

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **"SdA":** Scheda di Adesione sottoscritta dal Cliente che aderisce all'offerta "HERA LED SMART";
- **"Bollette"**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella "SdA";
- **"Cliente":** è la persona fisica, così come identificata nella 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 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":** è il vincolo giuridico nascente tra EstEnergy e il Cliente a seguito della sottoscrizione della SdA da parte del Cliente ed è costituito oltre che dalla "SdA" dalle Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) e da eventuali allegati ai predetti documenti;
- **"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/i"**: kit composto da lampadine LED SMART;
- **"Partner logistico":** l'azienda partner di EstEnergy che produce/commercializza e spedisce al Cliente le lampadine LED SMART oggetto del Contratto;
- **"Punto di riconsegna" (d'ora in poi "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" (d'ora in poi "POD"):** punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica con EstEnergy S.p.A. 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 kit di lampadine LED SMART (di seguito "Prodotto/i"), composti da lampadine LED SMART aventi caratteristiche indicate nella SdA, alle condizioni e nei termini in essa contenuti e nelle presenti Condizioni Generali di Contratto; il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto uno o due kit.

ART. 3 - CONCLUSIONE ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si conclude con l'adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di EstEnergy mediante la sottoscrizione della SdA..

3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:

(i) al fatto che il Cliente abbia precedentemente concluso con EstEnergy un Contratto di Fornitura, aderendo ad una delle offerte indicate nelle SdA. A tal fine, il Cliente dovrà indicare nella SdA a quale POD o PDR di Fornitura abbinare il Contratto. Ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per punto di fornitura;

(ii) all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di EstEnergy, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check);

(iii) al fatto che siano stati compilati tutti i campi previsti nella SdA e che le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere.

ART. 4 - CODICE CONSUMO E DIRITTO DI RECESSO

4.1 Il Contratto qualora sottoscritto con un Cliente consumatore è soggetto alle disposizioni di cui al D.Lgs. 206/2005 ("Codice di consumo")..

4.2 Qualora il contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy o con modalità di vendita a distanza il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal Contratto ai sensi di quanto previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, 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.NE@gruppohera.it, entro il termine di 14 giorni solari dalla consegna del Prodotto al Cliente (o soggetto terzo, diverso dal vettore e comunque designato dal Cliente)), ovvero di 30 giorni solari nel caso in cui il contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente. In caso di recesso, il Cliente è tenuto alla restituzione del Prodotto entro 30 giorni dalla data in cui ha comunicato la volontà di recedere. Il Prodotto dovrà essere restituito 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. Il Cliente dovrà organizzare autonomamente a proprie spese la spedizione del Prodotto, utilizzando un corriere espresso di comprovata affidabilità. Dopo aver comunicato il recesso, il Cliente dovrà spedire il Prodotto al Partner logistico "presso l'indirizzo che verrà comunicato al Cliente. Per ulteriori informazioni il cliente può contattare il numero verde 800.999.500. In ogni caso non sarà possibile la restituzione del Prodotto mediante consegna presso gli HeraComm Point, gli sportelli di EstEnergy o qualsiasi altra sede, struttura o postazione, fissa o mobile, del Gruppo Hera. Decorsi i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia spedito il Prodotto, EstEnergy procederà all'addebito del prezzo del Prodotto come previsto nella SdA e nelle presenti CGC. Si sottolinea che il diritto di recesso è esercitabile dal Cliente in relazione all'intero kit acquistato (Prodotto) e non può essere fatto valere solamente per alcuni elementi (singole lampadine) che lo compongono. Inoltre, qualora il Cliente abbia acquistato con il medesimo contratto 2 kit, il recesso è esercitabile in relazione a entrambi i kit (Prodotti) e non può essere fatto valere solamente per 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 e il funzionamento dei beni acquistati. Il ripensamento dal Contratto "Hera LED SMART" non comporta il recesso automatico dal Contratto di Fornitura al quale è stato associato.

ART. 5 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

5.1 Consegna del Prodotto

5.1.1 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 sia stato stipulato contestualmente al Contratto. La consegna del/dei Prodotto/i verrà effettuata esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella SdA che deve essere ubicato all'interno del territorio italiano.

5.1.2 La consegna del/dei Prodotto/i sarà effettuata, al costo indicato nella SdA, mediante corriere espresso incaricato dal Partner logistico, 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 6.1. Dal momento in cui il Cliente accetta la consegna del Prodotto, il rischio di una sua perdita danneggiamento è trasferito in capo al Cliente stesso.

5.1.3 In caso di indisponibilità delle lampadine selezionate dal Cliente per obsolescenza tecnologica, EstEnergy si riserva di consegnare al Cliente un Prodotto di caratteristiche tecniche e valore economico equivalenti e/o superiori.

5.1.4 Il Cliente dichiara che EstEnergy, anche attraverso altre società del Gruppo Hera, potrà avvalersi dell'incentivo dei Certificati Bianchi ottenibili in funzione dell'intervento di efficientamento energetico oggetto del Contratto e quindi, ai sensi dell'Art. 10 del D.M. 28 dicembre 2012 che regola il meccanismo dei Certificati Bianchi, si impegna a non richiedere incentivi della stessa tipologia, o altri incentivi comunque denominati, che a qualunque titolo potrebbero derivare dal Prodotto oggetto del Contratto, ove non cumulabili per legge.

5.2 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

5.2.1 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 riceverà all'indirizzo indicato nella SdA una fattura pari all'importo dovuto ("Fattura"), comprensivo di IVA, che non dovrà essere pagata in quanto soggetta a rateizzazione, ai sensi dell'articolo 5.2.3.

5.2.2 Nella SdA è riportato il prezzo di acquisto del singolo kit. Il Cliente che, dall'attivazione del presente Contratto, mantiene attivo per almeno 24 mesi il Contratto di Fornitura indicato nella SdA, potrà beneficiare di uno sconto sul prezzo di acquisto delle lampadine (cd. "Sconto fedeltà"); lo sconto sarà applicato anticipatamente sul prezzo di acquisto previsto nella SdA. Qualora il rapporto di fornitura di energia elettrica e/o gas indicato nella SdA e al quale è collegato il presente Contratto si interrompa prima che sia decorso il 24° mese, EstEnergy si riserva il diritto di richiedere al Cliente il pagamento in un'unica soluzione dello sconto applicato anticipatamente.

5.2.3 EstEnergy suddividerà il corrispettivo totale dovuto (comprensivo di IVA), decurtato dello "Sconto fedeltà", in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno delle bollette relative al contratto di fornitura indicato nella SdA. La prima rata sarà addebitata nel primo ciclo di fatturazione 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 ed alle 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/i Prodotto/i fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.

5.2.4 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 5.2.3, nella bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.

ART. 6 - GARANZIA

6.1 Ogni Lampadina LED SMART acquistata è coperta da una garanzia di 24 mesi a partire dalla data di consegna al Cliente. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento delle lampadine, 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 dei Prodotti difettosi.

6.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire una o più Prodotti difettosi 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. 7 - FORZA MAGGIORE E SOPRAVVENUTA ONEROSITÀ

7.1 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; 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", che qualora dovesse ulteriormente diffondersi ed evolversi potrebbe pregiudicare gravemente la capacità di EstEnergy e/o dell'Impresa Affidataria, di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Le Parti convengono che rientrano nella definizione di Forza Maggiore eventuali provvedimenti governativi per il contenimento del contagio che (i) provochino un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, rendendo eccessivamente onerosa la prestazione di EstEnergy;
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) 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;
l) impossibilità di approvvigionamento sul mercato di componenti e/o materiali necessari all'esecuzione del Contratto.

7.2 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 7.3 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.

7.3 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 7.3, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

7.4 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;

7.5 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 7.4, 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. 8 - 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. 9 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana. Per ogni eventuale controversia tra EstEnergy 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.

GARANZIA LEGALE

Garanzia legale minima di due anni per i beni venduti nell'Unione europea.

I consumatori possono far valere i loro diritti nell'ambito della garanzia legale di conformità, ad esempio se i beni:

- non corrispondono alla descrizione;
- non funzionano come previsto.

I venditori sono responsabili di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna dei beni e che si manifesta entro il periodo della garanzia legale. In tal caso i venditori sono tenuti a offrire:

- la **riparazione** o **sostituzione gratuita**;
- in alcuni casi, una **riduzione del prezzo** o il **rimborso integrale**.

Alcuni paesi prevedono un periodo di garanzia legale più lungo. Per i beni di seconda mano può valere un periodo più breve, ma non inferiore a un anno.

Per saperne di più sui propri diritti in un determinato paese, scansionare il codice QR qui sotto o chiedere informazioni al venditore.

europa.eu/youreurope/garanzie

Cosa fare

se si ricevono beni non conformi:

1. contattare quanto prima il venditore per segnalare il problema;
2. fornire la prova dell'acquisto, ad esempio una ricevuta, una fattura o un estratto conto bancario.

GARAN

I venditori e i produttori possono anche offrire garanzie commerciali, che si applicano indipendentemente dalla garanzia legale. Ad esempio, questa etichetta GARAN rappresenta una **garanzia commerciale di durabilità** offerta dal produttore senza costi aggiuntivi, che copre il bene nel suo complesso.

Settembre 2026

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

Interessati	Tutti i Clienti e i potenziali Clienti di contratti che hanno ad oggetto prodotti e servizi diversi dalla somministrazione di energia elettrica/gas (quali Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) oppure impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili).	
Titolare del trattamento	Il Titolare è EstEnergy S.p.A., con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800.	
Contitolari del trattamento	Per le finalità di cui alle lettere e. f. g. h. i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue EstEnergy S.p.A. ed Hera Comm S.p.A. (con sede legale in Imola (BO), via Molino Rosso n. 8, numero di telefono 0542.843111) sono Contitolari del trattamento. Lei potrà richiedere, in qualsiasi momento, che le sia messo a disposizione l'estratto dell'Accordo di contitolarità sottoscritto dai Contitolari, inviando una richiesta ad uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo".	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	Oggetto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari al soddisfacimento della richiesta o alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti.	
Base giuridica	***Finalità***	***Natura del conferimento***
Contrattuale/ precontrattuale	a) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) Rispondere ad eventuali reclami, richieste, segnalazioni; c) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di concludere il contratto di fornitura richiesto e di erogare gli eventuali ulteriori servizi richiesti nell'ambito del medesimo contratto.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	e) Effettuazione di contatti telefonici e comunicazioni elettroniche per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera l), o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o, comunque, per finalità promozionali; f) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato, dallo stesso manifestate anche attraverso l'utilizzo delle *digital properties* del Titolare, al fine di offrire prodotti e servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
Interesse legittimo	g) Fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali, svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione dei clienti, anche attraverso l'invito a rilasciare recensioni su prodotti e servizi di EstEnergy, al fine di migliorare i servizi offerti; h) Svolgere analisi aggregate sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti, derivanti anche dall'utilizzo delle digital properties del Titolare, per identificare trend, ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito; i) Svolgere analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti, derivanti anche dall'utilizzo delle digital properties del Titolare, per migliorare i servizi e la customer experience, rendere più efficaci le comunicazioni informative e di sensibilizzazione; personalizzare le comunicazioni commerciali attraverso forme di segmentazione non invasiva;	In relazione a tali Finalità, il Titolare ha effettuato un'attenta valutazione per bilanciare adeguatamente i propri interessi con i diritti e le libertà degli interessati. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione dei servizi richiesti.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")	l) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. "soft spam").	Lei ha la possibilità di opporsi all'invio di soft spam anche inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo". L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.
Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy	m)Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	L'interessato ha la possibilità di opporsi mediante l'iscrizione del numero di cui è intestatario e degli altri dati personali nel Registro delle Opposizioni.
Revoca del consenso	Il consenso può essere revocato in ogni momento inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo". La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.	
Modalità del trattamento	Le modalità del trattamento per finalità di marketing comprendono anche: 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata; 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo; 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.	
Destinatari	I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato. Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo. I suoi dati non saranno diffusi.	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	I Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	Il periodo di conservazione dei dati è definito all'interno del documento Policy di data retention di EstEnergy S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo www.estenergy.gruppohera.it, nella sezione Privacy Policy.	
Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento e la portabilità dei dati (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al Titolare inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a: - EstEnergy S.p.A., Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), tramite mail a contratti.NE@gruppohera.it, se cliente domestico, oppure a clienti.business.NE@gruppohera.it, se cliente azienda, oppure tramite pec a estenergy@pec.gruppohera.it oppure, quando l'esercizio del diritto riguardi una della Finalità perseguite da EstEnergy S.p.A. in qualità di Contitolare del trattamento (ovvero quelle di cui alle lettere e., f., g., h., i. del Paragrafo "Finalità"), può rivolgersi anche a: - Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO), tramite mail a clienti.famiglie@gruppohera.it, se cliente domestico, oppure a clienti.business@gruppohera.it, se cliente azienda, oppure tramite pec a heracomm@pec.gruppohera.it. L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

La versione aggiornata della presente informativa è pubblicata sul sito www.estenergy.gruppohera.it, nella sezione Privacy Policy.