

EULA - Condizioni Generali di Utilizzo Area Clienti Web del sito di Sorgenia

1. Premesse

- 1.1. Le presenti Condizioni Generali di utilizzo (di seguito, anche “CGU” o “Contratto”) disciplinano l’accesso e l’utilizzo dei servizi e funzionalità (di seguito, complessivamente anche “Servizi”) forniti e/o messi a disposizione da Sorgenia S.p.A. (di seguito, anche “Sorgenia”) con sede legale in via Algardi 4, 20148, Milano tramite l’accesso all’Area Clienti Web di Sorgenia disponibile sul sito www.sorgenia.it (di seguito, anche “WebApp”).
- 1.2. Accedendo e utilizzando la WebApp l’utente, ovvero colui che si registra all’interno della WebApp in virtù di un contratto di fornitura in essere con Sorgenia (di seguito, anche “Utente”), dichiara di aver letto ed accettato le CGU.
- 1.3. La WebApp, è di proprietà e gestita da Sorgenia ed è resa disponibile sul sito www.sorgenia.it
- 1.4. Con l’accettazione delle CGU, Sorgenia concede all’Utente in licenza il diritto non esclusivo, non trasferibile e limitato ad utilizzare tramite Browser la WebApp sul proprio dispositivo di cui ha il legittimo utilizzo e disponibilità.

2. Registrazione, Accesso e Servizi

- 2.1. Per poter usufruire di alcuni Servizi, ovvero quelli resi disponibili attraverso la stipula di un contratto con Sorgenia, l’Utente dovrà connettersi nella sezione di login della WebApp e completare la registrazione inserendo i propri dati identificativi, quali a titolo esemplificativo nome e cognome, e-mail, ID Cliente. La registrazione dell’Utente comporta, inoltre, la creazione di un account (di seguito, anche “Account”) che coinciderà con l’indirizzo e-mail fornito dall’Utente e di una password secondo le disposizioni e le misure di sicurezza richieste in fase di registrazione (per ulteriori informazioni rispetto ai dati personali oggetto di trattamento si rimanda al seguente link <https://www.sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali>).
- 2.2. Le credenziali di accesso dell’Account, ovvero e-mail e password (di seguito, anche “Credenziali”), dell’Account sono univoche e consentono all’Utente di poter accedere anche agli altri canali sviluppati e gestiti da Sorgenia quali le altre app gestite e distribuite da Sorgenia (salvo diversa indicazione fornita da Sorgenia). L’Utente si impegna sin da ora: (i) ad adottare tutte le misure idonee a conservare e custodire le Credenziali, mantenendole segrete; (ii) a non cedere o condividere le Credenziali con altri utenti o soggetti diversi dalla sua persona; (iii) a manlevare e tenere indenne Sorgenia da qualsiasi danno, pregiudizio, spesa, sanzione e/o altro onere derivante da qualsivoglia pretesa e/o azione per la violazione delle disposizioni del presente articolo nonché per l’uso improprio da parte di terzi delle proprie Credenziali.
- 2.3. L’Utente ha l’obbligo di inserire i dati richiesti sulla WebApp e garantisce che gli stessi siano corretti, aggiornati e veritieri. L’Utente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente a Sorgenia ogni variazione e/o aggiornamento dei propri dati forniti durante la fase di registrazione. L’Utente prende atto e accetta che, qualora abbia comunicato a Sorgenia dati falsi, inesatti, non aggiornati o incompleti, quest’ultima si riserva il diritto di sospendere l’accesso alla WebApp e all’utilizzo dei Servizi, riservandosi il diritto di richiedere il risarcimento del maggior danno.
- 2.4. i Servizi potranno essere resi disponibili agli Utenti tramite WebApp nella loro totalità, ovvero in maniera limitata rispetto alla tipologia di contratto di fornitura stipulato con l’Utente. I Servizi disponibili tramite la WebApp possono essere aggiornati e/o modificati da Sorgenia in qualunque momento e senza preavviso e comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - Accedere all’Area Profilo in cui è possibile visualizzare il codice cliente, modificare e visualizzare i dati di contatto;
 - Rimanere aggiornato sul mondo Sorgenia e sul mondo Greeners attraverso la sezione notizie e visualizzare le ultime offerte;

- Riepilogo della documentazione contrattuale sottoscritta, oltre alle informative privacy e la gestione dei consensi;
- Riepilogo delle utenze intestate all'Utente, visualizzare lo storico delle bollette e i consumi;
- Contattare l'assistenza clienti tramite la chatbot oppure telefonicamente e leggere le FAQ;
- La sezione MyShop in cui controllare la lista dei prodotti selezionati da Sorgenia;
- Visualizzare le iniziative firmate Greeners, guadagnare e scambiare GreenCoins con prodotti, sconti in bolletta, ecc...;
- Visualizzare la sezione "Porta un amico" in cui è possibile visualizzare il codice amico;
- Visualizzare e modificare le impostazioni della WebApp;
- Beyond Energy.

2.5. L'Utente riconosce e accetta che l'utilizzo di alcuni Servizi potrebbe essere disciplinato da termini e condizioni aggiuntivi indicati da Sorgenia, ovvero che alcuni Servizi.

3. Utilizzo della WebApp

3.1. Con l'accettazione delle CGU, l'Utente si impegna:

- a utilizzare la WebApp e i Servizi per scopi leciti e in modo conforme alle CGU;
- a non utilizzare la WebApp e i Servizi in modo tale da arrecare danno a Sorgenia, ai suoi fornitori, Terzi e/o Partner;
- a non utilizzare la WebApp e i Servizi in modo osceno, offensivo, discriminatorio o in violazione dei diritti di terzi;
- a non violare leggi, norme od ordinanze o più in generale utilizzare la WebApp e i Servizi per scopi illegali o illegittimi;
- a non apportare modifiche alla WebApp, ovvero aggirarne le misure di sicurezza o manometterne il corretto funzionamento dei Servizi o effettuare attività di reverse engineering;
- a non decodificare, decompilare o disassemblare la WebApp;
- a non copiare, comunicare a terzi, alterare, creare lavori derivativi, tradurre, adattare trasformare o modificare la WebApp né incorporarla in altri software e/o applicazioni ovvero renderlo eseguibile attraverso gli stessi;
- a non fornire informazioni o dati falsi, imprecisi o ingannevoli.

3.2. In caso di violazione dei suddetti impegni, Sorgenia si riserva la facoltà di poter sospendere e/o eliminare l'Account dell'Utente, riservandosi il diritto di richiedere il risarcimento del maggior danno.

4. Durata e modifiche

4.1. La durata della licenza della WebApp è indeterminata ed è fatta salva la possibilità di Sorgenia di interrompere in qualsiasi momento e senza obbligo di preavviso l'utilizzo della WebApp, la fruizione di alcuni e della totalità dei Servizi e l'eventuale supporto. Sorgenia ha la facoltà di modificare in qualsiasi momento la presente documentazione dandone comunicazione all'Utente, che potrà avvenire all'interno della WebApp. Nel caso di modifiche alla licenza, l'Utente che dovesse scaricare, installare e utilizzare la WebApp, accetta di essere vincolato alle nuove condizioni di licenza della WebApp.

5. Garanzie, responsabilità e terze parti

5.1. L'Utente, con l'accettazione delle presenti CGU, prende atto ed accetta che Sorgenia non rilascia alcuna garanzia né espressa né implicita sul fatto che la WebApp e i Servizi possano essere esenti da vizi e/o errori, ovvero che siano adatti a soddisfare le esigenze dell'Utente e che siano idonei ad un utilizzo ininterrotto, libero da virus e malware, ovvero idoneo per uno scopo o risultato particolare. L'Utente riconosce inoltre, che i Servizi verranno forniti così "come sono" e come "disponibili" sulla WebApp.

5.2. L'Utente con l'accettazione delle presenti CGU prende atto ed accetta che assume esclusiva responsabilità per ogni sua attività svolta tramite la WebApp e nell'ambito dei Servizi, che ogni attività

svolta tramite WebApp e nell'ambito dei Servizi con le proprie Credenziali sarà considerata come svolta dall'Utente e che, fatti salvi i limiti di legge, Sorgenia è esonerata da ogni responsabilità, compatibilmente con le previsioni di legge applicabile, per qualsiasi danno, diretto o indiretto derivante e/o collegato all'utilizzo o al mancato utilizzo della WebApp e dei Servizi da parte dell'Utente e/o di terzi. L'Utente si obbliga a comunicare tempestivamente a Sorgenia qualsiasi uso non autorizzato da parte di terzi del proprio Account e ogni ulteriore violazione della sicurezza di cui dovesse venire a conoscenza.

- 5.3. L'Utente con l'accettazione delle presenti CGU riconosce e accetta che Sorgenia per la Fornitura della WebApp e di alcuni Servizi si avvale o potrà avvalersi della collaborazione commerciale e/o tecnica di terze parti. Pertanto, Sorgenia in nessun caso potrà rispondere di eventuali costi, danni, pretese che siano derivanti da atti e/o omissioni che dipendano da soggetti terzi, ovvero che siano al di fuori della sfera di controllo di Sorgenia.
- 5.4. Il corretto funzionamento della WebApp è subordinato ad una serie di circostanze esterne non controllabili da Sorgenia, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: tipologia di Browser, tipologia di dispositivo, Add-on installati sul Browser, connessione alla rete internet e/o operatore telefonico, presenza di ulteriori software sul medesimo dispositivo che blocchino il corretto funzionamento della WebApp, o altri servizi di terzi. Pertanto, Sorgenia non potrà essere ritenuta responsabile, se non per dolo o colpa grave, per la perdita, ritardo o errore di trasmissione di informazioni e/o dati che dovessero avvenire per fatti e/o omissioni che siano al di fuori della sfera di controllo di Sorgenia.

6. Assistenza, disponibilità, interruzioni e aggiornamenti

- 6.1. Sorgenia si impegna a fornire primaria assistenza agli Utenti per l'utilizzo della WebApp e dei Servizi tramite i propri canali di supporto riportati all'interno della WebApp e/o del sito internet www.sorgenia.it.
- 6.2. Sorgenia si riserva il diritto di interrompere o sospendere in tutto o in parte, in qualsiasi momento e senza obbligo di preavviso, l'accesso alla WebApp e ai Servizi da parte dell'Utente per esigenze legate alla erogazione dei servizi di manutenzione ordinaria o dei servizi di manutenzione straordinaria, in tal caso Sorgenia farà quanto ragionevolmente possibile, per ripristinare il corretto funzionamento della WebApp nel minor tempo tecnicamente possibile. Sorgenia non potrà essere ritenuta responsabile per l'indisponibilità, ritardi o per il mancato corretto funzionamento della WebApp.
- 6.3. Sorgenia si riserva il diritto di interrompere o sospendere in qualsiasi momento e senza obbligo di preavviso l'accesso alla WebApp e/o ai Servizi, nei casi in cui Sorgenia abbia modo di ritenere che l'Utente stia violando le presenti condizioni o comunque ove ciò sia necessario per ragioni di sicurezza di Sorgenia o dell'Utente stesso, così come discrezionalmente determinate da Sorgenia.
- 6.4. Sorgenia potrà effettuare in qualunque momento e senza preavviso le operazioni di aggiornamento/manutenzione automatici della WebApp e dei Servizi ritenute opportune senza limiti quantitativi, inoltre, Sorgenia potrà effettuare operazioni di modifica o di aggiornamento allo scopo di conformarsi a previsioni normative o di regolamenti, introdurre nuovi servizi e funzionalità, modifiche di sistema. Sorgenia potrà modificare in qualunque momento secondo suo inderogabile giudizio e senza preavviso, modifiche relative alle offerte commerciali riportate all'interno della WebApp.

7. Proprietà intellettuale

- 7.1. L'Utente riconosce che tutti i diritti di proprietà intellettuale/industriale relativi alla WebApp e ai Servizi, compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, hardware, software, marchi, brevetti per invenzioni, modelli di utilità, disegni, know-how, segreti commerciali, diritti di autore, personalizzazioni effettuate, nonché tutta la documentazione tecnica correlata provenienti da Sorgenia o comunque messi a disposizione dell'Utente da parte di Sorgenia in forza delle presenti CGU sono e restano di titolarità di Sorgenia e dei soggetti di cui la medesima è legittima licenziataria. L'Utente non potrà in

alcun modo copiare, manomettere, riprodurre, modificare, sviluppare, adattare, decompilare, disassemblare, sottoporre ad 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. L'Utente si impegna a rispettare tali divieti e a non consentire che gli stessi siano violati da terzi attraverso l'utilizzo del proprio account, della propria registrazione, del proprio accesso alla WebApp.

- 7.2. L'Utente riconosce, altresì, che tutti i contenuti della WebApp (software, immagini, grafica, fotografie, musica, suono, video, testi, dati ecc.) della corrispondenza promozionale in qualsiasi modo presentata all'Utente, sono protetti dalle norme vigenti in materia di diritti d'autore, marchi di fabbrica, dai marchi del servizio, da brevetti o da altri diritti proprietari.

8. Trattamento dei dati personali

- 8.1. Sorgenia si impegna a proteggere i dati personali dell'Utente dando compiuta applicazione alle disposizioni del Regolamento 2016/679/UE nonché della normativa nazionale concorrente (D. lgs. 196/03 e s.m.i. e dei provvedimenti dell'Autorità nazionale di protezione dei dati personali). L'Utente è informato che, in caso di richiesta da parte delle autorità giudiziarie, Sorgenia è tenuta a comunicare i dati personali alle forze dell'ordine. Per ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali, l'Utente è invitato a consultare l'Informativa sul trattamento dei dati personali resa disponibile attraverso la WebApp o sul sito <https://www.sorgenia.it/informativa-ai-clienti-sul-trattamento-dei-dati-personali>.

9. Terze Parti

- 9.1. Il Cliente con l'accettazione delle presenti CGU, riconosce e accetta che Sorgenia per la fornitura di alcuni Servizi e/o funzionalità della WebApp si avvale e/o potrà avvalersi della collaborazione professionale, tecnica, organizzativa e/o commerciale di terze parti.

10. Previsioni Generali

- 10.1. L'eventuale invalidità o non applicabilità di una qualsiasi delle clausole contenute nel Contratto non invaliderà le altre, che resteranno pienamente valide ed efficaci; la disposizione dichiarata invalida o non applicabile si dovrà considerare come non apposta.
- 10.2. Sorgenia si riserva il diritto di modificare le presenti CGU in qualsiasi momento e senza obbligo di preavviso.
- 10.3. L'Utente con l'accettazione delle presenti CGU si impegna a non cedere a terzi totalmente o in parte i diritti e le obbligazioni derivanti dalle presenti CGU.

11. Legge applicabile

- 11.1. Le disposizioni contenute nel Contratto sono regolate e devono essere interpretate in conformità con le leggi italiane.