

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 E-BIKE";
- **Cliente:** è il soggetto, così come identificato nella "SdA" che ha sottoscritto un contratto con EstEnergy S.p.A. (di seguito per semplicità "Hera Comm") per l'acquisto di E-Bike, biciclette di ultima generazione a pedalata assistita equipaggiate con un motore elettrico;
- **Contratto:** è il vincolo giuridico nascente tra EstEnergy S.p.A.. della sottoscrizione della "SdA" Scheda di Adesione da parte del Cliente ed è costituito oltre che dalla "SdA" dalle Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) e da eventuali allegati ai predetti documenti;
- **Contratto a distanza:** qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **Contratto concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy:** qualsiasi Contratto tra il professionista e il consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di EstEnergy (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **Contratto concluso nei locali commerciali di EstEnergy:** qualsiasi Contratto tra il professionista ed il consumatore concluso presso lo Sportello Clienti EstEnergy;
- **Parti:** EstEnergy ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **Prodotto:** biciclette a pedalata assistita equipaggiate con motore elettrico (di seguito "E-bike");
- **Partner Logistico:** azienda che collabora con EstEnergy che si occupa della consegna del Prodotto al Cliente;
- **Finanziaria**: è l'istituto bancario partner di EstEnergy che eroga il Finanziamento al Cliente che ha scelto come metodo di pagamento l'opzione del Finanziamento a tasso zero;
- **Credit Check**: accertamento svolto dalla Finanziaria al fine della concessione del Finanziamento, relativo all'affidabilità creditizia del Cliente e alla presenza di precedenti morosità nei confronti della Finanziaria stessa.
- **Richiesta di Finanziamento:** indica la richiesta del Cliente indirizzata alla Finanziaria per la concessione del Finanziamento. A seguito di tale richiesta la Finanziaria effettuerà il Credit Check.
- **Finanziamento**: è il finanziamento a tasso zero in 20 rate quale modalità di pagamento del corrispettivo del Prodotto (come indicato nella sezione della SdA "Composizione dell'ordine") prevista dal Contratto che presuppone la stipulazione, da parte del Cliente che avrà scelto questo metodo di pagamento e che avrà superato positivamente il Credit Check, di un contratto di finanziamento con la Finanziaria.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto ha ad oggetto la vendita di E-bike, alle condizioni e nei termini contenuti nelle CGC, nell'SdA. e da eventuali allegati ai predetti documenti.

2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo contratto fino ad un massimo di una E-bike.

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) in caso di pagamento tramite Finanziamento, al positivo esito del Credit Check;
(ii) al fatto che siano stati compilati tutti i campi previsti nella SdA e che le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere.

3.3 In caso di esito negativo del Credit Check, il Contratto resterà inefficace e sarà da considerarsi definitivamente privo di effetti a meno che il Cliente non comunichi, nelle modalità indicate al successivo art. 10, di voler utilizzare il bonifico come metodo di pagamento alternativo entro 10 giorni dalla comunicazione dell'esito negativo del Credit Check. In assenza di riscontro nel termine sopra indicato, il Contratto si intenderà definitivamente privo di effetti.

3.4 Nessun importo sarà addebitato al Cliente prima che il Contratto diventi efficace.

ART. 4 - CODICE DEL CONSUMO E DIRITTO DI RECESSO

4.1 Il Contratto, qualora sottoscritto con un Cliente consumatore, è soggetto alle disposizioni relative al D.Lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo").

4.2 Qualora il contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di EstEnergy o con modalità di vendita a distanza, il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal Contratto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, , inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a "EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS)", oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti.NE@gruppohera.it, entro il termine di 14 giorni solari dalla consegna del Prodotto al Cliente (o soggetto terzo, diverso dal vettore e comunque designato dal Cliente), ovvero di 30 giorni solari nel caso in cui il contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente. In caso di recesso, il Cliente è tenuto alla restituzione del Prodotto entro 30 giorni dalla data in cui ha comunicato la volontà di recedere. Il Prodotto dovrà essere restituito in stato integro insieme ad una copia della/e fattura/e 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. Dopo la comunicazione di recesso da parte del Cliente, sarà cura del Partner logistico e a spese di EstEnergy S.p.A organizzare il ritiro del Prodotto presso il Cliente all'indirizzo al quale era avvenuta la consegna. 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. Decorsi i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia comunicato l'eventuale ripensamento del Prodotto, EstEnergy procederà all'addebito del prezzo del Prodotto come previsto nella SdA e nelle presenti CGC.

4.3 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 ed il funzionamento dei beni acquistati.

ART. 5 - IMPEGNI DELLE PARTI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

5.1 Il Cliente che abbia optato per il Finanziamento, si impegna, entro 7 giorni dalla sottoscrizione del presente Contratto a presentare la Richiesta di Finanziamento alla Finanziaria e a sottoscrivere il contratto con la Finanziaria al fine di accedere al Finanziamento.

5.2 In caso di pagamento tramite bonifico, il/i Prodotto/i sarà/saranno consegnato/i al Cliente a seguito della ricezione del pagamento dell'importo totale del Contratto riportato in Fattura (comprensivo di IVA). In caso di pagamento tramite Finanziamento, il Prodotto sarà consegnato al Cliente a seguito della stipula del contratto di finanziamento e a valle del Credit Check positivo.

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

5.4 La consegna del/dei Prodotto/i sarà effettuata mediante corriere espresso incaricato dal Partner logistico al quale EstEnergy comunicherà le necessarie informazioni riportate nella SdA. Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità dell'imballo e del/dei Prodotto/i consegnato/i. In caso di vizi evidenti o non corrispondenza rispetto all'ordine effettuato, il Cliente dovrà specificare per iscritto allo spedizioniere la riserva dell'accettazione e i motivi di essa. I Prodotti accettati con riserva che dovessero risultare difettosi e/o danneggiati dovranno essere restituiti dal Cliente secondo le modalità indicate all'articolo 4.2. 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. Resta fermo che la mancata apposizione della riserva non pregiudica i diritti del Cliente relativi alla garanzia legale di conformità per i difetti non apparenti al momento della consegna.

5.5 In caso di indisponibilità del Prodotto selezionato, EstEnergy informerà tempestivamente il Cliente, proponendo un prodotto di caratteristiche equivalenti o superiori. Il Cliente potrà accettare o rifiutare la proposta. In caso di rifiuto, il Contratto si risolve senza costi a carico del Cliente.

ART. 6 - CORRISPETTIVO, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

6.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo dovuto per l'acquisto del/dei Prodotto/i con le modalità di seguito indicate.

6.2 Il Cliente è tenuto ad indicare nella SdA il metodo di pagamento desiderato, optando per una delle seguenti modalità:

a) pagamento con Finanziamento;
b) pagamento in un'unica soluzione tramite bonifico;

Al Cliente sarà fatturato l'importo indicato nella Sda e riceverà all'indirizzo indicato nella SdA una fattura pari all'importo dovuto ("Fattura"), comprensiva di IVA.

Qualora il Cliente abbia optato per la modalità di pagamento "a)", la Fattura non dovrà essere pagata in quanto soggetta a Finanziamento. Le modalità di pagamento del corrispettivo saranno indicate all'interno del contratto che il cliente avrà stipulato con la Finanziaria.

Qualora il Cliente abbia optato per la modalità di pagamento "b)" dovrà invece essere pagata entro la scadenza indicata nella stessa.

6.3 Qualora, nonostante il Credit Check positivo, per qualsiasi motivo, il Cliente non avesse stipulato il contratto con la Finanziaria entro il termine previsto all'art. 5.2 che precede, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo complessivo del prodotto, entro il termine di 7 giorni dal termine di cui all'art. 5.2. In mancanza, il Contratto si intenderà risolto.

ART. 7 - GARANZIA

7.1 Ogni E-bike acquistata è coperta da una garanzia legale di 24 (ventiquattro) mesi a partire dalla data di consegna al Cliente. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento, il Cliente potrà contattare EstEnergy S.p.A ai seguenti canali di contatto:
- Numero di telefono: **800.999.500**
- E-mail: clienti.famiglie@gruppohera.it; clienti.aziende@gruppohera.it

7.2 Affinché non decada la garanzia, il Cliente è tenuto a garantire un corretto utilizzo del Prodotto adottando la diligenza del buon padre di famiglia. Qualora il Cliente denunci un difetto o vizio del Prodotto nel periodo di garanzia, EstEnergy provvederà alla riparazione o alla sostituzione del Prodotto, salvo che la difformità o il vizio sia riconducibile a:
(i) utilizzo del Prodotto effettuato in maniera difforme dalle istruzioni rilasciate al Cliente;
(ii) interventi o manomissioni eseguite sul Prodotto dal Cliente o da terzi non autorizzati da EstEnergy;
(iii) incendio, danno causato da acqua o qualsiasi altro danno, riconducibile sia a fattori naturali che ad azioni o interventi umani o altri incidenti non imputabili a EstEnergy S.p.A.

7.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire l'E-bike difettosa con altro prodotto identico in quanto non più disponibile, EstEnergy potrà proporre una sostituzione con prodotti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.

ART. 8 - FORZA MAGGIORE

8.1 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. 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 convengono che rientrano nella definizione di Forza Maggiore eventuali provvedimenti governativi per il contenimento del contagio che (i) provochino un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, rendendo eccessivamente onerosa la prestazione di EstEnergy;.
c) eventi bellici, atti di forza di una nazione straniera, embargo, blocco, razionamento, assegnazione o imposizione di sanzioni commerciali o economiche;
d) sciopero o interruzione del lavoro, rivolte o atti terroristici;
e) impossibilità (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte interessata) di ottenere o rinnovare qualsiasi autorizzazione governativa necessaria ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti dal presente Contratto;
f) sinistro (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte Interessata), terremoto, sabotaggio o incendio;
g) gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
h) indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
i) qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica;

8.2 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.

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

8.4 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;

8.5 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 8.4, 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. 9 - GESTIONE DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

9.1 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.

9.2 EstEnergy 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 EstEnergy attraverso i canali di contatto di seguito indicati, indicando la tipologia di apparecchiatura che intende rendere.

- Numero di telefono: **800.999.500**
- E-mail: clienti.famiglie@gruppohera.it; clienti.aziende@gruppohera.it

9.3 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. 10 - COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, ad eccezione di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto, dovranno rivolte ai seguenti canali di contatto: numero di telefono: **800.999.500**, e-mail: clienti.famiglie@gruppohera.it clienti.aziende@gruppohera.it oppure in forma scritta a: EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS).

ART. 11 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana. Per ogni eventuale controversia tra EstEnergy ed il Cliente inerente all'interpretazione o all'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

GARANZIA LEGALE

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

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

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

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

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

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

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

europa.eu/youreurope/garanzie

Cosa fare
se si ricevono beni non conformi:

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

GARAN

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

Settembre 2026

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

Interessati	Tutti i Clienti e i potenziali Clienti di contratti che hanno ad oggetto prodotti e servizi diversi dalla somministrazione di energia elettrica/gas (quali Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) oppure impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili).	
Titolare del trattamento	Il Titolare è Hera Comm S.p.A., con sede legale in Imola, in Via Molino Rosso 8, numero di telefono 0542.843111.	
Contitolari del trattamento	Per le finalità di cui alle lettere e. f. g. h. i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue Hera Comm S.p.A. ed EstEnergy S.p.A. (con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800) 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.heracomm@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 Hera Comm, 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 Hera Comm S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo www.heracomm.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: - 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 oppure, quando l'esercizio del diritto riguardi una della Finalità perseguite da Hera Comm 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: - 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. 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.

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE "ASSISTENZA BICICLETTE" POLIZZA COLLETTIVA N. 190320 - GLOSSARIO

Assicurato	il soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione.
Assistenza	l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un sinistro, tramite la Centrale Operativa della INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia.
Bicicletta	vedi Velocipede.
Centrale Operativa	la struttura organizzativa della INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. Rappresentanza Generale per l'Italia - via Carlo Pesenti, 121, 00156 Roma RM
Carenza	il lasso di tempo che intercorre fra la data di stipulazione della polizza e l'effettiva decorrenza della garanzia assicurativa.
Contraente	il soggetto che stipula l'assicurazione.
Domicilio	il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi come risultante da certificato anagrafico.
Day hospital	la degenza non comportante pernottamento, ma documentata da cartella clinica, presso una struttura sanitaria autorizzata avente posti letto dedicati alla degenza.
Familiare	la persona legata da vincolo di parentela con l'Assicurato (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.
Guasto	qualsiasi danno improvviso e imprevisto al velocipede condotto dall'Assicurato, anche di natura non determinata, che comporti l'immobilizzo immediato dello stesso, ovvero ne consenta la marcia ma con rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per l'Assicurato e per la circolazione stradale. Sono considerati Guasto: la foratura di un pneumatico. Non sono considerati Guasto: gli immobilizzi del velocipede determinati da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, da montaggio di accessori, come pure da interventi non determinati da usura, difetto, rottura, mancato funzionamento.
Incidente	qualsiasi evento accidentale, in connessione con la circolazione stradale - collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso, ribaltamento o uscita di strada.
Inabilità temporanea (IT)	la temporanea incapacità fisica, totale o parziale, di attendere alle proprie occupazioni.
Infortunio	il sinistro dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna che produca lesioni corporali obbiettivamente constatabili, le quali abbiano per conseguenza la morte, un'invalidità permanente o un'inabilità temporanea.
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.
Massimale	la somma massima, stabilita nella Polizza, garantita dalla Società in caso di sinistro.
Malattia	ogni riscontrabile alterazione dello stato di salute non dovuta ad infortunio:
improvvisa	la malattia di acuta insorgenza di cui l'Assicurato non era a conoscenza e che, comunque, non sia una manifestazione, seppure improvvisa, di un precedente morbo noto all'Assicurato;
preesistente	la malattia che sia l'espressione o la conseguenza diretta di situazioni patologiche croniche o preesistenti alla sottoscrizione dell'assicurazione.
Paese di origine	ai termini della presente Polizza si intende l'Italia.
Polizza	il documento che prova il contratto di assicurazione.
Premio	la somma dovuta dal Contraente alla Società.
Residenza	il luogo, nel paese di origine, dove l'Assicurato ha stabilito la sua dimora come risultante da certificato anagrafico.
Rete stradale pubblica	ai sensi della presente polizza si intendono le strade di cui alle lettere da A ad F, art. 2, Titolo I, del NCdS (Nuovo Codice della Strada – D.Lgs. 285/92 e s.m.i) ed in particolare: A: Autostrade, B: Strade extraurbane principali, C: Strade extraurbane secondarie, D: Strade urbane di scorrimento, E: Strade urbane di quartiere, F: Strade locali.
Ricovero/degenza	la permanenza in istituti di cura, regolarmente autorizzati per l'erogazione dell'assistenza ospedaliera, che contempli almeno un pernottamento, ovvero la permanenza diurna in day hospital.
Sinistro	il verificarsi dell'evento dannoso, futuro ed incerto, per il quale è prestata l'assicurazione e nella fattispecie l'evento occorso all'Assicurato alla guida del velocipede

Società	INTER PARTNER ASSISTENZA S.A. Rappresentanza generale per l'Italia – via Carlo Pesenti, 121 – 00156 Roma.
Velocipede/Veicolo/Biciletta/ Monopattino	il veicolo con due ruote funzionante a propulsione esclusivamente muscolare, per mezzo di pedali o di analoghi dispositivi, azionati dalle persone che si trovano sul veicolo. Sono altresì considerati velocipedi le biciclette a pedalata assistita e i monopattini elettrici, aventi potenza nominale continua massima di 500 Watt. Ai fini della presente polizza non rientrano nella definizione di velocipede i risciò, i tandem, le biciclette a quattro ruote, i carri leggeri a tre ruote montati sul retrotreno di una bicicletta.

ART. 1. DICHIARAZIONI RELATIVE ALLE CIRCOSTANZE DEL RISCHIO

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze della Contraente e dell'Assicurato relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione, ai sensi degli artt.1892, 1893 e 1894 e 1898 C.C.

ART. 2. ALTRE ASSICURAZIONI

L'Assicurato, a parziale deroga di quanto disposto dall'art.1910 C.C. è esonerato dalla preventiva comunicazione dell'esistenza o della successiva stipulazione di altre assicurazioni per gli stessi rischi. In caso di sinistro, l'Assicurato deve tuttavia darne avviso per iscritto a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri a norma del terzo comma dell'art.1910 C.C.

In caso di attivazione di altra compagnia, le prestazioni e le garanzie previste nel contratto saranno operanti, entro i limiti indicati, quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori importi addebitati all'Assicurato stesso dalla compagnia che ha erogato la prestazione o la garanzia superando il proprio massimale.

ART. 3. EFFICACIA E DURATA DELLE SINGOLE COPERTURE

L'assicurato beneficerà delle garanzie di polizza, sempre che l'adesione avvenga durante il periodo di validità della polizza, per una durata di 365 giorni a partire dalla data di messa in copertura.

ART. 4. RINVIO ALLE NORME DI LEGGE – FORMA DEL CONTRATTO

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme della legge italiana. Tutte le controversie sono soggette alla giurisdizione italiana. La forma del contratto è quella scritta, ogni modifica o variazione deve avere la medesima forma e deve essere sottoscritta dalle Parti.

ART. 5. LIMITI DI ESPOSIZIONE E LORO SUPERAMENTO

I massimali previsti per le prestazioni assicurative qui di seguito riportate si intendono al lordo di qualsiasi imposta od altro onere stabilito per legge. Le eventuali spese sostenute direttamente dall'Assicurato per una prestazione saranno rimborsate, previa presentazione di validi giustificativi (fatture, ricevute fiscali), esclusivamente se contemplate e preventivamente autorizzate dalla Società, fatte salve le eventuali esclusioni e/o franchigie previste.

Nel caso in cui la prestazione erogata dalla Centrale Operativa preveda dei costi extra o superiori ai limiti di rimborso che restano a carico dell'Assicurato, la Società è tenuta preventivamente a quantificare tali costi, che verranno saldati direttamente dall'Assicurato.

ART. 6. MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI E LIMITI DI RESPONSABILITÀ

In caso di prestazioni non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta dell'Assicurato o per negligenza di questi, la Società non è tenuta a fornire alcun altro aiuto in alternativa o a titolo di compensazione rispetto a quello offerto.

La Società non assume responsabilità per danni conseguenti ad una sua mancata o ritardata prestazione a causa dell'intervento delle Autorità del paese nel quale è prestata l'assistenza, di forza maggiore o circostanza fortuita ed imprevedibile. La Società non si assume, altresì, alcuna responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dal fornitore o per i danni da questo provocati.

ART. 7. TERMINE DI PRESCRIZIONE

Il termine di prescrizione dei sinistri relativi alla presente Polizza è di due anni a norma dell'art. 2952 C.C.

ART. 8. FORO COMPETENTE

Il foro competente per le controversie con gli Assicurati è quello del luogo di residenza dell'Assicurato.

ART. 9. ESTENSIONE TERRITORIALE

Ferme le eventuali limitazioni territoriali previste per le singole prestazioni, l'assicurazione è valida per i sinistri avvenuti nella Repubblica Italiana, compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.

ART. 10. ASSICURATI

L'assicurazione si intende valida a favore dell'Assicurato, presente nell'elenco degli aventi diritto.

ART. 11. OPERATIVITÀ DELLA POLIZZA

Salvo quanto diversamente specificato all'interno delle singole prestazioni, la garanzia opera:

- mediante contatto telefonico con la Centrale Operativa 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno;
- con costi a carico della Società entro il limite di 3 (tre) sinistri per Assicurato, durante ciascun anno di validità della copertura;
- senza limite di numero di prestazioni nell'ambito del medesimo sinistro;
- entro il limite del massimale previsto per ciascun tipo di prestazione di assistenza.

Per le prestazioni di consulenza o le informazioni, qualora non fosse possibile prestare una pronta risposta, l'Assicurato sarà richiamato entro le successive 48 (quarantotto) ore.

ART. 12. PRESTAZIONI GARANTITE

01 Consulto medico telefonico
La Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno, è a disposizione dell'Assicurato per organizzare un consulto medico telefonico in caso di urgenza conseguente a infortunio. Il servizio medico della Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute al momento della richiesta da parte dell'Assicurato o da persona terza, qualora lo stesso non ne sia in grado, potrà fornire:
- consigli medici di carattere generale;
- 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.

La Centrale Operativa non fornirà diagnosi o prescrizioni, ma farà il possibile per mettere rapidamente l'Assicurato in condizione di ottenere quanto necessario.
In deroga a quanto previsto, la prestazione può essere richiesta dall'Assicurato senza limitazioni di volte.

02 Trasferimento sanitario/Rientro Sanitario
Qualora il servizio medico della Centrale Operativa consigli, a seguito di infortunio dell'Assicurato, il trasporto sanitario dello stesso, previa analisi del quadro clinico e d'intesa con il medico curante sul posto, la Centrale Operativa organizzerà:
- il trasferimento sanitario presso una struttura medica adeguata più vicina;
- la necessaria assistenza durante il trasporto con personale medico o paramedico.

Il trasporto sanitario sarà effettuato a spese della Società con i mezzi ritenuti più idonei ad insindacabile giudizio della Centrale Operativa:
- treno prima classe e, ove necessario, vagone letto;
- autoambulanza, senza limiti di chilometraggio;
- altro mezzo di trasporto.

Sono escluse dalla prestazione:
- le infermità o lesioni che, a giudizio del servizio medico della Centrale Operativa, possono essere curate sul posto;
- le infermità o lesioni che non precludano all'Assicurato la continuazione del viaggio o del soggiorno;
- le malattie infettive, nel caso in cui il trasporto implichi violazione di norme sanitarie nazionali o internazionali;
- tutti i casi in cui l'Assicurato o i familiari dello stesso sottoscrivessero volontariamente le dimissioni contro il parere dei sanitari della struttura presso la quale fosse ricoverato;
- tutte le spese diverse da quelle indicate;
- tutte le spese sostenute per malattie preesistenti.

La Società avrà la facoltà di richiedere l'eventuale biglietto di viaggio non utilizzato per il rientro dell'Assicurato.

03 Invio fisioterapista (prestazione valida in Italia)
Qualora l'Assicurato necessiti, nei 30 (trenta) giorni successivi alla dimissione dall'istituto di cura presso cui era ricoverato per infortunio, di essere assistito presso il proprio domicilio da un fisioterapista, sulla base del protocollo definito dal medico curante, potrà richiedere alla Centrale Operativa il reperimento e l'invio di personale convenzionato.
La ricerca e selezione sarà effettuata in base alla tipologia del problema al fine di offrire la migliore soluzione possibile.
La prestazione è fornita con un preavviso minimo di 3 (tre) giorni.
La Società terrà a proprio carico il costo della prestazione per un massimo di 5 (cinque) giorni per sinistro e 2 (due) ore per giorno.

04 Soccorso stradale
In caso di Guasto o Incidente, purché il Velocipede si trovi su strade aperte al traffico ragionevolmente raggiungibili dal carro di soccorso, la Centrale Operativa, su richiesta dell'Assicurato provvederà ad inviare sul posto un mezzo di soccorso che potrà risolvere la causa dell'immobilizzo sul posto mediante piccole riparazioni, o interventi richiesti, senza alcun esborso da parte dell'Assicurato. L'eventuale costo dei ricambi, da regolare direttamente al mezzo intervenuto, resterà a carico dell'Assicurato.
Qualora la Centrale Operativa ritenga - sulla base di quanto comunicato dall'Assicurato - che non sia possibile effettuare la riparazione sul posto, ovvero qualora il mezzo di soccorso intervenuto non sia riuscito ad effettuarla, la Centrale Operativa procurerà all'Assicurato un carro attrezzi che provvederà a trasportare il Velocipede fino al domicilio dell'Assicurato o ad altra destinazione da lui indicata. La destinazione scelta deve avere una distanza non superiore ai 50 km (massimo 100 km A/R).
Il costo relativo alla distanza eccedente i 50 km di raggio, resta a carico dell'Assicurato che lo regolerà direttamente con il fornitore intervenuto.
La presente Prestazione di Assistenza:
- non comprende le eventuali spese rese necessarie per il recupero e rimessa su strada del Velocipede che sia finito fuori dalla sede stradale per il quale sia necessario l'impiego di mezzi speciali;
- viene fornita compatibilmente con le norme locali che regolano la circolazione stradale.

05 Rientro al domicilio/prosecuzione del viaggio (prestazione valida ad oltre 50 km dal domicilio dell'Assicurato)
Qualora il veicolo resti immobilizzato a seguito di guasto, incidente, e le riparazioni comportino un tempo di immobilizzo superiore a 36 ore, oppure in caso di furto totale del veicolo, la Centrale Operativa organizzerà il rientro dell'Assicurato fino al proprio domicilio in Italia o, in alternativa, fino al luogo di destinazione inizialmente previsto. Il rientro o il proseguimento sarà effettuato, ad insindacabile giudizio della Centrale Operativa, in treno (prima classe) o con un'auto in sostituzione.
La Società terrà a proprio carico:
- il costo dei biglietti ferroviari entro il limite di euro 200 per sinistro, indipendentemente dal numero di persone coinvolte;
- il costo del noleggio dell'auto in sostituzione a chilometraggio illimitato, per la durata massima di 24 (ventiquattro) ore.

Si specifica che:
- in caso di furto totale del veicolo, la prestazione opera previa presentazione alla Centrale Operativa di copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo;
- le spese prese in carico dalla Società sono esclusivamente quelle per i biglietti di viaggio dell'Assicurato e degli eventuali passeggeri;
- il tempo necessario per la ricerca del guasto e per il reperimento dei pezzi di ricambio non è considerato nel calcolo delle ore di manodopera effettiva;
- la prestazione non è fornita in caso di immobilizzo del veicolo per l'effettuazione del tagliando periodico e in caso di campagna di richiamo;

- qualora la Società fornisca all'Assicurato un veicolo sostitutivo a noleggio, lo stesso è messo a disposizione con le seguenti modalità:
- tramite le società di autonoleggio convenzionate con la Centrale Operativa della Società;
- secondo la disponibilità ed alle condizioni contrattuali previste dalla società di autonoleggio. Al momento del ritiro del veicolo a noleggio è previsto il rilascio di un deposito cauzionale sotto forma di carta di credito;
- presso le stazioni di noleggio di dette società;
- secondo gli orari di apertura delle stesse;

ed alle seguenti condizioni:

- senza autista;
- a chilometraggio illimitato;
- compresa la copertura assicurativa obbligatoria R.C.A.;
- di cilindrata fino a 1.200 c.c.;
- con esclusione delle spese di carburante, così come il mancato rabbocco al momento della riconsegna al noleggiatore, le assicurazioni facoltative, la franchigia furto e Kasko, i pedaggi in genere (autostrade, traghetti, ecc.), le eventuali multe, così come il tempo eccedente i giorni garantiti, che rimangono a carico dell'Assicurato;
- la prestazione non è fornita qualora l'Assicurato abbia già richiesto la prestazione "Spese di albergo".

06 Spese di albergo (prestazione valida ad oltre 50 km dal domicilio dell'Assicurato)

Qualora il veicolo resti immobilizzato a seguito di guasto, incidente e, al momento del sinistro, il punto di assistenza sia chiuso (notturno o festivo) oppure qualora le riparazioni comportino un tempo di immobilizzo superiore a 36 ore, la Centrale Operativa provvederà alla prenotazione e sistemazione dell'Assicurato in un albergo nei pressi dell'officina dove il veicolo è stato trasportato, fino ad un massimo di 3 (tre) notti.

La Società terrà a proprio carico le spese di pernottamento entro il limite di euro 75,00 per notte e per persona ed euro 300,00 per sinistro, indipendentemente dal numero di persone coinvolte.

Si specifica che:

- la prestazione opera anche a seguito di furto totale del veicolo previa presentazione alla Centrale Operativa di copia della regolare denuncia inoltrata alle Autorità competenti del luogo;
- la prestazione si intende limitata alle sole spese di pernottamento e prima colazione;
- le spese di pernottamento prese in carico dalla Società sono esclusivamente quelle per il conducente e gli eventuali passeggeri del veicolo;
- il tempo necessario per la ricerca del guasto e per il reperimento dei pezzi di ricambio non è considerato nel calcolo delle ore di manodopera effettiva;
- la prestazione non è fornita in caso di immobilizzo del veicolo per l'effettuazione del tagliando periodico e in caso di campagna di richiamo;
- la prestazione non è fornita qualora l'Assicurato abbia già richiesto il "Rientro al domicilio/ prosecuzione del viaggio".

07 Servizio di accompagnamento

Qualora il Veicolo rimanesse immobilizzato per guasto e/o incidente durante il Viaggio e l'Assicurato usufruisse della prestazione Spese d'albergo, potrà richiedere alla Centrale Operativa la disponibilità di un taxi per raggiungere l'albergo.

La Società terrà a proprio carico le spese di ritiro e di trasporto (dal momento dell'avvenuta comunicazione alla Centrale Operativa) entro il limite di euro 50,00 per sinistro.

08 Rientro della bicicletta

Qualora a seguito di Infortunio occorso all'Assicurato, si debba provvedere al rientro e alla consegna della bicicletta e degli effetti personali, la Centrale Operativa provvederà alla consegna dei beni (bicicletta ed effetti personali) presso il domicilio dell'Assicurato o in alternativa, presso il domicilio di una persona dallo stesso designata.

La Società terrà a proprio carico le spese di ritiro e di trasporto (dal momento dell'avvenuta comunicazione alla Centrale Operativa) entro il limite di euro 500,00 per sinistro. Da tale prestazione sono esclusi i veicoli il cui valore commerciale, dopo l'evento imprevisto, risulti inferiore all'ammontare delle spese previste per il trasporto in Italia.

La Società non assume nessuna responsabilità per eventuali atti di vandalismo, furto di accessori e parti della bicicletta, eventuali ulteriori danneggiamenti da parte di terzi durante l'immobilizzo ed in attesa delle operazioni di rimpatrio.

09 Viaggio di un familiare in caso di ricovero (prestazione valida all'estero)

Qualora l'Assicurato, in viaggio da solo, venga ricoverato per un periodo superiore a 7 (sette) giorni, la Centrale Operativa fornirà un biglietto di sola andata (ferroviario di prima classe o aereo classe economica o altro mezzo a proprio insindacabile giudizio) per permettere ad un familiare residente nel paese di origine di raggiungere l'Assicurato ricoverato. Sono escluse dalla prestazione le spese di soggiorno del familiare.

ART. 13. ESCLUSIONI

La Società non è tenuta a fornire prestazioni o indennizzi per tutti i sinistri provocati o dipendenti da:

1) Le prestazioni non sono dovute per eventi provocati o dipendenti da:
   a) atti di guerra, servizio militare, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, atti di terrorismo, sabotaggio, occupazioni militari, invasioni (dopo il 10° giorno dall'inizio delle ostilità qualora l'Assicurato risulti sorpreso mentre si trovava in un paese in pace alla sua partenza);
   b) eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, maremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale;
   c) sviluppo comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività;
   d) dolo o colpa grave dell'Assicurato o dei passeggeri, compreso il suicidio o tentato suicidio;
   e) eventi il cui accadimento sia fuori dal periodo di copertura;
   f) abuso di alcolici (livello alcolemico massimo secondo il CdS), psicofarmaci nonché uso non terapeutico di stupefacenti ed allucinogeni;
   g) ogni attività sportiva non riconducibile ad attività ciclistica;
   h) malattia improvvisa o preesistente e comunque ogni evento derivante da situazioni patologiche pregresse già note all'Assicurato;
   i) eventi il cui accadimento sia fuori dal periodo di copertura;
   j) viaggi intrapresi dall'Assicurato nonostante il parere negativo di un medico curante o per sottoporsi a cure mediche o trattamenti medico-chirurgici;
   k) circolazione stradale di veicoli non previsti in polizza (vedi DEFINIZIONI, Vedi velocipide/bicicletta);
   l) immobilizzi causati per difetti di fabbricazione con acclarato richiamo della casa costruttrice;
   m) mancata esecuzione degli interventi di manutenzione programmata previsti dalla casa costruttrice;

n) immobilizzi causati da normali operazioni di manutenzione;
o) conduzione del veicolo in stato di ebbrezza o sotto gli effetti di psicofarmaci nonché dall'uso di stupefacenti e allucinogeni;
p) circolazione del veicolo al di fuori della rete stradale pubblica o ad essa equivalente (percorsi fuoristrada o zone non raggiungibili da un mezzo di soccorso ordinario);
q) appropriazione indebita (ART. 646 del Codice Penale);
r) eventi determinati per effetto delle seguenti infermità mentali: sindromi organiche cerebrali, schizofrenia, forme maniaco-depressive o stati paranoidi, inclusi gli stati di stress;
s) interventi chirurgici o trattamenti medici non necessari, incluse le applicazioni di carattere estetico, richieste dall'Assicurato per motivi psicologici o personali, salvo gli interventi di ricostruzione plastica conseguenti ad Infortunio avvenuto durante il periodo di validità della presente copertura;
t) qualunque malattia direttamente o indirettamente collegata ad infezione da virus HIV o a sindrome o stato di immunodeficienza acquisita (AIDS) o sindromi o stati assimilabili;
u) viaggi intrapresi dall'Assicurato nonostante il parere negativo di un medico curante o per sottoporsi a cure mediche o trattamenti medico-chirurgici.

2) La Società non riconosce e quindi non rimborsa spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.
3) La Società non riconosce e quindi non rimborsa le spese di riparazione (manodopera compresa) del veicolo, le spese di pedaggio, di carburante e i dazi doganali, le spese di sorveglianza e di parcheggio diverse da quelle convenute con la Centrale Operativa nonché i danni agli effetti personali ed alle merci trasportate a bordo del veicolo, le eventuali perdite economiche a seguito dell'evento, così come i danni conseguenti ad un mancato o ritardato intervento determinato da circostanze fortuite o imprevedibili.
4) La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.
5) Le prestazioni non sono altresì fornite in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto e nei territori ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanea) emessa da un'Autorità pubblica competente. Nessun (ri)assicuratore sarà tenuto a fornire una copertura, a pagare un sinistro o a fornire una prestazione a qualsiasi titolo nel caso in cui la fornitura di tale copertura, il pagamento di tale sinistro o la fornitura di tale servizio esponga l'/il (ri)assicuratore ad una qualsiasi sanzione o restrizione in virtù di una risoluzione delle Nazioni Unite o in virtù delle sanzioni, leggi o embarghi commerciali ed economici dell'Unione Europea, del Regno Unito o degli Stati Uniti d'America.

ART. 14. OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO

In caso di sinistro l'Assicurato, o chi agisce in sua vece, dovrà contattare la Centrale Operativa ai seguenti numeri:
800 688431
06 4211 5237

La Centrale Operativa è in funzione 24 ore su 24 per accogliere le richieste.
Inoltre, dovrà qualificarsi come "Assicurato HERA" e comunicare:

- tipo di intervento richiesto;
- nome e cognome;
- recapito telefonico.

La denuncia dovrà essere effettuata prima possibile e, in ogni caso, non oltre i 3 (tre) giorni successivi. L'inosservanza dei suddetti termini può compromettere il diritto alla prestazione.
A parziale deroga resta inteso che qualora la persona fisica titolare dei diritti derivanti dal contratto sia nell'oggettiva e comprovata impossibilità di denunciare il sinistro entro i termini previsti, potrà farlo non appena ne sarà in grado e comunque entro i termini di legge (art. 2952 C.C.).
Gli interventi di assistenza devono essere di norma disposti direttamente dalla Centrale Operativa ovvero da questa espressamente autorizzati, pena la decadenza dal diritto alla prestazione.
La Società ha facoltà di richiedere a fini liquidativi ulteriore documentazione rispetto a quella contrattualmente prevista e non perde il diritto di far valere, in qualunque momento ed in ogni caso, eventuali eccezioni anche se abbia iniziato la liquidazione delle prestazioni.