

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 THERMO;
- **"Bollette":** fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella SdA;
- **"Cliente":** è la persona fisica che ha sottoscritto un contratto con EstEnergy S.p.A. per la fornitura di gas che sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **"Contratto di Fornitura":** è il Contratto stipulato tra il Cliente ed EstEnergy S.p.A. avente ad oggetto la fornitura di gas naturale per usi domestici a mercato libero;
- **"Fornitura"**: è la somministrazione di gas naturale per usi domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **"Contratto"**: è il vincolo giuridico nascente tra EstEnergy e il Cliente a seguito della sottoscrizione della SdA da parte del Cliente ed è costituito, oltre che dalla SdA, dalle Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) e da eventuali allegati ai predetti documenti;
- **"Contratto a distanza"**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **"Contratto concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy":** qualsiasi Contratto tra il professionista ed 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 di EstEnergy;
- **Servizi Hera On Line (di seguito "Portale SOL"):** sono i Servizi On Line del Gruppo Hera raggiungibili all'indirizzo https://servizionline.gruppohera.it ai quali il Cliente, previa apposita registrazione, potrà accedere 7 giorni su 7, 24 ore al giorno, per poter gestire le proprie forniture e accedere ai servizi del presente Contratto;
- **Credenziali accesso SOL**: indicano l'account del Cliente sul Portale SOL costituito dalla username e password, ottenute in fase di registrazione;
- **Piattaforma Diario dei Consumi**: è l'interfaccia web disponibile tramite il Portale SOL che consente l'accesso al servizio on line del Diario dei Consumi;
- **HERA Report di Analisi:** è una funzionalità del Servizio, così come definito all'art. 1 dell'Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Contratto, che consente al Cliente di ricevere un report di riepilogo dei consumi analizzati. Le specifiche funzionalità sono descritte al paragrafo "Funzionalità del Servizio Consumi";
- **Servizio Consumi:** è il servizio di EstEnergy di "Diario dei Consumi";
- **Parti**: EstEnergy ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **Prodotto**: Termostato Smart "Netatmo by Starck";
- **Partner logistico:** azienda partner di EstEnergy che spedisce o consegna i Termostati ai clienti ed effettua il Servizio di installazione;
- **Produttore:** è il produttore del Termostato Smart, Netatmo SAS;
- **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/o una sua società collegata/controllata e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto ha ad oggetto la vendita di Termostati Smart "Netatmo by Starck" aventi caratteristiche indicate nella SdA, alle condizioni e nei termini contenuti della stessa e nelle presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") e il Servizio opzionale di Installazione (di seguito "Servizio").

2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto fino a 3 Termostati Smart. Il Cliente che sottoscrive il Contratto potrà inoltre beneficiare del "Servizio Diario dei Consumi", alle condizioni riportate all'art. 9 delle presenti CGC. Il Cliente non potrà modificare la propria scelta sulla quantità dei Termostati indicati nella SdA, restando salva la facoltà di recesso ai sensi del successivo art. 4.

ART. 3 - CONCLUSIONE 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 EstEnergy un Contratto di Fornitura, aderendo ad una delle offerte indicate nelle SdA. A tal fine, il Cliente dovrà indicare nella SdA a quale PDR di Fornitura abbinare il Contratto. Ogni Cliente potrà sottocrivere un solo Contratto per punto di fornitura;
(ii) all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di EstEnergy, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check);
(iii) al fatto che siano stati compilati tutti i campi previsti nella SdA e che le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere.

ART. 4 - CODICE CONSUMO E DIRITTO DI RECESSO

4.1 Il Contratto è soggetto alle disposizioni di cui al D.Lgs. 206/2005 ("Codice di consumo").

4.2 Qualora il Contratto sia sato concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy o con modalità di vendita a distanza, il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal Contratto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste, oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti.NE@gruppohera.it, entro e non oltre 14 giorni dalla consegna del Prodotto, 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. Incaso di recesso, il Cliente è tenuto alla restituzione del Prodotto entro 30 giorni dalla data in cui ha comunicato la volontà di recedere. Il Prodotto dovrà essere restituito in stato integro insieme ad una copia della fattura di acquisto da inserire all'interno dell'imballo originale o di un altro imballo integro predisposto dal Cliente al fine di preservarne l'integrità ed il corretto funzionamento durante la fase di spedizione. Dopo aver comunicato il recesso, il Cliente dovrà spedire il Prodotto al Partner logistico presso l'indirizzo che verrà comunicato al Cliente, nel rispetto delle modalità indicate nel documento "Istruzioni per resi e recessi" contenuto all'interno del pacco ricevuto. Per ulteriori informazioni il cliente può contattare il numero verde 800.999.500. Il Cliente dovrà organizzare autonomamente a proprie spese la spedizione del Prodotto. In ogni caso non sarà possibile la restituzione del Prodotto mediante consegna presso gli HeraComm Point, gli sportelli di EstEnergy o qualsiasi altra sede, struttura o postazione, fissa o mobile, del Gruppo Hera, diversa da quella indicata nelle "Istruzioni per resi e recessi". Decorsi i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia spedito il Prodotto con le modalità indicate nelle "Istruzioni per resi e recessi", EstEnergy procederà all'addebito del prezzo secondo la modalità di pagamento richiesta dal Cliente nella SdA e come previsto nelle presenti CGC. Qualora il Cliente abbia acquistato con il medesimo contratto più di un Prodotto, il recesso è esercitabile in relazione a tutti i Prodotti e non può essere fatto valere solamente per uno di essi. Nel caso in cui il Prodotto restituito non risulti integro, al Cliente sarà addebitato un importo pari alla diminuzione di valore del Prodotto, nel 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.

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 stesso, 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 89 € (IVA inclusa) per singolo Prodotto.

ART. 5 - REQUISITI TECNICI RICHIESTI PER L'ACQUISTO DEL TERMOSTATO

5.1 Con l'adesione al Contratto "Hera THERMO" il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti tecnici richiesti per il corretto funzionamento del Prodotto, quali:

- disporre di un impianto di riscaldamento autonomo a norma di legge e che soddisfi i requisiti tecnici di compatibilità richiesti, verificabili sul sito check.netatmo.com
- disporre all'interno dell'abitazione di un contratto di connessione internet Flat con connessione Wi-Fi, attivo 24/24;
- disporre di uno smartphone con sistema operativo compatibile con l'APP dispositiva Netatmo, per poter usufruire del servizio di controllo a distanza del Termostato.

ART. 6 - INSTALLAZIONE DEL TERMOSTATO

6.1 Il Cliente si impegna ad installare e configurare il Prodotto acquistato, nel rispetto delle prescrizioni tecniche riportate sul manuale di istruzioni contenuto all'interno della confezione.

6.2 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 EstEnergy 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.

6.3 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

6.4 Il costo applicato per il Servizio di Installazione è pari a 89 € (IVA inclusa) per singolo Prodotto acquistato, il quale dovrà essere pagato dal Cliente secondo le modalità previste all'art. 7.2. Se il Cliente ha acquistato più Prodotti con il medesimo Contratto ed ha richiesto il Servizio di Installazione, questo verrà erogato per tutti i Prodotti e non potrà essere richiesto solamente per una parte di essi.
Il Cliente dovrà essere presente all'appuntamento fissato con il tecnico per l'installazione del Termostato.

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, ad un costo fisso e onnicomprensivo di 19 € (IVA inclusa).

7.1.2 Qualora il Cliente non abbia acquistato il Servizio di Installazione, la consegna del Prodotto sarà effettuata mediante corriere espresso incaricato dal Partner logistico, al quale EstEnergy comunicherà le necessarie informazioni riportate nella SdA.

7.1.3 Qualora il Cliente abbia acquistato il Servizio di Installazione di cui all'art. 6, 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. I Prodotti accettati con riserva che dovessero risultare difettosi e/o danneggiati dovranno essere restituiti dal Cliente secondo le modalità illustrate nel documento "Istruzioni per resi e recessi". 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 consegnare al Cliente un Prodotto 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 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 dovuto per l'acquisto del Prodotto e di ogni altro onere previsto nel presente Contratto. Il Cliente è tenuto ad indicare nella SdA il metodo di pagamento desiderato, optando per una delle seguenti modalità:

a. pagamento rateizzato nelle Bollette di Fornitura;
b. pagamento in un'unica soluzione;

Qualora il Cliente non comunichi nessuna preferenza, verrà adottata la modalità "a".

7.2.2 Il Cliente riceverà all'indirizzo indicato nella SdA una fattura pari al corrispettivo dovuto, comprensivo di IVA, per il Prodotto, il costo di consegna e l'eventuale costo per il Servizio di Installazione ("Fattura"). Qualora il Cliente abbia optato per la modalità di pagamento "a" la Fattura non dovrà essere pagata in quanto soggetta a rateizzazione, qualora abbia optato per la modalità di pagamento "b" dovrà invece essere pagata entro la scadenza indicata.

7.2.3 Qualora il Cliente abbia adottato 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 delle Bollette relative al Contratto di Fornitura indicato nella SdA ("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 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 7.2.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.

ART. 8 - GARANZIA E ASSISTENZA TECNICA

9.1 Ogni Prodotto è coperto da una garanzia di 24 mesi a partire dalla data di consegna al Cliente. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento del Prodotto, il Cliente potrà richiederne la sostituzione, seguendo le istruzioni indicate nel documento "Istruzioni per resi e recessi". 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.

9.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire uno o più Prodotti difettosi con altri prodotti identici in quanto non più disponibili, si provvederà a sostituirle con prodotti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.

9.3 Durante il periodo di validità della garanzia il Cliente potrà richiedere assistenza tecnica relativa all'utilizzo del termostato, utilizzando i riferimenti riportati nel modulo "Istruzioni per resi e recessi".

ART. 9 - SERVIZIO DIARIO DEI CONSUMI

10.1 Il Cliente che sottoscrive il Contratto "Hera THERMO" potrà beneficiare gratuitamente del Servizio "Diario dei Consumi", alle condizioni e modalità descritte nell'Allegato 1 alle presenti CGC. Tale servizio verrà erogato in relazione alla Fornitura indicata nella SdA, a partire dalla data di efficacia del Contratto.

ART. 10 - RESPONSABILITÀ

11.1 EstEnergy è responsabile per eventuali difetti di conformità del Prodotto rispetto al Contratto, quando i difetti si manifestino entro il termine di due anni dalla consegna del Prodotto.

11.2 EstEnergy non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni provocati a persone o cose, ivi compresi gli impianti domestici del Cliente e le infrastrutture utilizzate (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: caldaia, impianto di riscaldamento, rete elettrica, rete telefonica, rete internet, PC, smartphone) derivanti dall'utilizzo proprio o improprio del Prodotto.

11.3 EstEnergy non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di eventuali danni a persone o cose derivanti dall'attività di installazione eseguita autonomamente dal Cliente o da un tecnico da lui incaricato.

11.4 EstEnergy non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile di eventuali discrepanze tra le informazioni relative al Prodotto, rilasciate dal Produttore del Termostato e le informazioni comunicate da EstEnergy al Cliente. In particolare, EstEnergy non è in alcun modo garante delle eventuali promesse di risparmio effettuate dal Produttore, e il Cliente non avrà alcun diritto di avanzare richieste o pretese nei confronti di EstEnergy qualora tali promesse dovessero risultare anche parzialmente disattese.

ART. 11 - FORZA MAGGIORE

11.1 Ai fini del presente Contratto, per "Forza Maggiore" si intende qualsiasi evento, condizione o circostanza, e i relativi effetti, al di fuori della sfera di ragionevole controllo della Parte che la faccia valere (la "Parte Interessata"), che, senza dolo o colpa della medesima Parte, e nonostante ogni ragionevole sforzo di quest'ultima per evitarla o mitigarne gli effetti, causi un ritardo nell'adempimento ovvero l'impossibilità di adempiere ad un qualsiasi obbligo previsto dal Contratto, ovvero renda eccessivamente onerosa la prestazione della Parte Interessata. Fatto salvo quanto precede, la Forza Maggiore comprende, a mero titolo esemplificativo:

a) condizioni climatiche insolitamente avverse, diverse da quelle ragionevolmente prevedibili;
b) epidemia o grave malattia contagiosa; le Parti riconoscono che alla data di sottoscrizione del presente Contratto è in atto una gravissima diffusione globale della malattia da coronavirus, noto anche come "Covid-19", che qualora dovesse ulteriormente diffondersi ed evolversi potrebbe pregiudicare gravemente la capacità di Hera Comm e/o dell'Impresa Affidataria, di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Le Parti convengono che rientrano nella definizione di Forza Maggiore eventuali provvedimenti governativi per il contenimento del contagio che (i) provochino un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, rendendo eccessivamente onerosa la prestazione di 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.

11.2 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 11.3 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.

11.3 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 11.3, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

11.4 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;

11.5 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 11.4, 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. 12 - COMUNICAZIONI

12.1 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.

ALLEGATO 1- CONTRATTO PER IL SERVIZIO "ANALISI DEI CONSUMI"

Art. 1 - Oggetto del Servizio Consumi

Il servizio di EstEnergy di "Diario dei Consumi", costituito dall'accesso da parte del Cliente alla Piattaforma Diario dei Consumi e dall'invio di report periodici (di seguito, nella loro totalità, denominati per brevità il "Servizio Consumi"). Il Servizio Consumi è teso a consentire al Cliente di acquisire una maggior consapevolezza sui propri consumi energetici e di adottare scelte di consumo votate ad un maggior risparmio energetico.

Art. 2 - Condizioni e attivazione del Servizio Consumi

Il Servizio sarà attivato dalla data di attivazione della Contratto di Fornitura indicato nella SdA, a condizione che il Cliente abbia fornito, ai sensi del successivo Art. 3, almeno un indirizzo e-mail: qualora, per un qualsiasi motivo la Fornitura venisse sospesa e/o cessasse, anche il Servizio verrà sospeso e/o cesserà. Il primo Report di Analisi e l'accesso alla Piattaforma di Analisi dei Consumi saranno disponibili decorsi almeno 20 giorni dalla stipula del Contratto, o dall'attivazione della Fornitura indicata nella SdA qualora il Contratto di Fornitura sia stato stipulato contestualmente al Contratto.

Art. 3 - Funzionalità del Servizio Consumi

Il Servizio Consumi consiste:

- nell'invio al Cliente di report periodici (i Report) in formato digitale, con la stessa frequenza con cui viene inviata la Bolletta per la Fornitura, contenenti un'analisi sull'andamento nel tempo dei consumi, il calcolo di alcuni indicatori specifici e un confronto rispetto a Clienti "simili" della stessa provincia e con le stesse caratteristiche abitative (n. abitanti, superficie abitazione). I report analizzeranno i consumi fatturati di gas del Cliente;
- l'accesso tramite il Portale SOL alla Piattaforma Analisi Consumi.

A tal fine il Cliente, in fase di adesione al Contratto, dovrà comunicare i seguenti dati:

- numero di abitanti: è il numero delle persone che risiedono stabilmente nell'edificio oggetto della Fornitura;
- superficie: è la superficie calpestabile dell'edificio oggetto della Fornitura espressa in metri quadrati;
- indirizzo di spedizione report: è l'indirizzo mail dell'invio elettronico della Bolletta o dell'anagrafica.

I Report non hanno valore fiscale e non sostituiscono la Bolletta, che rimane l'unico documento valido dal quale scaturiscono gli obblighi di pagamento a carico del Cliente: eventuali anomalie riscontrate nei Report non costituiscono elemento per la sospensione dei pagamenti della Fornitura e del canone di servizio, come indentificato al successivo art. 4.

3.1 Piattaforma Diario dei Consumi

La Piattaforma è disponibile tramite interfaccia web accedendo al Portale SOL e cliccando su un apposito link. Dalla Piattaforma il Cliente potrà consultare i Report di Analisi ricevuti e navigare tra i dati disponibili per costruire la propria analisi on line. La Piattaforma si aggiornerà ogni volta che sarà disponibile un aggiornamento di dati di consumo fatturato.

Art. 4 - Corrispettivi per il Servizio

Il Servizio Consumi di cui al presente Contratto è erogato gratuitamente in relazione al Contratto di Fornitura indicato nella SdA.

Art. 5 - Durata del Servizio

L'efficacia del Servizio Consumi avrà decorrenza dalla stipula del Contratto, o dall'attivazione della Fornitura indicata nella SdA qualora il Contratto di Fornitura sia stato stipulato contestualmente al Contratto, salvo recesso di EstEnergy da esercitarsi con apposita comunicazione con un preavviso di almeno 60 giorni.

Art. 6 - Obblighi e responsabilità del Cliente

Il Cliente è il solo responsabile dell'utilizzo diretto o indiretto del Servizio Consumi e dovrà tenere indenne EstEnergy da ogni responsabilità, pretesa, reclamo, causa o azione derivante da o in qualunque modo connesse all'utilizzo del Servizio Consumi. Il Cliente è l'unico responsabile per l'utilizzo dei Servizio Consumi anche in caso di uso da parte di terzi che per qualunque motivo, con o senza autorizzazione del Cliente, accedano al Portale SOL con le Credenziali di accesso del Cliente. Il Cliente dovrà collaborare con EstEnergy per ottemperare agli adempimenti legislativi e normativi, laddove necessari, per l'espletamento del Servizio Consumi.

Art. 7 - Responsabilità di EstEnergy

EstEnergy garantisce che il Servizio Consumi venga fornito in conformità alle leggi e in generale alla normativa applicabile. È esclusa ogni responsabilità di EstEnergy per l'interruzione, per la sospensione o per il malfunzionamento del Servizio Consumi dovuti a cause indipendenti dalla volontà della stessa, quali a titolo identificativo e non esaustivo l'interruzione, la sospensione o il malfunzionamento dell'operatività della rete internet o delle infrastrutture utilizzate del Cliente.

Art. 8 - Sospensione del Servizio

EstEnergy potrà sospendere il Servizio Consumi mediante l'inibizione al Cliente dell'accesso alla Piattaforma Diario dei Consumi e alla sospensione dell'invio dei Report:

- nel caso di sospensione della Fornitura per morosità;
- nel caso di mancato pagamento di quanto dovuto in relazione al Contratto "Hera THERMO".

L'erogazione del Servizio Consumi riprenderà non appena il Cliente avrà adempiuto agli obblighi di pagamento.

GARANZIA LEGALE

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

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

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

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

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

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

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

europa.eu/youreurope/garanzie

Cosa fare

se si ricevono beni non conformi:

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

GARAN

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

Settembre 2026

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

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

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