



## HERA NOPROBLEM SALUTE

La risposta pronta per la salute e il benessere di tutta la famiglia.

### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **“Abitazione”**: il fabbricato descritto nella Scheda di Adesione, destinato a dimora abituale o saltuaria, esclusa ogni pertinenza, parte comune o simili, il cui POD/PDR e relativo indirizzo sono indicati nella Scheda di Adesione;
- **“Anno”**: periodo di 12 mesi decorrente dalla data di attivazione del Contratto;
- **“Attivazione del Contratto”**, per Attivazione del Contratto si intende alternativamente:
  - per il Cliente che, all'atto di adesione al Servizio, stipula il Contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con EstEnergy S.p.A., la data di attivazione della suddetta Fornitura;
  - per il Cliente che ha già in essere un Contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con EstEnergy S.p.A., la data di conclusione del Contratto Hera NoProblem Salute;
- **“Bollette”**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella “SdA”;
- **“Centrale Operativa”**: la struttura organizzativa della società Inter Partner Assistance Services S.r.l. costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con il Cliente, organizzare gli interventi sul posto ed erogare, con costi a carico della Società, le prestazioni di assistenza previste dal Contratto;
- **“Cliente”**: è la persona fisica, così come identificata nella SdA, che ha già in essere un Contratto di Fornitura di energia e/o Gas naturale con EstEnergy S.p.A. o che stipula lo stesso contestualmente all'adesione al Servizio;
- **“Consumatore”**: è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- **“Contratto”**: è il vincolo giuridico nascente tra EstEnergy S.p.A. 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) ed 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 di Fornitura”**: è il Contratto stipulato tra il Cliente ed EstEnergy S.p.A. avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici a mercato libero;
- **“Contratto concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy S.p.A.”**: qualsiasi Contratto tra il professionista e il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di EstEnergy S.p.A. (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **“Contratto concluso nei locali commerciali di EstEnergy S.p.A.”**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti EstEnergy S.p.A.;
- **“Esecutore del Servizio”**: IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l. azienda partner di EstEnergy S.p.A. che esegue il Servizio oggetto del presente Contratto tramite la propria rete di medici dalla stessa incaricata;
- **“Familiari”**: le persone legate da vincolo di parentela/affinità con il Cliente (coniuge, figli, padre, madre, fratelli, sorelle, nonni, suoceri, generi, nuore, cognati, zii, cugini, nipoti) e da persone con lui stabilmente conviventi così come risultante dallo stato di famiglia;
- **“Fornitura”**: è la somministrazione di Energia Elettrica e/o Gas naturale per usi domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **“Istituto di cura”**: l'istituto universitario, ospedale, casa di cura, day hospital, poliambulatorio diagnostico e/o terapeutico, regolarmente autorizzati per diagnosi e cure. Non sono convenzionalmente considerate strutture sanitarie per diagnosi e cure: gli stabilimenti termali, quelle con finalità prevalentemente dietologiche, per il benessere della persona, riabilitative, per convalescenza, lungo degenza o soggiorni, le strutture per anziani;
- **“Italia”**: il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.
- **“Parti”**: EstEnergy S.p.A. ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **“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;
- **“Punto di riconsegna” (d'ora in poi “PDR”)**: punto fisico per il quale è stato sottoscritto un Contratto di Fornitura di Gas con EstEnergy S.p.A. e la cui Fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **“SdA”**: Scheda di Adesione sottoscritta dal Cliente che aderisce all'offerta “Hera NoProblem Salute”;

- **“Servizio”/“Prestazioni”**: le prestazioni espressamente elencate nell'Allegato Tecnico previste nel Pacchetto Base o nel Pacchetto TOP scelto dal Cliente al momento della sottoscrizione della SdA;
- **“Società”**: EstEnergy S.p.A. S.p.A., con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS).

**ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO**

- 2.1 Il Contratto ha ad oggetto la prestazione del Servizio, alle condizioni e nei termini previsti nella Scheda di Adesione e nelle Condizioni Generali di Contratto con i relativi allegati.
- 2.2 Per ogni contratto di fornitura può essere stipulato un solo Contratto per il Servizio.

**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 S.p.A., mediante la sottoscrizione della SdA
- 3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:
- (i) al fatto che il Cliente abbia precedentemente concluso con EstEnergy S.p.A. un Contratto di Fornitura. 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 unità abitativa;
  - (ii) all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di EstEnergy S.p.A., 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, DURATA DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO**

- 4.1 Se il Contratto è stipulato da un 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 EstEnergy S.p.A. 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 e non oltre 14 giorni solari dalla data di conclusione del Contratto, 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. Nel caso in cui il Cliente richieda la prestazione del Servizio durante il periodo di recesso, una volta che il Contratto sia stato interamente eseguito, il Cliente non avrà più il diritto di recesso, salvo che il Contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del consumatore.
- 4.3 Il Contratto ha durata di 12 mesi, con decorrenza dalla data indicata al successivo art. 6, e con rinnovo tacito di 12 mesi in 12 mesi alle medesime condizioni, salvo quanto previsto al successivo par. 4.4 e salvo disdetta che ciascuna parte potrà comunicare all'altra con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di scadenza originaria o rinnovata. La comunicazione di disdetta dovrà essere inviata ad EstEnergy S.p.A. tramite i recapiti indicati al par. 4.2 e al Cliente tramite i recapiti indicati nella SdA.
- 4.4 In vista di ciascun rinnovo contrattuale, EstEnergy S.p.A. potrà comunicare al Cliente modifiche alle condizioni tecniche e/o economiche del Servizio da inviarsi ai recapiti indicati nella SdA con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla decorrenza del periodo di rinnovo. In tal caso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione ad EstEnergy S.p.A. secondo le modalità di cui all'art. 4.2.
- 4.5 In caso di esercizio del diritto di recesso di cui ai precedenti 4.3 e 4.4, il Cliente è tenuto al pagamento del Servizio sino alla data di efficacia del recesso.

**ART. 5 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- 5.1 Ai fini dell'esecuzione del Servizio, il Cliente espressamente autorizza EstEnergy S.p.A. ad avvalersi dell'Esecutore del Servizio per l'esecuzione delle Prestazioni e si impegna a garantire al medico da questi individuato l'accesso ai locali in cui devono essere effettuate le Prestazioni a domicilio.
- 5.2 In caso di Prestazioni non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta o fatto del Cliente, la Società non è tenuta a fornire prestazioni alternative rispetto a quelle richieste.
- 5.3 L'Esecutore del Servizio e la Società non potranno essere ritenuti responsabili per danni conseguenti ad una mancata o ritardata prestazione del Servizio a causa di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile. Resta inteso che la Società non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione dei servizi derivata da irreperibilità e/o indisponibilità del Cliente.

**ART. 6 - TERMINI E CONDIZIONI DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO****6.1 Prestazioni oggetto del Servizio**

- 6.1.1 Il Servizio prevede l'accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per ricevere le prestazioni espressamente indicate nell'Allegato Tecnico, alle condizioni e con i limiti ivi indicati. Possono usufruire delle Prestazioni il Cliente e i relativi Familiari.
- 6.1.2 Il Servizio è erogabile esclusivamente in Italia.

**6.2 Attivazione ed erogazione del Servizio**

- 6.2.1 Il Cliente potrà usufruire del Servizio decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di Attivazione del Contratto, salvo diversa comunicazione da parte della Società.
- 6.2.2 Per accedere al Servizio, il Cliente dovrà:
- contattare la Centrale Operativa dell'Esecutore del Servizio al numero di telefono **06 4211 5927**, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
  - fornire i propri dati e richiedere la specifica prestazione.
- 6.2.3 La Centrale Operativa verificherà la natura della prestazione richiesta e, qualora la stessa risulti inclusa nel Servizio provvederà ad attivare un Medico dotato delle specifiche competenze, il quale contatterà il Cliente. La Centrale Operativa potrà trasferire la chiamata direttamente al medico oppure il medico stesso ricontatterà il Cliente secondo le tempistiche indicate nell'Allegato Tecnico.
- 6.2.4 Il Servizio potrà essere richiesto e verrà erogato esclusivamente presso l'unità abitativa del Cliente indicata in sede di sottoscrizione nella Scheda di Adesione.

6.2.5 Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo di abitazione rispetto a quello indicato nella SdA dovrà tempestivamente comunicarlo direttamente all'Esecutore del Servizio, attraverso il recapito telefonico **06 4211 5927**.

### **6.3 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento**

6.3.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo del Servizio indicato nella SdA con le modalità di seguito indicate.

6.3.2 Il Cliente riceverà annualmente una fattura pari al corrispettivo dovuto per il Servizio, come definito nella SdA, comprensivo di IVA (di seguito la "Fattura"), da pagarsi mediante rateizzazione in Bolletta come specificato al comma successivo.

6.3.3 L'importo di tale Fattura sarà suddiviso in 12 rate mensili di pari importo, che saranno addebitate al Cliente all'interno delle Bollette relative al Contratto di Fornitura. Il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla periodicità di 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). In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Servizio fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.

6.3.4 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 12 rate di cui al precedente comma 6.3.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue. In tal caso il Servizio rimarrà comunque attivo ed il Cliente potrà, quindi, continuare ad usufruirne fino alla scadenza dell'annualità per la quale il Servizio è stato pagato.

### **6.4 Sospensione e cessazione del Servizio**

6.4.1 In caso di mancato pagamento di una Bolletta contenente una o più rate del Servizio, EstEnergy S.p.A. si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del Servizio fino a quando il Cliente non avrà adempiuto ai propri obblighi di pagamento.

## **ART. 7 - MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER INADEMPIMENTO DEL CLIENTE**

7.1 Qualora il Cliente risulti inadempiente rispetto ai propri obblighi di pagamento del Servizio ovvero l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare le prestazioni oggetto del Servizio per il mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art.5, EstEnergy S.p.A. non sarà responsabile della mancata erogazione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

7.2 Qualora, a seguito di appuntamento fissato, l'Esecutore del Servizio non sia in grado di erogare la prestazione a causa di:

- a) inadempienza del Cliente agli obblighi di cui all'art.5;
- b) assenza del Cliente all'appuntamento fissato con l'Esecutore del Servizio.

Il Cliente potrà richiedere un nuovo appuntamento per ricevere la prestazione persa, previa rimozione dei fattori che ne hanno impedito l'erogazione.

## **ART. 8 - FORZA MAGGIORE**

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;
- 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) richiesta (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.

8.1 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 8.3 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.

8.2 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 8.3, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

8.3 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;

8.4 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 8.3, 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. 9 - COMUNICAZIONI**

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con eccezione 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 (TS).

#### **ART. 10 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

10.1 Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana.

10.2 Per ogni eventuale controversia tra EstEnergy S.p.A. 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.

**Prestazioni comprese nel Servizio**

Il Cliente al momento della conclusione del Contratto sceglierà, mediante indicazione sulla SdA, tra due pacchetti di prestazioni:

**Pacchetto Base** e **Pacchetto Top**, che offre prestazioni aggiuntive rispetto al Pacchetto Base.

Vengono dettagliate nella tabella che segue le prestazioni previste in ciascun pacchetto e le relative condizioni di fruizione.

Possono usufruire delle prestazioni incluse nei pacchetti il Cliente e i suoi Familiari.

**DESCRIZIONE PRESTAZIONI**

PACCHETTO BASE		PACCHETTO TOP	
n. Prestazioni/Anno	Descrizione prestazione	n. Prestazioni/Anno	Descrizione prestazione
6	Consulti/anno di medicina generale (tel. o video chiamata)	6	Consulti/anno di medicina generale (tel. o video chiamata)
4	Invii della ricetta medica e del farmaco a casa	4	Invii della ricetta medica e del farmaco a casa
4	Consulti/anno medici specialistici (tel. o video chiamata) <i>Specialità disponibili: pediatria, dermatologia, cardiologia, geriatria, ginecologia, psicologia, neurologia, allergologia, ortopedia e urologia.</i>	4	Consulti/anno medici specialistici (tel. o video chiamata) <i>Specialità disponibili: pediatria, dermatologia, cardiologia, geriatria, ginecologia, psicologia, neurologia, allergologia, ortopedia e urologia.</i>
2	Consulti/anno veterinari (tel. o video chiamata)	2	Consulti/anno veterinari (tel. o video chiamata)
	Accesso a network strutture sanitarie pubbliche e private (a condizioni agevolate - con sconto fino al 40%) <i>Centri fisioterapici, visite o trattamenti odontoiatrici, esami diagnostici</i>		Accesso a network strutture sanitarie pubbliche e private (a condizioni agevolate - con sconto fino al 40%) <i>Centri fisioterapici, visite o trattamenti odontoiatrici, esami diagnostici</i>
		4	Invii medico a domicilio/anno in Italia (incluso pediatra)
		2	Video consulti professionista della nutrizione + consigli nutrizionali
		1	Video consulto Personal Trainer + programma di allenamento personalizzato

**01 - CONSULTO DI MEDICINA GENERALE TELEFONICO/VIDEO**

**Sono comprese nel Servizio un massimo di 6 prestazioni per anno.**

- a) Consulto telefonico di medicina generale h24 (6 volte per anno):** Contattando la Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno, il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 6 consulti di medicina generale per anno.
- Il servizio medico della Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute al momento della richiesta da parte del Cliente o da persona terza, qualora lo stesso non ne sia in grado, potrà fornire:
- o consigli medici di carattere generale;
  - o informazioni riguardanti:
    - reperimento dei mezzi di soccorso;
    - reperimento di medici generici e specialisti;
    - localizzazione di centri di cura generica e specialistica sia pubblici che privati;
    - modalità di accesso a strutture sanitarie pubbliche e private;
    - esistenza e reperibilità di farmaci.

Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future. Il consulto, pertanto, non potrà in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare i numeri di emergenza del Paese in cui si trova.

- b) Video consulto:** Qualora il Cliente abbia bisogno di organizzare un video consulto, la Centrale Operativa trasferirà la chiamata al proprio servizio medico che valuterà, con il consenso del Cliente, se proseguire il colloquio per telefono o passare alla modalità video chiamata, il tutto protetto dal segreto medico.

**02 - INVIO DELLA RICETTA MEDICA ED INVIO DEL FARMACO**

**Sono comprese nel Servizio un massimo di 4 prestazioni per anno.**

Successivamente al video consulto, qualora il medico a suo insindacabile giudizio ritenga necessaria la prescrizione di un farmaco, potrà trasmettere una ricetta medica bianca direttamente al Cliente, al medico curante o presso la farmacia più vicina al luogo in cui trova il Cliente in Italia. Il Cliente potrà inoltre richiedere, la consegna, di farmaci, ove disponibili, presso l'Abitazione indicata nella Scheda Di Adesione.

**03 - CONSULTO MEDICO SPECIALISTICO TELEFONICO/VIDEO**

*Sono comprese nel Servizio un massimo di 4 prestazioni per anno.*

- a) **Consulto telefonico medico specialista (4 volte per anno):** Qualora il Cliente abbia necessità di valutare il proprio stato di salute, potrà contattare il servizio medico della Centrale Operativa, attivo 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno. Il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 4 consulti specialistici per anno.  
Le specialità disponibili sono le seguenti: pediatria, dermatologia, cardiologia, geriatria, ginecologia, psicologia, neurologia, allergologia e urologia.  
Il consulto sarà erogato nel minor tempo possibile, compatibilmente con la disponibilità del medico specialista. Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il medico specialista, la Centrale Operativa provvederà a ricontattare il Cliente non appena la prestazione sarà erogabile..  
Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future. Il consulto, pertanto, non potrà in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante del Cliente. Inoltre, per le situazioni di emergenza il Cliente dovrà sempre contattare i numeri di emergenza del Paese in cui si trova.
- b) **Video consulto:** Qualora il Cliente abbia bisogno di organizzare un video consulto, la Centrale Operativa trasferirà la chiamata al proprio servizio medico che valuterà, con il consenso del Cliente, se proseguire il colloquio per telefono o passare alla modalità video chiamata, il tutto protetto dal segreto medico.

**04 - CONSULTO VETERINARIO**

Contattando la Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno, il Cliente può richiedere fino ad un massimo di 2 consulenze telefoniche veterinarie per anno, per il proprio cane o gatto.

Il consulto sarà prestato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e non varrà quale diagnosi di patologie in essere o future dell'animale domestico. Il consulto sarà erogato nel minor tempo possibile, in modalità telefonica o potrà essere eseguito anche tramite video chiamata.

**05 - NETWORK CONVENZIONATO**

Qualora il Cliente necessiti di una prestazione medica specialistica, di un esame diagnostico, di laboratorio o di un ricovero, potrà accedere ad un network di strutture sanitarie convenzionate su tutto il territorio nazionale.

La rete di strutture convenzionate è composta da ospedali, case di cura, centri diagnostici, poliambulatori e centri fisioterapici dove operano professionisti specializzati nelle diverse discipline mediche nonché strutture pubbliche o accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale e studi medici che erogano prestazioni sanitarie di tipo libero-professionale.

Il Cliente può usufruire di uno sconto fino al 40% rispetto alle tariffe standard applicate dalle singole strutture.

Contattando la Centrale Operativa questa fornirà informazioni riguardo a:

- singole strutture convenzionate (con indicazione della loro ubicazione);
- prestazioni specialistiche;
- nominativo degli specialisti accreditati e loro reperibilità;
- esami diagnostici;
- ricoveri presso centri di cura generica e specialistica sia pubblici che privati.

Resta inteso che la Centrale Operativa, non provvederà ad effettuare la prenotazione della prestazione ma fornirà una consulenza immediata sulla struttura sanitaria più idonea al caso.

Una volta scelta la struttura il Cliente potrà contattarla e fissare il suo appuntamento. Basterà poi fornire i dettagli dell'appuntamento alla Centrale Operativa affinché venga, dalla stessa, inviata una comunicazione alla struttura per garantire la scontistica a cui si ha diritto.

**06 - INVIO DEL MEDICO A DOMICILIO (INCLUSO PEDIATRA)**

*Sono comprese nel Servizio un massimo di 4 prestazioni per anno.*

Il Cliente, per un massimo di 4 volte l'anno può richiedere l'invio di un medico a domicilio (medico di base o pediatra per componente familiare minore di 15 anni) nel territorio italiano, purché l'indirizzo sia corrispondente a quello indicato nella Scheda Di Adesione.

A seguito di un primo consulto telefonico o di un video consulto, la Centrale Operativa, se necessario, attiverà l'invio di un medico scelto e convenzionato presso il domicilio del Cliente, nel minor tempo possibile, compatibilmente con la disponibilità dei professionisti sul territorio.

La prestazione potrà essere fruibile 24 ore su 24 sia nei giorni feriali che in quelli.

Tale servizio non può considerarsi come prestazione in emergenza. In caso di emergenza il Cliente potrà chiamare i consueti numeri di emergenza nazionali.

**07 - VIDEO CONSULTO PROFESSIONISTA DELLA NUTRIZIONE E CONSIGLI NUTRIZIONALI**

*Sono comprese nel Servizio un massimo di 2 prestazioni per anno.*

Il Cliente, per un massimo di 2 volte l'anno potrà prenotare un video consulto/consulto telefonico con un nutrizionista.

La prestazione potrà essere fruibile dalle ore 9 alle ore 20 dal lunedì al sabato, esclusi domeniche e festivi.

Contattandola Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno, il Cliente potrà prenotare il consulto con il nutrizionista. Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il nutrizionista, la Centrale Operativa provvederà a ricontattare il Cliente non appena la prestazione sarà erogabile.

A seguito del consulto, il nutrizionista fornirà in forma scritta consigli nutrizionali.

Per consigli nutrizionali sono intesi consigli alimentari generali e raccomandazioni per migliorare la dieta del cliente, inclusi suggerimenti per una dieta equilibrata e indicazioni su come adottare uno stile di vita sano. Inclusive linee guida alimentari che indichino:

- alimenti da includere: identificare alimenti nutrienti che dovrebbero far parte della dieta;
- alimenti da evitare: elencare cibi e bevande da limitare o evitare completamente;
- suggerimenti per la preparazione dei pasti: ricette, tecniche di cottura sane e consigli per la pianificazione dei pasti.

**08 – VIDEO CONSULTO PROFESSIONISTA PERSONAL TRAINER E PROGRAMMA DI ALLENAMENTO PERSONALIZZATO**  
**E' compresa nel Servizio massimo 1 prestazione per anno.**

Il Cliente, per un massimo di 1 volta l'anno potrà prenotare un video consulto/consulto telefonico con un medico dello sport/personal trainer. La prestazione potrà essere fruibile dalle ore 9 alle ore 20 dal lunedì al sabato, esclusi domeniche e festivi.

Contattandola Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno, il Cliente può prenotare il consulto con il medico dello sport/personal trainer. Qualora non fosse possibile reperire immediatamente il medico dello sport/personal trainer, la Centrale Operativa provvederà a ricontattare il Cliente non appena la prestazione sarà erogabile.

A seguito del consulto, il medico dello sport/personal trainer fornirà in forma scritta un piano di allenamento personalizzato, basato sulle informazioni acquisite dal Cliente.

Per piano di allenamento personalizzato si intende un piano di allenamento che combina vari tipi di esercizi, tra cui attività aerobiche, esercizi di forza, flessibilità ed equilibrio, strutturato per bilanciare l'intensità e il volume dell'allenamento in modo da massimizzare i risultati e minimizzare il rischio di infortuni.

Il piano conterrà:

- struttura degli allenamenti: pianificazione dei giorni e delle sessioni di allenamento, includendo durata e intensità;
- tipologia di esercizi: selezione di esercizi specifici per soddisfare gli obiettivi del cliente (esercizi di forza, cardiovascolari, flessibilità, equilibrio);
- progressione: sviluppo di un piano che preveda un aumento graduale della difficoltà e dell'intensità degli esercizi.

Il Servizio sarà erogato dalla società IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l., avvalendosi del proprio network di collaboratori, professionisti e strutture specializzate ("Network"). Per consentire l'erogazione del Servizio, EstEnergy S.p.A. comunicherà i suoi dati, necessari per l'attivazione dello stesso (quali: nome, cognome, codice fiscale, e-mail, numero di telefono, POD/PDR, indirizzo di erogazione del servizio) alla società IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l. che, a sua volta, li potrà comunicare al proprio Network. In relazione a tale trattamento (erogazione del Servizio) IPAS ed il proprio Network agiranno quali autonomi titolari del trattamento. Potrete visionare l'informativa privacy della società IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l., relativa a tale trattamento, anche sulla pagina dedicata al Servizio Hera NoProblem Salute sul sito [estenergy.gruppohera.it](http://estenergy.gruppohera.it), alla sezione "Documenti".

<b>Interessati</b>	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).	
<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, 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 sia messo a disposizione l'estratto dell'Accordo di contitolari 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 condurre il contratto di fornitura richiesto e di erogare gli eventuali ulteriori servizi richiesti nell'ambito del medesimo contratto.
<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 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 <i>digital properties</i> del Titolare, al fine di offrire prodotti e servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
<b>Interesse legittimo</b>	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 invito a lasciare 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 <i>digital properties</i> 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 <i>digital properties</i> 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.
<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>	j) 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>	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 iscrizione del numero di cui è intestataro 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. 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.	
<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 <a href="http://www.estenergy.gruppohera.it">www.estenergy.gruppohera.it</a> , 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 (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 <a href="mailto:contratti.NE@gruppohera.it">contratti.NE@gruppohera.it</a> , se cliente domestico, oppure a <a href="mailto:clienti.business.NE@gruppohera.it">clienti.business.NE@gruppohera.it</a> , se cliente azienda, oppure tramite pec a <a href="mailto:estenergy@pec.gruppohera.it">estenergy@pec.gruppohera.it</a> oppure, quando l'esercizio del diritto riguarda una delle 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 <a href="mailto:clienti.famiglie@gruppohera.it">clienti.famiglie@gruppohera.it</a> , se cliente domestico, oppure a <a href="mailto:clienti.business@gruppohera.it">clienti.business@gruppohera.it</a> , se cliente azienda, oppure tramite pec a <a href="mailto:heracomm@pec.gruppohera.it">heracomm@pec.gruppohera.it</a> . 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](http://www.estenergy.gruppohera.it), nella sezione Privacy Policy.