

# HERARICARICA.

## Cresce la mobilità sostenibile.



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Bollette:** fatture relative al Contratto di Fornitura associato al presente Contratto e indicato nella “Scheda di Adesione Hera Ricarica Privata” (d’ora in poi “SdA”);
- **Cliente:** è la persona fisica o giuridica, così come identificata nella “SdA”, che ha già in essere un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con Hera Comm o che stipula lo stesso contestualmente all’adesione al presente Contratto;
- **Contratto di Fornitura:** è il contratto stipulato tra il Cliente ed Hera Comm avente ad oggetto la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici o non domestici a mercato libero;
- **Fornitura:** è la somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale per usi domestici o non domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **Contratto:** le presenti condizioni generali di contratto “Hera Ricarica Privata” (di seguito “CGC”), di cui la “Scheda di Adesione Hera Ricarica Privata” sottoscritta dal Cliente e l’informativa privacy costituisce parte integrante e sostanziale;
- **Contratto a distanza:** qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l’uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **Contratto concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm:** qualsiasi Contratto tra il professionista e il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Hera Comm (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **Contratto concluso nei locali commerciali di Hera Comm:** qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti Hera Comm;
- **Parti:** Hera Comm ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **Prodotto:** dispositivo per la ricarica dei veicoli elettrici e il servizio opzionale di installazione;
- **Fornitore di servizio:** Enel X Italia S.p.A., l’azienda partner di Hera Comm che produce/commercializza, spedisce e installa al Cliente i dispositivi di ricarica oggetto del Contratto;
- **RFID Card:** carta univocamente associata alla Wall Box, che consente di identificare il Cliente ed abilitare la ricarica del veicolo elettrico presso il proprio dispositivo;
- **Punto di riconsegna (“PDR”):** punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di gas con Hera Comm e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **Punto di prelievo (“POD”):** punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica con Hera Comm e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto ha ad oggetto la vendita del Prodotto come definito al precedente articolo 1 alle condizioni indicate nel Contratto.

2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto uno o più Prodotti, salva la facoltà di recesso di cui all’art.4.

### ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Nel caso di contratti conclusi nei e/o fuori dai locali commerciali, il Contratto si conclude con l’adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di Hera Comm.

3.2 Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, quando trattasi di Cliente domestico, il Contratto si intende concluso dopo l’accettazione espressa del Cliente ex articolo 51 del Codice del Consumo.

3.3 Possono stipulare il presente Contratto solo i Clienti che abbiano concluso o concludano con Hera Comm un Contratto di Fornitura, sottoscrivendo una delle Offerte indicate nella SdA.

3.4 Il Cliente dovrà indicare a quale POD o PDR di fornitura abbinare il Contratto; ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per punto di fornitura.

### ART. 4 - CODICE DEL CONSUMO, DURATA E DIRITTO DI RECESSO

#### Clienti domestici

4.1 Il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali di cui al D.Lgs. 206/2005 (“Codice di consumo”) e s.m.i., ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da Hera Comm.

4.2 Il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto qualora la vendita sia stata conclusa fuori dei locali commerciali di Hera Comm o con modalità di vendita a distanza, 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](mailto:contratti@gruppohera.it), entro e non oltre 14 giorni solari dalla data di consegna del Prodotto al Cliente (o soggetto terzo, diverso dal vettore e comunque designato dal Cliente). In tal caso, il Cliente è tenuto alla restituzione del Prodotto in stato integro insieme ad una copia della fattura di

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

acquisto, da inserire all'interno dell'imballo originale o di un altro imballo, predisposto dal Cliente al fine di preservarne l'integrità ed il corretto funzionamento durante la fase di spedizione. Il Cliente dovrà organizzare autonomamente a proprie spese la spedizione del Prodotto, utilizzando un corriere espresso di comprovata affidabilità. Dopo aver comunicato il ripensamento, entro e non oltre 14 giorni da tale comunicazione il Cliente dovrà spedire il Prodotto a Laziale Distribuzione S.p.A., Via Campobello 4/4A, 00071 Pomezia (RM). In ogni caso non sarà possibile la restituzione del Prodotto mediante consegna presso gli HeraComm Point, gli sportelli di Hera Comm o qualsiasi altra sede, struttura o postazione, fissa o mobile, del Gruppo Hera. Decorsi i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia spedito il Prodotto, Hera Comm procederà all'addebito del prezzo del Prodotto come previsto nelle presenti CGC. Nel caso in cui il Prodotto restituito non risulti integro, al Cliente sarà addebitato un importo pari alla diminuzione di valore del Prodotto, nel solo caso in cui tale diminuzione di valore sia conseguente ad una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni acquistati. Il ripensamento dal Contratto "Hera Ricarica" non comporta il recesso automatico dal Contratto di Fornitura al quale è stato associato.

4.3 Nel caso di acquisto del Servizio di installazione di cui agli art. 6 e 7, dopo aver sottoscritto l'apposito modulo fornito dal tecnico incaricato attestante l'avvenuta installazione, il Cliente non potrà più esercitare il diritto di recesso dal Contratto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 59 comma 1 lettera a) del Codice del Consumo.

## ART. 5 - CONDIZIONE SOSPENSIVA ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

5.1 L'efficacia del Contratto è condizionata:

- all'assenza di precedenti morosità nei confronti di Hera Comm, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check);
- alla corretta compilazione di tutti gli elementi richiesti nella SdA e alla veridicità delle informazioni ivi riportate.

5.2 L'efficacia del Contratto è subordinata al rispetto delle Condizioni di Acquisto descritte nella SdA. Il Cliente deve indicare la quantità di prodotti desiderati per ciascuna tipologia disponibile, a condizione che sia chiaramente e inequivocabilmente identificabile e riconoscibile la scelta del Cliente. Dopo la stipula del Contratto, il Cliente non potrà modificare la propria scelta sulla composizione dell'Ordine.

## ART. 6 - SPECIFICHE TECNICHE

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

6.1 Tutte le Wall Box oggetto del contratto sono dotate di 1 Presa Tipo2 con potenza 7,4 kW ed equipaggiate con il modulatore di potenza assorbita dalla ricarica (cd. "Smart charging"), che consente di ridurre la potenza di carica in funzione della potenza effettivamente disponibile sulla rete del Cliente.

6.2 È possibile acquistare la Wall Box che contiene anche il lettore di RFID Card; unitamente alla Wall Box è fornita 1 RFID Card.

6.3 In fase di installazione e mediante apposito Tool software, la Potenza erogata dalla Wall Box può essere ridotta e tarata in base alle esigenze del Cliente, anche al fine di non superare la sua Potenza contrattuale disponibile.

### **Installazione standard**

6.4 Il Cliente può acquistare la Wall Box unitamente al relativo servizio di installazione; l'installazione può essere acquistata solamente al momento dell'acquisto della Wall Box e non può essere richiesta in un secondo momento.

6.5 Ogni servizio di installazione si riferisce ad una sola Wall Box: qualora il Cliente acquisti due o più dispositivi e richieda il servizio di installazione, questo dovrà essere acquistato per ciascuna Wall Box.

6.6 L'installazione verrà effettuata dai tecnici del Fornitore, dotati dei necessari requisiti normativi e professionali richiesti e che hanno ricevuto una specifica formazione per l'esecuzione del lavoro a perfetta regola d'arte.

6.7 L'installazione standard oggetto del Contratto prevede:

- installazione e certificazione dell'impianto secondo la Norma CEI 64-8;
- interruttore differenziale a protezione della linea dedicata e/o della Wall Box, adeguatamente dimensionato in funzione della potenza della Wall Box;
- materiale di consumo (cavi, tubo, etc.);
- mano d'opera Installatore;
- test di funzionamento e rilascio del verbale di fine lavori (il test di funzionamento può essere effettuato solamente se è presente al momento dell'installazione l'auto elettrica del Cliente);
- taratura della Wall Box alla Potenza contrattuale e comunque non superiore ai 6 kW;
- rilascio della dichiarazione di conformità secondo quanto previsto dal DM 37/08 e s.m.i. La dichiarazione di conformità e l'attestazione di collaudo si riferiranno alla sola parte degli impianti oggetto dell'opera di realizzazione cui si riferisce il Contratto, tenendo conto della sicurezza e funzionalità dell'intero impianto elettrico. Dalla data del collaudo decorrerà la garanzia dell'opera.

6.8 Alle condizioni tecniche ed economiche definite nel presente Contratto viene effettuata l'installazione standard in presenza delle seguenti condizioni minime:

- l'impianto elettrico del Cliente deve essere certificato e realizzato in conformità alle attuali norme vigenti (CEI 64-8);
- il Contratto di Fornitura di energia elettrica del Cliente a cui andrà ad allacciarsi la Wall Box deve avere una potenza contrattuale non superiore a 6 kW;
- la superficie dell'abitazione presso la quale verrà installata la Wall Box deve essere inferiore a 400 mq; se trattasi di attività produttiva, la superficie deve essere inferiore a 200 mq;
- all'interno del quadro elettrico da cui derivare la linea per l'installazione della Wall Box deve essere disponibile una linea con portata minima di 16A per la Wall Box con potenza ridotta a 3,7 kW e di 32A per la Wall Box con potenza ridotta a 6 kW;
- il quadro elettrico da cui derivare la linea per l'installazione della Wall Box deve essere posizionato entro 5 metri dal punto di installazione;
- non devono essere necessarie opere civili (attraversamento muri, scavi, etc.);
- solo se il sito in cui è prevista l'installazione è di proprietà del Cliente altrimenti sarà cura dello stesso richiedere le autorizzazioni da parte del proprietario per poter apportare delle migliorie sull'immobile, inoltre deve essere garantita dal punto di ricarica una distanza maggiore di 2,5 metri da altre masse che potrebbero trasferire potenziali pericolosi (palo illuminazione, parchimetro, pannelli fotovoltaici, cancelli automatici, etc).

6.9 Qualora il tecnico del Fornitore verificasse la mancanza dei requisiti minimi richiesti per l'installazione standard, verificherà la fattibilità tecnica del servizio di installazione riservandosi di addebitare direttamente al Cliente eventuali costi aggiuntivi. Tutte le prestazioni non espressamente indicate nel Contratto non sono ricomprese nell'offerta.

## ART. 7 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE CHE ACQUISTA ANCHE IL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE

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

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

## ART. 8 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## 8.1 Consegna del Prodotto.

- 8.1.1 Il Prodotto sarà consegnato al Cliente entro 45 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, o dall'attivazione della Fornitura a cui è associato il Contratto qualora il Contratto di Fornitura sia stato stipulato contestualmente al Contratto. La consegna del Prodotto verrà effettuata esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella SdA, senza oneri aggiuntivi a carico del Cliente.
- 8.1.2 Qualora il Cliente abbia acquistato il Prodotto senza il servizio di installazione, la consegna del Prodotto sarà effettuata mediante corriere espresso incaricato dal Fornitore.
- 8.1.3 Qualora il Cliente abbia acquistato il Prodotto con il servizio di Installazione di cui all'art. 6, la consegna del Prodotto sarà effettuata a cura del tecnico del Fornitore ed avverrà il medesimo giorno dell'installazione.
- 8.1.4 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità dell'imballo e del Prodotto consegnato. In caso di vizi evidenti o non corrispondenza rispetto all'ordine effettuato, il Cliente dovrà specificare per iscritto allo spedizioniere la riserva dell'accettazione e i motivi di essa. Il Prodotto accettato con riserva che dovesse risultare difettoso e/o danneggiato dovrà essere restituito dal Cliente secondo le modalità indicate all'articolo 9. Dal momento in cui il Cliente accetta la consegna del Prodotto, il rischio di una sua perdita o danneggiamento è trasferito in capo al Cliente stesso.
- 8.1.5 In caso di indisponibilità del Prodotto, Hera Comm si riserva di consegnarne al Cliente uno di caratteristiche tecniche e valore economico equivalenti e/o superiori.
- 8.1.6 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.

## 8.2 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento.

- 8.2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo dovuto per i Prodotti acquistati attraverso il presente Contratto. Il Cliente è tenuto ad indicare nella SdA, nella sezione "Pagamento dell'ordine", il metodo di pagamento desiderato, scegliendo una delle seguenti modalità:
- pagamento rateizzato nelle bollette di fornitura;
  - pagamento in un'unica soluzione non addebitato nella bolletta.
- Qualora il Cliente non effettui alcuna scelta il metodo di pagamento applicato sarà quello di cui alla lettera "a".
- 8.2.2 Il Cliente riceverà all'indirizzo indicato nella SdA una fattura pari al corrispettivo dovuto, comprensivo di IVA, per i Prodotti acquistati ("Fattura"). Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento "a" la Fattura non dovrà essere pagata in quanto soggetta a rateizzazione; qualora abbia scelto la modalità di pagamento "b" dovrà invece essere pagata entro la scadenza della Fattura e con le modalità ivi indicate.
- 8.2.3 Qualora il Cliente abbia scelto la modalità di pagamento "a", Hera Comm suddividerà l'importo della Fattura (comprensivo di IVA), in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno della Bolletta/e. La prima rata sarà addebitata nella prima Bolletta utile ed il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla fatturazione del Contratto di Fornitura (a titolo esemplificativo, in caso di fatturazione con periodicità bimestrale della fornitura, all'interno della bolletta saranno addebitate due rate mensili). Il pagamento delle rate dovrà avvenire entro la data di scadenza della Bolletta e con le medesime modalità previste per il Contratto di Fornitura. In caso di arrotondamento del valore totale delle rate mensili rispetto al corrispettivo totale dovuto, la differenza, di importo massimo pari a un 1€, verrà addebitata insieme all'ultima rata. In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate sopraindicate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Prodotto fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.
- 8.2.4 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 24 rate di cui al precedente punto 8.2.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.

## ART. 9 - GARANZIA

- 9.1 Ogni Prodotto è coperto da una garanzia di 48 mesi a partire dalla data di consegna al Cliente. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento del Prodotto il Cliente potrà rivolgersi ad Hera Comm tramite i canali di contatto contenuti all'interno della Bolletta. Non è in alcun modo possibile richiedere la sospensione o riduzione, totale o parziale, del pagamento o della rateizzazione del corrispettivo, anche qualora il Cliente non richieda la sostituzione del Prodotto difettoso.
- 9.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire uno o più Prodotti difettosi con altri prodotti identici in quanto non più disponibili, si provvederà a sostituirli con Prodotti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.

## ART. 10 - MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI INSTALLAZIONE PER MOTIVI RICONDUCIBILI AL CLIENTE

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

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

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

## ART. 11 - RESPONSABILITÀ

Hera Comm non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di eventuali danni a persone o cose derivanti dall'attività eseguita dal Fornitore tramite un Tecnico da lui incaricato.

## ART. 12 - FORZA MAGGIORE E SOPRAVVENUTA ONEROSITÀ

### 12.1 Definizioni

#### 12.1.1 Forza Maggiore

Ai fini del presente Contratto, per "Forza Maggiore" si intende qualsiasi evento, condizione o circostanza e i relativi effetti, al di fuori della sfera di ragionevole controllo della Parte che la faccia valere (la "Parte Interessata"), che, senza dolo o colpa della medesima Parte, e nonostante ogni ragionevole sforzo di quest'ultima per evitarla o mitigarne gli effetti, causi un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal Contratto. 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;
- eventi bellici (indipendentemente dal fatto che la guerra sia stata dichiarata o non dichiarata), 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;

- (g) gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
- (h) indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
- (i) qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica.

#### 12.1.2 Sopravvenuta onerosità

Ai fini del presente Contratto, per "Sopravvenuta Onerosità" si intende qualsiasi evento, condizione o circostanza, e i relativi effetti, che fuoriesca dalla sfera del ragionevole controllo della Parte Interessata, senza colpa o dolo della stessa, e che, nonostante tutti i ragionevoli e continui sforzi della Parte Interessata volti a evitarla o a mitigarne gli effetti, alteri significativamente l'equilibrio del Contratto, aumentando il costo della prestazione dovuta o, a seconda dei casi, diminuendo il valore della prestazione ricevuta, in misura eccessiva, facendo così venire meno l'interesse della Parte Interessata.

#### 12.2 Sospensione

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 o Sopravvenuta Onerosità, di adempiere, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà sospeso oppure la Parte Interessata sarà esonerata dall'adempimento del medesimo, nei limiti di quanto necessario in ragione dell'evento di Forza Maggiore o della Sopravvenuta Onerosità, e previa comunicazione scritta della Parte Interessata contenente la descrizione dettagliata del suddetto evento.

#### 12.3 Limitazioni generali

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, della Sopravvenuta Onerosità o del ritardo che ne deriva. Le Parti non sono esonerate, per effetto del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità, 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 o Sopravvenuta Onerosità.

#### 12.4 Comunicazione dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità e Conseguenze

La Parte Interessata deve, non appena ragionevolmente possibile, a seguito del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità:

- (a) informare l'altra parte dell'evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità, identificando la natura dell'evento e la durata stimata dei suoi effetti;
- (b) intraprendere, a proprie spese, ogni ragionevole sforzo per: (i) porre rimedio all'evento causato dalla Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità; (ii) porre rimedio all'incapacità di adempiere, e (iii) adempiere agli altri obblighi a proprio carico che non siano pregiudicati dalla Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità;
- (c) tenere l'altra Parte ragionevolmente informata di tali sforzi;
- (d) fornire comunicazione scritta della ripresa dell'esecuzione degli obblighi a suo carico.

#### 12.5 Mitigazione della Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità ed eventuale rinegoziazione degli impegni contrattuali

La Parte Interessata è tenuta a intraprendere ogni ragionevole azione volta a: (i) rimuovere gli effetti di ogni evento di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità che pregiudichi l'adempimento degli obblighi previsti dal Contratto in capo alla stessa, nonché; (ii) minimizzare gli effetti della Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità, a seconda dei casi. Fatto salvo quanto sopra, la Parte Interessata potrà proporre all'altra Parte di modificare il Contratto secondo quanto necessario e consentito dalla legge applicabile, per rendere possibile l'adempimento degli obblighi previsti a suo carico e/o per ripristinare l'equilibrio del Contratto, alterato dalla Sopravvenuta Onerosità, indicando un congruo termine entro il quale la proposta dovrà essere accettata dall'altra Parte. Nel caso in cui le Parti non raggiungano un accordo entro il termine indicato dalla Parte Interessata, quest'ultima avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, nonché da un qualsiasi ordine vincolante dal medesimo derivato, previa comunicazione scritta all'altra Parte. In tal caso, la Parte Interessata non sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte per alcuna conseguenza derivante dal recesso, fatte salve le obbligazioni e le responsabilità derivanti dalle prestazioni dalla stessa eseguite prima della data del recesso.

#### 12.6 Recesso per causa di Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità

In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 12.4, lett. (a), non sia stata inviata la comunicazione della ripresa delle attività prevista dal punto 12.4, lett. (d), né sia stato raggiunto tra le Parti l'accordo di cui al punto 12.5, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, nonché da un qualsiasi ordine vincolante dal medesimo derivato, 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.

#### 12.7 Covid-19

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" o "malattia da coronavirus 2019", che qualora dovesse ulteriormente diffondersi ed evolversi potrebbe pregiudicare gravemente la capacità di Hera Comm, di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Di conseguenza, a titolo di deroga esplicita, le Parti concordano ed accettano che le disposizioni di cui alle clausole 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 e 12.6 del presente articolo 12 si applicano anche a tutti gli eventi, condizioni o circostanze e ai relativi effetti associati alla diffusione del Covid-19 (ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il peggioramento delle condizioni dovute alla diffusione del Covid-19 esistenti alla data del presente Contratto), prevedibili o meno alla data di conclusione del Contratto, al di fuori del ragionevole controllo e senza colpa o dolo di Hera Comm, che, nonostante tutti gli sforzi ragionevoli e continuativi della stessa Hera Comm, per prevenirli o mitigarne gli effetti, (i) provocano un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, aumentando il costo della prestazione dovuta o, a seconda dei casi, diminuendo il valore della prestazione ricevuta, in misura eccessiva, facendo così venir meno l'interesse di Hera Comm.

### 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 oppure in forma scritta a HERA COMM, Via Molino Rosso, 8, 40026 Imola (BO).

### ART. 14 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

14.2 Per ogni eventuale controversia tra Hera Comm e il Cliente inerente l'interpretazione o l'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro di Bologna.

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

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che aderiscono al contratto Hera Ricarica Privata.
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è Hera Comm S.p.A., con sede legale in Imola (BO), Via Molino Rosso n.8, numero di telefono 0542.843111, posta elettronica certificata heracomm@pec.gruppohera.it
<b>Responsabile del trattamento</b>	Enel X Italia S.p.A., nominata da Hera Comm per la fornitura del servizio oggetto del presente Contratto.
<b>Dati Personali Raccolti</b>	<p>I dati personali dei clienti che saranno trattati, con strumenti automatizzati e non, sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome e luogo di nascita;</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA;</li> <li>- numero di telefono/indirizzo e-mail;</li> <li>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura;</li> <li>- indirizzo di recapito fatture;</li> <li>- 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);</li> <li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie.</li> </ul> <p>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p> <p>I dati personali possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati;</li> <li>- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;</li> <li>- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.</li> </ul>
<b>Fonte dei dati personali</b>	Alcuni dei Suoi dati potranno essere raccolti presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.
<b>Base giuridica</b>	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta in relazione alle lettere a. e b. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>2. l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alle lettere c. e d. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>3. il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alle lettere f. e l. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>4. il Suo consenso in relazione alle lettere h. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>5. la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera e. del paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>6. la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera g. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.</li> </ol>
<b>Finalità</b>	<p>Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio Hera Ricarica Business;</li> <li>c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);</li> <li>e) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti;</li> <li>f) svolgere indagini telefoniche per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</li> <li>g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.</li> </ol> <p>Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, il trattamento dei dati avrà, altresì, ad oggetto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>h) invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera e), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali;</li> <li>i) svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi.</li> </ol> <p>Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante.</p> <p>Inoltre i suoi dati personali potranno essere trattati per:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>l) svolgere attività di marketing di cui alla lettera h. relativa a prodotti e servizi di Hera Comm, 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.</li> </ol>
<b>Facoltà di Revoca del consenso</b>	Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO), oppure inviando una e-mail a clienti.famiglie@gruppohera.it o a clienti.business@gruppohera.it. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.
<b>Natura del conferimento</b>	<p>Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipulazione e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali e precontrattuali, pertanto l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per Hera Comm S.p.A. di erogare i servizi richiesti. Lei può negare la possibilità di trattare dati già disponibili per la finalità di cui alla lettera e), inizialmente o in occasione di successive comunicazioni, inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso 8, Imola o una e-mail a clienti.famiglie@gruppohera.it.</p> <p>Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili.</p>

<b>Modalità</b>	<p>I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti automatizzati e non automatizzati, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.</p> <p>In relazione alla finalità di cui alla lettera g) i dati personali saranno trattati anche mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;</li> <li>2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo;</li> <li>3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.</li> </ol> <p>I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di Hera Comm o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. 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.</p> <p>I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo, (quali ad esempio istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). 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.</p>
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	<p>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 standard previste dalla Commissione Europea.</p>
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	<p>I Suoi dati saranno conservati 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, salvo il caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere f), g) ed h) delle Finalità; in questi casi il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.</p> <p>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.</p>
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso 8, Imola o una e-mail a clienti.famiglie@gruppohera.it o a clienti.business@gruppohera.it:</p> <p>Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta.</p> <p>Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.</p> <p>Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se Lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;</li> <li>b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;</li> <li>c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;</li> <li>d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi.</li> </ol> <p>Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.</p> <p>Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento, quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.</p>
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>
<b>Data Protection Officer</b>	<p>Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera spa. Lei lo potrà contattare presso Hera spa viale Berti Pichat 2/4 40127 Bologna o con mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al n.telef.0510577046</p>