



# HERA E-BIKE

Cresce la mobilità sostenibile e assicurata.

EstEnergy



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Bollette:** fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del contratto di fornitura, riportato nella Scheda di Adesione (di seguito "SdA");
- **Cliente:** è la persona fisica, così come identificata nella "Scheda di Adesione "HERA E-BIKE" (di seguito "SdA"), che ha sottoscritto un contratto con EstEnergy S.p.A. (di seguito per semplicità "EstEnergy") per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale (di seguito "Fornitura") che sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **Contratto di Fornitura:** è il contratto stipulato tra il Cliente ed EstEnergy avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici a mercato libero;
- **Fornitura:** è la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **Contratto:** le presenti condizioni generali di contratto (di seguito "CGC"), di cui la "Scheda di Adesione "HERA E-BIKE" sottoscritta dal Cliente costituisce parte integrante e sostanziale;
- **Contratto a distanza:** qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **Contratto concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy:** qualsiasi Contratto tra il professionista e il consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di EstEnergy (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **Contratto concluso nei locali commerciali di EstEnergy:** qualsiasi Contratto tra il professionista ed il consumatore concluso presso lo Sportello Clienti EstEnergy;
- **Parti:** EstEnergy ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **Prodotto:** biciclette a pedalata assistita equipaggiate con motore elettrico (di seguito "E-bike");
- **Fornitore:** Mobilità Elettrica by Fastgest S.r.l., azienda partner di EstEnergy che commercializza e spedisce il Prodotto oggetto del presente Contratto;
- **Punto di riconsegna ("PDR"):** punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di gas con EstEnergy e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **Punto di prelievo ("POD"):** punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica con EstEnergy e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha ad oggetto la vendita di E-bike, alle condizioni e nei termini contenuti nelle CGC. Nella SdA è riportato il prezzo unitario di ogni E-bike disponibile; il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo contratto 1 (una) o 2 (due) E-bike. La SdA, le CGC e tutti gli allegati ai predetti documenti costituiscono parte integrante del Contratto.

### ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 3.1 Nel caso di contratti conclusi nei e/o fuori dai locali commerciali, il Contratto si conclude con l'adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di EstEnergy.
- 3.2 Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, quando trattasi di Cliente domestico, il Contratto si intende concluso dopo l'accettazione espressa del Cliente ex articolo 51 del Codice del Consumo.
- 3.3 Possono stipulare il presente Contratto solo i Clienti che abbiano concluso o concludano con EstEnergy un Contratto di Fornitura, con una delle offerte indicate nelle SdA.
- 3.4 Il Cliente dovrà indicare a quale POD o PDR di fornitura abbinare il Contratto; ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per punto di fornitura.

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

#### *Clienti domestici*

- 4.1 Il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali di cui al D.Lgs. 206/2005 ("Codice di consumo") e s.m.i., ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da EstEnergy.
- 4.2 Il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto qualora la vendita sia stata conclusa fuori dei locali commerciali di EstEnergy o con modalità di vendita a distanza, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a "EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS)", oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo [contratti.estenergy@gruppohera.it](mailto:contratti.estenergy@gruppohera.it), entro e non oltre 14 giorni solari dalla consegna del Prodotto al Cliente (o soggetto terzo, diverso dal vettore e comunque designato dal Cliente). In tal caso, il Cliente è tenuto alla restituzione del Prodotto in stato integro insieme ad una copia della fattura di acquisto, da inserire all'interno dell'imballo originale o di un altro imballo predisposto dal Cliente, al fine di preservarne l'integrità ed il corretto funzionamento durante la fase di spedizione. Dopo la comunicazione di ripensamento da parte del Cliente, sarà cura del Fornitore organizzare il ritiro del Prodotto presso il Cliente all'indirizzo al quale era avvenuta la consegna. In ogni caso non sarà possibile la restituzione del Prodotto mediante consegna presso gli Hera Comm Point, gli sportelli di EstEnergy

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

o qualsiasi altra sede, struttura o postazione, fissa o mobile, del Gruppo Hera. Decorsi i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia comunicato l'eventuale ripensamento del Prodotto, EstEnergy procederà all'addebito del prezzo del Prodotto come previsto nella SdA e nelle presenti CGC. Qualora il Cliente abbia acquistato con il medesimo contratto 2 (due) E-bike, il diritto di ripensamento è esercitabile in relazione a entrambi i Prodotti e non può essere fatto valere solamente per 1 (uno) di essi. Nel caso in cui il Prodotto restituito non risulti integro, al Cliente sarà addebitato un importo pari alla diminuzione di valore del Prodotto, nel solo caso in cui tale diminuzione di valore sia conseguente ad una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche ed il funzionamento dei beni acquistati.

## ART. 5 - CONDIZIONE SOSPENSIVA ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

L'efficacia del Contratto è condizionata all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di EstEnergy, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Il Contratto è validamente stipulato e acquista efficacia se sono compilati tutti i campi previsti nella SdA e se le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere.

## ART. 6 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

### 6.1 Consegna del Prodotto

- 6.1.1 Il/i Prodotto/i sarà/saranno consegnato/i al Cliente entro 45 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, o dall'attivazione della Fornitura indicata nella SdA qualora il Contratto di Fornitura è stato stipulato contestualmente al Contratto. La consegna del/dei Prodotto/i verrà effettuata esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella SdA.
- 6.1.2 La consegna del/dei Prodotto/i sarà effettuata mediante corriere espresso incaricato dal Fornitore, al quale EstEnergy comunicherà le necessarie informazioni riportate nella SdA. Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità dell'imballo e del/dei Prodotto/i consegnato/i. In caso di vizi evidenti o non corrispondenza rispetto all'ordine effettuato, il Cliente dovrà specificare per iscritto allo spedizioniere la riserva dell'accettazione e i motivi di essa. I Prodotti accettati con riserva che dovessero risultare difettosi e/o danneggiati dovranno essere restituiti dal Cliente secondo le modalità indicate all'articolo 7.1. Dal momento in cui il Cliente accetta la consegna del Prodotto, il rischio di una sua perdita o danneggiamento è trasferito in capo al Cliente stesso.
- 6.1.3 In caso di indisponibilità del/dei Prodotto/i selezionati dal Cliente per obsolescenza tecnologica, EstEnergy si riserva di consegnare al Cliente un Prodotto di caratteristiche tecniche e valore economico equivalente e/o superiore.

### 6.2 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

- 6.2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo dovuto per l'acquisto del/dei Prodotto/i e di tutto quanto comunque previsto nel presente Contratto. Il Cliente è tenuto ad indicare nella SdA il metodo di pagamento desiderato, optando per una delle seguenti modalità:
- a) pagamento rateizzato nelle bollette di fornitura;
  - b) pagamento in un'unica soluzione;
- Qualora il Cliente non comunichi nessuna preferenza, verrà adottata la modalità "a".
- 6.2.2 Il Cliente riceverà all'indirizzo indicato nella SdA una fattura pari all'importo dovuto ("Fattura"), comprensiva di IVA. Qualora il Cliente abbia optato per la modalità di pagamento "a" la Fattura non dovrà essere pagata in quanto soggetta a rateizzazione, qualora abbia optato per la modalità di pagamento "b" dovrà invece essere pagata entro la scadenza indicata.
- 6.2.3 Qualora il Cliente abbia adottato la modalità di pagamento "a", EstEnergy suddividerà l'importo della Fattura (comprensivo di IVA), in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno delle bollette relative al Contratto di Fornitura indicato nella SdA ("Bolletta/e"). La prima rata sarà addebitata nella prima Bolletta utile ed il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla 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). Il pagamento delle rate dovrà avvenire entro la scadenza della Bolletta e con le medesime modalità previste per il Contratto di Fornitura. In caso di arrotondamento del valore totale delle rate mensili rispetto al corrispettivo totale dovuto, la differenza, di importo massimo pari a un 1€, verrà addebitata insieme all'ultima rata. In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate sopraindicate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Prodotto fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.
- 6.2.4 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 24 rate di cui al precedente punto 6.2.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.

## ART. 7 - GARANZIA

- 7.1 Ogni E-bike acquistata è coperta da una garanzia di 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di consegna al Cliente. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento, il Cliente potrà contattare EstEnergy tramite i canali di contatto contenuti nella bolletta. Non è in alcun modo possibile richiedere la sospensione o riduzione, totale o parziale, della rateizzazione del corrispettivo, anche qualora il Cliente non richieda la sostituzione del Prodotto difettoso.
- 7.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire una o più E-bike difettose con altri prodotti identici in quanto non più disponibili, si provvederà a sostituirle con prodotti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.

## ART. 8 - GESTIONE DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

- 8.1 Ai sensi del Decreto Ministeriale 65/2010, tutti i rivenditori di apparecchiature elettriche ed elettroniche, indipendentemente dal fatto che siano destinate ad utenti professionali o ai consumatori, sono tenuti al ritiro gratuito del rifiuto RAEE consegnato, presso i propri punti vendita, dal Cliente al momento dell'acquisto di una nuova apparecchiatura elettrica o elettronica equivalente, vale a dire che abbia le stesse funzioni.
- 8.2 EstEnergy dichiara di non avere presso di sé un centro di raccolta o di raggruppamento RAEE: per esercitare il diritto al ritiro gratuito del rifiuto RAEE, il Cliente, al momento del ricevimento del Prodotto, dovrà inviare una richiesta di ritiro del rifiuto RAEE, presso l'indirizzo di consegna indicato nella Scheda di Adesione, contattando EstEnergy attraverso i canali di contatto indicati in bolletta di fornitura, indicando la tipologia di apparecchiatura che intende rendere.
- 8.3 È facoltà del Cliente conferire gratuitamente i propri rifiuti (RAEE) presso la rete dei Centri di Raccolta Comunali sparsi nel proprio territorio e più vicini al suo domicilio.

## ART. 9 - COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, ad eccezione di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella bolletta di fornitura oppure in forma scritta a: EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS).

## ART. 10 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana. Per ogni eventuale controversia tra EstEnergy ed il Cliente inerente all'interpretazione o all'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.

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## ART. 11 - FORZA MAGGIORE E SOPRAVVENUTA ONEROSITÀ

### 11.1 Definizioni

#### 11.1.1 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 o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal Contratto. 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 (indipendentemente dal fatto che la guerra sia stata dichiarata o non dichiarata), 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) sinistro (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.

#### 11.1.2 Sopravvenuta onerosità.

Ai fini del presente Contratto, per "Sopravvenuta Onerosità" si intende qualsiasi evento, condizione o circostanza, e i relativi effetti, che fuoriesca dalla sfera del ragionevole controllo della Parte Interessata, senza colpa o dolo della stessa, e che, nonostante tutti i ragionevoli e continui sforzi della Parte Interessata volti a evitarla o a mitigarne gli effetti, alteri significativamente l'equilibrio del Contratto, aumentando il costo della prestazione dovuta o, a seconda dei casi, diminuendo il valore della prestazione ricevuta, in misura eccessiva, facendo così venire meno l'interesse della Parte Interessata.

**11.2 Sospensione.** Fatte salve le limitazioni di cui al punto 11.3 del presente articolo, se una delle Parti non è in grado, in ragione dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità, di adempiere, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà sospeso oppure la Parte Interessata sarà esonerata dall'adempimento del medesimo, nei limiti di quanto necessario in ragione dell'evento di Forza Maggiore o della Sopravvenuta Onerosità, e previa comunicazione scritta della Parte Interessata contenente la descrizione dettagliata del suddetto evento.

**11.3 Limitazioni generali.** 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, della Sopravvenuta Onerosità o del ritardo che ne deriva. Le Parti non sono esonerate, per effetto del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità, 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 4, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità.

**11.4 Comunicazione dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità e Conseguenze.** La Parte Interessata deve, non appena ragionevolmente possibile, a seguito del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità:

- (a) informare l'altra parte dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità, identificando la natura dell'evento e la durata stimata dei suoi effetti;
- (b) intraprendere, a proprie spese, ogni ragionevole sforzo per: (i) porre rimedio all'evento causato dalla Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità; (ii) porre rimedio all'incapacità di adempiere, e (iii) adempiere agli altri obblighi a proprio carico che non siano pregiudicati dalla Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità;
- (c) tenere l'altra Parte ragionevolmente informata di tali sforzi;
- (d) fornire comunicazione scritta della ripresa dell'esecuzione degli obblighi a suo carico.

**11.5 Mitigazione della Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità ed eventuale rinegoziazione degli impegni contrattuali.** La Parte Interessata è tenuta a intraprendere ogni ragionevole azione volta a: (i) rimuovere gli effetti di ogni evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità che pregiudichi l'adempimento degli obblighi previsti dal Contratto in capo alla stessa, nonché (ii) minimizzare gli effetti della Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità, a seconda dei casi. Fatto salvo quanto sopra, la Parte Interessata potrà proporre all'altra Parte di modificare il Contratto secondo quanto necessario e consentito dalla legge applicabile, per rendere possibile l'adempimento degli obblighi previsti a suo carico e/o per ripristinare l'equilibrio del Contratto, alterato dalla Sopravvenuta Onerosità, indicando un congruo termine entro il quale la proposta dovrà essere accettata dall'altra Parte. Nel caso in cui le Parti non raggiungano un accordo entro il termine indicato dalla Parte Interessata, quest'ultima avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, nonché da un qualsiasi ordine vincolante dal medesimo derivato, previa comunicazione scritta all'altra Parte. In tal caso, la Parte Interessata non sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte per alcuna conseguenza derivante dal recesso, fatte salve le obbligazioni e le responsabilità derivanti dalle prestazioni dalla stessa eseguite prima della data del recesso.

**11.6 Recesso per causa di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità.** In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 11.4, lett. (a), non sia stata inviata la comunicazione della ripresa delle attività prevista dal punto 11.4, lett. (d), né sia stato raggiunto tra le Parti l'accordo di cui al punto 11.5, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, nonché da un qualsiasi ordine vincolante dal medesimo derivato, 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.

**11.7 Covid-19.** Le Parti riconoscono che alla data di sottoscrizione del presente Contratto è in atto una gravissima diffusione globale della malattia da coronavirus, noto anche come "Covid-19" o "malattia da coronavirus 2019", che qualora dovesse ulteriormente diffondersi ed evolversi potrebbe pregiudicare gravemente la capacità di EstEnergy S.p.A. di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Di conseguenza, a titolo di deroga esplicita, le Parti concordano ed accettano che le disposizioni di cui alle clausole 11.2, 11.3, 11.4, 11.5 e 11.6 del presente articolo 10 si applicano anche a tutti gli eventi, condizioni o circostanze e ai relativi effetti associati alla diffusione del Covid-19 (ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il peggioramento delle condizioni dovute alla diffusione del Covid-19 esistenti alla data del presente Contratto), prevedibili o meno alla data di conclusione del Contratto, al di fuori del ragionevole controllo e senza colpa o dolo di EstEnergy S.p.A., che, nonostante tutti gli sforzi ragionevoli e continuativi della stessa EstEnergy S.p.A. per prevenirli o mitigarne gli effetti, (i) provocano un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, aumentando il costo della prestazione dovuta o, a seconda dei casi, diminuendo il valore della prestazione ricevuta, in misura eccessiva, facendo così venir meno l'interesse di EstEnergy S.p.A.



# INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 ("GDPR")

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che aderiscono al contratto HERA E-BIKE.
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è EstEnergy S.p.A., con sede legale in Trieste (TS), via dei Rettori 1, numero di telefono 040.2424800, posta elettronica certificata estenergy@pec.gruppohera.it
<b>Responsabile del trattamento</b>	MOBE-Mobilità Elettrica by Fastgest S.r.l., nominata da EstEnergy per il Servizio oggetto del presente Contratto.
<b>Dati Personali Raccolti</b>	<p>I dati personali dei clienti che saranno trattati sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome e luogo di nascita;</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA;</li> <li>- numero di telefono/indirizzo e-mail;</li> <li>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura;</li> <li>- indirizzo di recapito fatture;</li> <li>- dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale);</li> <li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie.</li> </ul> <p>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p> <p>I dati personali possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati;</li> <li>- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;</li> <li>- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.</li> </ul>
<b>Fonte dei dati personali</b>	Alcuni dei Suoi dati potranno essere raccolti presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.
<b>Base giuridica</b>	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta in relazione alle lettere a., b. e d. di cui al paragrafo "Finalità" che segue;</li> <li>2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alla lettera c. di cui al paragrafo "Finalità" che segue;</li> <li>3) il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alle lettere d., f. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue;</li> <li>4) il Suo consenso in relazione alle lettere h. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue;</li> <li>5) la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera e. del paragrafo "Finalità" che segue;</li> <li>6) la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera g. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.</li> </ol>
<b>Finalità</b>	<p>Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di EstEnergy delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;</li> <li>b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio HERA E-BIKE;</li> <li>c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, ecc.);</li> <li>e) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti;</li> <li>f) svolgere indagini telefoniche per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</li> <li>g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.</li> </ol> <p>Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, il trattamento dei dati avrà, altresì, ad oggetto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>h) invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera e), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali;</li> <li>i) svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi.</li> </ol> <p>Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante.</p> <p>Inoltre i suoi dati personali potranno essere trattati per:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>l) svolgere attività di marketing di cui alla lettera h. relativa a prodotti e servizi di EstEnergy, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.</li> </ol>
<b>Facoltà di Revoca del consenso</b>	Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), oppure inviando una e-mail, in caso di Cliente Domestico a clienti.estenergy@gruppohera.it. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

<b>Natura del conferimento</b>	<p>Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipulazione e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali e precontrattuali, pertanto l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per EstEnergy di erogare i servizi richiesti.</p> <p>Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili esercitando facoltà di revoca del consenso.</p>
<b>Modalità</b>	<p>I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti cartacei ed elettronici, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.</p> <p>I dati personali saranno trattati anche mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;</li> <li>2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo;</li> <li>3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.</li> </ol> <p>I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di EstEnergy o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo.</p> <p>Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.</p> <p>I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo, (quali ad esempio istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.</p>
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	<p>I Suoi dati personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.</p>
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	<p>I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge.</p> <p>Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere h. ed i. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.</p> <p>Per le Finalità di cui alle lettere e. f. g. e i. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione.</p> <p>I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p>
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori n. 1, 34121 Trieste (TS), Imola o una e-mail a <a href="mailto:clienti.estenergy@gruppohera.it">clienti.estenergy@gruppohera.it</a>.</p> <p>Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta.</p> <p>Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i Suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.</p> <p>Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei Suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità, sono stati trattati illecitamente, per un obbligo legale, se Lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;</li> <li>b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;</li> <li>c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;</li> <li>d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi.</li> </ol> <p>Art. 20 (Diritto alla portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.</p> <p>Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento, quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.</p>
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>
<b>Data Protection Officer</b>	<p>Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera S.p.A. Lei lo potrà contattare presso Hera S.p.A., viale Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a <a href="mailto:dataprotectionofficer@gruppohera.it">dataprotectionofficer@gruppohera.it</a> o al numero di telefono 051.0577046</p>