

ART. 1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **“Abitazione”**: il fabbricato descritto nella Richiesta di fornitura di Energia Elettrica e gas naturale in bundle con il Servizio prestato ai sensi delle presenti condizioni generali, destinato a dimora abituale o saltuaria, esclusa ogni pertinenza, parte comune o simili, il cui POD/PDR e relativo indirizzo sono indicati nella medesima Richiesta;
- **“Anno”**: periodo di 12 mesi decorrente dalla data di attivazione del Contratto;
- **“Attivazione del Contratto”**: si intende la data di attivazione della Fornitura di Energia elettrica e/o Gas naturale, a decorrere dalla quale il Cliente potrà usufruire del Servizio di cui alle presenti condizioni, prestato in bundle con la Fornitura di Commodity;
- **“Bollette”**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, inclusive del costo del Servizio;
- **“Bundle”**: insieme di beni/ servizi che possono essere acquistati solo congiuntamente;
- **“Centrale Operativa”**: la struttura organizzativa di [IPAS] costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con il Cliente, organizzare gli interventi sul posto ed eseguire, con costi a carico di IPAS, le prestazioni di assistenza previste dal Contratto;
- **“Cliente”**: è la persona fisica, così come identificata nella Richiesta di Fornitura, che stipula il contratto per la Fornitura di energia e/o Gas naturale che include anche il Servizio;
- **“Consumatore”**: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- **“Contratto”**: indica le presenti condizioni generali sottoscritte tra ENGIE e il Cliente nonché i relativi allegati;
- **“Contratto Quadro”**: indica il contratto sottoscritto tra ENGIE e IPAS ai sensi del quale le medesime parti hanno stabilito, *inter alia*, i termini e le condizioni ai sensi delle quali l'Esecutore del Servizio eseguirà materialmente, su indicazione di ENGIE il Servizio e/o le Prestazioni a favore del Cliente;
- **“Contratto di Fornitura”**: è il Contratto stipulato tra il Cliente ed ENGIE avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici a mercato libero;
- **“Contratto concluso fuori dai locali commerciali di ENGIE”**: qualsiasi Contratto tra il professionista e il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di ENGIE (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **“Esecutore del Servizio”**: indica IPAS o altra società che eroga il Servizio oggetto del presente Contratto dalla stessa incaricata, tramite la propria struttura organizzativa interna e il proprio network di fornitori, collaboratori, specialisti, professionisti, strutture specializzate e altri soggetti terzi convenzionati, ed a propria cura, onere e rischio, sulla base del Contratto di Fornitura di Servizi tra ENGIE e IPAS. Per consentire l'erogazione del Servizio, ENGIE Italia S.p.A. comunicherà i dati del Cliente, necessari per l'attivazione dello stesso (quali: nome, cognome, codice fiscale, codice identificativo cliente, indirizzo di erogazione del servizio, tipologia di copertura, data inizio e data fine validità copertura) alla società IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l. che, a sua volta, li potrà comunicare al proprio Network. In relazione a tale trattamento (erogazione del Servizio), IPAS agirà quale autonomo Titolare del Trattamento. Potrete visionare l'informativa privacy della società IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l., relativa a tale trattamento, anche sul sito www.engie.it/privacy nella sezione "Informativa Privacy specifiche", nonché sul sito internet di IPAS www.axapartners.it (Sezione Privacy);
- **“Familiari”**: le persone legate da vincolo di parentela/affinità con il Cliente (coniuge, figli, padre, madre, fratelli, sorelle, nonni, suoceri, generi, nuore, cognati, zii, cugini, nipoti) e da persone con lui stabilmente conviventi così come risultante dallo stato di famiglia;
- **“Fornitura”**: è la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **“IPAS”**: indica IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l. con sede in Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma;
- **“Italia”**: il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.
- **“Parti”**: ENGIE ed il Cliente;
- **“POD”**: punto fisico per il quale è stato sottoscritto un Contratto di Fornitura di Energia Elettrica con ENGIE e la cui Fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **“PDR”**: punto fisico per il quale è stato sottoscritto un Contratto di Fornitura di Gas con ENGIE e la cui Fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **“Richiesta di Fornitura”** di commodity in bundle col Servizio di cui alle presenti condizioni generali;
- **“Servizio”/“Prestazioni”**: i servizi e/o le prestazioni espressamente elencate nell'Allegato Tecnico, ulteriori rispetto al Contratto di Fornitura di commodities fornite in bundle con servizio stesso.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto, costituito dalle presenti Condizioni Generali, dalle condizioni economiche dell'offerta e dagli allegati tecnici, ha ad oggetto la prestazione del Servizio “Non Solo Energia”, fornito in bundle con la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di cui alla relativa Richiesta di Fornitura, alle condizioni e nei termini previsti dal Contratto stesso da parte di ENGIE ed in favore del Cliente.

ART. 3 - CONCLUSIONE ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si conclude con l'adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di ENGIE, mediante la sottoscrizione del presente Contratto.

3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata al fatto che il Cliente concluda con ENGIE un Contratto di Fornitura di Energia elettrica e/o gas;

ART. 4 - CODICE DEL CONSUMO, DURATA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO E RECESSO

4.1 Se il Contratto è stipulato da un Consumatore, è soggetto alle disposizioni di cui al D.Lgs. 206/2005 (“Codice del Consumo”).

4.2 Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di ENGIE o con modalità di vendita a distanza, il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto ai sensi di quanto previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a ENGIE Italia S.p.A. - Customer Care Pre Sales Via Napoli, 364 - 70132 Bari (BA) oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo punto.dicondizionario@engie.com, entro e non oltre 14 giorni solari dalla data di conclusione del Contratto, ovvero di 30 giorni solari nel caso in cui il Contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non concordata presso l'abitazione del Cliente.

4.3 In parziale deroga a quanto previsto dal comma precedente, e in osservanza dell'art. 51, n. 8 D.Lgs. n.206/2005, se il Cliente desidera che la fornitura inizi prima che sia decorso il termine di ripensamento previsto all'articolo 52, comma 2, con ciò comportando un anticipo dell'attivazione della fornitura rispetto ai tempi standard, il Cliente deve farne richiesta esplicita, riconoscendo che una volta che il Contratto sarà stato eseguito a seguito di perfezionamento della procedura di switch, il

diritto di ripensamento non potrà più essere esercitato.

4.4 Se il Cliente non richiede l'esecuzione del Contratto prima del decorso del termine di ripensamento, le attività necessarie e propedeutiche all'attivazione della fornitura saranno avviate solo dopo tale periodo.

4.5 Il Cliente che, dopo aver chiesto di iniziare la prestazione del servizio durante il periodo di ripensamento, comunichi successivamente il recesso dal presente Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 4.3, è tenuto a corrispondere ad ENGIE un importo proporzionale al valore della prestazione eventualmente eseguita fino al momento della comunicazione di recesso e, per ciò che concerne il prezzo del Servizio, qualora ENGIE avesse già attivato il relativo contratto con l'Esecutore del servizio il valore che il cliente dovrà corrispondere sarà pari al prezzo del servizio indicato nelle condizioni economiche.

4.6 Trattandosi di un Servizio aggiuntivo in bundle al contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o gas naturale il ripensamento eventualmente comunicato per il Servizio deve intendersi parimenti manifestato per il Contratto di Fornitura di commodity in bundle con il medesimo.

4.7 Il Contratto ha durata di 12 o 24 mesi in coerenza con la durata delle condizioni economiche del Contratto di Fornitura di commodity in bundle con il medesimo, con decorrenza dalla data indicata al successivo art. 6.

4.8 In caso di esercizio del diritto di recesso, a qualsiasi titolo, dal contratto singolo di Fornitura di Energia Elettrica o di Gas Naturale antecedentemente al termine di scadenza naturale del medesimo, il Cliente sarà tenuto al pagamento del prezzo, eventualmente residuale rispetto all'importo della fattura annuale ricevuta, concordato per il Servizio di cui alle presenti Condizioni Generali in un'unica soluzione nella fattura di chiusura.

4.9 In caso di esercizio del diritto di recesso anticipata di una delle due forniture nei contratti duali, qualora il cliente receda anticipatamente il contratto di energia elettrica e rimanga attivo con la fornitura gas, sarà tenuto al pagamento della parte residuale delle rate in un'unica soluzione, che verrà addebitata nell'ultima bolletta emessa relativa alla fornitura cessata. Nel caso di cessazione della sola fornitura gas invece potrà continuare a godere della rateizzazione perché tecnicamente associata alla fornitura di energia elettrica ancora attiva.

ART. 5 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1 Ai fini dell'esecuzione del Servizio, il Cliente espressamente autorizza ENGIE ad avvalersi dell'Esecutore del Servizio per l'esecuzione dei Servizi e/o delle Prestazioni e si impegna a garantire [ai soggetti individuati da ENGIE o dall'Esecutore del Servizio] l'accesso ai locali in cui devono essere effettuati i Servizi e/o le Prestazioni a domicilio. Resta in ogni caso inteso che non sorgerà, in ragione dell'esecuzione del Servizio o di alcuna delle attività di cui al presente Contratto, alcun rapporto contrattuale tra il Cliente e l'Esecutore del Servizio, ed il Cliente potrà rivolgersi solo ed esclusivamente ad ENGIE per richiedere il Servizio. Inoltre, l'Esecutore del Servizio non potrà in ogni caso richiedere al Cliente alcun importo, direttamente o indirettamente, in ragione dell'esecuzione del Servizio o delle Prestazioni.

5.2 In caso di Servizi e/o Prestazioni non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta o fatto del Cliente, ENGIE non è tenuta a fornire prestazioni alternative rispetto a quelle richieste.

5.3 L'Esecutore del Servizio e ENGIE non potranno essere ritenuti responsabili per danni conseguenti ad una mancata o ritardata prestazione del Servizio a causa di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile. Resta inteso che ENGIE non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione dei Servizi derivata da irreperibilità e/o indisponibilità del Cliente.

5.4 Il Cliente si impegna a fornire ad ENGIE ovvero se richiesto da ENGIE anche all'Esecutore del Servizio ogni informazione utile e/o necessaria ai fini dell'esecuzione del Servizio e/o della Prestazione a favore del Cliente.

5.5 Il Cliente si impegna a fornire a ENGIE ogni informazione utile e/o necessaria a quest'ultima al fine di verificare la corretta e puntuale esecuzione del Servizio e/o della Prestazione da parte dell'Esecutore del Servizio.

5.6 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio sarà in ogni caso erogato da parte di ENGIE e che l'Esecutore del Servizio opererà nei riguardi del Cliente come soggetto appaltatore di ENGIE e che pertanto il Cliente non avvierà, né espressamente né implicitamente, la conclusione di alcun rapporto contrattuale con l'Esecutore del Servizio.

ART. 6 - TERMINI E CONDIZIONI DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

6.1 Prestazioni oggetto del Servizio

6.1.1 Il Servizio prevede l'accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per ricevere le prestazioni espressamente indicate nell'Allegato Tecnico, alle condizioni e con i limiti ivi indicati.

6.1.2 Il Servizio è erogabile esclusivamente in Italia.

6.1.3 Resta in ogni caso inteso che l'Esecutore del Servizio sarà responsabile dei danni che dovessero essere causati al Cliente, con dolo e/o colpa grave, in relazione o in dipendenza del Servizio o delle Prestazioni, da parte del proprio personale, nonché dal proprio network assistenza, in applicazione analogica di quanto previsto dall'art. 2236 C.C..

6.2 Attivazione ed erogazione del Servizio

6.2.1 Il Cliente potrà usufruire del Servizio dalla data di Attivazione del Contratto, salvo diversa comunicazione da parte di ENGIE.

6.2.2 Per accedere al Servizio, il Cliente dovrà:

- contattare la Centrale Operativa dell'Esecutore del Servizio ai numeri di telefono **0642115228** o **800031077**, attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- fornire i propri dati e richiedere la specifica prestazione.

6.2.3 La Centrale Operativa verificherà la natura della prestazione richiesta e, qualora la stessa risulti inclusa nel Servizio, provvederà ad attivare il fornitore dotato delle specifiche competenze, il quale a sua volta provvederà a ricontattare il Cliente ovvero ad indicare al Cliente le modalità per la fruizione del servizio.

6.2.4 Il Servizio potrà essere richiesto e verrà erogato esclusivamente presso l'unità abitativa del Cliente indicata nella Richiesta di Fornitura del Contratto di Fornitura di elettricità e/o gas associato al presente Contratto di Fornitura di Servizi.

6.3 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

6.3.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo del Servizio con le modalità di seguito indicate.

6.3.2 Il Cliente riceverà annualmente la fattura pari al corrispettivo dovuto per il Servizio, comprensivo di IVA (di seguito la "Fattura"), da pagarsi mediante rateizzazione nella Bolletta relativa al Contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale in bundle con Servizio stesso, come specificato al comma successivo.

6.3.3 L'importo di tale Fattura sarà suddiviso in 12 rate mensili di importo commisurato al numero di giorni presenti nel passo di fatturazione periodico e saranno addebitate al Cliente all'interno delle Bollette relative al Contratto di Fornitura dell'energia elettrica e/o gas. Il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla periodicità di fatturazione del Contratto di Fornitura (a titolo esemplificativo, in caso di fatturazione con periodicità bimestrale della Fornitura, all'interno della bolletta saranno addebitate due rate mensili).

6.3.4 Resta inteso che non sarà addebitato al Cliente alcun onere, costo, spesa, o interesse di alcun genere in ragione della rateizzazione del corrispettivo dovuto ad ENGIE da parte del Cliente.

6.3.5 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura di Elettricità e/o gas prima che siano state saldate le 12 rate di cui al precedente comma 6.3.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue come meglio specificato nell'art 4 del presente Contratto. In tal caso il Servizio rimarrà comunque attivo ed il Cliente potrà, quindi, continuare ad usufruirne fino alla scadenza dell'annualità per la quale il Servizio è stato pagato.

6.4 Sospensione e cessazione del Servizio

6.4.1 In caso di mancato pagamento di una Bolletta contenente una o più rate del Servizio, ENGIE si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del Servizio fino a quando il Client

te non avrà adempiuto ai propri obblighi di pagamento.

ART. 7 - MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

7.1 Qualora il Cliente risulti inadempiente rispetto ai propri obblighi di pagamento del Servizio ovvero l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare le prestazioni oggetto del Servizio per il mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art. 5, ENGIE non sarà responsabile della mancata esecuzione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

7.2 Qualora, a seguito di appuntamento fissato, l'Esecutore del Servizio non sia in grado di eseguire la prestazione a causa di:

- a) inadempienza del Cliente agli obblighi di cui all'art. 5;
- b) assenza del Cliente all'appuntamento fissato con l'Esecutore del Servizio;

il Cliente potrà richiedere un nuovo appuntamento per ricevere la prestazione persa, previa rimozione dei fattori che ne hanno impedito l'esecuzione.

ART. 8 - FORZA MAGGIORE

Ai fini del presente Contratto, per "Forza Maggiore" si intende qualsiasi evento, condizione o circostanza, e i relativi effetti, al di fuori della sfera di ragionevole controllo della Parte che la faccia valere (la "Parte Interessata"), che, senza dolo o colpa della medesima Parte, e nonostante ogni ragionevole sforzo di quest'ultima per evitarla o mitigarne gli effetti, causi un ritardo nell'adempimento ovvero l'impossibilità di adempiere ad un qualsiasi obbligo previsto dal Contratto, ovvero renda eccessivamente onerosa la prestazione della Parte Interessata. Fatto salvo quanto precede, la Forza Maggiore comprende, a mero titolo esemplificativo:

- a. condizioni climatiche insolitamente avverse, diverse da quelle ragionevolmente prevedibili;
- b. epidemia o grave malattia contagiosa;
- c. eventi bellici, atti di forza di una nazione straniera, embargo, blocco, razionamento, assegnazione o imposizione di sanzioni commerciali o economiche;
- d. sciopero o interruzione del lavoro, rivolte o atti terroristici;
- e. impossibilità (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte interessata) di ottenere o rinnovare qualsiasi autorizzazione governativa necessaria ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti dal presente Contratto;
- f. richiesta (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte Interessata), terremoto, sabotaggio o incendio;
- g. gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
- h. indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
- i. qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica;
- j. impossibilità di approvvigionamento sul mercato di componenti e/o materiali necessari all'esecuzione del Contratto.

8.1 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 8.3 del presente articolo, se una delle Parti non è in grado, in ragione dell'evento di Forza Maggiore di adempiere regolarmente, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà da intendersi sospeso, oppure la Parte Interessata sarà esonerata dall'adempimento del medesimo, nei limiti di quanto necessario in ragione dell'evento di Forza Maggiore, e previa comunicazione scritta della Parte Interessata contenente la descrizione dettagliata del suddetto evento.

8.2 La Parte Interessata non ha il diritto di sospendere l'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto per un ambito maggiore o per una durata superiore rispetto a quanto necessario in ragione della Forza

Maggiore. Le Parti non sono esonerate, per effetto del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore dagli obblighi che avrebbero dovuto adempiere prima del verificarsi di tale evento. L'impossibilità o l'incapacità di una delle Parti di adempiere un obbligo di pagamento derivante dal Contratto, a fronte di prestazioni già eseguite dall'altra Parte prima dell'invio della comunicazione di cui al punto 8.3, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

8.3 La Parte Interessata deve, non appena ragionevolmente possibile, a seguito del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore informare l'altra Parte dell'evento di Forza Maggiore che ha comportato il ritardo o l'impossibilità dell'adempimento ovvero la sopravvenuta eccessiva onerosità della propria prestazione, indicando, se possibile, la durata stimata dei suoi effetti. La Parte Interessata dovrà inoltre intraprendere, a proprie spese, ogni ragionevole sforzo per:

- (i) porre rimedio, per quanto possibile, all'evento causato dalla Forza Maggiore;
- (ii) adempiere alle obbligazioni contrattuali non appena venuto meno l'evento di Forza Maggiore;
- (iii) adempiere agli obblighi a proprio carico che non siano pregiudicati o resi eccessivamente onerosi dall'evento di Forza Maggiore;
- (iv) tenere l'altra Parte ragionevolmente informata di tali sforzi.

8.4 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 8.3, la Parte Interessata non comunichi all'altra Parte la ripresa delle attività previste dal Contratto, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, previa comunicazione scritta all'altra Parte. In tutti i casi di recesso, la Parte che esercita il recesso non sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte per alcuna conseguenza derivante dal recesso stesso, fatte salve le obbligazioni e le responsabilità derivanti dalle prestazioni dalla stessa eseguite prima della data del recesso.

ART. 9 - INFORMATIVA SULLA PRIVACY

9.1 Tutte le informazioni sul trattamento dei dati personali effettuato dal Fornitore nel contesto della gestione del Contratto sono contenute nell'Informativa sul trattamento dei dati personali rilasciata ai sensi e per gli effetti delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati), allegata al presente Contratto, che il Cliente dichiara di aver ricevuto, letto e compreso.

ART. 10 - COMUNICAZIONI e RECLAMI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con eccezione di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella Bolletta.

Tutte le richieste di informazioni/reclami relativi al contratto dovranno essere rivolte ai seguenti punti di contatto: trasmettendo una comunicazione scritta a mezzo posta a ENGIE Italia S.p.A. - Milano Cordusio - Casella Postale n. 242 - 20123 Milano, oppure a mezzo mail alla casella reclami-ita@engie.com o anche utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito Internet del Fornitore <https://casa.engie.it/per-te/dati-servizi/reclami/>.

ART. 11 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

11.1 Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana.

11.2 Per ogni eventuale controversia tra ENGIE e il Cliente inerente all'interpretazione o l'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.