


ART. 1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Cliente:** Persona Fisica o giuridica che aderisce all'offerta "Hera Caldaia" come identificato nella "PdA";
- **Consumatore:** è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;
- **Parti:** Hera Comm ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **Contratto:** è il vincolo giuridico nascente tra Hera Comm S.p.A. (di seguito solo "Hera Comm") e il Cliente a seguito della sottoscrizione della PdA da parte del Cliente ed è composto dai seguenti documenti: (i) Proposta di Acquisto Caldaia, (ii) Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) (iii) Informativa Hera Comm sul trattamento dei dati personali, (iv) Dichiarazione Sostitutiva di Atto di Notorietà;
- **Proposta di Acquisto Caldaia (di seguito "PdA"):** è da intendersi il modulo contrattuale, formulato sulla base delle indicazioni e delle esigenze espresse dal Cliente al momento della manifestazione di interesse all'offerta HERA Caldaia, riportante la descrizione della Caldaia, dei Servizi Aggiuntivi e l'anagrafica del Cliente, attraverso la compilazione e la sottoscrizione del quale lo stesso, esprime la propria volontà di acquistare la Caldaia ed eventuali Servizi Aggiuntivi;
- **Installazione Standard:** è il servizio di installazione della Caldaia consistente nelle attività di base elencate all'art. 6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto;
- **Servizi Aggiuntivi:** sono i servizi, inclusivi dei materiali, necessari per l'installazione a regola d'arte della Caldaia nell'Immobile e dettagliati nella PdA o nella Proposta di Modifica Preventivo a seguito di Varianti;
- **Servizi in Fase di Installazione:** sono gli eventuali servizi, inclusivi dei materiali, non previsti nella PdA o nella Proposta di Modifica Preventivo a seguito di Varianti, ritenuti dal Tecnico Incaricato necessari all'installazione a regola d'arte della Caldaia a causa di difficoltà, problemi tecnici emersi in fase di installazione dell'Impianto;
- **Proposta di Modifica Preventivo a seguito di Varianti:** è il modulo contrattuale che sarà sottoposto al Cliente per sua accettazione nel caso si rendesse necessario l'aggiornamento del preventivo riportato nella PdA a seguito di Varianti all'Impianto così come definite all'art. 4;
- **Preventivo per Servizi in Fase di Installazione:** il preventivo che sarà sottoposto al Cliente per sua accettazione nel caso il Tecnico Incaricato ritenesse necessari Servizi in Fase di Installazione;
- **Caldaia:** è il sistema di produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento comprensivo dell'Installazione Standard e dei Servizi Aggiuntivi come indicato e descritto nella PdA. Si intende, a seconda della scelta del cliente, indicata nella PdA:
 - Caldaia a Condensazione: Sistema di ultima generazione alimentata esclusivamente a gas;
 - Caldaia a Pompa di Calore Ibrida: Sistema di ultima generazione alimentata a gas e ad energia elettrica;
- **Fornitore del Servizio Installazione:** Azienda partner di Hera Comm che consegna e installa al cliente, direttamente o tramite una rete di installatori partner, i prodotti oggetto del Contratto;
- **Sito di installazione:** immobile ubicato presso l'indirizzo indicato dal Cliente ove sarà installata la Caldaia;
- **Sopralluogo:** verifica eseguita dall'Incaricato alla Vendita, anche in modalità telematica e in più momenti successivi, del sito ove la Caldaia dovrà essere installata, al fine di definire le caratteristiche della Caldaia più idonea e dei Servizi oggetto del Contratto. Durante il Sopralluogo vengono raccolte dal Cliente le necessarie informazioni relative ai propri fabbisogni, il materiale fotografico necessario per opportune verifiche successive al sopralluogo e alle peculiarità del sito ove avverrà l'installazione della Caldaia;
- **Sopralluogo Tecnico:** verifica eseguita dal Tecnico Incaricato, qualora da questi ritenuto necessario, presso il sito ove l'Impianto dovrà essere installato, al fine di accertare l'effettiva idoneità del sito per l'installazione e confermare o modificare i contenuti del Contratto definiti a seguito del Sopralluogo. Durante il Sopralluogo Tecnico è effettuata un'ispezione accurata dell'immobile oggetto di installazione, anche accedendo direttamente al tetto qualora ve ne siano le condizioni tecniche
- **Dichiarazione Sostitutiva di Atto di Notorietà:** è da intendersi il modulo con cui il Cliente dichiara di possedere i requisiti necessari per un'installazione dell'impianto a norma di legge.
- **Richiesta di Finanziamento:** indica la richiesta del Cliente consumatore indirizzata al Finanziatore per la conclusione del Contratto di Finanziamento;
- **Tecnico Incaricato:** soggetto incaricato dal Fornitore del Servizio di Installazione, munito delle necessarie specializzazioni, che effettuerà l'installazione della Caldaia nel rispetto della normativa vigente in materia;
- **Incaricato alla Vendita:** è l'agente di vendita incaricato da Hera Comm che promuove il Contratto presso il Cliente;
- **Immobile:** è da intendersi come l'unità immobiliare o il fabbricato nel quale sarà installata la Caldaia;

- **Corrispettivo:** è da intendersi l'importo concordato con il Cliente per l'acquisto della Caldaia e l'esecuzione dei Servizi Aggiuntivi, così come dettagliato all'art. 6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto e riportato sulla PdA o nella proposta di Modifica Preventivo a seguito di Varianti.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1 Il Contratto ha ad oggetto la vendita da parte di Hera Comm della Caldaia e la prestazione dei Servizi, a fronte del pagamento da parte del Cliente del Corrispettivo.
- 2.2 La PdA le CGC, e tutti gli allegati ai predetti documenti costituiscono parte integrante del Contratto.

ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO

- 3.1 A seguito dell'esito del Sopralluogo effettuato dall'Incaricato alla Vendita, raccolti i dati e le informazioni necessarie, comprese le caratteristiche dell'Immobile, viene individuata la Caldaia più adatta alle esigenze del Cliente e definito il preventivo di spesa che sarà indicato nella PdA.
- 3.2 Il preventivo di cui al comma 3.1 si considera definitivo quando sottoscritto dall'Incaricato alla Vendita. Salvo quanto previsto all'art. 5, il Contratto si intende concluso con la sottoscrizione della PdA da parte del Cliente.
Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm o con modalità di vendita a distanza, il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal Contratto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Hera Comm, Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO) oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti@gruppohera.it entro e non oltre 14 giorni dalla consegna dell'Impianto, 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.
Tuttavia, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, nel caso in cui il Cliente richieda l'avvio delle attività di installazione della Caldaia a cura del Tecnico Incaricato, prima che sia decorso il termine per il diritto di recesso, una volta che il Contratto sarà interamente eseguito con l'installazione della Caldaia, 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.
- 3.3 Qualora il recesso dal Contratto sia esercitato dopo che siano state realizzate anche solo parzialmente le attività di cui all'art. 6 (tra cui, a titolo esemplificativo, il Sopralluogo Tecnico), il Cliente dovrà corrispondere ad Hera Comm il prezzo per le prestazioni già erogate.

ART. 4 – VARIANTI

- 4.1 Qualora, successivamente alla sottoscrizione del Contratto, si manifesti l'esigenza di modificare il prodotto o le attività d'installazione e i relativi Servizi Aggiuntivi per cause riconducibili a:
 - a) evidenze emerse in sede di Sopralluogo/Sopralluogo Tecnico;
 - b) eventuale necessità di effettuare una progettazione dell'impianto elettrico del Cliente ai sensi della normativa vigente;di seguito definite congiuntamente "Varianti", Hera Comm o il Tecnico Incaricato comunicherà per iscritto tempestivamente al Cliente (i) i necessari lavori aggiuntivi (ii) eventuali costi aggiuntivi determinati dalle Varianti, trasmettendo al Cliente per sua accettazione la Proposta di Modifica Preventivo a seguito di Varianti. Qualora la realizzazione delle Varianti risultasse necessaria per il completamento dell'installazione della Caldaia e fornitura dei relativi Servizi, la mancata accettazione ai sensi del precedente art.4.1, determinerà l'automatica risoluzione del Contratto. In tal caso al Cliente sarà addebitato il prezzo del Sopralluogo Tecnico pari a 150 € (iva inclusa), ove eseguito, in quanto per tale servizio la prestazione sarà già integralmente avvenuta, nonché l'importo proporzionale rispetto al prezzo complessivo del Contratto dei servizi e/o lavori già eseguiti e dei beni e/o materiali già consegnati sino a quel momento. Qualora le Parti concordino la restituzione da parte del Cliente dei beni e/o materiali già consegnati, potrà rimanere a carico del Cliente l'importo pari alla loro diminuzione di valore causata dalla manipolazione dei medesimi da parte del Cliente stesso, qualora non necessaria a stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni stessi. In caso di risoluzione del contratto, il Cliente avrà diritto alla restituzione delle somme eventualmente già versate, al netto di quanto comunque dovuto come indicato nel presente paragrafo.

ART. 5 – EFFICACIA DEL CONTRATTO

- 5.1 L'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono soggette alla consegna da parte del Cliente dei seguenti documenti:
 - copia di documento d'identità in corso di validità e di copia del Codice Fiscale del Cliente;
 - copia della visura catastale dell'Immobile attestante la proprietà o il diritto reale di godimento, ovvero documentazione attestante il legittimo titolo di detenzione dell'Immobile e, in tal caso, dichiarazione del proprietario autorizzativa dell'esecuzione dei lavori;
 - dichiarazione che l'Immobile nelle sue parti private non presenta difformità catastale e nella sua configurazione attuale possiede tutti i titoli abilitativi previsti dal D.P.R. n. 380/2001 (c.d. Testo Unico Edilizia), ovvero per l'immobile sussiste la conformità urbanistica;
 - ricevuta del pagamento tramite Bonifico ordinario del corrispettivo pari all'acconto e al saldo di cui all'art.8, se il Cliente non ha fatto Richiesta di Finanziamento;
 - esito positivo della richiesta di finanziamento proposta da Hera Comm per il tramite del proprio partner, se richiesta dal Cliente;
 - reperibilità e disponibilità del Cliente, per l'installazione dell'Impianto e relativi Servizi.
- 5.2 In caso di mancato avveramento, anche solo di una delle condizioni previste al precedente art. 5.1 entro 60 (sessanta) giorni dalla data di sottoscrizione della PdA, il Contratto sarà da considerarsi privo di effetti tra le Parti.
- 5.3 In caso di esaurimento, anche temporaneo, della Caldaia individuata nella PdA, Hera Comm potrà, qualora possibile, sostituire la Caldaia richiesta con una di tipologia equivalente o superiore. In caso non fosse possibile sostituire la Caldaia, Hera Comm potrà avvalersi, ai sensi dell'art. 1373 c.c., della facoltà di recedere dal Contratto comunicandolo per iscritto al Cliente. In tal caso, il Cliente otterrà il rimborso degli importi che dovesse avere nel frattempo pagato.
- 5.4 Qualora vengano meno i presupposti tecnici e autorizzativi necessari per l'installazione della Caldaia e dei relativi Servizi, o emergano evidenze e/o vincoli che ne rendono impossibile la realizzazione, il Contratto sarà automaticamente risolto. Qualora la risoluzione del Contratto si manifesti dopo che siano state realizzate anche solo parzialmente le attività di cui all'art. 7 (tra cui, a titolo esemplificativo, il Sopralluogo Tecnico), il Cliente dovrà corrispondere ad Hera Comm il prezzo per le prestazioni già erogate.

ART. 6 - CONSEGNA E INSTALLAZIONE STANDARD DELLA CALDAIA

- 6.1 Hera Comm provvederà a concordare con il Cliente la data di consegna della Caldaia.
- 6.2 Per quanto riguarda l'installazione della Caldaia il Cliente sarà contattato telefonicamente dal Fornitore del Servizio Installazione, entro 30 giorni dall'avvenuto incasso del Corrispettivo secondo le modalità di cui all'art. 7, per concordare data e ora dell'intervento di installazione da parte del Tecnico Incaricato.

- 6.3 L'Installazione Standard include le seguenti attività:
- smontaggio e ritiro eventuale Caldaia esistente e Installazione di una nuova Caldaia (potrebbe essere richiesto un prezzo aggiuntivo laddove la Caldaia da smontare sia di tipo a Basamento);
 - piedi di sollevamento per unità esterna (solo per caldaia Ibrida a Pompa di calore)
 - collegamento FGAS tra unità interna e unità esterna con canalina fino a 3mt (solo per caldaia Ibrida a Pompa di calore)
 - connessioni elettriche ed idrauliche della nuova Caldaia;
 - collegamento presa Aria e scarico Fumi;
 - collegamento scarico condensa;
 - prima accensione, verifica funzionale e verifica Fumi;
 - esecuzione degli adempimenti previsti per legge (e.g. compilazione del libretto di impianto, rilascio della dichiarazione di conformità e iscrizione dell'impianto nei registri/catasti regionali);
 - collegamento elettrico a Termostato ambientale esistente (se presente e compatibile) o installazione nuovo Termostato;
 - verifica di tenuta dell'Impianto;
 - configurazione ed attivazione della connessione Wi-Fi (se prevista);
 - pulizia aree di lavoro.
- 6.4 Ai fini della corretta installazione della Caldaia è necessario che l'impianto di riscaldamento dell'acqua e l'impianto elettrico del Cliente soddisfino contestualmente i seguenti requisiti:
- i) l'impianto di riscaldamento non sia in comune con altre abitazioni o unità condominiali;
 - ii) la caldaia sostituita non superi i 35Kw di potenza;
 - iii) il livello di potenza contrattuale dell'impianto elettrico non deve superare di 10kW. (potenza massima post-intervento d'installazione);
 - iv) gli impianti devono essere a norma di Legge.
- 6.5 Nel caso in cui, sia necessario procedere ai lavori di potenziamento/aggiornamento dell'impianto elettrico esistente, Hera Comm o il Fornitore del Servizio d'Installazione, saranno responsabili unicamente dei nuovi componenti installati e di eventuali danneggiamenti all'impianto esistente causati direttamente dall'installazione degli stessi; Nel caso in cui, sia necessario effettuare una nuova progettazione dell'impianto elettrico esistente, (es. in caso di superamento della Pot. disponibile di 6kW sulla rete), il Fornitore del Servizio d'Installazione o altro tecnico appositamente incaricato, provvederanno gli opportuni adeguamenti progettuali ed espletano quanto previsto della normativa vigente.
- 6.6 Hera Comm non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile della mancata installazione della Caldaia dovuta alla mancanza dei predetti requisiti degli Art. 6.4;
- 6.7 Sono compresi nel Contratto unicamente i servizi e le prestazioni espressamente indicati nella PdA. Si precisa inoltre che non sono mai compresi opere murarie di ripristino (es. tinteggiatura), che restano a carico del Cliente. Qualora il Tecnico Incaricato verificasse la mancanza dei requisiti minimi di cui al precedente punto 6.4 richiesti per l'Installazione standard, ovvero ritenesse necessario per l'installazione a regola d'arte della Caldaia, la prestazione di Servizi in Fase di Installazione non indicati nella PdA o nella Proposta di Modifica Preventivo a seguito di Varianti, verificherà la fattibilità tecnica dell'installazione e, in caso sia possibile procedere all'installazione, sottoporrà al Cliente il Preventivo per Servizi in Fase di Installazione. Trattandosi di Servizi necessari all'installazione a regola d'arte dell'Impianto, la mancata accettazione del predetto Preventivo per Servizi in Fase di Installazione determinerà l'automatica risoluzione del Contratto, ai sensi del precedente art. 4. Anche in tal caso al Cliente sarà addebitato un importo pari a 200 € (iva inclusa), in quanto per tale servizio la prestazione sarà già integralmente avvenuta, nonché l'importo proporzionale rispetto al prezzo complessivo del Contratto dei servizi e/o lavori già eseguiti e dei beni e/o materiali già consegnati sino a quel momento. Qualora le Parti concordino la restituzione da parte del Cliente dei beni e/o materiali oggetto di installazione, potrà rimanere a carico del Cliente l'importo pari alla loro diminuzione di valore causata dalla manipolazione dei medesimi da parte del Cliente stesso, qualora non necessaria a stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni stessi. In caso di risoluzione del contratto, il Cliente avrà diritto alla restituzione delle somme eventualmente già versate, al netto di quanto comunque dovuto come indicato nel presente paragrafo
- 6.8 Qualora il Tecnico Incaricato non sia in grado di procedere all'installazione della Caldaia per (i) mancanza dei requisiti di cui all'art. 6.4; (ii) assenza del Cliente all'appuntamento concordato o diniego di accesso all'Immobile; (iii) esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 3 dopo l'accesso all'immobile del Tecnico incaricato, al Cliente potrà essere addebitato un importo pari a 200 € IVA inclusa quale rimborso del costo di intervento del Tecnico Incaricato.
- 6.9 Hera Comm potrà sospendere i lavori previsti per risolvere problemi tecnici o apportare migliorie. Qualora ciò si verifici, si provvederà ad informare il Cliente in anticipo salvo si tratti di un problema urgente o di un'emergenza che non consenta preve comunicazioni.
- 6.10 Hera Comm non potrà essere ritenuta responsabile in caso di eventuali danni alla Caldaia, all'Immobile o a terzi causati (i) dall'installazione effettuata ad opera di soggetti non incaricati da Hera Comm, (ii) dalla manomissione o dall'utilizzo improprio della Caldaia effettuati dal Cliente o da terzi non incaricati da Hera Comm.

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

- 7.1 La necessità di effettuare il sopralluogo tecnico sarà valutata esclusivamente da Hera Comm e/o dal tecnico incaricato. Qualora il Tecnico Incaricato non fosse in grado di effettuare integralmente o parzialmente il Sopralluogo Tecnico per cause o negligenze riconducibili al Cliente quali (i) assenza o diniego all'accesso al Sito di Installazione durante l'appuntamento concordato, (ii) presenza presso il Sito di Installazione di ostacoli fisici, (iii) volontà di esercitare il Diritto di Recesso di cui all'art. 3 sarà necessario programmare un nuovo Sopralluogo Tecnico prima di procedere con le successive attività; in tal caso potrà essere addebitato al Cliente il corrispettivo per l'uscita a vuoto del Tecnico Incaricato, pari a 150 € (iva inclusa).
- 7.2 Il Cliente è responsabile per il materiale che sarà consegnato presso il Sito di Installazione durante l'esecuzione delle prestazioni, dovendone garantire la custodia nelle ore non presidiate dal Fornitore del Servizio Installazione, al fine di prevenire furti o danneggiamenti sino alla ultimazione dei lavori.
- 7.3 Qualora sia necessario e previa comunicazione scritta, Hera Comm e/o il Fornitore del Servizio Installazione si riserva la facoltà di variare i prodotti e/o i componenti indicati nella PdA, e/o di sostituirli successivamente, anche ai fini della sostituzione in garanzia, con altri ritenuti più idonei e di pari qualità e prestazioni.
- 7.4 In presenza di circostanze non imputabili a Hera Comm ed o al Fornitore del Servizio Installazione (es. autorizzazioni amministrative, caso fortuito, forza maggiore) che impediscano o determinino la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto, ovvero in

caso di Varianti richieste dal Cliente, il termine di ultimazione dei lavori dovrà essere prorogato per il periodo di tempo necessario, senza che ciò possa costituire titolo per l'ottenimento da parte del Cliente di indennizzi o risarcimenti di sorta per il prolungamento dei tempi di esecuzione e per l'eventuale impossibilità di accedere e/o ottenere gli incentivi e le detrazioni previste dalla normativa vigente ratione temporis.

ART. 8 - CORRISPETTIVO FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 8.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del Corrispettivo mediante la modalità che il Cliente stesso avrà indicato nella PdA scegliendo tra Bonifico, Richiesta di Finanziamento o modalità di pagamento "mista" che prevede il pagamento di una quota tramite bonifico e di una quota tramite finanziamento. Fatto salvo quanto previsto all'art. 5.1, nel caso in cui il cliente non provveda al pagamento entro i termini indicati in fattura, Hera Comm potrà risolvere di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. mediante apposita comunicazione da inviare al Cliente con raccomandata A/R o PEC.
- 8.2 Hera Comm fatturerà al Cliente:
- in caso di scelta di pagamento tramite finanziamento, il 100% dell'Importo Totale Contratto, a seguito del rilascio della dichiarazione di conformità;
 - in caso di scelta di pagamento tramite Bonifico il 100% dell'Importo Totale Contratto, prima dell'avvio delle attività previste per la realizzazione dell'Impianto e relativi Servizi.
 - In caso di scelta di pagamento tramite modalità "mista":
 - Il 50% dell'Importo "Totale Contratto", prima dell'avvio delle attività previste per la realizzazione dell'Impianto e relativi Servizi;
 - Il 50% dell'Importo "Totale Contratto", a seguito del rilascio della dichiarazione di conformità.

Eventuali Servizi in Fase di Installazione saranno fatturati in conformità al Preventivo Servizi in Fase di Installazione, a seguito del rilascio della dichiarazione di conformità. L'importo fatturato dovrà essere pagato dal Cliente tramite Bonifico, mediante le modalità di pagamento riportate in fattura.

ART.9 – DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 9.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi presenti in PdA ovvero nella Proposta di Modifica Preventivo, nonché degli eventuali Servizi in Fase di Installazione con le modalità precedentemente dettagliate all'art. 8.
- 9.2 Ai fini dell'esecuzione dei Servizi di cui all'art. 6 il Cliente autorizza sin da ora il Fornitore del Servizio Installazione all'accesso ai locali in cui deve essere Installata la Caldaia e all'esecuzione delle prestazioni indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto. Resta inteso che Hera Comm non potrà essere considerata responsabile di eventuali danni che il Cliente possa subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a irreperibilità del Cliente stesso.
- 9.3 È a carico del Cliente ogni predisposizione necessaria all'esecuzione degli interventi di installazione della Caldaia. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'Installazione e messa in funzione della Caldaia fornito (energia elettrica per il funzionamento degli utensili utilizzati e combustibile necessario al collaudo della Caldaia e alle prove di prima accensione). È a carico del Cliente l'eventuale adeguamento dell'impianto elettrico alle potenze assorbite dagli impianti termici individuati nella PdA. Hera Comm declina ogni responsabilità per danni causati da richieste di utilizzo di linee elettriche non adeguate alle potenze degli apparecchi installati. Il Cliente deve garantire l'accessibilità ad almeno un pozzetto di scarico posizionato in modo da consentire, per gli impianti termici per i quali è necessario, la corretta evacuazione dell'acqua di condensa.
- 9.4 Il Cliente accetta l'Installazione della Caldaia indicata nella PdA, il posizionamento e le soluzioni tecniche proposte dal Tecnico Incaricato per il corretto funzionamento della Caldaia.
- 9.5 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità delle componenti fisiche della Caldaia. In caso di vizi evidenti o non corrispondenza rispetto all'ordine effettuato, il Cliente dovrà segnalare al Tecnico Incaricato la riserva dell'accettazione e i motivi di essa. In caso di malfunzionamento della Caldaia successivo all'installazione, il Cliente potrà avvalersi della garanzia secondo le modalità indicate all'art. 11.
- 9.6 Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto ogni eventuale variazione dei dati indicati nel Contratto. Il Cliente si impegna, altresì, a non mettere in funzione la Caldaia installata prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione della Caldaia medesima.
- 9.7 Il Cliente non potrà in ogni caso rivalersi su Hera Comm per guasti o danni cagionati alla persona o ai beni del Cliente o di terzi e dovuti a caso fortuito (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), nonché da guasti derivanti da sovratensioni della rete elettrica o da danni provocati da errate manovre o manomissioni o interventi errati da parte del Cliente o di soggetti diversi dal Tecnico Incaricato e dall'utilizzo della Caldaia prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione.
- 9.8 Il Cliente dichiara che Hera Comm, anche attraverso altre società del Gruppo Hera, potrà avvalersi dell'incentivo dei Certificati Bianchi ottenibili in funzione dell'intervento di efficientamento energetico oggetto del Contratto e quindi, ai sensi dell'art 10 del D.M. 28 dicembre 2012 e s.m.i. che regola il meccanismo dei certificati bianchi, si impegna a non richiedere incentivi della stessa tipologia, o altri incentivi comunque denominati, che a qualunque titolo potrebbero derivare dal Prodotto oggetto del Contratto, ove non cumulabili per legge.
- 9.9 Resta inteso che Hera Comm non potrà essere considerata responsabile di eventuali danni che il Cliente possa subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta al mancato rispetto da parte del Cliente stesso degli obblighi di cui al presente articolo.

ART. 10 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI HERA COMM

- 10.1 Hera Comm si impegna, esclusivamente con riferimento a quanto indicato in PdA, a svolgere le prestazioni a suo carico, oggetto del presente Contratto.
- 10.2 Successivamente all'installazione della Caldaia, qualora Hera Comm fosse impossibilitata ad effettuarne la prima accensione contestualmente all'Installazione, provvederà a fissare un nuovo appuntamento con il Cliente.
- 10.3 Il Tecnico Incaricato rilascerà al Cliente tutta la documentazione prevista per legge incluso il rapporto di intervento.

10.4 Hera Comm non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per problemi tecnici non strettamente legati all'installazione della Caldaia, a titolo esemplificativo e non esaustivo: malfunzionamenti della rete gas, malfunzionamento delle infrastrutture di cui il Cliente autonomamente si avvale, interventi effettuati dal Cliente o da soggetti dal medesimo incaricati della Caldaia e/o su oggetti e/o attività necessarie al corretto funzionamento dello stesso. Hera Comm non risponderà dei danni subiti dal Cliente, dall'Immobile o da terzi a causa dell'utilizzo improprio della Caldaia da parte del Cliente o di terzi. Hera Comm non risponderà di anomalie di funzionamento o alterazione delle prestazioni fornite dalla Caldaia qualora questo sia stato oggetto di utilizzo e/o manutenzione impropria, ovvero di utilizzo diverso rispetto a quanto riportato nelle informazioni di Installazione ed utilizzo, nella documentazione tecnica rilasciata dal produttore della medesima, nelle norme d'uso genericamente applicate o comunque desumibili dalle caratteristiche peculiari dello stesso. Hera Comm declina specificatamente ogni responsabilità in merito a: utilizzo di apparati non forniti da Hera Comm, fruizione del servizio tramite apparati forniti da Hera Comm ma manomessi o comunque utilizzati in modo non conforme a quanto prescritto nei manuali d'uso.

ART. 11 – GARANZIA

- 11.1 Ogni Caldaia a condensazione è coperta da una garanzia di 48 mesi a partire dalla data d'installazione presso l'Immobile. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento della Caldaia, il Cliente potrà rivolgersi al produttore della caldaia al numero: 0732.633529.
- 11.2 Ogni Caldaia ibrida a pompa di calore è coperta da una garanzia di 24 mesi a partire dalla data d'installazione presso l'Immobile. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento della Caldaia, il Cliente potrà rivolgersi al produttore della Caldaia al numero: 800 59 60 40.
- 11.3 Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento della Caldaia, il Cliente potrà rivolgersi a Hera Comm scrivendo alla casella di posta elettronica: clienti.clima@gruppohera.it. Affinché non decada la garanzia sull'Impianto e ogni sua componente il Cliente è tenuto a garantirne un corretto utilizzo adottando la diligenza del buon padre di famiglia.
- 11.4 Al fine di mantenere attiva la garanzia, il Cliente dovrà effettuare le attività di manutenzione così come previsto dal produttore della Caldaia e secondo le indicazioni fornite dallo stesso (es. effettuare manutenzione tramite centro assistenza autorizzato).
- 11.5 Nel caso in cui non sia possibile sostituire le componenti difettose con altre componenti identiche in quanto non più disponibili, si provvederà a sostituirle con componenti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.

ART. 12 - FORZA MAGGIORE ED ECCESSIVA ONEROSITÀ SOPRAVVENUTA

- 12.1 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:
- condizioni climatiche insolitamente avverse, diverse da quelle ragionevolmente prevedibili;
 - 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;
 - eventi bellici, atti di forza di una nazione straniera, embargo, blocco, razionamento, assegnazione o imposizione di sanzioni commerciali o economiche;
 - sciopero o interruzione del lavoro, rivolte o atti terroristici;
 - 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;
 - sinistro (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte Interessata), terremoto, sabotaggio o incendio;
 - gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
 - indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
 - qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica;
 - impossibilità di approvvigionamento sul mercato di componenti e/o materiali necessari all'esecuzione del Contratto.
- 12.2 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 12.3 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.
- 12.3 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 12.4, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.
- 12.4 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:
- porre rimedio, per quanto possibile, all'evento causato dalla Forza Maggiore;
 - adempiere alle obbligazioni contrattuali non appena venuto meno l'evento di Forza Maggiore;
 - 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;

12.5 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 12.4, 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. 13 - COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con eccezioni di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella bolletta di fornitura oppure in forma scritta a "Hera Comm S.p.A., via Molino Rosso, 8 - 40026 Imola (BO)".

ART. 14 LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

Per ogni eventuale controversia inerente all'interpretazione o all'esecuzione del Contratto è competente in via esclusiva il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente se "Consumatore" ai sensi del Dlgs. 206/2005. Negli altri casi, è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

Interessati	Tutti coloro che aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto prodotti e/o servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica/gas cioè aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto: - cd. Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) cioè, a titolo esemplificativo, acquisto di servizi per la soluzione di problemi tecnici e di assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti, assistenza medica e sanitaria e altri servizi simili; acquisto di monopattino, e-bike, lampadine LED, climatizzatore e altri prodotti simili; - impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili.	
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. 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".	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	Dati personali comuni: - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas, uso del gas) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/ pre-contrattuale	a) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.) d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	e) Invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera i), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali; f) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
Interesse legittimo	g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; h) Svolgere attività di marketing di cui alla lettera e. relativa a prodotti e servizi, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.	In relazione a tali Finalità, Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")	i) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti.	Il conferimento dei suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy	l) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Modalità del trattamento	I dati personali saranno trattati anche mediante: 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 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 (quali istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). I dati personali potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni nel rispetto della normativa privacy, Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo per finalità di legge e istituzionali.	
Diffusione	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. I dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE/SEE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali tipo previste dalla Commissione Europea, nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per 10 anni dalla cessazione del contratto o dall'ultimo adempimento legato al contratto. Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere e. ed f. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere g., h., i. e l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del diritto di opposizione.	
Diritti dell'interessato	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 (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 riguarda 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. 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.	
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

MODULO PER L'ESERCIZIO DEL RECESSO**NOTA INFORMATIVA PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO (RIPENSAMENTO)**

Informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso

A. ISTRUZIONI SUL DIRITTO DI RECESSO AI SENSI DELL'ART. 49, COMMA 4, DEL CODICE DEL CONSUMO**DIRITTO DI RECESSO**

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni (ovvero 30 giorni, nel caso in cui il contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso la Sua abitazione) dal giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei beni.

Tuttavia, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, nel caso in cui Lei richieda ad HERA COMM l'avvio delle attività di installazione del bene acquistato, prima che sia decorso il termine per il diritto di recesso, ad avvenuta installazione, il contratto sarà da intendersi interamente eseguito e Lei non avrà più diritto di recesso, salvo che il contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste presso la Sua abitazione.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informare HERA COMM della Sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita, con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto:

- inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno in Via Molino Rosso, 8 – 40026 Imola (BO)
- un fax al numero 800.999.500
- una e-mail a Contratti@gruppohera.it.

A tal fine, può utilizzare il modulo tipo di recesso sotto riportato, ma non è obbligatorio. In ogni caso la comunicazione di recesso deve contenere almeno nome e cognome del Cliente, il nome del prodotto acquistato e l'indirizzo di residenza, in modo da identificare univocamente il Cliente stesso.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso come sopra indicato. Al riguardo fanno fede i termini di invio.

EFFETTI DEL RECESSO

Se Lei recede dal presente contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, salvo i costi di eventuali servizi già erogati integralmente, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della Sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che Lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.

In caso di recesso ad installazione del bene avvenuta (se esercitabile in quanto il contratto è stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso la Sua abitazione), Le saranno addebitati i costi delle prestazioni già eseguite e gli eventuali costi per lo smontaggio ed il ritiro del bene.

B. MODULO TIPO PER ESERCITARE IL DIRITTO DI RECESSO (RIPENSAMENTO)*(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)*

Il sottoscritto.....C.F.....

residente in Via Comune

Provincia..... CAP.....

Con la presente io notifico il recesso dal contratto n°

concluso con la vostra società il giorno/...../.....

(indicare il prodotto acquistato)

Data

Firma del Cliente.....

(art. 47 D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e s.m.i.)

PER FORMULAZIONE DI OFFERTA RELATIVA AD INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA

Il sottoscritto C.F.
residente in Via Comune (.)
relativamente alle opere di e/o da eseguirsi
presso l'immobile sito in Via Comune (.)
catastralmente censito al Foglio Mappale Sub.....
Facente parte del Condomio.....

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e s.m.i. in caso di dichiarazioni mendaci e della decadenza dei benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni non veritiere, di cui all'art. 75 del richiamato D.P.R.;

ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000 e s.m.i. sotto la propria responsabilità;

DICHIARA CHE

- è **proprietario** dell'immobile;
- è **nudo proprietario** dell'immobile;
- è titolare di **diritto reale** sull'immobile quale: **usufrutto**, **diritto di abitazione**, **diritto d'uso**;
- è **locatario** dell'immobile e pertanto allega:
 - o contratto registrato prima dell'inizio dei lavori;
 - o dichiarazione di consenso del proprietario dell'immobile.
- detiene l'immobile in base ad un contratto di locazione finanziaria sottoscritto prima dell'inizio degli interventi;
- sostiene le spese in qualità di **promissario acquirente** e pertanto, è in possesso di un contratto preliminare di vendita registrato che preveda espressamente l'immissione in possesso;
- è **comodatario** dell'immobile:
 - o contratto registrato prima dell'inizio dei lavori;
 - o dichiarazione di consenso del proprietario dell'immobile.
- sostiene le spese in quanto familiare del possessore o del detentore come individuato dall'art. 5, comma 5 del D.P.R. n. 917/1986, nonché è convivente di fatto ai sensi della Legge n. 73/2016;
- l'immobile nelle sue parti private non presenta difformità catastali;
- l'immobile nelle sue parti private e nella sua configurazione attuale possiede tutti i titoli abilitativi previsti dal D.P.R. n. 380/2001 (c.d. Testo Unico Edilizia), ovvero per l'immobile sussiste la conformità urbanistica;
- per la tipologia di intervento realizzato la comunicazione all'ASL non è dovuta;
- Il Committente dichiara di avere ottenuto, e/o di impegnarsi ad ottenere, e a mantenere validi ed efficaci e a trasmettere al Fornitore tutte le autorizzazioni, istanze, pareri nulla osta, titoli abilitativi comunque denominati necessari o comunque opportuni secondo le vigenti disposizioni di legge, per l'esecuzione delle Opere oggetto del Contratto.

- l'intervento da realizzare rientra tra quelli agevolabili ai sensi della normativa edilizia vigente;
- l'intervento da realizzare non necessita di alcun titolo abilitativo ai sensi della normativa edilizia vigente;
- eventuali titoli abilitativi richiesti per interventi diversi siano stati chiusi prima dell'avvio della fase esecutiva (installazione) dell'intervento oggetto del contratto;

Luogo e data _____, ____ / ____ / _____

Firma leggibile del Committente

- Si allega copia della Carta d'identità e del Codice fiscale
- Cellulare: _____ Mail _____

PRIVACY

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), i dati personali anagrafici e fiscali relativi alle parti contrattuali verranno da queste reciprocamente trattati in formato elettronico o cartaceo al solo fine di dare concreta esecuzione al contratto stesso nonché per consentire una efficace gestione del rapporto contrattuale. Il trattamento dei dati personali forniti avverrà nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento in materia di protezione dei dati personali al fine di garantirne la sicurezza e la riservatezza. Relativamente al trattamento dei dati, gli interessati avranno facoltà di esercitare tutti i diritti riconosciuti dalla succitata normativa.

FIRMA DELL'INTERESSATO

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 38, D.P.R. 445 del 28.12.2000 e s.m.i., la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato e inviata insieme alla fotocopia, non autenticata di un documento di identità del dichiarante

Il sottoscritto C.F. residente in Via
..... Comune(....) relativamente alle opere di
..... e/o Da eseguirsi presso l'immobile sito in Via
..... Comune (.....) catastalmente censito al foglio Mappale
..... Sub..... Facente parte del Condominio

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e s.m.i. in caso di dichiarazioni mendaci e della decadenza dei benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni non veritiere, di cui all'art. 75 del richiamato D.P.R.;

DICHIARA,

ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000 e s.m.i. sotto la propria responsabilità,

Di essere a conoscenza del fatto che i lavori previsti per la realizzazione dell'impianto interessano aree comuni del condominio/immobile bifamiliare, e in particolare:

(es. facciate, tetto, cortili, etc.)

Di essere a conoscenza del fatto che i predetti lavori possono essere eseguiti previo consenso dei condomini/comproprietari, secondo la normativa vigente e secondo quanto previsto dalle norme condominiali, o dagli accordi privati in vigore per l'esecuzione di tali lavori;

Di aver informato tutti i comproprietari e/o condomini interessati dei suddetti lavori e di aver ottenuto il **consenso unanime** o comunque il **consenso necessario** secondo quanto previsto dalle norme condominiali, o dagli accordi privati in vigore per l'esecuzione di tali lavori, o dalla delibera condominiale n.....del

Di garantire che i lavori che interesseranno le parti comuni di cui sopra, saranno pertanto eseguiti nel rispetto delle normative vigenti in materia di comunione/comproprietà/condominio e in conformità alle decisioni assembleari e/o agli accordi tra i comproprietari, se del caso.

Di sollevare da ogni responsabilità civile, penale o amministrativa la ditta esecutrice, HERA COMM S.p.A. e l'Impresa Affidataria dei lavori, in merito alla validità del consenso ottenuto dai comproprietari e/o condomini.

Luogo e data _____, ____ / ____ / _____

Firma dell'Interessato

• Cellulare: _____ Mail: _____

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 38, D.P.R. 445 del 28.12.2000 e s.m.i., la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato e inviata insieme alla fotocopia, non autenticata di un documento di identità del dichiarante

Interessati	Tutti i Clienti che partecipano all'Operazione a Premi "Incredibile Hera Caldaia" aderendo all'offerta di Hera Comm S.p.A. "Hera Caldaia".	
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.	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	<p>Dati personali comuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie <p>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p>	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/ pre-contrattuale	<p>c) Consentire la partecipazione all'Operazione a Premi e le relative attività preliminari, l'adempimento da parte di Hera Comm delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;</p> <p>d) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.</p>	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	<p>e) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);</p> <p>f) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.</p>	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Modalità del trattamento	I dati personali raccolti verranno trattati con strumenti elettronici e/o in modalità cartacea, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.	
Destinatari	I dati 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 da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo.	
Diffusione	I suoi dati non saranno diffusi.	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali degli standard previste dalla Commissione Europea e nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per il periodo di tempo necessario agli adempimenti connessi all'Operazione a Premi e, in ogni caso, per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge. I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione del reclamo stesso o della stessa richiesta di informazioni, o anche successivamente nei limiti dei termini prescrizione per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.	
Diritti dell'interessato	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 (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 oppure tramite pec a heracomm@pec.gruppohera.it.	
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

**MODULO DI ACCETTAZIONE DELL'OMAGGIO RELATIVO ALL'OPERAZIONE A PREMI INDETTA DA HERA COMM S.P.A
"INCREDIBILE HERA CALDAIA"**

Io sottoscritto C.F.....

Nato il, residente in Via.....Comune

..... (....) Indirizzo mail.....

DICHIARO

- di avere partecipato all'Operazione a Premi "Incredibile Hera Caldaia" aderendo all'offerta di Hera Comm S.p.A. "Hera Caldaia" relativa all'acquisto di un impianto di riscaldamento nel periodo
- di aver preso visione dell'informativa privacy relativa all'operazione a premi "Incredibile Hera Caldaia";
- di avere diritto ad un omaggio tra quelli previsti dal Regolamento dell'Operazione a Premi;
- che l'omaggio scelto dal sottoscritto tra quelli previsti dal Regolamento è il seguente:

- Servizio "HERA NOPROBLEM LUCE" per la durata di 12 mesi
- Servizio "HERA NOPROBLEM GAS" per la durata di 12 mesi
- Servizio "HERA NOPROBLEM ACQUA" per la durata di 12 mesi
- Nessun Servizio omaggio richiesto

- di avere ricevuto e di accettare integralmente le Condizioni di Erogazione del Servizio oggetto di omaggio comprensivo della relativa informativa privacy;
- di possedere i necessari requisiti tecnici per la fruizione del Servizio, riportati al punto 2) delle Condizioni di Erogazione del Servizio;
- di essere consapevole che, il Servizio oggetto di omaggio avrà una durata di 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio, così come indicato al punto 4 delle Condizioni di Erogazione del Servizio;

Luogo e Data.....

Firma.....



1) DEFINIZIONI

- **“Servizio”**: servizi per la soluzione di problemi tecnici, in ambito domestico presso l’Abitazione del Cliente non coperti da garanzia (legale e/o convenzionale), non volontariamente causati, e – se riguardanti impianti – occorsi ad impianti a norma, nonostante la regolare manutenzione programmata (ove prevista), come dettagliati di seguito; nonché l’assistenza telefonica relativa al funzionamento o all’utilizzo degli impianti. Il servizio è erogabile esclusivamente in Italia;
- **“Esecutore del Servizio”**: IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l. azienda partner di Hera Comm che esegue il Servizio oggetto del presente Contratto tramite la propria rete di centri di intervento tecnico dalla stessa incaricata;
- **“Centro di Intervento Tecnico”**: centro di intervento tecnico della società Inter Partner Assistance Services S.r.l., incaricata da Hera Comm della materiale esecuzione dei servizi, per il tramite dei propri Tecnici.;
- **“Orario Standard”**: fascia oraria lunedì-venerdì (esclusi i festivi), dalle 09:00 alle 18:00;
- **“Tecnico”**: operatore incaricato dal Centro di Intervento Tecnico dotato di competenze e professionalità necessarie per l’esecuzione dei singoli interventi di assistenza.

2) DICHIARAZIONI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

Ai fini dell’esecuzione del Servizio, il Cliente espressamente autorizza Hera Comm ad avvalersi di un Tecnico partner per l’esecuzione delle prestazioni previste e si impegna a garantire al Tecnico l’accesso ai locali in cui devono essere effettuati gli interventi. Resta inteso che Hera Comm non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione del Servizio derivata da irreperibilità e/o indisponibilità del Cliente.

Con l’accettazione dell’omaggio afferente all’operazione a Premi “Incredibile Hera Caldaia” Il Cliente dichiara di possedere i seguenti necessari requisiti tecnici:

- gli impianti dell’abitazione sono a norma e non hanno subito modifiche rispetto a quanto precedentemente installato e certificato.

Il Cliente, si impegna inoltre a:

- garantire al Tecnico l’accessibilità ai locali e apparecchi oggetto del Servizio;
- consentire al Tecnico di realizzare le prestazioni oggetto del Servizio;
- fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell’esecuzione del Servizio, inclusi quelli previsti dalla normativa tecnica e di settore;
- rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e/o giuridici che possono impedire o limitare l’esecuzione del Servizio;
- sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari all’esecuzione degli interventi;
- il Cliente si impegna a non utilizzare apparecchi e prodotti malfunzionanti prima dell’intervento del Tecnico e fino a che quest’ultimo non abbia effettuato con esito positivo le operazioni di verifica degli apparecchi medesimi.

L’esecutore del Servizio non potrà essere ritenuto responsabile per guasti o danni cagionati a cose o persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati nell’esecuzione del Servizio, qualora non direttamente conseguenti all’attività svolta dal Tecnico intervenuto. La responsabilità dell’esecutore del Servizio sarà in ogni caso esclusa in presenza di eventi dovuti a: i) caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), ii) sovratensioni della rete elettrica, iii) omissioni, errate manovre o manomissioni da parte del Cliente o/o di soggetti terzi, iv) utilizzo di apparecchi e/o prodotti malfunzionanti prima che il Tecnico abbia confermato l’effettiva riparazione.

3) CONTENUTI DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede l’accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con esclusione delle festività nazionali, di Tecnici convenzionati per ricevere assistenza e manutenzione all’impianto del gas. Il Servizio include l’invio di un tecnico del gas e il Check up gas. Inoltre, sono offerte altre prestazioni di assistenza all’abitazione come l’invio di un fabbro/falegname, invio di un vetraio/serrandista, invio di un termoidraulico, invio di un tecnico riparatore elettrodomestici e pulizie straordinarie. Dettaglio delle casistiche condizioni e modalità nell’Allegato Tecnico. Eventuali costi aggiuntivi verranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l’intervento e il relativo pagamento sarà interamente a carico del Cliente.

Qualora il Cliente voglia richiedere un intervento che non rientra nelle condizioni di cui al precedente paragrafo, potrà comunque contattare il Centro di Intervento Tecnico dell'Esecutore del Servizio per richiedere assistenza. Qualora l'intervento venga realizzato, tutti i costi ad esso connessi nonché le relative condizioni di esecuzione saranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e saranno interamente a carico del Cliente.

4) DATA DI ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente potrà usufruire delle prestazioni oggetto del Servizio decorsi 30 (trenta) giorni dalla data d'Installazione del Prodotto Caldaia che permette la possibilità di avere in omaggio il Servizio, salvo diversa comunicazione da parte di Hera Comm. La conferma dell'attivazione del Servizio e la data effettiva dalla quale potrà usufruire delle prestazioni previste saranno confermate mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo indicato nel modulo di richiesta ed Accettazione del Premio.

Per accedere al network di Tecnici convenzionati, il Cliente dovrà:

- contattare il Centro di Intervento Tecnico dell'Esecutore del Servizio al numero di telefono 06 4211 5322, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali;
- Fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto.

Il Centro di Intervento Tecnico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso nei servizi tecnici di cui dettaglio all'Allegato Tecnico, provvederà ad attivare un Tecnico dotato delle specifiche competenze, il quale contatterà il Cliente al fine di fissare l'appuntamento per l'intervento. Il Tecnico fisserà l'appuntamento durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente secondo le seguenti tempistiche:

- entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 9:00 alle 18:00 (cd. "orario standard");
- entro 24 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata fuori dall'orario standard.

L'intervento dovrà essere effettuato entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di presa appuntamento, a meno che il ritardo non sia dovuto a motivazioni legate al Cliente o ad altro fuori dal diretto controllo del Tecnico o del Fornitore.

Per la sola garanzia "Invio di un Tecnico Riparatore Elettrodomestici", il Tecnico fisserà l'appuntamento secondo disponibilità del Tecnico durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente secondo le seguenti tempistiche:

- Entro 48 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 09:00 alle 18:00 (di seguito "orario standard");
- entro 72 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata fuori dall'orario standard.

Hera Comm declina ogni responsabilità per eventuali interventi non inclusi nei servizi tecnici di cui all'Allegato Tecnico, e/o oltre il limite dell'importo massimo per intervento indicato, che dovessero essere separatamente concordati tra il Cliente e il Tecnico.

Il Servizio potrà essere richiesto e verrà erogato esclusivamente presso l'unità abitativa del Cliente indicata in sede di sottoscrizione del modulo di accettazione dell'omaggio.

Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo di abitazione rispetto a quello indicato nel modulo di accettazione omaggio, dovrà tempestivamente comunicarlo direttamente all'Esecutore del Servizio, attraverso il recapito telefonico 06 4211 5322.

Hera Comm tramite la rete di Tecnici selezionati informerà il Cliente della data stimata per l'intervento. Qualora ci siano ritardi nell'intervento, il Tecnico incaricato si impegna ad avvisare il Cliente in modo tempestivo. Il Tecnico incaricato dell'esecuzione del Servizio, all'atto degli interventi dovrà esibire il documento identificativo di riconoscimento.

Al termine dei lavori, il Tecnico rilascerà un rapporto di intervento riferito all'operazione effettuata.

5) MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER CAUSA DOVUTA AL CLIENTE

Qualora l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare il Servizio per il mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui al punto 2, Hera Comm non sarà responsabile della mancata erogazione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

<p>Prestazioni previste dal Servizio</p>	<p>Il Tecnico svolgerà le attività oggetto dei servizi a regola d'arte, nel rispetto della vigente normativa applicabile. I servizi prevedono l'esecuzione di interventi tecnici in ambito domestico esclusivamente sull'Abitazione del Cliente presso l'indirizzo indicato nel modulo di accettazione omaggio, come da presenti condizioni.</p> <p>Il Cliente entro il limite economico e di Accessi stabiliti per ciascuna tipologia di intervento inerente alla propria abitazione, ha diritto alle seguenti prestazioni:</p> <p>a) Assistenza telefonica continuativa per richieste di spiegazioni relative al funzionamento o all'utilizzo di impianti elettrici e termoidraulici, e per richieste di intervento relative a problemi tecnici in ambito domestico disponibile H24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali, raggiungibile digitando il numero dedicato.</p> <p>b) Un numero massimo aggregato di 5 interventi tecnici all'anno, di cui alla sezione "Interventi Tecnici" sotto riportata, dove per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del servizio, fermo restando il numero massimo di prestazioni previste per tipologia di intervento.</p>
<p>Interventi tecnici</p>	
<p>Invio di un tecnico del gas</p>	<p>In caso di funzionamento non in sicurezza dell'impianto a gas, per qualsiasi ragione (incluso laddove ciò sia causato da fughe di gas dopo il contatore (o eventualmente dopo il limitatore di pressione) dalle tubazioni di alimentazione, dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) dell'allacciamento del gas, dalla valvola di arresto (guarnizione inclusa) di raccordo e dal flessibile interno degli apparecchi di cottura a gas, dell'Abitazione del Cliente consumatore, il Centro di Intervento Tecnico provvederà ad inviare un Tecnico che consenta di riattivare la corretta somministrazione del gas e farne cessare la dispersione ripristinando la sicurezza dell'impianto. Il Centro di Intervento Tecnico, entro 2 (due) ore lavorative dalla ricezione della richiesta, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 9:00 alle 18:00 (cd. "orario standard"); entro 24 ore dalla prima chiamata se effettuata fuori dall'orario standard, metterà in contatto il Cliente con il Tecnico per l'organizzazione dell'intervento presso l'Abitazione individuata nella Scheda di Adesione, da effettuarsi entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di presa appuntamento, a meno che il ritardo non sia dovuto a motivazioni legate al cliente o ad altro fuori dal diretto controllo del Tecnico o del Fornitore. La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 3.000,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinarie applicate nel luogo, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione del gas.</p> <p>Non vengono prestati interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per manutenzioni ordinarie all'impianto gas; • su parti di impianto di pertinenza del Distributore gas; • dovuti alla mancata erogazione del gas da parte del Cliente o del distributore gas; • per adattare gli impianti agli obblighi di leggi, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente; • dovuti a fuoriuscita di gas causati da usura di tubature mobili soggette a deterioramento e sostituzione periodica da parte del Cliente; • su parti di impianto di pertinenza condominiale e/o comuni; • su impianti in garanzia salvo che il Cliente non firmi una liberatoria prima dell'intervento. • su caldaie, boiler e/o scaldabagno ed in generale apparecchi che utilizzano gas. <p>Si specifica che la riparazione consiste esclusivamente nel ristabilire il funzionamento dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata e non include la messa a norma dell'impianto stesso nonché le eventuali opere murarie e lo smaltimento dei rifiuti. Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Cliente. Resta inteso che in caso di emergenza il Centro di Intervento Tecnico non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o al Distributore gas.</p>
<p>Check up gas</p>	<p>In occasione dell'intervento tecnico sopra descritto, il Centro di Intervento Tecnico, su richiesta del Cliente richiederà al tecnico del gas di effettuare un check-up dell'impianto del gas, volto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • effettuare una prova di tenuta dell'impianto tramite apparecchiatura di misurazione omologata (solo per impianti a gas a norma); • verificare l'idoneità dei locali di installazione degli apparecchi a gas; • verificare la sicurezza dell'impianto del gas. <p>Il tecnico del gas potrà richiedere al Cliente di esibire la Dichiarazione di Conformità dell'impianto (se in possesso del Cliente) per accertare che l'impianto è a norma di legge.</p>

Invio di un Fabbro o Falegname	<p>Su richiesta del Cliente di usufruire dell'intervento di un fabbro/falegname in caso di malfunzionamento o, rottura delle chiavi o della serratura, purché non elettronica, il Centro di Intervento Tecnico invierà un fabbro/falegname convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.</p> <p>Il presente contratto include 3 (tre) riparazioni, qualsiasi sia la causa della rottura, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
Invio di un Vetraio o Serrandista	<p>Su richiesta del Cliente di usufruire dell'intervento di un vetraio/serrandista in caso di rottura di un vetro della porta d'ingresso o delle finestre dell'Abitazione, il Centro di Intervento Tecnico invierà un vetraio convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.</p> <p>Il presente contratto include 3 (tre) riparazioni qualsiasi sia la causa della rottura, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
Invio di un Termoidraulico	<p>Qualora il Cliente riscontri problemi nell'operatività di apparecchiature a gas per il riscaldamento (< 35 kw: caldaia, dello scaldabagno o del boiler) o piano cottura, il Centro di Intervento Tecnico invierà un termoidraulico o un tecnico gas convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa.</p> <p>La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 150,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p> <p>Da tale prestazione sono esclusi tutti gli interventi richiesti a fronte di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interruzione della fornitura gas da parte dell'ente erogatore • guasti delle tubature a monte del contatore.
Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici	<p>Qualora il Cliente riscontri problemi nell'operatività di lavatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore, forno, cappa, asciugatrice e lavasciuga fuori garanzia (ovvero quando sia già scaduto il periodo di efficacia della garanzia del produttore ed il periodo di garanzia convenzionale del venditore) il Centro di Intervento Tecnico fissa l'appuntamento secondo disponibilità del Tecnico durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente secondo le seguenti tempistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entro 48 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 09:00-alle 18:00 (di seguito "ora-rio standard"); • Entro 72 ore dalla prima chiamata, se effettuata fuori dell'orario standard. <p>La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
Pulizia straordinaria	<p>Su richiesta del Cliente, il Centro di Intervento Tecnico provvederà al reperimento ed all'invio di un'impresa specializzata in pulizie straordinarie dell'Abitazione che si rendano necessarie in situazioni particolari (inclusi a titolo di esempio, in caso di furto o allagamento dell'Abitazione). Il presente contratto include 3 (tre) interventi di pulizia straordinaria, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo.</p>
Esclusioni	<p>In aggiunta a quanto sopra, per tutti gli interventi tecnici (tecnico del gas, check up gas, fabbro/falegname, vetraio/serrandista, termoidraulico, riparatore di elettrodomestici, pulizia straordinaria) il servizio non include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • qualsiasi intervento tecnico, oltre il numero massimo aggregato di 5 interventi tecnici all'anno, dove per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del servizio e per intervento tecnico si intende uno qualsiasi degli interventi sopra descritti (fermo restando il numero massimo per tipologia di intervento). • i danni provocati intenzionalmente o da azione dolosa da parte del Cliente; • qualsiasi richiesta d'assistenza legata ad un danno causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla sua Abitazione in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con Intervento della Protezione Civile; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'Abitazione; • le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria; • qualsiasi Intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati; • qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre, Hera Comm non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma

	<p>secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;</p> <ul style="list-style-type: none">• qualsiasi malfunzionamento causato dal fornitore o dal Distributore gas, acqua o luce;• qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere degli obblighi) causato dal verificarsi di uno degli eventi sopra descritti.• interventi non autorizzati preventivamente dal Centro di Intervento Tecnico, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.• Interventi per guasti, danni e/o malfunzionamenti avvenuti prima della stipulazione del contratto;• Interventi in locali che non siano adibiti esclusivamente ad uso Abitazione,• Interventi su elettrodomestici, Interventi su impianti / attrezzature destinati ad uso professionale,• Interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali,• Interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici.
--	---

Interessati	Tutti coloro che aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto prodotti e/o servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica/gas cioè aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto: - cd. Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) cioè, a titolo esemplificativo, acquisto di servizi per la soluzione di problemi tecnici e di assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti, assistenza medica e sanitaria e altri servizi simili; acquisto di monopattino, e-bike, lampadine LED, climatizzatore e altri prodotti simili; - impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili.	
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, 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".	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Bert Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	Dati personali comuni: - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas, uso del gas) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/ pre-contrattuale	e) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; f) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	g) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie, ecc.) h) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	g) Invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera i), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali; h) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
Interesse legittimo	j) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; k) Svolgere attività di marketing di cui alla lettera e. relativa a prodotti e servizi, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.	In relazione a tali Finalità, Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")	l) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti.	Il conferimento dei suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy	m) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Modalità del trattamento	I dati personali saranno trattati anche mediante: 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 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 (quali istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). I dati personali potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni nel rispetto della normativa privacy, Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo per finalità di legge e istituzionali.	
Diffusione	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. I dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE/SEE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali tipo previste dalla Commissione Europea, nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per 10 anni dalla cessazione del contratto o dall'ultimo adempimento legato al contratto. Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere e, ed f, delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere g, h, i, e l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del diritto di opposizione.	
Diritti dell'interessato	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 (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 delle Finalità perseguite da Hera Comm S.p.A. in qualità di Contitolare del trattamento (ovvero quelle di cui alle lettere e., f., g., h. 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.	
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	



HERA NOPROBLEM LUCE

Servizio di assistenza e riparazione del tuo impianto elettrico

Inclusi servizi per la protezione dell'abitazione

1) DEFINIZIONI

- **“Servizio”**: servizi per la soluzione di problemi tecnici, in ambito domestico presso l'Abitazione del Cliente non coperti da garanzia (legale e/o convenzionale), non volontariamente causati, e – se riguardanti impianti – occorsi ad impianti a norma, nonostante la regolare manutenzione programmata (ove prevista), come dettagliati di seguito; nonché l'assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti. Il servizio è erogabile esclusivamente in Italia;
- **“Esecutore del Servizio”**: IPAS - Inter Partner Assistance Services S.r.l. azienda partner di Hera Comm che esegue il Servizio oggetto del presente Contratto tramite la propria rete di centri di intervento tecnico dalla stessa incaricata;
- **“Centro di Intervento Tecnico”**: centro di intervento tecnico della società Inter Partner Assistance Services S.r.l., incaricata da Hera Comm della materiale esecuzione dei servizi, per il tramite dei propri Tecnici.;
- **“Orario Standard”**: fascia oraria lunedì-venerdì (esclusi i festivi), dalle 09:00 alle 18:00;
- **“Tecnico”**: operatore incaricato dal Centro di Intervento Tecnico dotato di competenze e professionalità necessarie per l'esecuzione dei singoli interventi di assistenza.

2) DICHIARAZIONI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

Ai fini dell'esecuzione del Servizio, il Cliente espressamente autorizza Hera Comm ad avvalersi di un Tecnico partner per l'esecuzione delle prestazioni previste e si impegna a garantire al Tecnico l'accesso ai locali in cui devono essere effettuati gli interventi. Resta inteso che Hera Comm non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione del Servizio derivata da irreperibilità e/o indisponibilità del Cliente.

Con l'accettazione dell'omaggio afferente all'operazione a Premi “Incredibile Hera Caldaia” il Cliente dichiara di possedere i seguenti necessari requisiti tecnici:

- gli impianti dell'abitazione sono a norma e non hanno subito modifiche rispetto a quanto precedentemente installato e certificato.

Il Cliente, si impegna inoltre a:

- garantire al Tecnico l'accessibilità ai locali e apparecchi oggetto del Servizio;
- consentire al Tecnico di realizzare le prestazioni oggetto del Servizio;
- fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell'esecuzione del Servizio, inclusi quelli previsti dalla normativa tecnica e di settore;
- rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e/o giuridici che possono impedire o limitare l'esecuzione del Servizio;
- sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione degli interventi;
- il Cliente si impegna a non utilizzare apparecchi e prodotti malfunzionanti prima dell'intervento del Tecnico e fino a che quest'ultimo non abbia effettuato con esito positivo le operazioni di verifica degli apparecchi medesimi.

L'esecutore del Servizio non potrà essere ritenuto responsabile per guasti o danni cagionati a cose o persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati nell'esecuzione del Servizio, qualora non direttamente conseguenti all'attività svolta dal Tecnico intervenuto. La responsabilità dell'esecutore del Servizio sarà in ogni caso esclusa in presenza di eventi dovuti a: i) caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), ii) sovratensioni della rete elettrica, iii) omissioni, errate manovre o manomissioni da parte del Cliente o/o di soggetti terzi, iv) utilizzo di apparecchi e/o prodotti malfunzionanti prima che il Tecnico abbia confermato l'effettiva riparazione.

3) CONTENUTI DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede l'accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con esclusione delle festività nazionali, di Tecnici convenzionati per ricevere assistenza e manutenzione all'impianto elettrico domestico. Il Servizio include l'invio di un elettricista e il Check up elettricità. Inoltre, sono offerte altre prestazioni di assistenza all'abitazione come l'invio di un fabbro/falegname, invio di un vetraio/serrandista, invio di un termoidraulico,

invio di un tecnico riparatore elettrodomestici e pulizie straordinarie. Dettaglio delle casistiche condizioni e modalità nell'Allegato Tecnico. Eventuali costi aggiuntivi verranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e il relativo pagamento sarà interamente a carico del Cliente.

Qualora il Cliente voglia richiedere un intervento che non rientra nelle condizioni di cui al precedente paragrafo, potrà comunque contattare il Centro di Intervento Tecnico dell'Esecutore del Servizio per richiedere assistenza. Qualora l'intervento venga realizzato, tutti i costi ad esso connessi nonché le relative condizioni di esecuzione saranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e saranno interamente a carico del Cliente.

4) DATA DI ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente potrà usufruire delle prestazioni oggetto del Servizio decorsi 30 (trenta) giorni dalla data d'Installazione del Prodotto Caldaia che permette la possibilità di avere in omaggio il Servizio, salvo diversa comunicazione da parte di Hera Comm. La conferma dell'attivazione del Servizio e la data effettiva dalla quale potrà usufruire delle prestazioni previste saranno confermate mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo indicato nel modulo di richiesta ed Accettazione del Premio.

Per accedere al network di Tecnici convenzionati, il Cliente dovrà:

- contattare il Centro di Intervento Tecnico dell'Esecutore del Servizio al numero di telefono 06 4211 5322, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali;
- Fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto.

Il Centro di Intervento Tecnico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso nei servizi tecnici di cui dettaglio all'Allegato Tecnico, provvederà ad attivare un Tecnico dotato delle specifiche competenze, il quale contatterà il Cliente al fine di fissare l'appuntamento per l'intervento. Il Tecnico fisserà l'appuntamento durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente secondo le seguenti tempistiche:

- entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 9:00 alle 18:00 (cd. "orario standard");
- entro 24 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata fuori dall'orario standard.

L'intervento dovrà essere effettuato entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di presa appuntamento, a meno che il ritardo non sia dovuto a motivazioni legate al Cliente o ad altro fuori dal diretto controllo del Tecnico o del Fornitore.

Per la sola garanzia "Invio di un Tecnico Riparatore Elettrodomestici", il Tecnico fisserà l'appuntamento secondo disponibilità del Tecnico durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente secondo le seguenti tempistiche:

- Entro 48 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 09:00-alle 18:00 (di seguito "orario standard");
- Entro 72 ore dalla prima chiamata, se effettuata fuori dell'orario standard.

Hera Comm declina ogni responsabilità per eventuali interventi non inclusi nei servizi tecnici di cui all'Allegato Tecnico, e/o oltre il limite dell'importo massimo per intervento indicato, che dovessero essere separatamente concordati tra il Cliente e il Tecnico.

Il Servizio potrà essere richiesto e verrà erogato esclusivamente presso l'unità abitativa del Cliente indicata in sede di sottoscrizione del modulo di accettazione dell'omaggio.

Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo di abitazione rispetto a quello indicato nel modulo di accettazione omaggio, dovrà tempestivamente comunicarlo direttamente all'Esecutore del Servizio, attraverso il recapito telefonico 06 4211 5322.

Hera Comm tramite la rete di Tecnici selezionati informerà il Cliente della data stimata per l'intervento. Qualora ci siano ritardi nell'intervento, il Tecnico incaricato si impegna ad avvisare il Cliente in modo tempestivo. Il Tecnico incaricato dell'esecuzione del Servizio, all'atto degli interventi dovrà esibire il documento identificativo di riconoscimento.

Al termine dei lavori, il Tecnico rilascerà un rapporto di intervento riferito all'operazione effettuata.

5) MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER CAUSA DOVUTA AL CLIENTE

Qualora l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare il Servizio per il mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui al punto 2, Hera Comm non sarà responsabile della mancata erogazione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

Prestazioni previste dal Servizio	<p>Il Tecnico svolgerà le attività oggetto dei servizi a regola d'arte, nel rispetto della vigente normativa applicabile. I servizi prevedono l'esecuzione di interventi tecnici in ambito domestico esclusivamente sull'Abitazione del Cliente presso l'indirizzo indicato nel modulo di accettazione omaggio, come da presenti condizioni.</p> <p>Il Cliente entro il limite economico e di Accessi stabiliti per ciascuna tipologia di intervento inerente alla propria abitazione, ha diritto alle seguenti prestazioni:</p> <p>a) Assistenza telefonica continuativa per richieste di spiegazioni relative al funzionamento o all'utilizzo di impianti elettrici e termoidraulici, e per richieste di intervento relative a problemi tecnici in ambito domestico disponibile H24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali, raggiungibile digitando il numero dedicato.</p> <p>b) Un numero massimo aggregato di 5 interventi tecnici all'anno, di cui alla sezione "Interventi Tecnici" sotto riportata, dove per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del servizio, fermo restando il numero massimo di prestazioni previste per tipologia di intervento.</p>
Interventi tecnici	
Invio di un elettricista	<p>Qualora il Cliente necessiti di un elettricista in caso di mancanza della corrente elettrica per qualsiasi ragione (incluso a causa di guasti agli interruttori di accensione e/o agli interruttori magnetotermici, agli impianti di distribuzione interna, alle prese di corrente o alle cassette di derivazione non causati da sua imperizia o negligenza), il Centro di Intervento Tecnico provvederà ad inviare un elettricista convenzionato.</p> <p>Il Centro di Intervento Tecnico entro 2 (due) ore lavorative dalla ricezione della richiesta, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 9:00 alle 18:00 (cd. "orario standard"); entro 24 ore dalla prima chiamata se effettuata fuori dall'orario standard, metterà in contatto il Cliente con il Tecnico per l'organizzazione dell'intervento presso l'Abitazione individuata nella Scheda di Adesione, da effettuarsi entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di presa appuntamento, a meno che il ritardo non sia dovuto a motivazioni legate al cliente o ad altro fuori dal diretto controllo del Tecnico o del Fornitore. La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 3.000,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione dell'energia elettrica.</p> <p>Non vengono prestati interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'Abitazione del Cliente; • richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte del Cliente; • a timer, impianti di allarme o apparecchiature similari; • a punti di illuminazione mobile forniti di spina individuale quali, ad esempio lampade da tavolo o piantane; • su apparecchi che utilizzano energia elettrica, eccetto i guasti provocati da un cortocircuito alla portalamпада che vanno considerati inclusi; • per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal Cliente; • per adattare gli impianti agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente; • relativi a guasti sull'impianto di illuminazione presente nelle pertinenze dell'Abitazione (ad es. cantina, box, giardino); • in seguito ad interruzione della fornitura ad opera del fornitore o distributore di energia elettrica. <p>Si specifica che la riparazione consiste esclusivamente nel ristabilire il funzionamento dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata e non include la messa a norma dell'impianto stesso nonché le eventuali opere murarie e lo smaltimento dei rifiuti. Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Cliente. Resta inteso che in caso di emergenza il Centro di Intervento Tecnico non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o al Cliente/Distributore energia elettrica.</p>
Check up elettricità	<p>In occasione dell'intervento tecnico sopra descritto, il Centro di Intervento Tecnico, su richiesta del Cliente richiederà all'elettricista di effettuare un check-up dell'impianto elettrico, volto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verificare la sicurezza dell'impianto elettrico, l'idoneità dei carichi collegati e le modalità con cui sono collegati (solo per impianti elettrici a norma); • controllare lo stato d'uso dei materiali impiegati e se a norma; e nello specifico: quadro elettrico, interruttori magnetotermici, cassette di derivazione, punti luce, punti prese, linea di terra, ecc. con verifica di idoneità e stato di conservazione. <p>L'elettricista potrà richiedere al Cliente di esibire la Dichiarazione di Conformità dell'impianto (se in possesso del Cliente) per accertare che l'impianto è a norma di legge.</p>

<p>Invio di un Fabbro o Falegname</p>	<p>Su richiesta del Cliente di usufruire dell'intervento di un fabbro/falegname in caso di malfunzionamento o, rottura delle chiavi o della serratura, purché non elettronica, il Centro di Intervento Tecnico invierà un fabbro/falegname convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa. Il presente contratto include 3 (tre) riparazioni, qualsiasi sia la causa della rottura, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
<p>Invio di un Vetraio o Serrandista</p>	<p>Su richiesta del Cliente di usufruire dell'intervento di un vetraio/serrandista in caso di rottura di un vetro della porta d'ingresso o delle finestre dell'Abitazione, il Centro di Intervento Tecnico invierà un vetraio convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa. Il presente contratto include 3 (tre) riparazioni qualsiasi sia la causa della rottura, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
<p>Invio di un Termoidraulico</p>	<p>Qualora il Cliente riscontri problemi nell'operatività di apparecchiature a gas per il riscaldamento (< 35 kw: caldaia, dello scaldabagno o del boiler) o piano cottura, il Centro di Intervento Tecnico invierà un termoidraulico o un tecnico gas convenzionato comunicando preventivamente, su richiesta, la tariffa oraria approssimativa. La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 150,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p> <p>Da tale prestazione sono esclusi tutti gli interventi richiesti a fronte di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interruzione della fornitura gas da parte dell'ente erogatore • guasti delle tubature a monte del contatore.
<p>Invio di un tecnico riparatore elettrodomestici</p>	<p>Qualora il Cliente riscontri problemi nell'operatività di lavatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore, forno, cappa, asciugatrice e lavasciuga fuori garanzia (ovvero quando sia già scaduto il periodo di efficacia della garanzia del produttore ed il periodo di garanzia convenzionale del venditore) il Centro di Intervento Tecnico fisserà l'appuntamento secondo disponibilità del Tecnico durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente secondo le seguenti tempistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entro 48 ore dalla prima chiamata del Cliente, se effettuata dal Lunedì al Venerdì (non festivi), dalle 09:00-alle 18:00 (di seguito "ora-rio standard"); • Entro 72 ore dalla prima chiamata, se effettuata fuori dell'orario standard. <p>La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, mentre i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente.</p>
<p>Pulizia straordinaria</p>	<p>Su richiesta del Cliente, il Centro di Intervento Tecnico provvederà al reperimento ed all'invio di un'impresa specializzata in pulizie straordinarie dell'Abitazione che si rendano necessarie in situazioni particolari (inclusi a titolo di esempio, in caso di furto o allagamento dell'Abitazione). Il presente contratto include 3 (tre) interventi di pulizia straordinaria, nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo.</p>

Esclusioni

In aggiunta a quanto sopra, per tutti gli interventi tecnici (elettricista, check up elettricità, fabbro/falegname, vetraio/serrandista, termoidraulico, riparatore di elettrodomestici, pulizia straordinaria) il servizio non include:

- qualsiasi intervento tecnico, oltre il numero massimo aggregato di 5 interventi tecnici all'anno, dove per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del servizio e per intervento tecnico si intendere uno qualsiasi degli interventi sopra descritti (fermo restando il numero massimo per tipologia di intervento);
- i danni provocati intenzionalmente o da azione dolosa da parte del Cliente;
- qualsiasi richiesta d'assistenza legata ad un danno causato: da guerre civili o con altre nazioni; dagli effetti diretti o indiretti dei rischi atomici; dai danni subiti in seguito a scioperi, rivolte, tumulti popolari, azioni di rappresaglia, azioni di sabotaggio o terroristiche; dai danni subiti dalla Sua Abitazione in seguito ad un incidente causato da uno stato di emergenza con Intervento della Protezione Civile; da incendio o esplosione originati da terzi con conseguenze sull'Abitazione;
- le conseguenze di eventi climatici o naturali come le tempeste, gli uragani, le inondazioni, i terremoti, le frane, gli smottamenti e le trombe d'aria;
- qualsiasi Intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici autorizzati;
- qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre, Hera Comm non è tenuta ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- qualsiasi malfunzionamento causato dal fornitore o dal Distributore gas, acqua o luce;
- qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere degli obblighi) causato dal verificarsi di uno degli eventi sopra descritti.
- interventi non autorizzati preventivamente dal Centro di Intervento Tecnico, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società;
- Interventi per guasti, danni e/o malfunzionamenti avvenuti prima della stipulazione del contratto;
- Interventi in locali che non siano adibiti esclusivamente ad uso Abitazione,
- Interventi su elettrodomestici, Interventi su impianti / attrezzature destinati ad uso professionale,
- Interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali,
- Interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici.

Interessati	Tutti coloro che aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto prodotti e/o servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica/gas cioè aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto: - cd. Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) - cioè, a titolo esemplificativo, acquisto di servizi per la soluzione di problemi tecnici e di assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti, assistenza medica e sanitaria e altri servizi simili; acquisto di monopattino, e-bike, lampadine LED, climatizzatore e altri prodotti simili; - impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili.	
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, 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 contitolarietà sottoscritto dai Contitolari, inviando una richiesta ad uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato".	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Bert Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	Dati personali comuni: - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas, uso del gas) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/ pre-contrattuale	g) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; h) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	i) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.) j) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	i) Invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera i), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali; j) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
Interesse legittimo	m) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; n) Svolgere attività di marketing di cui alla lettera e. relativa a prodotti e servizi, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.	In relazione a tali Finalità, Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")	o) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti.	Il conferimento dei suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
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.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Modalità del trattamento	I dati personali saranno trattati anche mediante: 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 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 (quali istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). I dati personali potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni nel rispetto della normativa privacy, Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo per finalità di legge e istituzionali.	
Diffusione	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. I dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE/SEE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali tipo previste dalla Commissione Europea, nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per 10 anni dalla cessazione del contratto o dall'ultimo adempimento legato al contratto. Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere e, ed f. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere g., h., i. e l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del diritto di opposizione.	
Diritti dell'interessato	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 (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 riguarda 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. 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.	
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	



1) DEFINIZIONI

- **“Servizio”**: Servizio che prevede la possibilità di accedere ad un network di Tecnici convenzionati per poter richiedere interventi di assistenza e riparazione all'impianto idrico domestico;
- **“Esecutore del Servizio”**: IMA Servizi Srl., azienda partner di Hera Comm che esegue il Servizio oggetto del presente Contratto mediante tecnici dalla stessa incaricati;
- **Centrale Operativa**: struttura dell'Esecutore del Servizio, attiva H24, 7 giorni su 7, che raccoglie le richieste di assistenza da parte dei Clienti e attiva i Tecnici al fine di predisporre l'organizzazione dell'intervento;
- **“Orario Standard”**: fascia oraria Lunedì-Venerdì (esclusi i festivi), dalle 09:00 alle 18:00;
- **“Tecnico”**: idraulico attivato dalla Centrale Operativa, dotato dei requisiti normativi previsti dalla Legge, nonché delle competenze e professionalità richieste per l'esecuzione degli interventi nell'ambito del presente Contratto.

2) DICHIARAZIONI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

Ai fini dell'esecuzione del Servizio, il Cliente espressamente autorizza Hera Comm ad avvalersi di un Tecnico partner per l'esecuzione delle prestazioni previste e si impegna a garantire al Tecnico l'accesso ai locali in cui devono essere effettuati gli interventi. Resta inteso che Hera Comm non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione del Servizio derivata da irreperibilità e/o indisponibilità del Cliente.

Con l'accettazione dell'omaggio afferente all'operazione a Premi “Incredibile Hera Caldaia” il Cliente dichiara di possedere i seguenti necessari requisiti tecnici:

- l'immobile per il quale si richiede il Servizio è adibito esclusivamente ad uso domestico;
- l'impianto idrico dell'abitazione è a norma e non ha subito modifiche rispetto a quanto precedentemente installato e certificato.

Il Cliente, si impegna inoltre a:

- garantire al Tecnico l'accessibilità ai locali e apparecchi oggetto del Servizio;
- consentire al Tecnico di realizzare le prestazioni oggetto del Servizio;
- fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell'esecuzione del Servizio, inclusi quelli previsti dalla normativa tecnica e di settore;
- rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e/o giuridici che possono impedire o limitare l'esecuzione del Servizio;
- sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione degli interventi;
- il Cliente si impegna a non utilizzare apparecchi e prodotti malfunzionanti prima dell'intervento del Tecnico e fino a che quest'ultimo non abbia effettuato con esito positivo le operazioni di verifica degli apparecchi medesimi.

L'esecutore del Servizio non potrà essere ritenuto responsabile per guasti o danni cagionati a cose o persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati nell'esecuzione del Servizio, qualora non direttamente conseguenti all'attività svolta dal Tecnico intervenuto. La responsabilità dell'esecutore del Servizio sarà in ogni caso esclusa in presenza di eventi dovuti a: i) caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), ii) sovratensioni della rete elettrica, iii) omissioni, errate manovre o manomissioni da parte del Cliente o/o di soggetti terzi, iv) utilizzo di apparecchi e/o prodotti malfunzionanti prima che il Tecnico abbia confermato l'effettiva riparazione.

3) CONTENUTI DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede l'accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, di Tecnici convenzionati per ricevere assistenza e manutenzione all'impianto idrico domestico. Inoltre, è incluso, in caso di guasto che rientra nelle casistiche descritte nell'Allegato Tecnico, l'intervento di un idraulico, alle condizioni e modalità descritte ed entro i seguenti limiti:

- 2 interventi in un anno;
- per ogni intervento richiesto saranno già coperti i costi relativi a: (a) diritto di chiamata del Tecnico, (b) prime 2 ore di manodopera, (c) parti di ricambio fino ad un massimo di 200 € (iva inclusa); eventuali costi aggiuntivi verranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e il relativo pagamento sarà interamente a carico del Cliente.

Qualora il Cliente voglia richiedere un intervento che non rientra nelle condizioni di cui al precedente paragrafo, potrà comunque contattare la Centrale Operativa dell'Esecutore del Servizio per richiedere assistenza. Qualora l'intervento venga realizzato, tutti i costi ad esso connessi nonché le relative condizioni di esecuzione saranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e saranno interamente a carico del Cliente.

4) DATA DI ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente potrà usufruire delle prestazioni oggetto del Servizio decorsi 30 (trenta) giorni dalla data d'Installazione del Prodotto Caldaia che permette la possibilità di avere in omaggio il Servizio, salvo diversa comunicazione da parte di Hera Comm. La conferma dell'attivazione del Servizio e la data effettiva dalla quale potrà usufruire delle prestazioni previste saranno confermate mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo indicato nel modulo di richiesta ed Accettazione del Premio.

Per accedere al network di Tecnici convenzionati, il Cliente dovrà contattare la Centrale Operativa dell'Esecutore del Servizio al numero di telefono 800436110.

La Centrale Operativa provvederà ad attivare un Tecnico, il quale contatterà il Cliente al fine di organizzare l'intervento, che potrà avvenire:

- entro 2 ore dalla chiamata alla Centrale Operativa, se questa è fatta entro l'Orario Standard;
- entro 24 ore dalla chiamata alla Centrale Operativa, se questa è fatta fuori dell'Orario Standard.;

Il Servizio potrà essere richiesto e verrà erogato esclusivamente presso l'unità abitativa del Cliente indicata in sede di sottoscrizione del modulo di accettazione dell'omaggio.

Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo di abitazione rispetto a quello indicato nel modulo di richiesta ed Accettazione del Premio dovrà tempestivamente comunicarlo direttamente all'Esecutore del Servizio, attraverso il recapito telefonico 800436110.

Qualora ci siano ritardi nell'intervento, il Tecnico incaricato si impegna ad avvisare il Cliente in modo tempestivo. Il Tecnico incaricato dell'esecuzione del Servizio, all'atto degli interventi dovrà esibire il documento identificativo di riconoscimento.

Al termine dei lavori, il Tecnico rilascerà un rapporto di intervento riferito all'operazione effettuata.

5) MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER CAUSA DOVUTA AL CLIENTE

Qualora l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare il Servizio per il mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui al punto 2, Hera Comm non sarà responsabile della mancata erogazione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

	Casistiche ricomprese nei due interventi gratuiti in caso di guasto	Casistiche escluse dai due interventi gratuiti in caso di guasto
Condizioni generali	<ul style="list-style-type: none"> - interventi su incidenti accidentali e fortuiti avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata - interventi che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile - utilizzo di pezzi di ricambio e materiali di riparazione scelti per ristabilire il corretto funzionamento dell'impianto e non necessariamente identici agli originali 	<ul style="list-style-type: none"> - interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico - interventi su impianti/ elettrodomestici/attrezzature destinati ad uso professionale - interventi su impianti a uso collettivo/installazioni collettive/impianti condominiali - interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei Tecnici - interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione/modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato - interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali - interventi su danni/rischi presenti prima della stipula del Contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione - interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, demolizione di muri/ mattonelle/pavimenti) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione - interventi per ripristino rivestimento del muro/pavimento e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto - interventi su impianti/apparati in garanzia - interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini e/o eventi causati da stato di emergenza con intervento della protezione civile - rilascio di certificazioni
Dettaglio delle prestazioni	<ul style="list-style-type: none"> - interventi per riparazione perdite da rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, sifone - interventi per riparazione intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia - interventi per riparazione radiatori / sifoni a vista - interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico a vista e incassata - perdita dal raccordo della tubazione d'alimentazione dell'acqua - perdita dal raccordo della tubazione di scarico dell'acqua - perdita dalla tubazione d'alimentazione dell'acqua - perdita dalla tubazione di scarico dell'acqua - perdita dal gruppo di sicurezza dello scaldabagno - perdita dal raccordo flessibile della tubazione di scarico del WC - perdita dal sifone in PVC o metallo - perdita dal circuito d'acqua dell'impianto di riscaldamento autonomo 	<ul style="list-style-type: none"> - intasamento tubazioni acque pluviali - ricerca e riparazione di perdite occulte - interventi su elementi riconducibili a piscina e/o impianto di innaffiamento e/o fontane e/o acquari - interventi su elettrodomestici che usano acqua come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pompe, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, trituratori sanitari, impianti di irrigazione - interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue - interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali - interventi su tubazione d'alimentazione all'esterno dell'abitazione - interventi su pannelli radianti/tubazioni posizionati sotto il pavimento - interventi su vasche idromassaggio

Interessati	Tutti coloro che aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto prodotti e/o servizi diversi dalla fornitura di energia elettrica/gas cioè aderiscono ad un contratto che ha ad oggetto: - cd. Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) cioè, a titolo esemplificativo, acquisto di servizi per la soluzione di problemi tecnici e di assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti, assistenza medica e sanitaria e altri servizi simili; acquisto di monopattino, e-bike, lampadine LED, climatizzatore e altri prodotti simili; - impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili.	
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, 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 contitolari sottoscritto dai Contitolari, inviando una richiesta ad uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, “Diritti dell'Interessato”.	
Data Protection Officer	Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Bert Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it	
Dati personali trattati	Dati personali comuni: - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas, uso del gas) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/ pre-contrattuale	i) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; j) Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti.	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	k) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.) l) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	k) Invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera i), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali; l) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
Interesse legittimo	p) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali; q) Svolgere attività di marketing di cui alla lettera e. relativa a prodotti e servizi, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.	In relazione a tali Finalità, Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 (“Codice Privacy”)	r) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti.	Il conferimento dei suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy	o) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto.
Modalità del trattamento	I dati personali saranno trattati anche mediante: 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 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 (quali istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). I dati personali potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni nel rispetto della normativa privacy, Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo per finalità di legge e istituzionali.	
Diffusione	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. I dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE/SEE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali tipo previste dalla Commissione Europea, nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	I Suoi dati saranno conservati per 10 anni dalla cessazione del contratto o dall'ultimo adempimento legato al contratto. Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere e, ed f, delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere g, h, i, e l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del diritto di opposizione.	
Diritti dell'interessato	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 (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 riguarda 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. 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.	
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

Il servizio HERA NOPROBLEM omaggiato nell'ambito dell'Operazione a Premi "INCREDIBILE HERA CALDAIA" ha una validità di 12 mesi. Trascorsi i 12 mesi, il servizio non verrà automaticamente rinnovato. I clienti che invece decideranno di procedere all'acquisto decorsi i 12 mesi del periodo in omaggio, potranno utilizzare i seguenti canali di ricontatto:

- Call Center: 800.900.160
- Sportelli Hera Comm
- Sito: <https://heracomm.gruppohera.it/>