

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DEL SITO

AVVISO LEGALE

Prima dell'utilizzo del sito web Pagacomodo.it di Enel X Financial Services S.r.l., è necessario prendere accurata visione dei seguenti termini e condizioni. La navigazione e l'utilizzo del sito web raggiungibile alla URL www.pagacomodo.it (di seguito Portale) comportano l'accettazione integrale delle Condizioni generali di Utilizzo qui presentate, nonché di tutte le altre condizioni e note legali (Foglio Informativo, Informativa sulla privacy) necessari per l'esecuzione di ordini di pagamento da parte di Enel X Financial Services S.r.l. per il tramite del predetto Portale. L'accesso, la consultazione e la navigazione all'interno del Portale equivalgono a dichiarazione tacita di presa visione e accettazione da parte dell'Utente delle presenti Condizioni Generali di Utilizzo e/o di qualsiasi altra nota, avviso legale, informativa o disclaimer ovunque pubblicati nel Portale.

OGGETTO

Le Condizioni Generali di Utilizzo disciplinano i termini di utilizzo dei contenuti e del Portale complessivamente considerati. L'utilizzo del Portale e la possibilità di accedere ai contenuti e ai Servizi è subordinato all'accettazione delle presenti Condizioni Generali. Nel caso in cui non intenda accettare in tutto o in parte le predette Condizioni Generali, nonché l'intera documentazione testé citata, l'Utente è vivamente pregato di non utilizzare il Portale e di non accedere ad alcun contenuto, materiale o Servizio ivi disponibile. L'accesso al Servizio di Pagamento offerto tramite il Portale da Enel X Financial Services S.r.l. e la fruizione del medesimo sono a loro volta oggetto di separate ed aggiuntive condizioni aventi valore contrattuale nella forma di operazioni di pagamento al di fuori di un contratto quadro, che l'Utente potrà visionare preventivamente nelle apposite sezioni del Portale con modalità chiare e trasparenti, in conformità alla legislazione di volta in volta applicabile, ai fini delle conseguenti determinazioni negoziali (cfr. Foglio Informativo). Tali separate condizioni aggiuntive comportano la necessità di una loro specifica accettazione da parte dell'Utente.

INFORMAZIONI GENERALI OBBLIGATORIE

Secondo quanto previsto dall'art. 7 del D. Lgs. 70 del 2003, dall'art. 31 del D. Lgs. 59 del 2010 e dall'art. 2250 del Codice Civile, sono di seguito riportate le informazioni generali obbligatorie. La titolarità del Portale è di Enel X Financial Services S.r.l. di cui si forniscono le seguenti informazioni: Enel X Financial Services S.r.l. , sede legale in viale di Tor di Quinto 45/47 Roma CF 14897511003, P.IVA 15844561009, Istituto di Moneta elettronica autorizzato dalla Banca d'Italia - Iscrizione all'albo degli IMEL n. 36085.9, iscrizione REA n. 1554085, indirizzo pec: enelxfinancialservices@pec.enel.it

UTILIZZO DEI CONTENUTI E DELLE INFORMAZIONI – GARANZIE E RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

Gli Utenti che intendano usufruire dei servizi di Enel X Financial Services S.r.l. offerti tramite il Portale possono accedervi liberamente. Qualora si usufruisca del Portale per conto di soggetti terzi, l'utente garantirà automaticamente, con lo stesso utilizzo del Portale, di aver previamente adempiuto nei confronti di tali terzi a tutte le prescrizioni previste dalla vigente normativa sulla tutela dei dati personali, assumendo in proprio ogni responsabilità in caso di qualsivoglia successiva contestazione che i predetti terzi avanzi in merito all'utilizzo dei loro dati da parte di Enel X Financial Services. Le informazioni e i contenuti disponibili sul Portale sono fruibili gratuitamente, salve diverse e specifiche indicazioni contrarie. Le Informazioni e i contenuti disponibili sul Portale hanno carattere puramente informativo e, salvo ove diversamente e specificatamente previsto, non costituiscono una proposta contrattuale né un'offerta al pubblico ai sensi e per gli effetti dell'art. 1336 del Codice civile dei servizi descritti, né possono considerarsi impegnative per qualsiasi trattativa o relazione commerciale. Nei limiti di quanto consentito dalla vigente normativa applicabile, e salvo ove diversamente specificato sulla base di prassi commerciali generalmente riconosciute, l'Utente riconosce che l'utilizzo del Portale avviene a proprio esclusivo rischio. Ad esclusione delle responsabilità connesse con l'erogazione del servizio di pagamento fruibile per il tramite del Portale (i cui rischi e caratteristiche sono descritti nel Foglio Informativo), l'Utente dichiara e garantisce di tenere indenne Enel X Financial Services, i suoi rappresentanti, dipendenti, collaboratori, Agenti, Soggetti incaricati nonché i suoi partner da qualsiasi obbligo risarcitorio, incluse le spese legali, che possano originarsi a loro carico in relazione all'utilizzo del Portale. Enel X Financial Services declina ogni responsabilità per le eventuali pretese degli Utenti in relazione all'impossibilità di utilizzare il Portale e/o il servizio di pagamento per qualsiasi ragione, fatte salve quelle elencate e descritte nel Foglio informativo. Enel X Financial Services non potrà essere ritenuto inadempiente ovvero responsabile dei danni, pretese o perdite, sia dirette sia indirette, per il mancato o difettoso funzionamento delle apparecchiature elettroniche degli Utenti stessi o di terzi, inclusi gli Internet Service Providers, di collegamenti telefonici e/o telematici non gestiti direttamente da Enel X Financial Services, nonché da azioni di altri Utenti o di altre persone aventi accesso alla rete. Enel X Financial Services si riserva, in ogni momento e tempo, il diritto di disconnettere, temporaneamente o permanentemente, i contenuti del Portale. L'Utente riconosce che Enel X Financial Services non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile verso gli Utenti o verso terzi per la sospensione o interruzione dei propri contenuti, fatti salvi gli impegni derivanti dall'erogazione del servizio di pagamento fruibile attraverso il Portale. Le eventuali informazioni (testuali o grafiche) relative a servizi offerti sul Portale che provengano direttamente da soggetti terzi o anche da partner o collaboratori di Enel X Financial Services non comporteranno alcuna responsabilità per Enel X Financial Services stesso, assumendo i singoli soggetti la responsabilità esclusiva, anche nei confronti di Enel X Financial Services, in ordine alle indicazioni, specificazioni e descrizioni ivi riportate. Conseguentemente, Enel X Financial Services non assume alcuna responsabilità in relazione ad inesattezze, errori di tipo grafico, ovvero garanzia esplicita o implicita sulle informazioni, i contenuti e il software, la commerciabilità e l'idoneità specifica dei dati e dei servizi che siano stati acquisiti tramite detti soggetti, assumendo che le uniche informazioni valevoli ai fini delle relazioni con gli Utenti siano quelle fornite all'interno del Portale stesso. L'Utente si impegna ad utilizzare il Portale, i suoi contenuti e il Servizio di Pagamento offerto in maniera corretta, diligente e lecita e, in particolare, si impegna ad astenersi da comportamenti deteriori, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: - Da qualsiasi utilizzo improprio del Portale in contrasto con la legge, con le Condizioni Generali e con tutte le altre indicazioni pubblicate sul Portale medesimo, o comunque contrario all'etica, alla morale e al buon costume; - Da qualsiasi azione in grado di pregiudicare i diritti e gli interessi di Enel X Financial Services. e/o di terzi, inclusi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, o di danneggiare, deteriorare o impedire in qualsiasi forma la normale utilizzazione del Portale, dei supporti informatici o dei documenti, dei files e di ogni classe di contenuti in esso immagazzinati; - Dal riprodurre, copiare, trasformare, distribuire, mettere a disposizione o divulgare in qualsiasi altra forma ad altri siti o al pubblico qualsivoglia materiale e/o informazione contenuta nel Portale stesso, salvo che tale azione non sia stata espressamente autorizzata per iscritto da Enel X

Financial Services. Enel X Financial Services chiarisce che qualsiasi informazione o materiale fornito dagli Utenti è fornito dagli stessi nel pieno rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali. L'Utente si impegna a non utilizzare gli strumenti e i contenuti messi a disposizione dal Portale per: - Caricare, pubblicare, inviare o in altro modo trasmettere o diffondere contenuti che siano illeciti, dannosi, minatori, abusivi, molesti, diffamatori e/o calunniosi, volgari, osceni, lesivi della privacy altrui, razzisti, classisti o comunque repressibili; - Arrecare danno, in qualsiasi modo, a minori; - Falsificare la propria identità, presentandosi come Agente, Soggetto incaricato o comunque partner o collaboratore di Enel X Financial Services, o in ogni caso mentire circa il proprio rapporto con altri soggetti; - Utilizzare i servizi del Portale al fine di creare un'identità ingannevole anche senza documento per Enel X Financial Services; - Creare intestazioni o in altro modo creare segni distintivi o indicazioni al fine di contraffare l'origine di un contenuto trasmesso o diffuso tramite qualsiasi tipo di funzionalità disponibile sul Portale; - Caricare, pubblicare, inviare privatamente o in altro modo trasmettere o diffondere un contenuto che non si abbia il diritto di trasmettere in forza di precisi accordi contrattuali con Enel X Financial Services ovvero in forza del dettato del Legislatore. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si considerano comprese nella presente categoria le informazioni apprese in conseguenza della sottoscrizione di accordi di mutua riservatezza, e/o dell'esistenza di un rapporto di lavoro comunque denominato;

- Caricare, pubblicare, inviare privatamente o in altro modo trasmettere o diffondere un contenuto che comporti la violazione di brevetti, marchi, segreti, diritti d'autore, ovvero altri diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, di Enel X Financial Services o di terzi ad esso comunque collegati;

- Caricare, pubblicare, inviare privatamente o in altro modo trasmettere o diffondere pubblicità, materiale promozionale, junk mail, spam, catene di Sant'Antonio, piramidi o qualsiasi altra forma di sollecitazione non autorizzata o non richiesta;

- Caricare, affiggere, inviare o in altro modo trasmettere o diffondere qualsivoglia materiale che contenga virus o altri codici, file o programmi creati per interrompere, distruggere o limitare il funzionamento dei software, degli hardware o degli impianti di telecomunicazioni di Enel X Financial Services e/o di terzi utilizzatori del Portale, con l'avvertenza che, nel caso, Enel X Financial Services adirà tutte le vie messe a disposizione dall'ordinamento per consentire il perseguimento di tali soggetti;

- Interrompere il normale svolgimento delle comunicazioni, o comunque, agire in modo da intaccare la capacità di altri utenti di utilizzare il Portale, con l'avvertenza che, nel caso, Enel X Financial Services adirà tutte le vie messe a disposizione dall'ordinamento per consentire il perseguimento dei soggetti responsabili;

- Interferire o interrompere i contenuti e/o i server collegati con i contenuti con l'avvertenza che, nel caso, Enel X Financial Services adirà tutte le vie messe a disposizione dall'ordinamento per consentire il perseguimento dei soggetti responsabili; - Violare, intenzionalmente o no, qualsivoglia legge o regolamento applicabile con l'avvertenza che, nel caso, Enel X Financial Services adirà tutte le vie messe a disposizione dall'ordinamento per consentire il perseguimento dei soggetti responsabili; - Perseguitare o in altro modo molestare terzi soggetti con l'avvertenza che, nel caso, Enel X Financial Services adirà tutte le vie messe a disposizione dall'ordinamento per consentire il perseguimento dei soggetti responsabili; - Raccogliere o immagazzinare illecitamente dati personali degli altri utenti con l'avvertenza che, nel caso, Enel X Financial Services adirà tutte le vie messe a disposizione dall'ordinamento per consentire il perseguimento dei soggetti responsabili. Enel X Financial Services, su richiesta dell'Autorità giudiziaria e delle Autorità comunque competenti, agirà immediatamente per rimuovere tali contenuti, compatibilmente con i tempi tecnici richiesti per tale operazione, riservandosi di adire le opportune vie legali, anche di natura penale, nei confronti dell'Utente che non abbia agito in totale conformità con le prescrizioni del presente paragrafo.

COLLEGAMENTI AD (O DA) ALTRE RISORSE DELLA RETE INTERNET (LINKING)

Il Portale offre collegamenti (detti anche "Link") ad altri siti web o ad altre risorse della rete Internet, sia di proprietà di Enel X Financial Services, sia afferenti ad altri soggetti, alcuni dei quali, quale quello all'ABF-

Arbitro Bancario Finanziario, previsti in forza della legislazione vigente. L'Utente dà atto e riconosce che Enel X Financial Services non sarà in alcun modo responsabile per il funzionamento delle risorse esterne. I collegamenti ipertestuali e di qualsivoglia altra natura e tecnologia non potranno essere creati se non previa richiesta scritta, da inoltrarsi tramite lettera raccomandata A.R. o PEC agli indirizzi sopra evidenziati all'attenzione della U.O. Affari legali di Enel X Financial Services, e egualmente scritto consenso da parte di Enel X Financial Services. In ogni caso la creazione di tali collegamenti non darà luogo ad alcuna responsabilità ascrivibile a Enel X Financial Services, fermo restando il diritto di quest'ultimo a richiederne la rimozione in qualsivoglia momento. Enel X Financial Services, ad eccezione di quanto non direttamente di propria competenza, non è tenuto a controllare il contenuto di tali siti e non assume alcuna responsabilità in relazione al contenuto e/o al materiale, anche pubblicitario, divulgato su tali siti o risorse esterne o per i prodotti e i servizi ivi offerti. Salvo ove diversamente previsto, tali prodotti o servizi non possono considerarsi in alcun modo sponsorizzati, condivisi o supportati da Enel X Financial Services e pertanto l'Utente se ne assumerà ogni responsabilità per l'utilizzo.

PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

Il Portale e tutti i suoi contenuti sono proprietà esclusiva e riservata di Enel X Financial Services e/o dei suoi danti o aventi causa e/o di terzi soggetti ove indicati, e sono protetti dalle vigenti norme nazionali ed internazionali in materia di tutela dei Proprietà intellettuale e/o industriale, e non potranno essere in alcun modo utilizzati, per qualsivoglia finalità, da terzi fatto salvo l'utilizzo consentito del Portale da parte degli Utenti. Con "Portale", ai fini dell'applicabilità di quanto previsti nel presente paragrafo, Enel X Financial Services si riferisce ad ogni contenuto ed elemento tecnico-informatico a base del Portale, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i software che ne consentono l'operatività e i relativi codici, le banche dati elettroniche, i testi, le fotografie, le animazioni, i file audio e video di qualsivoglia formato, le riproduzioni di marchi, dei loghi, nomi commerciali di prodotti e/o servizi, le soluzioni tecniche adottate, le realizzazioni grafiche, la struttura e ogni parte già realizzata o da realizzare. Con la locuzione "Diritti di proprietà intellettuale e industriale" relativi al Portale come sopra definito, Enel X Financial Services si riferisce al complesso dei diritti riconosciuti e tutelati dalle vigenti normative nazionali e internazionali tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, relativamente a tutti gli Stati del mondo e senza alcun termine, ogni diritto discendente da brevetti (ivi compreso il diritto di deposito della relativa domanda), diritti d'autore presenti e futuri, marchi (sia registrati, sia utilizzati in via di fatto da Enel X Financial Services), , know-how, nomi a dominio, banche dati e tutte le relative applicazioni. Con la locuzione "Materiali" Enel X Financial Services si riferisce a tutti i contenuti del Portale e agli altri contenuti rappresentati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, da testi, immagini, realizzazioni grafiche, files, software di ogni tipo, materiali audio, video, animazioni virtuali, elementi multimediali e/o ipertestuali, indipendentemente dal formato, dai supporti che li contengono, dall'estensione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: mp3, wav, jpg, mpeg, gif, doc, docx, xls etc.), dalla dimensione, dalle versioni in uso, dalle tecniche utilizzate per la loro diffusione e/o trasmissione. La locuzione "Materiali" non include i marchi, i nomi commerciali, i nomi di prodotti e/o servizi, la ragione sociale di Enel X Financial Services, i logotipi, i nomi a dominio, e qualsiasi altro segno distintivo utilizzati e/o pubblicati sul Portale e per i quali gli Utenti devono osservare i divieti specificati infra nel presente paragrafo. Tutte le informazioni hanno carattere esclusivamente informativo e di aggiornamento, ad esclusione del Foglio Informativo, e non costituiscono in alcun modo una presa di posizione di Enel X Financial Services in relazione a tematiche specifiche, che richiederanno invece una precisa specificazione da parte di Enel X Financial Services stesso. L'Utente si impegna a rispettare tutte le condizioni di utilizzo dei contenuti e dei Materiali presenti nel Portale, rispettando i Diritti di proprietà intellettuale e industriale ad essi connessi. L'Utente sarà responsabile per gli eventuali atti illeciti, o comunque lesivi, che risultino ad esso imputabili. I marchi, i nomi commerciali i nomi di prodotti o servizi non potranno in alcun modo essere utilizzati, copiati o riprodotti con qualsivoglia modalità, e Enel X Financial Services si riserva di esercitare ogni opportuna azione legale per la tutela degli stessi anche in sede penale. Tutti i diritti sono espressamente riservati. I trasgressori saranno perseguiti a norma di legge.

MODIFICHE, LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

Enel X Financial Services si riserva di apportare cambiamenti al Portale, alle Condizioni generali di utilizzo e alle altre note legali comunque denominate e ovunque pubblicate nel Portale stesso in qualsiasi momento. All'atto della consultazione, l'Utente dovrà sempre fare riferimento, come vigente versione, al testo delle Condizioni generali e delle altre note legali pubblicate. Le modifiche si considereranno operative nel momento in cui saranno pubblicate sul Portale. L'Utente, per l'utilizzo del Servizio, dovrà previamente dare conferma a Enel X Financial Services della presa visione delle Condizioni del Servizio e dell'informativa sulla Privacy. Le Condizioni generali e tutte le altre note legali pubblicate sono state predisposte e sono soggette alla Legge italiana. Tutte le controversie fra Enel X Financial Services e gli Utenti connessi con l'utilizzo del Portale e dei suoi servizi sono riservate all'Autorità giudiziaria italiana e di competenza esclusiva del Foro di Roma, fatta eccezione per le competenze territoriali previste da norme specifiche in relazione a controversie che interessino particolari categorie di Utenti.

RECLAMI

La gestione dei reclami costituisce un importante elemento di rilevazione delle aree di criticità sulle quali intervenire e rappresenta un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera raccomandata, e-mail, PEC) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione. È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente. Enel X FS darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giorni operativi dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Di seguito le indicazioni per inviare in modo corretto il reclamo:

- un messaggio e-mail all'indirizzo: servizioreclami.enelxfinancialservices@enel.com
- una PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: enelxfinancialservices@pec.enel.it
- una lettera raccomandata A/R o posta prioritaria all'indirizzo: Viale di Tor di Quinto 45/47 – 00191 Roma

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, può presentare un ricorso all'ABF:

- entro i 12 mesi successivi alla presentazione del reclamo (anche successivamente con rinnovo del reclamo);
- per importi fino a 100.000 Euro ovvero senza limiti d'importo in caso di richiesta di accertamento di diritti, obblighi e facoltà;
- se non sono in corso tentativi di conciliazione o mediazione cui il Cliente abbia aderito o la controversia non sia sottoposta all'Autorità giudiziaria.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), può consultare direttamente il sito: www.arbitrobancariofinanziario.it.

Procedimento di mediazione

Il Cliente può anche rivolgersi, senza avere precedentemente presentato un reclamo, ad uno degli “organismi” abilitati alla mediazione e riconosciuti dall’ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero di Giustizia; tra questi si segnala il Conciliatore Bancario Finanziario.

Per maggiori informazioni e l'ambito di competenza puoi consultare il sito www.conciliatorebancario.it

VARIE ED EVENTUALI

Enel X Financial Services è lieto, in ogni momento, di ricevere informazioni e suggerimenti sul Portale e sui Servizi offerti tramite quest’ultimo da parte degli Utenti. Gli Utenti potranno contattare Enel X Financial Services tramite l’apporto Form presente sul Portale (alla voce “Contattaci”). Qualsiasi suggerimento o informazione ottenuta da Enel X Financial Services in tal modo sarà trattata da Enel X Financial Services nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.