliente, Plenitude provvederà a fissare un nuovo appuntamento; qualora, a seguito di ciò, il Cliente non risultasse comunque reperibile, quest'ultimo verrà contattato per verificare l'indirizzo di consegna e pianificare un ulteriore tentativo di consegna. Nel caso non sia possibile consegnare il Bene anche in quest'ultimo caso, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1353 codice civile ed Plenitude provvederà ad emettere nota di credito a storno della fattura già emessa. **7.6** Per ogni ordine, Plenitude emette fattura per la vendita del Bene e la prestazione dei Servizi richiesti. Per l'emissione del documento fiscale, fanno fede le informazioni fornite dal Cliente nel presente Modulo. **7.7** Al momento della consegna del Bene da parte del personale incaricato, il Cliente è tenuto a sottoscrivere il documento di trasporto e a controllare che il Bene risulti integro, non danneggiato o alterato. Eventuali non corrispondenze, difetti e/o danni esteriori devono essere immediatamente contestati, a pena di decadenza, al personale addetto alla consegna, apponendo specifica riserva scritta sul documento di trasporto. Gli stessi potranno anche essere segnalati per iscritto via mail all'indirizzo soluzioni.energetiche@eniplenitude.com o via telefono al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico; in mancanza di disponibilità del documento di trasporto il Cliente dovrà in ogni caso inviare la contestazione di cui sopra all'indirizzo sopra indicato al momento del ricevimento del Bene. Fatto salvo quanto previsto in relazione alla Garanzia Legale, ogni segnalazione oltre il suddetto termine non sarà presa in considerazione. Per ogni dichiarazione, il Cliente si assume la responsabilità piena di quanto dichiarato. **7.8 Garanzia Legale.** Per i Consumatori, il Bene e il relativo Servizio di Installazione di cui all'Art. 7, sono coperti dalla garanzia legale di 24 mesi per i difetti di conformità, ai sensi dell'articolo 128 e seguenti del Codice del Consumo, cui è tenuta direttamente Plenitude nei confronti dei Consumatori (di seguito "**Garanzia Legale**"). In forza della Garanzia Legale, Plenitude è responsabile di qualsiasi difetto di conformità che si manifesti entro 24 (ventiquattro) mesi dalla data di consegna. Il difetto di conformità sussiste quando il Bene non è idoneo all'uso al quale è destinato, non è conforme alla descrizione o non possiede le qualità e/o le prestazioni promesse dal venditore e tipiche del prodotto venduto, o alle specifiche qualità e prestazioni richieste dal Cliente quando queste siano state oggetto di apposito accordo tra le parti. La denuncia del difetto di conformità, che si manifesti nel termine di validità della Garanzia Legale, deve essere fatta, a pena di decadenza, entro 2 mesi dalla data della scoperta. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto di chiedere a Plenitude, a sua scelta e senza spese, la riparazione o la sostituzione del Bene, salvo che il rimedio richiesto non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso. Le riparazioni devono essere eseguite entro un congruo termine e, comunque, entro 60 giorni, decorso il quale il Cliente avrà diritto ad una congrua riduzione del prezzo o alla risoluzione del Contratto. Per fruire dell'assistenza in Garanzia Legale, il Cliente dovrà conservare la fattura ricevuta. A tal fine il Cliente potrà contattare contattando il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico. **7.9 Garanzia Convenzionale.** In aggiunta e impregiudicata la Garanzia Legale di cui all'Art. 6.8, il Prodotto sarà coperto dalla garanzia convenzionale gratuita, rilasciata dal Produttore o dal Distributore e consegnata al Cliente all'atto della messa in servizio del Prodotto medesimo o all'atto della sottoscrizione della Proposta di Contratto (di seguito "**Garanzia Convenzionale**"). Le prestazioni che rientrano nelle coperture previste dalla Garanzia Convenzionale sono disciplinate dalla relativa documentazione del Produttore o del Distributore, senza alcuna assunzione di responsabilità da parte di Plenitude in relazione alle medesime coperture o prestazioni. La Garanzia Convenzionale avrà durata di 2 anni nel caso di acquisto del Pacchetto NOSTRESS Light, con facoltà del Cliente di scegliere (escluso nei casi di cessione del credito d'imposta da detrazione fiscale) di estendere a pagamento la Garanzia Convenzionale per durate superiori, selezionando una delle Opzioni di estensione della stessa indicate come disponibili nelle CPC, la cui durata si sommerà ai 2 anni di Garanzia Convenzionale inclusi nel Pacchetto NOSTRESS Light. L'efficacia della Garanzia Convenzionale e delle eventuali estensioni della stessa a pagamento, è subordinata all'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e programmata dei Prodotti con la periodicità espressamente indicata nelle CPC per ciascun Prodotto.

Art. 8 Servizio di Installazione

8.1 Caldaia - Nel caso in cui il Prodotto indicato nelle Condizioni Particolari sia una caldaia, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. svuotamento e riempimento dell'impianto termico; c. installazione del nuovo Prodotto comprensiva di staffaggio, allacciamenti alla rete idrica, gas e elettrica, collegamento scarico fumi (scarico a parete spalla muro con scarico concentrico 60/100), collegamento scarico condensa con foro passante spalla muro; d. prima accensione, verifica funzionale e verifica fumi, attivazione Garanzia Convenzionale; e. rilascio da parte dell'Impresa Abilitata al Cliente, nella sua qualità di committente, della Dichiarazione di Conformità e del Libretto Impianto; f. supporto al Cliente Consumatore per le pratiche di detrazioni fiscali; g. Verifica di Tenuta. **8.2 Scaldacqua** - Nel caso in cui il Prodotto indicato nelle



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

Condizioni Particolari sia uno scaldacqua, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. installazione del nuovo Prodotto comprensivo di staffaggio, allacciamenti alla rete idrica, gas e elettrica, collegamento scarico fumi; c. verifica funzionale e attivazione Garanzia Convenzionale; d. rilascio da parte dell'Impresa Abilitata al Cliente, nella sua qualità di committente della Dichiarazione di Conformità; e. supporto al Cliente Consumatore per le pratiche di detrazioni fiscali; g. Verifica di Tenuta. **8.3 Climatizzatore** - Nel caso in cui il Prodotto individuato nelle Condizioni Particolari sia un climatizzatore, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. installazione del nuovo Prodotto; c. allacciamenti alla rete elettrica; d. collegamento tubazione refrigerante e scarico condensa; e. verifica funzionale e attivazione Garanzia Convenzionale; f. rilascio da parte dell'Impresa Abilitata al Cliente nella sua qualità di committente della Dichiarazione di Conformità; g. supporto al Cliente Consumatore per le pratiche di detrazioni fiscali. **8.4 Sistemi Ibridi** - Nel caso in cui il Prodotto indicato nelle Condizioni Particolari sia una sistema ibrido, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. svuotamento e riempimento dell'impianto termico; c. installazione del nuovo Prodotto comprensiva di staffaggio, allacciamenti alla rete idrica, gas e elettrica, collegamento scarico fumi (scarico a parete spalla muro con scarico concentrico 60/100), collegamento scarico condensa con foro passante spalla muro; d. prima accensione; e. primo avviamento a carico di CSA del produttore (Daikin), verifica funzionale e verifica fumi, attivazione Garanzia Convenzionale; f. rilascio da parte dell'impresa Abilitata al Cliente, nella sua qualità di committente, della Dichiarazione di Conformità e del libretto impianto; g. supporto al Cliente Consumatore per le pratiche di detrazioni fiscali; h. Verifica di Tenuta. **8.5 Pompe di Calore** - Nel caso in cui il Prodotto indicato nelle Condizioni Particolari sia una pompa di calore, il Servizio di Installazione incluso nel Pacchetto comprende le seguenti attività: a. disinstallazione e smaltimento di eventuale bene esistente; b. Montaggio unità esterna con collegamento elettrico e idraulico secondo specifiche del fornitore; c. Connessione idraulica (mandata/ritorno 1" F) con filtro a Y di serie, valvole di intercettazione, sonda di temperatura e dispositivi di sicurezza integrati (valvola, vaso d'espansione 8 L), vaso di espansione ACS, valvola miscelatrice termostatica, e dosatore dei polifosfati (qualora necessarie ai fini installativi); d. Connessione, messa in pressione e messa in vuoto del circuito del refrigerante; e. Collaudo complessivo dell'impianto e rilascio delle certificazioni di conformità, libretto impianto e prova efficienza energetica; f. Settaggio bollitore e collaudo della funzione ACS, verifica apertura valvola, aumento temperatura e assenza perdite, (qualora previsto dal pacchetto) g. Rilascio certificazioni a norma di legge: dichiarazione di conformità DM 37/2008, libretto impianto, prova di tenuta, rapporto efficienza energetica. **8.6 Beni e Opere Accessorie** - I Beni Accessori, ove previsti, saranno installati al prezzo indicato nelle Condizioni Particolari. Le Opere Accessorie individuate nelle Condizioni Particolari si intendono attività non incluse nel Servizio di Installazione compreso nel Pacchetto, ma valutate come funzionali all'installazione del Prodotto in fase di sopralluogo e in ogni caso concordate con il Cliente nella sezione dedicata delle Condizioni Particolari. **8.7** Prima dell'erogazione del Servizio di Installazione, il Tecnico verifica la sussistenza delle condizioni necessarie alla realizzazione dell'attività secondo la vigente normativa impiantistica e in ambito di sicurezza sul lavoro; a titolo esemplificativo e non esaustivo: controllo visivo dell'idoneità e delle caratteristiche di aerazione e ventilazione del locale dove sarà collocato il Prodotto, eventuale presenza nel locale di altri apparecchi il cui funzionamento può interferire con il Prodotto, verifica di idoneità sistema di scarico, controllo delle predisposizioni necessarie degli impianti idrico, elettrico e gas. Qualora queste condizioni non siano esistenti, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'articolo 1353 codice civile ed Plenitude rimborserà al Cliente le somme pagate. **8.8** In particolare, qualora il Tecnico, durante la visita presso il Cliente per l'esecuzione del Servizio di Installazione, riscontri anomalie e/o carenze all'impianto gas tali da arrecare un immediato pericolo alle persone, agli animali domestici e ai beni (impianto non in sicurezza), per esempio, abbia rilevato dispersioni nell'impianto di adduzione gas a monte del contatore, inviterà il Cliente a contattare i numeri di pronto intervento della società di distribuzione. Nel caso in cui il Cliente non voglia provvedere alla totale eliminazione di tali anomalie e/o carenze, il presente Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1353 codice civile. **8.9** In riferimento al supporto al Cliente per le pratiche di detrazioni fiscali, di cui ai rispettivi Articoli 8.1, 8.2 e 8.3, qualora il Cliente si avvalga dell'Impresa Abilitata per la trasmissione della documentazione necessaria all'ente competente (Enea), lo stesso, ove necessario, sottoscriverà apposito modulo di delega, che gli verrà sottoposto dal Tecnico nell'ambito del Servizio di Installazione. Plenitude non potrà essere ritenuta responsabile se, pur avendo usato la diligenza richiesta ed aver agito secondo buona fede, a causa di interpretazioni o applicazioni restrittive della disciplina normativa o di intervenute modifiche legislative, il Cliente non acceda agli incentivi richiesti. Fascia oraria durante il Servizio Feriale Diurno, €45,00 durante il Servizio Sabato, €55,00 durante il Servizio Domenica e/o Festivi. Tali prezzi si intendono IVA esclusa. Resta inteso che Plenitude non si assume qualsivoglia responsabilità in relazione agli interventi di cui all'Art. 10.4 che il Cliente eventualmente richieda direttamente all'Impresa Abilitata di eseguire.

Art. 9 Servizio di Manutenzione Programmata

9.1 Il Servizio di Manutenzione Programmata, ove richiesto dal Cliente (escluso nei casi di cessione del credito d'imposta da detrazione fiscale), prevede l'esecuzione con la frequenza specificata nelle CPC, dei controlli e delle manutenzioni previsti dalla legislazione nazionale o regionale applicabile, e in ogni caso prescritti dal Produttore o dal Distributore, al fine di mantenere il Prodotto in condizioni di efficienza, sicurezza e buon funzionamento. Il Servizio di Manutenzione Programmata non è selezionabile in caso di cessione del credito d'imposta da detrazione fiscale. **9.2** Il Cliente sarà contattato da Plenitude e/o dal Tecnico per fissare l'appuntamento per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione Programmata nell'ambito dei giorni e degli orari previsti dal Servizio Diurno Feriale o del Servizio Sabato. **9.3** Nel caso in cui il Prodotto sia una caldaia, nel corso della durata del Contratto verrà effettuata dall'Impresa Abilitata l'analisi dei prodotti di combustione con la frequenza prevista dalla legislazione nazionale o regionale applicabile finalizzata alla verifica del quantitativo di inquinanti emessi in atmosfera e alla verifica del rendimento di combustione del Prodotto e al termine di tale intervento il Tecnico rilascerà al

Cliente, nella sua qualità di committente, il Rapporto di Controllo. Al termine del Servizio di Manutenzione Programmata, il Tecnico, rilascerà al Cliente, nella sua qualità di committente, il Rapporto di Intervento e provvederà ad aggiornare il Libretto di Impianto, debitamente compilato per le parti di competenza dell'Impresa Abilitata. **9.4** Sono esclusi dal corrispettivo del presente Contratto i contributi regionali e provinciali (cosiddetto bollino blu/verde) e altri oneri che, ove previsti, dovranno essere corrisposti dal Cliente direttamente all'Impresa Abilitata per il versamento agli enti locali competenti. **9.5** Qualora il Cliente incarichi dell'esecuzione degli interventi volti ad eliminare le anomalie eventualmente riscontrate direttamente l'Impresa Abilitata, che sarà direttamente responsabile verso il Cliente per l'esecuzione degli stessi, tali interventi saranno eseguiti secondo le modalità definite al successivo Art. 10. Il Tecnico,



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

qualora riscontri durante gli interventi per l'esecuzione del Servizio di Manutenzione Programmata presso il Cliente, anomalie e/o carenze tali da arrecare un immediato pericolo alle persone, agli animali domestici e ai beni, dopo aver messo fuori servizio il Prodotto e/o, a seconda dei casi, l'impianto interno di aduzione del gas e diffidato l'occupante dal suo utilizzo, prescriverà le operazioni necessarie per il ripristino delle condizioni di sicurezza.

Art. 10 Servizio di Accesso alla Rete

10.1 Il Cliente, potrà richiedere, contattando il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico, sette giorni su sette, escluse festività nazionali, il Servizio di Accesso alla Rete. **10.2** In caso di attivazione del Servizio di Accesso alla Rete, il Cliente riceverà la visita di un Tecnico in tempi rapidi e comunque entro il giorno lavorativo successivo, nelle fasce orarie previste dal Servizio Diurno Feriale, dal Servizio Sabato ed eventualmente, qualora sia disponibile il Tecnico, anche durante gli orari del Servizio Domenica e/o Festivi. **10.3** Qualora la tipologia di intervento rientri in quanto previsto ai sensi della Garanzia Legale, secondo i termini descritti all'Art. 6.8, non sarà richiesto al Cliente alcun corrispettivo per tale intervento. **10.4** In ogni caso diverso da quanto previsto dall'Art. 9.3, il Tecnico ne darà immediata comunicazione al Cliente e, nel caso in cui il Cliente intenda incaricare un soggetto terzo per l'esecuzione di tali interventi, il Tecnico elencherà nel Rapporto di Intervento le carenze e/o le anomalie, riscontrate e non risolte, che possono compromettere la sicurezza delle persone degli animali domestici e/o dei beni. In tal caso il Cliente dovrà riconoscere direttamente all'Impresa Abilitata il solo costo di uscita. Qualora il Cliente incarichi direttamente l'Impresa Abilitata dell'esecuzione degli interventi volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti dei Beni o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità proposti nel corso dell'esecuzione del Servizio di Manutenzione Programmata ovvero del Servizio di Accesso alla Rete, tali interventi verranno eseguiti solo a seguito di firma tra l'Impresa Abilitata e il Cliente di specifico preventivo di valorizzazione dei costi che avrà per oggetto la sola esecuzione dei predetti interventi. Tali costi sono esclusi dal corrispettivo di cui al presente Contratto e sono a carico del Cliente. **10.5** L'Impresa Abilitata, qualora venga incaricata dal Cliente, eseguirà gli interventi di cui all'Art. 9.4 in conformità alla normativa applicabile, incluso il rispetto del Codice del Consumo e, nei casi previsti dal D.M. 22-1-2008 n. 37, rilascerà la Dichiarazione di Conformità al Cliente nella sua qualità di committente. **10.6** L'Impresa Abilitata si impegna ad utilizzare solo parti di ricambio originali e ad applicare prezzi non superiori ai prezzi indicati nel listino pubblicato sul sito Internet ARBO (www.arbo.it) e ad applicare un costo massimo pari a €40,00 per il diritto di uscita durante il Servizio Feriale Diurno, €70,00 per il Servizio Sabato, €95,00 per il Servizio Domenica e/o Festivi, e a €35,00 per le ore di manodopera.

Art. 11 Obblighi, autorizzazioni e responsabilità del Cliente

11.1 Ai fini dell'esecuzione dei servizi di cui agli Articoli 7 e 8, il Cliente espressamente autorizza Plenitude ad avvalersi di subappaltatore/i, che abbiano le caratteristiche dell'Impresa Abilitata, per l'esecuzione delle prestazioni relative al Servizio di Installazione e al Servizio di Manutenzione Programmata indicate in Contratto. In relazione ai servizi di cui all'Art. 7, il Cliente si impegna a garantire al Tecnico l'accesso al locale in cui deve essere installato e mantenuto il Prodotto. Resta inteso che Plenitude non potrà essere chiamato a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a irreperibilità del Cliente. È a carico del Cliente l'eventuale predisposizione di ponteggi e ogni altro adempimento necessario a favorire l'esecuzione degli interventi, ivi compresa la redazione di relativi ed eventuali piani di sicurezza previsti dalla vigente normativa applicabile in materia di sicurezza sul lavoro ed ogni altro onere previsto dalla stessa. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'esecuzione del Servizio di Installazione (energia elettrica per il funzionamento degli utensili utilizzati). Qualora non esplicitamente incluso nelle Condizioni Particolari, è a carico del Cliente l'eventuale adeguamento dell'impianto elettrico alle potenze assorbite dal Prodotto; Plenitude declina ogni responsabilità per danni causati da richieste di utilizzo di linee elettriche non adeguate alle potenze dei Beni installati. Il Cliente deve garantire l'accessibilità ad almeno un pozzetto di scarico posizionato in modo da consentire, per il Bene per il quale è necessario, la corretta evacuazione dell'acqua di condensa. Il Cliente accetta l'installazione dei Beni, il posizionamento e le soluzioni tecniche proposte dall'Impresa Abilitata per il corretto funzionamento dell'impianto. Plenitude declina ogni responsabilità per eventuali contravvenzioni a disposizioni condominiali o di enti locali, in particolar modo nel caso di edifici di pregio storico o artistico. **11.2** Ai fini dell'esecuzione del Servizio di Manutenzione Programmata di cui all'Art. 8, il Cliente si impegna a garantire al Tecnico l'accesso al locale in cui è installato il Prodotto oggetto del predetto servizio; ove non fosse possibile effettuare le attività relative al Servizio Manutenzione Programmata a causa di ripetuta irreperibilità del Cliente, quest'ultimo sarà comunque tenuto al pagamento del corrispettivo pattuito nel presente Contratto. Resta inteso che Plenitude non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente possa subire in conseguenza della mancata esecuzione del Servizio Manutenzione Programmata e del Servizio Accesso alla Rete dovuta a irreperibilità del Cliente medesimo. Il Servizio Manutenzione Programmata non verrà svolto se lo stato del Prodotto e/o dell'Impianto Termico ovvero delle rispettive sezioni di impianto gas ed elettrico che li alimentano, comportano una situazione di pericolo immediato e/o prevedibile per il Tecnico incaricato di svolgere il predetto servizio. **11.3** Plenitude declina ogni responsabilità per eventuali contravvenzioni a disposizioni condominiali o di enti locali, in particolar modo nel caso di edifici di pregio storico o artistico. **11.4** Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto a Plenitude ogni eventuale variazione dei dati indicati nel Contratto. Il Cliente si impegna altresì a non mettere in funzione il Prodotto installato prima che il Tecnico abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione del Prodotto medesimo. Il Cliente si impegna a controfirmare la Dichiarazione di Conformità, il Rapporto di Controllo di Efficienza Energetica e il Rapporto di Intervento, redatti dal Tecnico e/o dall'Impresa Abilitata al termine degli interventi effettuati nell'ambito dei servizi di cui agli Articoli 7 e 8. **11.5** Il Cliente non potrà rivalersi su Plenitude per guasti o danni cagionati alla persona o ai beni del Cliente o di terzi e dovuti a caso fortuito o a forza maggiore (a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo, modifiche di legge), 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 dall'Impresa Abilitata incaricata da Plenitude per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto. **11.6** Il Cliente garantisce di mantenere il Prodotto secondo la normativa in materia di sicurezza applicabile, e manleva Plenitude per ogni e qualsiasi responsabilità relativa al mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza in relazione al



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

Prodotto. **11.7** Il Cliente, in fase di installazione del Bene, si impegna a fornire ad Plenitude, su richiesta di quest'ultima, i seguenti documenti, ove necessari: fotocopia della visura catastale dell'abitazione e relativa planimetria; fotocopia dell'estratto di mappa catastale; Dichiarazione di Conformità dell'impianto elettrico e/o gas esistente. conferimento di eventuali ulteriori deleghe e mandati necessari ai fini dell'espletamento da parte di Plenitude o di suoi incaricati di tutte le pratiche previste dalla tipologia di detrazione selezionata; Il Cliente si impegna ad espletare le eventuali ulteriori pratiche amministrative richieste dalla pubblica amministrazione e propedeutiche all'installazione del Bene; ove l'abitazione sia collocata all'interno di condominio il Cliente, inoltre, si impegna a fornire la documentazione attestante le eventuali autorizzazioni richieste dal regolamento condominiale dell'immobile oggetto di installazione degli Impianti o dalla disciplina applicabile e a presentare le pratiche autorizzative a nome del proprietario dell'immobile oggetto dell'installazione del Prodotto; qualora il proprietario sia soggetto diverso dal Cliente e a garantire il libero accesso alle aree di lavoro nonché alle necessarie utenze e forniture; **11.8** Nel caso di richiesta di accesso al Conto Termico il Cliente si impegna a fornire, entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Proposta di Contratto; tutta la documentazione richiesta, ai fini della valutazione sull'ammissibilità al bando, dal D.M. 07/08/2025 Conto Termico 3.0. laddove, a seguito di preliminare verifica sulla completezza della documentazione fornita svolta da Plenitude o da soggetto terzo incaricato da Plenitude, tale documentazione dovesse risultare incompleta, il Cliente si impegna ad integrare la stessa entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione da parte di Plenitude con l'indicazione della documentazione da integrare. Il Cliente sarà esclusivamente responsabile per eventuali dichiarazioni mendaci presenti all'interno della documentazione fornita e manterrà indenne Plenitude per qualsivoglia conseguenza relativa alle suddette dichiarazioni mendaci. Resta inteso che in casi di mancato rispetto del Cliente dell'obbligo di presentazione dei suddetti documenti e/o in caso di valutazione negativa da parte di Plenitude in merito all'ammissibilità al bando il contratto si risolverà di diritto come previsto dall'art. 5 che precede.

Art. 12 Obblighi e responsabilità di Plenitude

12.1 Il Tecnico incaricato dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, all'atto degli interventi dovrà esibire il documento di riconoscimento rilasciato da Plenitude. **12.2** Al termine del Servizio di Installazione di cui all'Art. 7, l'Impresa Abilitata rilascerà al Cliente, nella sua qualità di committente, la Dichiarazione di Conformità, la Verifica di Tenuta, il primo Rapporto di Controllo comprensivo dell'analisi dei prodotti di combustione effettuata nel corso della prima accensione, nonché la documentazione per la richiesta delle detrazioni fiscali e compilerà il Libretto di Impianto nelle parti di propria competenza. **12.3** Al termine del Servizio di Manutenzione Programmata di cui all'Art. 8, il Tecnico incaricato rilascerà, a seconda dei casi, il Rapporto di Controllo o il Rapporto di Intervento e provvederà ad aggiornare il Libretto di Impianto; nel caso di esito negativo delle operazioni di controllo il Tecnico riporterà nel Rapporto di Controllo e nel Rapporto di Intervento ogni eventuale anomalia rilevata e non risolta che possa compromettere la sicurezza di persone, animali o cose e vieterà la messa in funzione del Prodotto prima che siano state ripristinate le normali condizioni di sicurezza previste dalla vigente normativa applicabile. **12.4** Plenitude risponde della qualità e della sicurezza delle prestazioni elencate agli Articoli 7 ed 8 riscontrabili nel Rapporto di Controllo e/o nel Rapporto di Intervento controfirmati dal Cliente, nella Dichiarazione di Conformità resa al Cliente e in ogni altra documentazione rilasciata al Cliente a fronte delle prestazioni eseguite in relazione al Servizio di Installazione e al Servizio di Manutenzione Programmata. In nessun caso Plenitude potrà essere chiamata a rispondere della mancata o errata esecuzione degli interventi di Garanzia Convenzionale di competenza del Produttore o del Distributore o degli interventi volti alla rimozione delle anomalie o dei malfunzionamenti dei Beni o comunque interventi di manutenzione straordinaria che richiedono il rilascio di Dichiarazione di Conformità proposti dal Tecnico al Cliente nel corso dell'esecuzione del Servizio Manutenzione Programmata e del Servizio di Accesso alla Rete. Inoltre, Plenitude non risponderà della mancata o ritardata esecuzione delle prestazioni a proprio carico se l'inadempimento è dovuto a caso fortuito o a causa di forza maggiore (a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo, modifiche di legge).

Art. 13 Esecuzione dei servizi a regola d'arte

13.1 Plenitude garantisce che l'Impresa Abilitata che svolgerà le attività previste agli Articoli 7, 8 e 9, possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile ai fini dell'esecuzione delle prestazioni indicate nel Contratto ed in particolare è abilitata ai sensi dell'Art. 3, in relazione agli impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettere a), c) ed e) del D.M. 22-1-2008 n. 37, e possiede ogni eventuale certificazione e requisito tecnico, compresa la certificazione di cui al Reg. CE 303/2008, previsto dalla normativa applicabile e da successive modifiche ed integrazioni. Plenitude garantisce altresì che l'Impresa Abilitata, nell'esecuzione dei servizi previsti dal Contratto, operi a tutela del Cliente con idonea copertura assicurativa. **13.2** Plenitude farà eseguire all'Impresa Abilitata le attività oggetto del Contratto a regola d'arte, nel rispetto della vigente normativa applicabile. **13.3** Plenitude farà eseguire all'Impresa Abilitata, le prestazioni riportate nei successivi Articoli 7 e 8, previo appuntamento concordato con il Cliente. Per le prestazioni di cui all'Art. 8, all'approssimarsi della data concordata, il Cliente sarà contattato per confermare l'appuntamento.

Art. 14 Modalità di pagamento, restituzione della caparra confirmatoria e inadempimento

14.1 Le modalità di pagamento sono quelle prescelte dal Cliente, barrando la relativa casella, nella Proposta di Contratto. **14.2** Il Cliente effettuerà il pagamento del prezzo dovuto per l'acquisto dei Beni e i relativi Servizi alla ricezione della fattura emessa da Plenitude in cui essi saranno addebitati, secondo la scadenza prevista nella stessa fattura. Per i Clienti che non usufruiscono del credito al consumo al momento della sottoscrizione del Contratto, i corrispettivi relativi alle prestazioni fornite saranno fatturati da Plenitude e pagati dal Cliente, in un'unica soluzione del prezzo intero o residuo in caso di cessione del credito d'imposta correlata alla detrazione fiscale o tramite pagamento di acconto e saldo, mediante bonifico bancario oppure in un'unica soluzione mediante carta di credito. **14.3** In caso di addebito tramite carta di credito, il Cliente riceverà all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta di Contratto il link di collegamento alla pagina di pagamento SIA nella quale dovrà inserire i dati della carta di credito necessari per la conclusione del Contratto. Tale link di collegamento sarà attivo fino alle ore 23.59 del secondo giorno successivo a quello di ricezione. Trascorso tale termine il Cliente dovrà contattare Plenitude per richiedere l'invio tramite e-mail di un nuovo link. **14.4** Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto, barrando la relativa casella, la Procedura di Consegna Anticipata con versamento ad Plenitude della caparra confirmatoria con carta di credito, il



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

Cliente riceverà all'indirizzo e-mail indicato nella Proposta di Contratto il link di collegamento alla pagina di pagamento SIA nella quale dovrà inserire i dati della carta di credito necessari per il pagamento della caparra confirmatoria e per la conclusione del Contratto. Tale link di collegamento sarà attivo fino alle ore 23.59 del secondo giorno successivo a quello di ricezione. Trascorso tale termine il Cliente dovrà contattare Plenitude per richiedere l'invio tramite e-mail di un nuovo link. **14.5** In caso di cessione del credito d'imposta, ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 14 del decreto legge n. 63/2013 a fronte dell'emissione della fattura, il pagamento dovrà avvenire attraverso (i) la cessione del credito d'imposta pari alla detrazione spettante al Cliente e (ii) il versamento mediante bonifico bancario della restante parte del prezzo. Al fine di usufruire di tale modalità di pagamento, il Cliente dovrà sottoscrivere il Modulo di Cessione del Credito d'Imposta allegato al presente Contratto e parte integrante dello stesso. Con la sottoscrizione, il Cliente cede il credito d'imposta in favore di Plenitude e fornisce contestualmente delega espressa al compimento di tutte le attività propedeutiche alla esecuzione di tale cessione, inclusa la delega a un intermediario abilitato ai sensi dell'articolo 3, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica n. 322, alla trasmissione telematica all'Agenzia delle Entrate del modello di comunicazione della cessione del credito. Il Cliente si impegna a fornire ad Plenitude tutte le informazioni/documenti necessari e/o richiesti dalle competenti autorità al fine del perfezionamento della cessione. Inoltre, il Cliente si impegna a porre in essere, a proprie spese e senza che ciò comporti ulteriori oneri in capo ad Plenitude, tutte le formalità e gli adempimenti propedeutici alla realizzazione della cessione del credito d'imposta eventualmente richiesti a seguito dell'emanazione di nuove norme in materia ovvero previsti in virtù di provvedimenti, circolari ed istruzioni dell'Amministrazione finanziaria non note alla data di sottoscrizione del presente Contratto. **14.6** Tutte le modalità di pagamento indicate nella Proposta di Contratto non comportano costi aggiuntivi per il Cliente. **14.7** In caso di versamento della caparra confirmatoria (modalità di pagamento non applicabile in caso di cessione del credito d'imposta), il Cliente dovrà in ogni caso pagare ad Plenitude l'intero importo indicato nello spazio "Totale Ordine" delle Condizioni Particolari secondo il termine indicato in fattura. Plenitude restituirà al Cliente l'importo della caparra confirmatoria tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Cliente nella Proposta di Contratto e intestato allo stesso, entro 30 giorni dall'acclamamento del pagamento dell'importo complessivo del prezzo del Contratto. **14.8** Nel caso in cui Plenitude, pur avendo ricevuto la caparra confirmatoria, non proceda alla consegna e all'installazione del Bene nei termini previsti dal Contratto, il Cliente potrà recedere dal Contratto e richiedere a Plenitude il doppio dell'importo della caparra confirmatoria versata dal Cliente a titolo di risarcimento definitivo del danno. **14.9** In caso di inadempimento del Cliente all'obbligo di pagare ad Plenitude l'intero prezzo del Contratto, Plenitude, oltre al diritto di recedere dal Contratto ritenendo la caparra confirmatoria ai sensi dell'articolo 1385 del Codice Civile, avrà il diritto di trattenere la caparra confirmatoria a garanzia della domanda di esecuzione del Contratto o a garanzia del risarcimento del maggior danno in caso di domanda di risoluzione dello stesso Contratto. **14.10** Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento con bonifico bancario, mediante acconto e successivo saldo, in caso di inadempimento del Cliente all'obbligo di pagare ad Plenitude il predetto saldo, Plenitude, oltre ad ogni ulteriore rimedio previsto dalla legge, potrà trattenere l'acconto a garanzia della domanda di esecuzione del Contratto o a garanzia del risarcimento del maggior danno in caso di domanda di risoluzione dello stesso Contratto. **14.11** In caso di inadempimento del Cliente al pagamento dell'intero prezzo del Contratto o del saldo, nei casi indicati dagli Articoli 13.8 e 13.9 delle CGC, Plenitude avrà altresì facoltà di risolvere il Contratto, ai sensi dell'articolo 1456 Codice Civile, con semplice comunicazione scritta al Cliente da inviarsi a mezzo raccomandata A.R. **14.12** Qualora, a qualsiasi titolo e per qualsivoglia ragione, la cessione del credito d'imposta dovesse essere ritenuta non efficace e/o non valida da parte dell'Amministrazione Finanziaria, il Cliente si impegna a versare l'ammontare del prezzo ancora dovuto a titolo di corrispettivo delle prestazioni rese da Plenitude entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione che quest'ultima invierà al Cliente. Decorso detto termine, l'importo dovuto dal Cliente verrà aumentato degli interessi al tasso legale fino al momento dell'effettivo pagamento a Plenitude. **14.13** Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento rateale in bolletta, le rate, nel numero previsto dalla proposta sottoscritta, saranno addebitate al Cliente attraverso le bollette della fornitura su cui è stata attivata la rateizzazione. L'addebito delle rate mensili seguirà la frequenza di emissione delle bollette relative alla fornitura (esempio: nel caso di fatturazione mensile, in ogni bolletta sarà addebitata una rata relativa alla caldaia). **14.14** La rateizzazione rimarrà attiva in caso di Cambio Prodotto. Il Cambio Prodotto può essere richiesto in qualunque momento, in maniera autonoma dal Cliente. All'ipotesi di Cambio Prodotto può conseguire una variazione nella frequenza di emissione delle bollette relative alla fornitura (esempio: da frequenza mensile a frequenza bimestrale) e, di conseguenza, alla frequenza dell'addebito delle rate per l'acquisto dei Beni (esempio: da rate mensili a rate bimestrali). **14.15** Nel caso di recesso dal Contratto di Somministrazione Gas da parte del Cliente o di Voltura sul punto di fornitura associato al Contratto di Somministrazione Gas, le rate rimanenti per l'acquisto del bene verranno addebitate per intero nell'ultima bolletta emessa da Plenitude ai sensi dell'art. 10 del Contratto di Somministrazione Gas.

Art. 15 Durata del Contratto

15.1 In relazione al Servizio di Manutenzione Programmata e al Servizio di Accesso alla Rete, il presente Contratto ha durata di 2 anni se il Cliente ha scelto il Pacchetto NOSTRESS Light oppure una durata corrispondente alla durata del Servizio di Manutenzione Programmata selezionato nelle CPC, e decorre dalla data di perfezionamento del Contratto stesso. **15.2** Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1407 del Codice Civile, il Cliente presta sin d'ora il suo consenso alla cessione da parte di Plenitude della propria posizione contrattuale a società da essa controllata o collegata ai sensi dell'articolo 2359 del Codice Civile, cessione della quale gli verrà data comunicazione tempestivamente. La cessione non comporterà comunque un aggravio di costi per il Cliente o condizioni meno favorevoli.

Art. 16 Contatti e Reclami

Per informazioni e comunicazioni sul Contratto, ivi incluse le verifiche dello stato dell'ordine nonché l'invio di eventuali reclami, è possibile contattare Plenitude attraverso il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800.900.700 da rete fissa o allo 02.444.141 da rete mobile, al costo per il Cliente in base al piano tariffario del proprio operatore telefonico, o la Casella Postale n. 49, 20086, Peschiera Borromeo (MI).

Art. 17 Trattamento dati personali



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

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

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

Il testo completo dell'Informativa Privacy è reso disponibile come documento del Contratto e sul Portale, all'indirizzo www.eniplenitude.com/info/privacy/trattamento-dati. Plenitude potrà inoltre fornire ulteriori informative di dettaglio in corrispondenza di specifici trattamenti di dati personali del Cliente nel contesto del Contratto.

Art. 18 Legge applicabile

La legge applicabile al Contratto è quella italiana.

Art. 19 Foro Competente

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità o alla risoluzione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente nel territorio italiano.

Art. 20 Riferimenti Normativi

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

Art. 21 Responsabilità amministrativa

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

Art. 22 Modifiche alle Condizioni Generali di Contratto

Plenitude si riserva il diritto di modificare le presenti CGC in qualsiasi momento per offrire nuovi prodotti o servizi, ovvero per conformarsi a disposizioni di legge o regolamentari o ordini e provvedimenti dell'Autorità. Il Cliente sarà soggetto ai termini delle CGC di volta in volta vigenti nel momento in cui acquisti i Prodotti e relativi Servizi, salvo che eventuali modifiche a tali termini non siano richieste dalla legge applicabile o dalle Autorità competenti (nel qual caso, si applicheranno anche agli acquisti effettuati in precedenza). Qualora una qualsiasi previsione delle presenti CGC fosse ritenuta invalida, nulla o per qualunque motivo inapplicabile, tale condizione non pregiudicherà comunque la validità e l'efficacia delle altre previsioni.

Art. 23 Detrazioni fiscali applicabili nel caso di acquisto di prodotti di efficienza energetica

L'attuale configurazione delle detrazioni fiscali per ristrutturazione edilizia è disciplinata dall'Art 16 bis del Testo unico delle imposte sui redditi (TUIR) di cui al DPR n. 917 del 1986 e per riqualificazione energetica è disciplinata dall'art. 1 della legge n. 296/2006, dall'art. 1 della legge 244/2007, dall'art.14 del D.L. n. 63/13 s.m.i cui si rimanda integralmente. Gli adempimenti in fase di dichiarazione dei redditi, relativi alle detrazioni fiscali, compresa la verifica del rispetto delle condizioni di accesso, sono a cura e sotto la responsabilità del Cliente. Nel caso di cessione del credito d'imposta da parte del Cliente a Plenitude, tutte le attività propedeutiche alla formalizzazione di tale cessione oltre le pratiche relative alla gestione delle detrazioni fiscali sono a cura di Plenitude. Il Cliente si impegna a fornire a Plenitude tutte le informazioni/documenti necessari e/o richiesti dalle competenti autorità al fine del perfezionamento della predetta cessione. La trasmissione telematica dell'esercizio della cessione del credito è a cura dell'intermediario abilitato di cui si avvale il Cliente. Può beneficiare dell'agevolazione (purché sostengano le spese e siano intestatari di bonifici e fatture): il proprietario, titolare di un diritto reale sull'immobile, gli inquilini, coloro che hanno l'immobile in comodato, i familiari conviventi con il possessore o il detentore dell'immobile oggetto dell'intervento (coniuge, parenti entro il terzo grado e affini entro il secondo grado). Gli interventi devono essere eseguiti sulle unità immobiliari di tipo residenziale. Sono pertanto esclusi dall'agevolazione gli interventi su immobili strumentali all'attività commerciale - arte - professione. Il Cliente è tenuto a conservare la stampa originale della scheda descrittiva dell'intervento, riportante il codice CPID assegnato dal sito ENEA, le informazioni di prodotto o caratteristiche tecniche facenti parte delle informazioni rese dall'Impresa Abilitata ai sensi dei Regolamenti della Commissione n. 811/2013 e n. 813/2013 riportanti il valore dell'efficienza energetica stagionale del riscaldamento d'ambiente (hs), sia dalla scheda di prodotto del dispositivo di controllo della temperatura che deve appartenere alle classi V, VI oppure VIII della Comunicazione della Commissione 2014/C 207/02, la certificazione del produttore (o fornitore o importatore) delle valvole termostatiche a bassa inerzia termica (o di altro tipo di regolazione) che attesti il rispetto dei requisiti, la scheda tecnica dei generatori installati, copia della Dichiarazione di Conformità e il Libretto di Impianto, le fatture relative alle spese sostenute, le ricevute dei bonifici (bancari o postali dedicati ai sensi della Legge 296/2006) recanti la causale del versamento, con indicazione degli estremi della norma agevolativa, il codice fiscale del beneficiario della detrazione, il numero e la data della fattura e il numero di partita IVA o il codice fiscale del soggetto destinatario del singolo bonifico, stampa della e-mail inviata dall'ENEA contenente il codice CPID che costituisce garanzia che la scheda descrittiva dell'intervento è stata trasmessa. Per usufruire delle detrazioni fiscali è necessario effettuare il bonifico bancario seguendo tutte le indicazioni riportate in fattura.

Art. 24 Servizio di Monitoraggio Remoto della caldaia (Monitoraggio Remoto)

24.1 L'Impresa Abilitata monitorando da remoto lo stato di connessione e i parametri di funzionamento del Prodotto riceverà un messaggio di segnalazione in caso di eventuali malfunzionamenti. **24.2** Esprimendo l'autorizzazione tramite l'app "Ariston Net",



Categoria Cliente _____
Codice incaricato _____
N° Plico _____

Copia Cliente

Condizioni Generali di Contratto

L'Impresa Abilitata potrà intervenire da remoto regolando i principali parametri di funzionamento dell'apparecchio e, ove necessario, ripristinarne le funzionalità del Prodotto, informando il Cliente tramite e-mail del completamento dell'intervento. Tutte le informazioni concernenti le caratteristiche e le funzionalità del servizio di Monitoraggio Remoto del Prodotto sono indicate nell'apposito manuale d'uso che il Cliente dichiara di aver ricevuto dall'impresa abilitata al momento della firma del presente contratto. **24.3** In caso di guasto o malfunzionamento della caldaia segnalato nell'ambito Servizio di Monitoraggio Remoto, l'Impresa Abilitata contatterà il cliente e, se necessario, pianificherà ed effettuerà in accordo con lo stesso cliente un intervento secondo le condizioni previste dal Servizio di Accesso alla Rete. **24.4** Per qualsiasi problema o chiarimento sul Servizio di Monitoraggio Remoto della caldaia (Monitoraggio Remoto) del Prodotto il Cliente può rivolgersi all'Impresa abilitata. Per ulteriori informazioni relative al trattamento dei dati personali associato al servizio sopra richiamato è possibile consultare l'informativa privacy al sito <https://www.ariston.com/it-it/smart-home/ariston-net>.

Art. 25 Disposizioni Relative alle Visite Ispettive

Eni Plenitude, nell'ottica di migliorare costantemente la qualità dei propri servizi, si riserva di proporre al Cliente – senza alcun obbligo per quest'ultimo di adesione – di effettuare visite ispettive a campione, facoltative e gratuite, presso il luogo di installazione del Prodotto. Le Visite Ispettive non incidono in alcun modo sui diritti di garanzia legale previsti dagli artt. 128 e ss. del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), né limitano il diritto del Cliente alla riparazione, sostituzione o risoluzione del contratto in caso di difetto di conformità del Prodotto. Ove autorizzate, avverranno nel pieno rispetto della normativa vigente, avvalendosi esclusivamente di personale qualificato e adottando modalità operative tali da garantire la tutela della riservatezza, della sicurezza e della dignità del Cliente. In relazione alle medesime Visite Ispettive, Eni Plenitude informa altresì che, in caso di adesione, i dati personali dell'interessato saranno trattati nel rispetto della normativa vigente ed in conformità a quanto indicato in informativa.

Informativa sul trattamento dati personali dei Clienti Eni Plenitude

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

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

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per le finalità di cui alle lett. b), c) e d) i dati personali del Cliente verranno conservati per tutta la durata del Contratto e non oltre 10 anni dalla conclusione dello stesso.

La base giuridica del trattamento dei dati biometrici del Cliente nell'ambito dell'utilizzo della firma grafometrica è il consenso del Cliente stesso. Il consenso al trattamento dei dati biometrici nell'ambito dell'utilizzo della firma grafometrica è richiesto al momento dell'adesione al servizio di firma grafometrica e ha validità fino alla sua eventuale revoca. La cancellazione dei dati biometrici grezzi e dei campioni biometrici ha luogo immediatamente dopo il completamento della procedura di sottoscrizione e nessun dato biometrico persiste all'esterno del documento informatico sottoscritto. Il Titolare rende comunque disponibili sistemi alternativi di sottoscrizione, che non comportano l'utilizzo di dati biometrici, per cui il mancato consenso all'utilizzo della firma grafometrica, che è comunque consigliata, non pregiudica la possibilità di firma dei documenti, ma potrebbe rendere meno efficiente e sicuro il processo di sottoscrizione.

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

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

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

Informativa sul trattamento dati personali dei Clienti Eni Plenitude

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ambito di comunicazione e destinatari dei dati personali

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

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

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

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

I dati personali dei Clienti non saranno oggetto di diffusione.

Trasferimento dei dati personali al di fuori dell'Unione Europea

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

Diritti degli interessati

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

- **diritto di accesso:** chiedere la conferma che sia in corso il trattamento dei dati e, in tal caso, chiedere al Titolare l'accesso alle informazioni relative al trattamento medesimo;
- **diritto di rettifica:** chiedere la rettifica dei dati inesatti o incompleti;
- **diritto alla cancellazione:** chiedere al Titolare la cancellazione dei dati;

Informativa sul trattamento dati personali dei Clienti Eni Plenitude

- **diritto di limitazione del trattamento:** chiedere la limitazione del trattamento;
- **diritto alla portabilità dei dati:** chiedere di ricevere, in un formato di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che li riguardano o di ottenere la trasmissione diretta ad altro titolare, ove tecnicamente fattibile.

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

I Clienti possono esercitare i diritti sopra elencati

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

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

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

Informativa sul trattamento dati personali dei Clienti Eni Plenitude

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

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

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

Informazioni Experian e descrizioni

- **Tipo di Sistema: Positivo e negativo**
- Il "sistema di informazioni creditizie" o "SIC" è una banca di dati concernenti richieste/rapporti – vale a dire, qualsiasi richiesta o rapporto riguardanti la concessione, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, di un credito, di una dilazione di pagamento, di un pagamento differito, di un finanziamento o di un'altra analoga facilitazione finanziaria – gestita da una persona giuridica, un ente, un'associazione o un altro organismo in ambito privato. Il SIC può contenere, in particolare: informazioni di tipo negativo, che riguardano soltanto rapporti per i quali si sono verificati inadempimenti; informazioni di tipo positivo e negativo, che riguardano a richieste/rapporti a prescindere dalla sussistenza di inadempimenti registrati nel SIC al momento del loro verificarsi.
- **Partecipanti**
Soggetti partecipanti a tale sistema ai sensi del Codice di condotta SIC approvato dal Garante per la protezione dei dati personali il 12 settembre 2019: i soggetti privati, che in virtù di contratto o accordo con il gestore partecipano al relativo SIC e possono accedere ed utilizzare i dati presenti nel sistema; il partecipante, autonomo titolare del trattamento dei dati personali raccolti in relazione a richieste/rapporti, comunica al gestore i relativi dati personali in modo sistematico, in un quadro di reciprocità nello scambio di dati con gli altri partecipanti e in base alle categorie di dati ed agli standard individuati nel Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti ("Codice di condotta SIC"); le banche, comprese quelle comunitarie e quelle extracomunitarie, le società finanziarie e tutti gli intermediari finanziari la cui attività è regolamentata nell'ambito del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, i soggetti autorizzati a svolgere in Italia l'attività di factoring (legge 21 febbraio 1991, n. 52 e successive modifiche), soggetti appartenenti a gruppi bancari o finanziari, gli istituti di pagamento, i soggetti privati che, nell'esercizio di attività commerciale o professionale, concedono una dilazione del pagamento del corrispettivo per la fornitura di beni o servizi, ovvero svolgono l'attività di leasing anche operativo, o l'attività di noleggio a lungo termine, nonché l'attività di gestione di piattaforme digitali per prestiti tra privati.
- **Tempi di conservazione dei dati**
I tempi di conservazione sono quelli indicati nell'informativa estesa del gestore, in linea con le previsioni del codice di condotta SIC, riportate di seguito.
Il periodo nel quale i dati personali relativi a richieste/rapporti rimangono registrati in un SIC e sono utilizzabili per le finalità di cui al Codice di condotta SIC.
- **Uso di sistemi automatizzati di credit scoring – Si**
Le modalità di organizzazione, aggregazione, raffronto od elaborazione di dati personali relativi a richieste/rapporti, consistenti nell'impiego di trattamenti automatizzati basati sull'applicazione di metodi o modelli matematici e/o statistici per valutare il rischio, e i cui risultati sono espressi in forma di esiti sintetici, indicatori numerici o punteggi, associati all'interessato, diretti a fornire una rappresentazione, in termini predittivi o probabilistici, del suo profilo di rischio.
- **Esistenza di un processo decisionale automatizzato – No**
Decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produce effetti giuridici sull'interessato o che incide in modo analogo significativamente sulla persona.
- **Ulteriori dettagli sul trattamento**
Il trattamento dei dati personali è effettuato da Experian Italia S.p.A., anche con dati provenienti da fonti accessibili al pubblico, per finalità correlate alla tutela del credito ed alla valutazione del merito creditizio, dell'affidabilità e della situazione finanziaria, nonché volte a verificare la qualità dei dati e prevenire artifici e raggiri (anche nell'ambito del D. Lgs. n. 141/2010 e del DM n. 95/2014 e successive modifiche ed integrazioni).
I dati sono conservati nel Regno Unito (dove è ubicato il server principale), e, per le indicate finalità, possono essere oggetto di operazioni di trattamento all'interno dello Spazio Economico Europeo - SEE, da parte di società del gruppo Experian e da altri soggetti che si trovano o utilizzano data center in Paesi non facenti parte dello SEE solo in presenza delle garanzie previste dalla normativa applicabile (decisione di adeguatezza della Commissione Europea, norme vincolanti d'impresa, clausole tipo UE, EU-U.S. Privacy Shield Framework, ecc.)
- **Tempi di conservazione dei dati nei SIC Archivio delle richieste:** Fino a 6 mesi, qualora l'istruttoria lo richieda, o 90 giorni in caso di rifiuto della richiesta o rinuncia della stessa.
Morosità di due rate o di due mesi, poi sanate: 12 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo, non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti.
Morosità superiori a due mesi, poi sanati, anche a seguito di transazione: 24 mesi dalla regolarizzazione, se nel corso del medesimo intervallo di tempo non siano registrati dati relativi ad ulteriori ritardi o inadempimenti.
Eventi negativi (morsità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati: 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo aggiornamento (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso).
Il termine massimo di conservazione dei dati relativi a inadempimenti non successivamente regolarizzati - fermo restando il termine «normale» di riferimento di trentasei mesi dalla scadenza contrattuale o dalla cessazione del rapporto di cui al Codice di condotta, non può comunque mai superare i cinque anni dalla data di scadenza del rapporto, quale risulta dal contratto.
Rapporti che si sono svolti positivamente (senza ritardi o altri eventi negativi): 60 mesi dalla data di cessazione del rapporto, o dalla scadenza contrattuale del rapporto ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date. Le informazioni di tipo positivo possono essere conservate ulteriormente in presenza di altri rapporti con eventi negativi non regolarizzati.

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

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