



## 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 RICARICA PRIVATA;
- **Bollette:** fatture relative al Contratto di Fornitura associato al presente Contratto e indicato nella "SdA" ;
- **Cliente:** è la persona fisica o giuridica, così come identificata nella "SdA", che ha già in essere un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con EstEnergy o che stipula lo stesso contestualmente all'adesione al presente Contratto;
- **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 o non domestici a mercato libero;
- **Fornitura:** è la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici o non domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **Contratto:** è il vincolo giuridico nascente tra Hera Comm e il Cliente a seguito della sottoscrizione della SdA da parte del Cliente ed è costituito, qualora sottoscritto con un Cliente consumatore, 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:** dispositivo per la ricarica dei veicoli elettrici e il servizio opzionale di installazione;
- **Partner logistico:** azienda partner di EstEnergy che produce/commercializza, spedisce e installa al Cliente i dispositivi di ricarica oggetto del Contratto;
- **Tecnico:** soggetto incaricato dal Partner Logistico munito delle necessarie specializzazioni, che effettuerà l'installazione dei prodotti di ricarica nel rispetto della normativa vigente in materia;
- **SIM Dati:** smart card presente all'interno dei prodotti che ne abilitano l'interscambio di informazioni e dati da remoto tramite connessione mobile;
- **RFID Card:** carta univocamente associata alla Wall Box, che consente di identificare il Cliente ed abilitare la ricarica del veicolo elettrico presso il proprio dispositivo;
- **Punto di riconsegna ("PDR"):** punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di gas con EstEnergy e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **Punto di prelievo ("POD"):** punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica con EstEnergy e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.

## ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha ad oggetto la vendita di dispositivi per la ricarica dei veicoli elettrici e accessori per la ricarica di veicoli elettrici (di seguito "Prodotto") aventi caratteristiche indicate nella SdA, alle condizioni e nei termini contenuti nella stessa e nelle presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") e il Servizio opzionale di Installazione (di seguito "Servizio di Installazione").

## 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 sottoscrizione della SdA..

3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:

- (i) al fatto che il Cliente abbia precedentemente concluso con Hera Comm 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 Hera Comm, 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 DEL 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 del consumo").
- 4.2 Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm o con modalità di vendita a distanza il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal Contratto, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste, oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo [contratti.estenergy@gruppohera.it](mailto:contratti.estenergy@gruppohera.it), entro il termine di 14 giorni solari dalla data di 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 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. In ogni caso non sarà possibile la restituzione del Prodotto mediante consegna presso gli Hera Comm Point, gli sportelli di EstEnergy o qualsiasi altra sede, struttura o postazione, fissa o mobile, del Gruppo Hera. Decorso i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia spedito il Prodotto, EstEnergy procederà all'addebito del prezzo del Prodotto come previsto nelle presenti CGC. 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 Ricarica" non comporta il recesso automatico dal Contratto di Fornitura al quale è stato associato.
- 4.3 Nel caso di acquisto del Servizio di installazione di cui all'art. 6, qualora il Cliente richieda l'installazione del Prodotto durante il periodo di recesso di cui al precedente comma 4.2, una volta che il Contratto sarà interamente eseguito con l'installazione del Prodotto, il Cliente non avrà più diritto di recesso, salvo che il Contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del consumatore. In quest'ultima circostanza, qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso di cui all'art. 4 ad installazione avvenuta, il tecnico provvederà al ritiro del Prodotto e verrà addebitato al Cliente il costo di installazione o uscita del tecnico pari a 399 € (IVA inclusa) per singolo Prodotto.

## ART. 5 – SPECIFICHE TECNICHE

### *Wall Box per la ricarica dei veicoli elettrici*

- 5.1 Il Cliente che non ha acquistato congiuntamente al prodotto il Servizio di Installazione, si impegna ad installare e configurare il Prodotto acquistato, nel rispetto delle prescrizioni tecniche riportate sul manuale di istruzioni contenuto all'interno della confezione e ne assume ogni responsabilità.
- 5.2 Al momento della stipula del Contratto il Cliente può scegliere di acquistare anche il Servizio di Installazione. L'installazione sarà effettuata da un tecnico del Partner Logistico, al quale Hera Comm comunicherà i riferimenti del Cliente. Sarà cura del tecnico installatore contattare il Cliente per concordare giorno e ora dell'installazione, la quale potrà avvenire dal lunedì al venerdì (esclusi festivi), dalle ore 09.00 alle 18.00.
- 5.3 L'installazione del Prodotto avverrà, non prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 4.2. Tuttavia, nel caso in cui il Cliente lo richieda espressamente, l'installazione del Prodotto potrà essere effettuata durante il decorso del predetto termine. In tal caso, si applicherà quanto previsto all'art. 4.3
- 5.4 Tutte le Wall Box oggetto del Contratto sono dotate di 1 Presa Tipo2 con potenza 7,4 kW e, se specificato nella SDA, equipaggiati con:
  - a. Cavo: Connettore di Tipo 2 con il quale è possibile collegare la Wall Box all'auto;
  - b. Lettore RFID: Sistema di autenticazione tramite card di sblocco associate al prodotto di ricarica;
  - c. Modulatore di potenza: Dispositivo monofase da installare sulla linea elettrica di alimentazione del prodotto e che consente di ridurre la potenza di carica in funzione della potenza effettivamente disponibile sulla rete del Cliente.

### **Prodotti Connessi con SIM**

- 5.5 Tutti i prodotti equipaggiati con SIM Dati consentono di accedere a delle funzionalità aggiuntive di monitoraggio e gestione della ricarica da remoto (es. consultazione dello storico delle ricariche, riduzione della potenza erogata dalla Wall Box, funzione di Start & Stop da remoto, programmare l'avvio della ricarica).
- 5.6 La SIM Dati a consumo, inserita all'interno del Prodotto è precaricata con 500Mb di traffico dati; una volta terminato il traffico a disposizione, il dispositivo non consentirà più le funzionalità aggiuntive da remoto finché non verrà ricaricata con ulteriore traffico dati.
- 5.7 Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alle ulteriori ricariche della SIM Dati, contattando il Partner Logistico di Hera Comm ai contatti Tel. 030.2594120 ed e-mail [info@evchargers.it](mailto:info@evchargers.it).
- 5.8 Per usufruire delle funzionalità aggiuntive di cui al paragrafo precedente, è necessario scaricare l'APP gratuita messa a disposizione dal Partner Logistico, disponibile per dispositivi Android e IOS.
- 5.9 In fase di prima installazione sarà necessario effettuare una configurazione del prodotto tramite l'APP dedicata; all'interno della confezione del Prodotto saranno disponibili le istruzioni per scaricare l'APP e procedere con la prima configurazione.
- 5.10 Si precisa che l'APP necessaria per la configurazione e l'accesso alle funzionalità aggiuntive è fornita da Terze parti e in nessun caso i dati del Cliente inseriti nell'APP sono gestiti da Hera Comm. Hera Comm è responsabile solo ed esclusivamente dei dati che il Cliente fornisce in fase di sottoscrizione del presente Contratto e che questi sono gestiti secondo le modalità descritte nell'informativa privacy allegato al presente Contratto.

### **Installazione standard**

- 5.11 Il Cliente può acquistare la Wall Box unitamente al relativo servizio di installazione; l'installazione può essere acquistata solamente al momento dell'acquisto della Wall Box e non può essere richiesta in un secondo momento.
- 5.12 Ogni servizio di installazione si riferisce ad una sola Wall Box: qualora il Cliente acquisti due o più dispositivi e richieda il servizio di installazione, questo dovrà essere acquistato per ciascuna Wall Box.
- 5.13 L'installazione verrà effettuata dai tecnici incaricati dal Partner Logistico, dotati dei necessari requisiti normativi e professionali richiesti e che hanno ricevuto una specifica formazione per l'esecuzione del lavoro a perfetta regola d'arte.
- 5.14 L'installazione standard oggetto del Contratto prevede:
- installazione e certificazione dell'impianto secondo la Norma CEI 64-8;
  - interruttore differenziale a protezione della linea dedicata e/o della Wall Box, adeguatamente dimensionato in funzione della potenza della Wall Box;
  - materiale di consumo (cavi, tubo, etc.);
  - mano d'opera Installatore;
  - test di funzionamento e rilascio del verbale di fine lavori (il test di funzionamento può essere effettuato solamente se è presente al momento dell'installazione l'auto elettrica del Cliente);
  - taratura della Wall Box alla Potenza contrattuale e comunque non superiore ai 6 kW;
  - rilascio della dichiarazione di conformità secondo quanto previsto dal DM 37/08 e s.m.i. La dichiarazione di conformità e l'attestazione di collaudo si riferiranno alla sola parte degli impianti oggetto dell'opera di realizzazione cui si riferisce il Contratto, tenendo conto della sicurezza e funzionalità dell'intero impianto elettrico. Dalla data del collaudo decorrerà la garanzia dell'opera.
- 5.15 Alle condizioni tecniche ed economiche definite nel presente Contratto viene effettuata l'installazione standard in presenza delle seguenti condizioni minime:
- l'impianto elettrico del Cliente deve essere certificato e realizzato in conformità alle attuali norme vigenti (CEI 64-8);
  - il Contratto di Fornitura di energia elettrica del Cliente a cui andrà ad allacciarsi la Wall Box deve avere una potenza contrattuale non superiore a 6 kW;
  - la superficie dell'abitazione presso la quale verrà installata la Wall Box deve essere inferiore a 400 mq; se trattasi di attività produttiva, la superficie deve essere inferiore a 200 mq;
  - all'interno del quadro elettrico da cui derivare la linea per l'installazione della Wall Box deve essere disponibile una linea con portata minima di 16A per la Wall Box con potenza ridotta a 3,7 kW e di 32A per la Wall Box con potenza ridotta a 6 kW;
  - il quadro elettrico da cui derivare la linea per l'installazione della Wall Box deve essere posizionato entro 5 metri dal punto di installazione;
  - non devono essere necessarie opere civili (attraversamento muri, scavi, etc.);
  - solo se il sito in cui è prevista l'installazione è di proprietà del Cliente altrimenti sarà cura dello stesso richiedere le autorizzazioni da parte del proprietario per poter apportare delle migliorie sull'immobile, inoltre deve essere garantita dal punto di ricarica una distanza maggiore di 2,5 metri da altre masse che potrebbero trasferire potenziali pericolosi (palo illuminazione, parchimetro, pannelli fotovoltaici, cancelli automatici, etc).
- 5.16 Qualora il tecnico del Partner Logistico verificasse la mancanza dei requisiti minimi richiesti per l'installazione standard, verificherà la fattibilità tecnica del servizio di installazione riservandosi di addebitare direttamente al Cliente eventuali costi aggiuntivi. Tutte le prestazioni non espressamente indicate nel Contratto non sono ricomprese nell'offerta.

## ART. 6 –DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE CHE ACQUISTA ANCHE IL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE

Il Cliente che acquista il Prodotto comprensivo del servizio di installazione si impegna a:

- Consentire al Tecnico di accedere all'abitazione/sito ove è richiesto l'intervento;
- Consentire al Tecnico di realizzare le prestazioni oggetto del Servizio;
- Fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, inclusi quelli previsti dalla normativa;
- Rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e/o giuridici che possono impedire o limitare l'esecuzione del Servizio.

## ART. 7 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

### 7.1 Consegna del Prodotto.

7.1.1 Il Prodotto sarà consegnato al Cliente:

- a) in caso di pagamento rateizzato nelle Bollette relative alla fornitura, entro 45 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, o dall'attivazione della Fornitura a cui è associato il Contratto qualora il Contratto di Fornitura sia stato stipulato contestualmente.
- b) in caso di pagamento in un'unica soluzione, a seguito della ricezione del pagamento dell'importo totale del contratto riportato in Fattura (comprensivo di IVA).

La consegna del Prodotto verrà effettuata esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella SdA, senza oneri aggiuntivi a carico del Cliente.

7.1.2 Qualora il Cliente abbia acquistato il Prodotto senza il Servizio di installazione, la consegna del Prodotto sarà effettuata mediante corriere espresso incaricato dal Partner Logistico.

7.1.3 Qualora il Cliente abbia acquistato il Prodotto con il Servizio di Installazione di cui all'art. 5, la consegna del Prodotto sarà effettuata a cura del tecnico del Partner Logistico ed avverrà il medesimo giorno dell'installazione.

7.1.4 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità dell'imballo e del Prodotto consegnato. 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. Il Prodotto accettato con riserva che dovesse risultare difettoso e/o danneggiato dovrà essere restituito dal Cliente secondo le modalità indicate all'articolo 8. Dal momento in cui il Cliente accetta la consegna del Prodotto, il rischio di una sua perdita o danneggiamento è trasferito in capo al Cliente stesso.

7.1.5 In caso di indisponibilità del Prodotto, EstEnergy si riserva di consegnarne al Cliente uno di caratteristiche tecniche e valore economico equivalenti e/o superiori.

7.1.6 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 e s.m.i. 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.

## 7.2 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento.

7.2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo indicato nella SdA. Il Cliente è tenuto ad indicare nella SdA, nella sezione "Pagamento dell'ordine", il metodo di pagamento desiderato, scegliendo una delle seguenti modalità:

- a) pagamento rateizzato nelle Bollette relative alla fornitura;
- b) pagamento in un'unica soluzione non addebitato nella bolletta;

Qualora il Cliente non effettui alcuna scelta il metodo di pagamento applicato sarà quello di cui alla lettera "a".

7.2.2 Il Cliente riceverà all'indirizzo indicato nella SdA una fattura pari al corrispettivo dovuto, comprensivo di IVA, per i Prodotti acquistati ("Fattura"). Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento "a" la Fattura sarà pagata mediante rateizzazione nelle Bollette con le modalità di cui al successivo comma 7.2.3; qualora abbia scelto la modalità di pagamento "b" dovrà invece essere pagata entro la scadenza della Fattura e con le modalità ivi indicate.

7.2.3 Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento "a", EstEnergy suddividerà l'importo della Fattura (comprensivo di IVA), in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno della Bolletta/e. La prima rata sarà addebitata nella prima Bolletta utile ed il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla fatturazione del Contratto di Fornitura (a titolo esemplificativo, in caso di fatturazione con periodicità bimestrale della fornitura, all'interno della bolletta saranno addebitate due rate mensili). Il pagamento delle rate dovrà avvenire entro la data di scadenza della Bolletta e con le medesime modalità previste per il Contratto di Fornitura. In caso di arrotondamento del valore totale delle rate mensili rispetto al corrispettivo totale dovuto, la differenza, di importo massimo pari a un 1€, verrà addebitata insieme all'ultima rata. In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate sopraindicate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Prodotto fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.

7.2.4 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 8.2.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.

## ART. 8 - GARANZIA

8.1 Ogni Prodotto è coperto da una garanzia di 48 mesi a partire dalla data di consegna al Cliente. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento del Prodotto il Cliente potrà rivolgersi ad EstEnergy tramite i canali di contatto contenuti all'interno della Bolletta. Non è in alcun modo possibile richiedere la sospensione o riduzione, totale o parziale, del pagamento o della rateizzazione del corrispettivo, anche qualora il Cliente non richieda la sostituzione del Prodotto difettoso.

8.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire il Prodotto con altri prodotti identici in quanto non più disponibili, si provvederà a sostituirli con Prodotti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.

## ART. 9 - MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE PER MOTIVI RICONDUCIBILI AL CLIENTE

Qualora, a seguito di appuntamento fissato, il Partner Logistico non sia in grado di erogare la prestazione a causa di:

- a) inadempienza del Cliente agli obblighi di cui all'art.7;
- b) assenza del Cliente all'appuntamento fissato con il Fornitore;
- c) volontà di esercitare il diritto di recesso di cui all'art. 4 ad avvenuta consegna del Prodotto da parte del tecnico;

nei casi "a" e "b" il Cliente potrà richiedere un nuovo appuntamento per ricevere la prestazione persa, previa rimozione dei fattori che ne hanno impedito l'erogazione. In tutti i casi sopra citati potrà essere addebitato al Cliente l'eventuale costo dell'uscita a vuoto del tecnico, pari a 100 € iva inclusa.

## ART. 10 - FORZA MAGGIORE E SOPRAVVENUTA ONEROSITÀ

10.1 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. In questo caso, 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 Hera Comm;
- 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.

10.2 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 10.3 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.

- 10.3 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 10.3, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.
- 10.4 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;
- 10.5 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 10.4, 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. 11 - GESTIONE DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)**

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

#### **ART. 12 - COMUNICAZIONI**

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con eccezioni di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella Bolletta oppure in forma scritta a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste.

#### **ART. 13 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

- 13.1 Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana.
- 13.2 Per ogni eventuale controversia tra EstEnergy e il Cliente inerente l'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.

<b>Interessati</b>	Tutti coloro che aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto prodotti e/o servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica/gas cioè aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto: - cd. Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) cioè, a titolo esemplificativo, acquisto di servizi per la soluzione di problemi tecnici e di assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti, assistenza medica e sanitaria e altri servizi simili; acquisto di monopattino, e-bike, lampadine LED, climatizzatore e altri prodotti simili; - impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili.	
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è EstEnergy S.p.A., con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800.	
<b>Contitolari del trattamento</b>	Per le finalità di cui alle lettere e. f. g. 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".	
<b>Data Protection Officer</b>	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	
<b>Dati personali trattati</b>	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.	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Contrattuale/ pre-contrattuale</b>	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 erogare i servizi richiesti.
<b>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</b>	d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
<b>Consenso</b>	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 h), 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 <i>digital properties</i> del Titolare, al fine di offrire prodotti e servizi, compresi quelli di customer service, in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
<b>Interesse legittimo</b>	g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti, fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;	In relazione a tali Finalità, 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.
<b>Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")</b>	h) 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.
<b>Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy</b>	i) 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.
<b>Revoca del consenso</b>	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.	
<b>Modalità del trattamento</b>	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.	
<b>Destinatari</b>	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. 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.	
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>	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.	
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	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.	
<b>Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	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 (art. 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 clienti.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 delle Finalità perseguite da EstEnergy S.p.A. in qualità di Contitolare del trattamento (ovvero quelle di cui alle lettere e., f., g. 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.	