Questo è il tuo contratto per il Servizio “le Basi”. Non è molto lungo, ma abbiamo provato a essere più chiari possibile: in questa pagina troverai una breve sintesi del contenuto.

Se hai bisogno di chiarimenti, puoi contattarci dalla sezione Supporto nella tua area personale.

1. Che cos’è il Servizio “le Basi”?

Le Basi è il nostro Servizio digitale che ti permette di monitorare l’uso che fai dell’elettricità giorno dopo giorno e visualizzare i consumi per categorie di elettrodomestici. Trovi tutte le funzionalità delle Basi sul nostro sito nen.it.
Il Servizio è accessibile dalla nostra app, che sarà quindi necessaria per poterlo utilizzare.

2. Quanto costa?

Il Servizio ha un costo (il così detto “canone”) di 2,00€ al mese (IVA inclusa), al netto di eventuali sconti. Inizieremo ad addebitarti il canone a partire dal secondo mese successivo a quello di attivazione del Servizio: vedrai l’addebito nelle bollette della fornitura associata al Servizio, in aggiunta all’importo della tua rata mensile.

3. Quanto dura?

Il Servizio ha durata indeterminata, ma puoi recedere in qualsiasi momento.

4. Cosa serve per attivare le Basi?

Devi avere una fornitura luce attiva con noi e avere un contatore di seconda generazione. Per poter usare il Servizio, inoltre, avrai bisogno della nostra app.

NeN © 2020 Tutti i diritti riservati - Yada Energia S.r.l. - Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale Sociale euro 4.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457
Società soggetto all’attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

1. Definizioni e oggetto del contratto

NeN: Yada Energia S.r.l., fornitore del Servizio;

App: App mobile di NeN, attraverso la quale il cliente può accedere al Servizio, disponibile per i marketplace Android, iOS e Huawei;

Cliente: Utente che ha aderito a un’offerta di fornitura di energia elettrica per uso domestico di NeN e stipula il presente contratto per il Servizio denominato “le Basi”;

Contatore 2g: Contatore di seconda generazione che rileva dati di consumo quartorari (ogni 15 minuti), a differenza dei contatori di prima generazione che comunicano dati di consumo mensili (ogni mese)

2. Oggetto del contratto

2.1. Il contratto (di seguito, il “contratto”) prevede l’acquisto da parte del cliente e la fornitura da parte di NeN di un servizio digitale (di seguito, il “Servizio”) di monitoraggio dei consumi domestici di energia elettrica tramite l’app, previa configurazione del Servizio in app da parte del cliente.

2.2. Attraverso l’app, il Servizio consente al cliente di accedere alle seguenti funzionalità:

- monitoraggio dei consumi elettrici dell’abitazione;
- monitoraggio dei consumi elettrici per categoria di elettrodomestici riconosciuta dal software. Si precisa che il riconoscimento degli elettrodomestici presenti dell’abitazione viene effettuato sulla base delle abitudini di consumo del cliente e sulla base di algoritmi. Il riconoscimento delle categorie di elettrodomestici, essendo basato su algoritmi, non ha un’accuratezza pari al 100%; i dati rilevati, pertanto, potrebbero discostarsi da quelli di effettivo consumo degli elettrodomestici presenti nell’abitazione;

L'erogazione del Servizio di monitoraggio dei consumi è subordinata alla ricezione giornaliera dei flussi di consumo da parte del distributore competente per un minimo di almeno 23 giorni sul totale del mese.

2.3 Queste funzionalità possono essere oggetto di integrazione e/o aggiornamento. La lista aggiornata delle funzionalità del Servizio è presente su nen.it.

2.4 Non è garantita la compatibilità del Servizio con tutti gli elettrodomestici.

3. Condizioni di adesione all’offerta e requisiti per l’attivazione e l’utilizzo del Servizio

3.1 L’adesione all’offerta è riservata ai clienti che hanno attivo un contratto di fornitura di energia elettrica con NeN per l’abitazione oggetto del Servizio.

3.2 L’attivazione del Servizio è subordinata alle seguenti condizioni:

- avere una fornitura di energia elettrica con NeN attiva per il POD dell’abitazione oggetto del Servizio, indicato nella proposta di contratto. In caso di più forniture di energia elettrica con NeN, al momento dell’adesione all’offerta il cliente potrà scegliere a quale fornitura associare il Servizio;
- avere un contatore 2G;
- aver scaricato e installato l’app di NeN.

3.3 La fruizione del Servizio è in ogni caso condizionata al mantenimento della fornitura di energia elettrica con NeN associata al Servizio stesso.

4. Proposta di contratto, ripensamento, durata e attivazione del Servizio, risoluzione e recesso

4.1 Formulazione della proposta: il cliente può formulare la proposta di contratto attraverso il sito nen.it oppure tramite l’app. La proposta di contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell’art. 1329 c.c., ed è valida per i 30 giorni successivi alla data di sottoscrizione.

4.2 Accettazione: entro il termine di 30 giorni dalla sottoscrizione, NeN darà evidenza della propria eventuale accettazione comunicandolo al cliente. Il contratto si perfeziona e si conclude nel momento in cui il cliente riceve l’accettazione da parte di NeN. In caso di impossibilità di attivazione, sarà facoltà di NeN revocare la propria accettazione, restituendo integralmente eventuali importi già versati dal cliente.

4.3 Ripensamento: il cliente potrà recedere del contratto, esercitando il proprio diritto di ripensamento, senza alcuna penalità e senza necessità di specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto (punto 4.2). Il cliente può esercitare il diritto di ripensamento nella propria area sul sito di NeN, tramite l’app, oppure avvalendosi dell’apposito modulo di recesso allegato al contratto, da inviare all’indirizzo postale indicato nel modulo, entro il termine indicato sopra. Con la ricezione da parte di NeN della comunicazione di ripensamento del cliente, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto. In caso di esercizio del diritto di ripensamento nessun corrispettivo sarà dovuto dal cliente per i giorni di utilizzo del Servizio.

4.4 Durata e attivazione del Servizio: Il contratto ha efficacia della data di accettazione da parte di NeN della proposta di contratto, e durata indeterminata. Il Servizio sarà attivo immediatamente a seguito dell’accettazione da parte di NeN della proposta di contratto.

4.5. Recesso: con riferimento al Servizio, il cliente può in qualsiasi momento recedere dal contratto, senza alcuna penalità. Il recesso può essere comunicato nell’area riservata del Cliente sul sito di NeN, tramite l’App, oppure inoltrando richiesta scritta a NeN tramite i canali indicati sul sito. Per le comunicazioni effettuate entro il 24° giorno del mese, il recesso avrà effetto dal primo giorno del mese successivo; per le comunicazioni effettuate tra il 25° e l’ultimo giorno del mese, il recesso avrà effetto dal primo giorno del secondo mese successivo. In caso di recesso, salvo quanto previsto nella proposta di contratto per la fruizione del Servizio senza addebito di alcun corrispettivo fino alla fine del primo mese successivo all’attivazione, il cliente sarà tenuto a corrispondere a NeN il canone stabilito dal contratto, fino alla data di efficacia del recesso, a partire dalla quale non potrà più accedere al Servizio. È facoltà di NeN recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso al cliente di almeno 90 giorni.

4.6 Risoluzione: il contratto si intenderà automaticamente risolto, ai sensi dell’art. 1456 c.c., nei seguenti casi: insussistenza delle condizioni per l’attivazione del Servizio di cui al precedente art. 3; cessazione della fornitura di energia elettrica con NeN associata al Servizio. In caso di inadempienza da parte del cliente ai termini di pagamento previsti dal contratto, NeN potrà inoltre risolvere il contratto ai sensi dell’art. 1454 c.c.. Anche in caso di risoluzione, è fatto salvo il diritto di NeN di ottenere il risarcimento di ogni eventuale danno subito in conseguenza dell’inadempimento del cliente.

NeN © 2020 Tutti i diritti riservati - Yada Energia S.r.l. - Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale Sociale euro 4.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457
Società soggetto all’attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

5. Caratteristiche del Servizio – Responsabilità di NeN

5.1 Il cliente prende atto e accetta che il Servizio ha le caratteristiche indicate al precedente art. 2 e che l'utilizzo dello stesso è condizionato a quanto previsto dal precedente art. 3.

5.2 NeN non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile dell’interruzione, sospensione o malfunzionamento del Servizio per cause alla stessa non imputabili quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: interruzioni o sospensioni di corrente, guasti all'impianto elettrico, problemi nella ricezione dei dati di consumo da parte del distributore.

5.3 Il cliente prende atto e accetta che l’accesso al Servizio e/o all’app potrà essere soggetto a occasionali interruzioni, ad esempio per interventi di manutenzione e/o di aggiornamento, integrazioni di nuove funzionalità ai sensi dell’art. 11 o risoluzione di malfunzionamenti. In tali evenienze, NeN si impegna, per quanto in suo potere, a preavvisare il cliente e a limitare al più breve tempo possibile la durata delle interruzioni, fermo restando che le stesse non daranno diritto ad alcuna riduzione dei canoni dovuti dal cliente, né al riconoscimento di alcun risarcimento o indennizzo. Fermo quanto previsto nell’Informativa sulla garanzia legale, NeN si impegna, per la durata del contratto, a tenere informato il cliente sugli eventuali aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenerne la conformità del Servizio al contratto. In tal caso, qualora ai fini dell’aggiornamento sia richiesta una eventuale azione e/o eventuale installazione del cliente, NeN si impegna ad avvertire con congruo preavviso il cliente e a fornirgli le dovute istruzioni.

6. Garanzia legale di conformità

6.1 Il Servizio è coperto da garanzia legale di conformità, come prevista e regolata dal Capo I Bis del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), dagli articoli da 135 octies a 135 vicies ter, e dettagliatamente descritta nell’Informativa allegata, parte integrante e sostanziale del Contratto.

7. Canone, pagamento e fatturazione

7.1 Il canone per la fornitura del Servizio, come indicato nella proposta di contratto, verrà fatturato con cadenza mensile, nella bolletta relativa alla fornitura di energia elettrica associata al Servizio. In caso di mancata ricezione dei flussi di consumo da parte del distributore per un minimo di almeno 23 giorni sul totale del mese, NeN rimborserà nella prima bolletta utile l’eventuale addebito del canone per il mese di indisponibilità del Servizio.

7.2 In caso di cessazione, per qualsiasi motivo, dell’efficacia del contratto, l’addebito del canone verrà sospeso a partire dal primo giorno del mese successivo.

7.3 Ai fini di cui all’art. 1193 c.c., il cliente dichiara di imputare il pagamento degli importi esposti nelle bollette relativa alla fornitura di energia elettrica associata al Servizio, prima ai canoni dovuti sulla base del presente contratto, e successivamente ai corrispettivi afferenti la fornitura di energia elettrica.

7.4 In caso di mancato o ritardato pagamento del canone, è facoltà di NeN sospendere l’erogazione del Servizio fino all’adempimento del cliente, fermo restando, oltre a quanto previsto dal precedente art. 4.6, che tale sospensione non darà diritto al cliente ad alcuna riduzione dei corrispettivi, né al riconoscimento di alcun risarcimento o indennizzo.

7.5 Il canone indicato nella proposta di contratto si riferisce esclusivamente alla fornitura del Servizio indicato al precedente art. 2. e, pertanto, resta a carico del cliente ogni altro costo o spesa necessari per l’accesso al Servizio, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alla fornitura di energia elettrica, alla connessione a internet necessaria per l’accesso e l’utilizzo dell’app.

8. Consumi rilevati

8.1 Qualora, nell’ambito del Servizio, i consumi elettrici rilevati nel corso del mese corrente divergessero da quelli rilevati dal distributore dell’energia elettrica alla fine del mese, questi ultimi prevarranno ai fini della fatturazione e del relativo pagamento ai sensi di quanto previsto dal contratto di fornitura di energia elettrica con NeN.

9. Diritti di proprietà intellettuale e/o industriale

9.1 Il cliente riconosce che tutti i diritti di proprietà intellettuale/industriale relativi ai servizi sono di proprietà di NeN e/o di suoi fornitori/licenzianti.

9.2 Il cliente non potrà in alcun modo copiare, manomettere, riprodurre, modificare, sviluppare, adattare, decompilare, disassemblare, sottoporre a operazioni di reverse engineering, distribuire, cedere, concedere in licenza o trasferire qualsiasi elemento coperto dai suddetti diritti di proprietà in intellettuale/industriale, neppure per correggere eventuali malfunzionamenti, incrementare le funzionalità o l’interoperabilità del Servizio. Il cliente si impegna a rispettare tali divieti e a non consentire che gli stessi siano violati da terzi attraverso l’utilizzo del Servizio o dell’app.

10. Modifiche unilaterali del Contratto

10.1 NeN avrà facoltà di modificare specifiche condizioni del contratto, ivi incluse le condizioni economiche, oltre che nei casi previsti dalla legge, qualora ricorra uno dei seguenti giustificati motivi:

(i) sopravvenute esigenze tecniche, gestionali e amministrative;
(ii) mutamento del contesto normativo e regolamentare che comporti delle variazioni significative nella fornitura del Servizio;
(iii) mutamento delle condizioni di mercato.

10.2 Nel suddetto caso, NeN informerà il cliente con un'apposita comunicazione via e-mail, con indicazione del giustificato motivo della modifica, con un preavviso di almeno 90 giorni rispetto alla data di efficacia della modifica stessa. In caso di mancato recesso del cliente, con le modalità previste dal precedente art. 4.5, le modifiche si intenderanno accettate e avranno effetto dalla data indicata nella comunicazione.

10.3 Resta intesto che eventuali modifiche delle condizioni esclusivamente a vantaggio del cliente, meramente amministrative e che non comportino alcun svantaggio né onere per il cliente, o che siano conseguenza di modifiche normative, non costituiranno modifiche unilaterali di contratto e potranno pertanto essere comunicate e/o attuate con le modalità ritenute più adeguate da NeN.

NeN © 2020 Tutti i diritti riservati - Yada Energia S.r.l. - Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale Sociale euro 4.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457
Società soggetto all’attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

11. Modifiche del Servizio

11.1 NeN si riserva, inoltre, di modificare il Servizio e le sue caratteristiche, oltre a quanto è necessario per mantenerne eventualmente la conformità, per le seguenti ragioni (solo a titolo esemplificativo): *a*) aggiungere caratteristiche e/o funzionalità al Servizio, anche al fine adattare il Servizio ad un grado di interoperabilità con altri servizi o ambienti digitali; *b)* migliorare e/o integrare caratteristiche e funzionalità già presenti; *c)* modificare gli algoritmi per aumentare la funzionalità e le prestazioni del Servizio; *d)* altre valide motivazioni, anche tecniche o operative, idonee a giustificare una modifica del Servizio. La modifica non comporterà costi aggiuntivi per il cliente e sarà anticipata dall'invio di una comunicazione con cui il cliente verrà informato in modo chiaro e comprensibile della modifica e della relativa motivazione.

11.2 Qualora la modifica del Servizio incida negativamente sull'utilizzo del Servizio o sull'accesso allo stesso, NeN informerà, con ragionevole anticipo, su supporto durevole (ad es. via e-mail) il cliente circa le modalità e le tempistiche di tale modifica, nonché circa il diritto di recesso. In tale ipotesi, infatti, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto, secondo quanto appresso specificato, a meno che tali conseguenze negative siano trascurabili. Il cliente potrà recedere dal contratto gratuitamente entro un termine di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'informazione o, se successivo, dal momento in cui il Servizio è stato modificato da NeN. Il cliente non ha diritto di recedere se gli è consentito da NeN, senza costi aggiuntivi, di mantenere il Servizio senza modifica e se è preservata la conformità. del Servizio.

12. Foro competente

Questo contratto è soggetto alla legge italiana. Qualunque controversia dovesse insorgere in ordine all’interpretazione e/o all’esecuzione del contratto sarà demandata alla competenza del foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del cliente.

NeN © 2020 Tutti i diritti riservati - Yada Energia S.r.l. - Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale Sociale euro 4.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457
Società soggetto all’attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

Garanzia legale di conformità

Il Servizio "le Basi" offerto da NeN (di seguito "NeN") tramite il sito nen.it (di seguito "il sito") è coperto dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. da 135 octies a 135-vicies ter del Codice del Consumo - D.Lgs. 206/2005 ("Garanzia legale") per i contratti aventi ad oggetto la fornitura di contenuti digitali e/o servizi digitali.

Per contenuto digitale si intendono i dati prodotti e forniti in formato digitale.

Per servizio digitale si intende:

- un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, memorizzare i dati o di accedervi in formato digitale;

  oppure

- un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale caricati o creati dal consumatore o da altri utenti di tale Servizio o qualsiasi altra interazione con tali dati.

A) A CHI SI APPLICA

La Garanzia legale è riservata ai consumatori. Essa, pertanto, trova applicazione, solo ed esclusivamente all' utente persona fisica consumatore (di seguito, il "consumatore") che ha effettuato l'acquisto sul sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

B) QUANDO SI APPLICA

In caso di vendita tramite il sito di contenuti e/o servizi digitali, Yada Energia Srl (il cui marchio commerciale è "NeN") con sede legale in Corso di Porta Vittoria, 4, 20122 Milano (MI), P.IVA 10879560968, è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della fornitura del contenuto o servizio Digitale e che si manifesti entro 2 (due) anni da tale fornitura. Nel caso in cui il contratto di fornitura di contenuti o servizi digitali preveda la fornitura continuativa di un contenuto o servizio digitale, NeN è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale e del servizio digitale che si manifesti per tutto il periodo di tempo in cui è prevista detta fornitura continuativa.

C) CONTENUTI DIGITALI E SERVIZI DIGITALI

CHE COSA È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ

Il Codice del Consumo stabilisce che, per essere conforme al contratto, il contenuto digitale (e cioè i dati prodotti e forniti in formato digitale) o il servizio digitale (e cioè un servizio che consente al consumatore di creare, trasformare, archiviare i dati o di accedervi in formato digitale; oppure un servizio che consente la condivisione di dati in formato digitale, caricati o creati dal consumatore e da altri utenti di tale servizio, o qualsiasi altra interazione con tali dati) devono possedere i seguenti requisiti soggettivi, ove pertinenti:

a) corrispondere alla descrizione, alla quantità e alla qualità previste dal contratto e presentare funzionalità, compatibilità, interoperabilità e le altre caratteristiche previste dal contratto;

b) essere idoneo ad ogni uso particolare voluto dal consumatore e che è stato da questi portato a conoscenza del professionista al più tardi al momento della conclusione del contratto e che il professionista ha accettato;

c) essere fornito con tutti gli accessori, le istruzioni, anche in merito all'installazione e l'assistenza ai clienti, come previsti dal contratto;

d) essere aggiornato come previsto dal contratto.

Oltre a rispettare i requisiti soggettivi di conformità, il bene per essere conforme al contratto di vendita deve possedere i seguenti requisiti oggettivi, ove pertinenti:

a) essere adeguato agli scopi per cui sarebbe abitualmente utilizzato un contenuto digitale o un servizio digitale del medesimo tipo, tenendo conto, se del caso, dell'eventuale diritto dell'Unione e nazionale e delle norme tecniche esistenti, oppure, in mancanza di tali norme tecniche, dei codici di condotta dell'industria specifici del settore applicabili;

b) essere della quantità e presentare la qualità e le caratteristiche di prestazione, anche in materia di funzionalità, compatibilità, accessibilità, continuità e sicurezza, che si ritrovano abitualmente nei contenuti digitali o nei servizi digitali dello stesso tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del contenuto digitale o del servizi digitale, tenendo conto di eventuali dichiarazioni pubbliche rese da o per conto di NeN o di altri soggetti nell'ambito dei precedenti passaggi della catena contrattuale distributiva, soprattutto nei messaggi pubblicitari e nell'etichettatura, a meno che NeN non dimostri, anche alternativamente, che: 1) non era a conoscenza e non poteva ragionevolmente essere a conoscenza della dichiarazione pubblica in questione; 2) al momento della conclusione del contratto, la dichiarazione pubblica era stata rettificata nello stesso modo, o in modo paragonabile, a quello in cui era stata resa; oppure 3) la decisione di acquistare il contenuto digitale o il servizio digitale non poteva essere influenzata dalla dichiarazione pubblica;

c) ove pertinente, essere fornito assieme agli eventuali accessori e istruzioni che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere;

d) essere conforme all'eventuale versione di prova o anteprima del contenuto digitale o del servizio digitale messa a disposizione dal professionista prima della conclusione del contratto.

Sono considerati difetti di conformità la mancata indicazione circa la presenza di aggiornamenti idonei al mantenimento della conformità del contenuto o servizio digitale, la mancata fornitura di tali aggiornamenti, la lesione dei diritti di terzi, ivi inclusi i loro diritti di proprietà intellettuale, che comportino una limitazione all'utilizzo del contenuto o servizio digitale; l'errata integrazione del contenuto o servizio digitale nell'ambiente digitale del consumatore, laddove quest'ultima sia prevista dal

NeN © 2020 Tutti i diritti riservati - Yada Energia S.r.l. - Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale Sociale euro 4.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457
Società soggetto all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

contratto di vendita e sia stata eseguita da NeN o sotto la responsabilità di NeN ovvero nel caso in cui l'integrazione, a carico del consumatore, risulti errata per carenze nelle istruzioni fornite da NeN.

NeN terrà informato il consumatore sugli eventuali aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, e a fornirglieli, nel periodo di tempo: a) durante il quale il contenuto digitale o il servizio digitale deve essere fornito a norma del contratto, se questo prevede una fornitura continua per un determinato periodo di tempo; oppure b) che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, date la tipologia e la finalità del contenuto digitale o del servizio digitale e tenendo conto delle circostanze e della natura del contratto, se questo prevede un unico atto di fornitura o una serie di singoli atti di fornitura.

Se il consumatore non installa entro un congruo termine gli aggiornamenti forniti, NeN non è responsabile per qualsiasi difetto di conformità derivante unicamente dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente, a condizione che: a) abbia informato il consumatore della disponibilità dell'aggiornamento e delle conseguenze della mancata installazione dello stesso da parte del consumatore; e b) la mancata installazione o l'installazione errata dell'aggiornamento da parte del Consumatore non è dovuta a carenze delle istruzioni di installazione fornite.

Se il contratto prevede che il contenuto digitale o il servizio digitale sia fornito in modo continuativo per un determinato periodo di tempo, l'obbligo di assicurare la conformità del contenuto digitale o il servizio digitale permane per l'intera durata di tale periodo.

Non vi è difetto di conformità rispetto ai requisiti oggettivi se, al momento della conclusione del contratto, il consumatore è stato specificamente informato del fatto che una caratteristica particolare del contenuto digitale o del servizio digitale si discostava dai requisiti oggettivi di conformità previsti e il Consumatore ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento al momento della conclusione del contratto.

RIMEDI A DISPOSIZIONE DEL CONSUMATORE

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato, il consumatore ha diritto:

- in via primaria, al ripristino gratuito della conformità del contenuto digitale o del servizio digitale, entro un congruo periodo di tempo dal giorno in cui NeN ha ricevuto la denuncia del consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o imponga costi sproporzionati in capo a NeN;
  il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone a NeN spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il contenuto o servizio digitale avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità e (ii) dell'entità del difetto di conformità;
- in via secondaria (nel caso in cui il ripristino della conformità sia impossibile o imponga costi sproporzionati a NeN, o il ripristino della conformità non sia stato realizzato entro termini congrui, o si manifesti un difetto di conformità nonostante il tentativo di NeN di ripristinare la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale o, ancora, il difetto di conformità sia talmente grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o risoluzione del contratto) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Il consumatore non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità.

La riduzione del prezzo è proporzionale alla diminuzione di valore del contenuto digitale o del servizio digitale fornito al consumatore rispetto al valore che avrebbe se fosse stato conforme. Il consumatore esercita il diritto alla risoluzione del contratto mediante una dichiarazione al venditore in cui manifesta la volontà di risolvere il contratto.

In caso di riduzione del prezzo o di risoluzione del contratto di fornitura del contenuto o servizio digitale, NeN rimborserà al consumatore tutti gli importi versati in esecuzione del contratto, entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui è informata della decisione del consumatore di esercitare il diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Tuttavia, se il contratto prevede la fornitura del contenuto o servizio digitale per un periodo di tempo, e il contenuto o servizio digitale è stato conforme per un periodo di tempo prima della richiesta di riduzione del prezzo o della risoluzione del contratto, NeN rimborsa al consumatore solo la parte dell'importo pagato, corrispondente al periodo in cui il contenuto o servizio digitale non è stato conforme e – solo nel caso di risoluzione del contratto – gli importi eventualmente pagati in anticipo dal consumatore.

A seguito della risoluzione del contratto da parte del consumatore, NeN può impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del contenuto o servizio digitale da parte del consumatore, rendendolo inaccessibile o disattivando l'account del consumatore. In ogni caso, in seguito alla risoluzione del contratto, è fatto obbligo al consumatore di astenersi dall'utilizzare il contenuto o servizio digitale e dal metterlo a disposizione di terzi.

Il consumatore non è tenuto a pagare per l'uso del contenuto o servizio digitale nel periodo precedente la risoluzione del contratto, durante il quale il contenuto o servizio digitale non è stato conforme.

Eventuali rimborsi spettanti al consumatore, dovuti alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per pagare il contenuto digitale o il servizio digitale, salvo che il consumatore consenta espressamente all'uso di un altro mezzo e non debba sostenere alcuna spesa relativa al rimborso. Non verrà applicata al consumatore alcuna commissione in relazione al rimborso.

L'azione del consumatore diretta a far valere i difetti sussistenti al momento della fornitura e non dolosamente occultati dal fornitore si prescrive, in ogni caso, nel termine di 26 (ventisei) mesi dal momento della fornitura. Se i difetti sono emersi nel corso della fornitura e non sono stati dolosamente occultati dal fornitore, l'azione si prescrive comunque nel termine di 26 (ventisei) mesi dall'ultimo atto di fornitura.

MODIFICA DEL CONTENUTO DIGITALE O DEL SERVIZIO DIGITALE

Se il contratto prevede che il contenuto digitale o il servizio digitale siano forniti o resi accessibili al consumatore per un certo periodo di tempo, NeN potrà modificare il contenuto digitale o il servizio digitale, oltre a quanto è necessario per mantenerne eventualmente la conformità, a) se il contratto consente tale modifica e ne fornisce una motivazione valida; b) se tale modifica è realizzata senza costi aggiuntivi per il consumatore; c) se il consumatore è informato in modo chiaro e comprensibile della modifica; e d) se, nei casi di cui al successivo capoverso, il consumatore è informato, con un anticipo ragionevole su un supporto durevole, sulle modalità e il momento in cui viene effettuata la modifica, nonché circa il suo diritto di recedere dal contratto o circa la possibilità di mantenere il contenuto digitale o il servizio digitale senza tale modifica.

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto qualora tale modifica incida negativamente sull'utilizzo del contenuto digitale o del servizio digitale o sull'accesso allo stesso da parte del consumatore, a meno che tali conseguenze negative siano trascurabili. In tal caso, il consumatore ha diritto a recedere dal contratto gratuitamente entro un termine di trenta giorni dalla data di ricevimento dell'informazione o, se successivo, dal momento in cui il contenuto digitale o il servizio digitale

NeN © 2020 Tutti i diritti riservati - Yada Energia S.r.l. - Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale Sociale euro 4.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457
Società soggetto all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

sono stati modificati da NeN. In caso di recesso per i motivi di cui sopra (modifica che incide negativamente sull’utilizzo o sull’accesso del contenuto e/o del servizio), il consumatore otterrà il rimborso degli importi versati in esecuzione del contratto con le stesse modalità e secondo le disposizioni indicate più sopra per il caso di risoluzione del contratto. Pertanto, se il contratto prevede la fornitura del contenuto digitale o del servizio digitale in cambio del pagamento di un prezzo e per un periodo di tempo, e gli stessi sono stati conformi per un periodo di tempo prima della risoluzione del contratto, NeN rimborserà al consumatore solo la parte del prezzo eventualmente pagato in anticipo dal consumatore, per l’esecuzione del contratto, relativa al periodo di durata del contratto rimanente.

Il consumatore non ha diritto di recedere dal contratto se gli è consentito, senza costi aggiuntivi, di mantenere il contenuto digitale o il servizio digitale senza modifica e se è preservata la conformità del contenuto digitale o del servizio digitale.

E) COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ

Nel caso in cui un contenuto o servizio digitale acquistato sul sito, nel corso del periodo di validità della Garanzia legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, il consumatore può contattare il servizio clienti con le seguenti modalità:

- per e-mail all’indirizzo **supporto@nen.it**
- tramite il sito **nen.it**

MODALITA’ PER LA RISOLUZIONE

Il consumatore può esercitare il diritto alla risoluzione del contratto nei casi che precedono e/o negli altri casi previsti dalla normativa vigente, mediante una dichiarazione a NeN, ai recapiti che precedono, contenente la manifestazione di volontà di risolvere il contratto.

NeN © 2020 Tutti i diritti riservati - Yada Energia S.r.l. - Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale Sociale euro 4.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457
Società soggetto all’attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

Modulo di ripensamento
Servizio “le Basi”

Da compilare e inviare esclusivamente nel caso in cui il Cliente voglia esercitare il diritto di ripensamento relativamente al Contratto stipulato.

Da trasmettere all’indirizzo mail: supporto@nen.it

Il modulo deve essere inviato entro i 14 giorni successivi alla conclusione del Contratto. Si ricorda che, in alternativa, il Cliente può esercitare il diritto di ripensamento, entro i medesimi termini, direttamente tramite la propria area personale nel sito e nell’app di NeN

Il / la sottoscritto/a : …….

Nome / Cognome*: …….

Codice Fiscale*: …….

Indirizzo*:…….

Telefono: …….

E-mail: …….

Con la presente notifica il recesso dal contratto di servizio le Basi .

(*) dati obbligatori

Luogo e data:

Firma:

NeN © 2020 Tutti i diritti riservati - Yada Energia S.r.l. - Sede legale: Corso di Porta Vittoria, 4 20122 Milano
Capitale Sociale euro 4.000.000,00 i.v. Codice fiscale, partita I.V.A. e numero registro imprese di Milano 10879560968 – R.E.A. Milano n.2563457
Società soggetto all’attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.