



ART. 1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **“SdA”**: Scheda di Adesione sottoscritta dal Cliente che aderisce all’offerta “HERA NOPROBLEM LUCE”;
- **“Bollette”**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella “SdA”;
- **“Cliente”**: è la persona giuridica, così come identificata nella SdA, che ha già in essere un Contratto di Fornitura di energia e/o Gas naturale con Hera Comm o che stipula lo stesso contestualmente all’adesione al Servizio. Il Cliente assume il ruolo di datore di lavoro committente ai sensi del D.Lgs. 81/2008, art. 26;
- **“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 non domestici a mercato libero;
- **“Fornitura”**: è la somministrazione di Energia Elettrica e/o Gas naturale per usi non domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **“Contratto”**: è il vincolo giuridico nascente tra Hera Comm e il Cliente a seguito della sottoscrizione della SdA da parte del Cliente ed è costituito, oltre che dalla SdA, dalle Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) ed eventuali allegati ai predetti documenti;
- **“Locale Commerciale”**: il locale costituente l’unità immobiliare in cui viene svolta l’attività economica del Cliente (alternativamente, sede principale o sede secondaria o unità locale anche aperta al pubblico), il cui POD/PDR e relativo indirizzo sono indicati nella Scheda di Adesione. Sono esclusi gli Interventi in ambienti esterni al Locale Commerciale del Cliente quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali.
- **“Contratto a distanza”**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il cliente 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 cliente, 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 Cliente concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Hera Comm (a titolo esemplificativo, presso il proprio Locale Commerciale o in un centro commerciale);
- **“Contratto concluso nei locali commerciali di Hera Comm”**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Cliente concluso presso lo Sportello Clienti Hera Comm;
- **“Parti”**: Hera Comm ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **“Attivazione del Contratto”**, per Attivazione del Contratto si intende alternativamente:
 - per il Cliente che, all’atto di adesione al Servizio, stipula il Contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con Hera Comm, la data di attivazione della suddetta Fornitura;
 - per il Cliente che ha già in essere un Contratto di Fornitura di Energia Elettrica e/o Gas naturale con Hera Comm, la data di conclusione del Contratto Hera NoProblem Luce;
- **“Servizio”**: le prestazioni espressamente elencate nell’Allegato Tecnico per la risoluzione di problemi tecnici all’impianto gas, presso il Locale Commerciale del Cliente sito in Italia, non coperti da garanzia (legale e/o convenzionale), non volontariamente causati, e riguardanti impianti a norma, nonostante la regolare manutenzione programmata (ove prevista),
- **“Esecutore del Servizio”**: Wolmann S.p.A., società del Gruppo Hera, che fornisce il Servizio tramite la propria rete di centri di intervento del Gestore di Rete, dalla stessa incaricata;
- **“Gestore di Rete”**: fornitore incaricato da Wolmann S.p.A. della materiale esecuzione dei servizi, per il tramite dei propri Tecnici;
- **“Centro di Intervento Tecnico”**: centro di intervento tecnico della società Wolmann S.p.A.;
- **“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.;
- **“Punto di riconsegna” (d’ora in poi “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” (d’ora in poi “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.
- **“Zone Disagiate”**: zone particolarmente difficili da raggiungere, come ad esempio: aree remote, isole minori, o luoghi difficilmente raggiungibili. Elenco di tutti i cap afferenti alle “Zone Disagiate” presente nella pagina relativa ai servizi Hera NoProblem Luce/Gas sul sito Hera-comm.gruppohera.it, nella sezione “Documenti”.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1 Il Contratto ha ad oggetto la prestazione del Servizio, alle condizioni e nei termini previsti nella Scheda di Adesione e nelle Condizioni Generali di Contratto.
- 2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto un solo Servizio.

ART. 3 - CONCLUSIONE ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

- 3.1 Il Contratto si conclude con l'adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di Hera Comm, mediante la sottoscrizione della SdA
- 3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata:
- (i) al fatto che il Cliente abbia precedentemente concluso con Hera Comm un Contratto di Fornitura. A tal fine, il Cliente dovrà indicare nella SdA a quale POD o PDR di Fornitura abbinare il Contratto. Ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per unità abitativa/Locale Commerciale;
 - (ii) all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Hera Comm, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check);
 - (iii) al fatto che siano stati compilati tutti i campi previsti nella SdA e che le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere.

ART. 4 - DIRITTO DI RECESSO E DURATA DEL CONTRATTO

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

ART. 5 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 5.1 Ai fini dell'esecuzione del Servizio, il Cliente espressamente autorizza Hera Comm ad avvalersi di un Tecnico subappaltatore per l'esecuzione delle prestazioni previste e si impegna a garantire al Tecnico l'accesso ai locali in cui devono essere effettuate le operazioni. 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.
- 5.2 Con la sottoscrizione della SdA il Cliente dichiara di possedere i seguenti necessari requisiti tecnici:
- gli impianti del Locale Commerciale sono a norma e non ha subito modifiche rispetto a quanto precedentemente installato e certificato;
- 5.3 Il Cliente, sottoscrivendo la SdA, 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 Contratto, 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.
 - sostenere i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione del Servizio.
 - 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.
- 5.4 L'Esecutore del Servizio ed Hera Comm non potranno essere ritenuti responsabili 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 e di Hera Comm 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 ne abbia confermato l'effettiva riparazione.

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

- 6.1.1 Il Servizio prevede l'accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, di Tecnici convenzionati per ricevere le prestazioni espressamente indicate nell'Allegato Tecnico alle condizioni e con i limiti di importo ivi indicati. Qualora l'intervento richiesto superi i limiti di importo stabiliti nell'Allegato Tecnico, l'eventuale eccedenza sarà preventivata e fatturata direttamente dal Tecnico e resterà a totale carico del Cliente. Nello specifico, per le Zone Disagiate, verrà applicato un sovrapprezzo a seconda dell'operatore. Qualora l'intervento richiesto superi i limiti di importo stabiliti nell'Allegato Tecnico, l'eventuale eccedenza sarà preventivata e fatturata direttamente dal Tecnico e resterà a totale carico del Cliente.

6.2 Attivazione ed erogazione del Servizio

6.2.1 Il Cliente potrà usufruire delle prestazioni oggetto del Servizio decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, salvo diversa comunicazione da parte di HeraComm S.p.A.

6.2.2 Per accedere al network di Tecnici convenzionati e richiedere le prestazioni incluse nel Servizio, il Cliente dovrà:

- contattare il Centro di Intervento Tecnico dell'Esecutore del Servizio al numero di telefono 800.999.500, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00 e il sabato dalle 8.00 alle 18.00, con esclusione delle festività nazionali oppure accedere al form di richiesta online, la piattaforma di richiesta intervento attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, disponibile al seguente indirizzo: ["https://heracomm.gruppohera.it/business/soluzioni-sostenibili/hera-no-problem-business"](https://heracomm.gruppohera.it/business/soluzioni-sostenibili/hera-no-problem-business)

- fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto

Il Cliente, al momento della richiesta di intervento, potrà esprimere le proprie preferenze circa la data e la fascia oraria dell'appuntamento con il Tecnico per l'intervento. Come previsto dall'art. 6.2.3., è fatta comunque salva la facoltà del Tecnico individuato, nella fase di conferma dell'appuntamento, di contattare il Cliente per programmare l'intervento in una data e/o in una fascia oraria diversa da quelle indicate dal Cliente nella richiesta di intervento.

6.2.3 Il Centro di Intervento Tecnico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso nel Servizio, registrerà la richiesta del Cliente. Successivamente, il Centro di Intervento Tecnico provvederà ad inviare una comunicazione al Cliente contenente la presa in carico della richiesta effettuata, nel rispetto delle seguenti tempistiche:

- entro 2 ore lavorative dalla ricezione della richiesta, se questa è effettuata dal lunedì al venerdì (non festivi), dalle 9:00 alle 18:00 (c.d. "orario standard");
- entro 24 ore dalla ricezione della richiesta del Cliente, se questa è effettuata fuori dall'orario standard.

Il Tecnico individuato entro 1(uno) giorno lavorativo elaborerà la richiesta di intervento e provvederà a confermare l'appuntamento in una delle date e fasce orarie indicate dal Cliente nella richiesta di intervento o a contattare il cliente per riprogrammarlo.

In ogni caso, l'intervento dovrà essere effettuato entro i 3 giorni lavorativi successivi alla conferma dell'appuntamento, a meno che il ritardo non sia dovuto a motivazioni legate al Cliente o ad altra causa fuori dal diretto controllo del Tecnico o dell'Esecutore del Servizio.

6.2.4 Per la sola prestazione "Invio di un Tecnico Riparatore Elettrodomestici", il Centro di Intervento Tecnico provvederà ad inviare una comunicazione al Cliente contenente i recapiti del Tecnico individuato, nel rispetto delle seguenti tempistiche:

- entro 48 ore dalla ricezione della richiesta del Cliente, se effettuata dal lunedì al venerdì (non festivi), dalle 09:00-alle 18:00 (di seguito "orario standard");
- entro 72 ore dalla ricezione della richiesta del Cliente, se effettuata fuori dell'orario standard.

Le tempistiche di intervento riportate nell'Allegato Tecnico per le Zone Disagiate non sono garantite e potrebbero quindi subire variazioni.

6.2.5 Il Servizio potrà essere richiesto e verrà erogato esclusivamente presso il locale commerciale del Cliente indicato in sede di sottoscrizione nella Scheda di Adesione.

6.2.6 Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo del Locale Commerciale rispetto a quello indicato nella SdA dovrà tempestivamente comunicarlo ad Hera Comm 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 clienti.business@gruppohera.it.

6.2.7 Qualora ci siano ritardi nell'intervento rispetto alla data o all'orario concordati con il Tecnico incaricato dell'esecuzione, il Tecnico incaricato stesso si impegna ad avvisare il Cliente in modo tempestivo. In ogni caso l'intervento dovrà essere effettuato entro 3 giorni lavorativi successivi alla conferma di appuntamento.

6.2.8 Il Tecnico incaricato dell'esecuzione del Servizio, all'atto degli interventi su richiesta del Cliente dovrà esibire il documento identificativo di riconoscimento.

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

6.3 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

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

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

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

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

6.4 Sospensione e cessazione del Servizio

6.4.1 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura di cui al par.6.3.4, il Servizio rimarrà attivo fino alla scadenza del Contratto, che in tal caso non si intenderà rinnovato alla scadenza.

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

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

7.1 Qualora il Cliente risulti inadempiente rispetto ai propri obblighi di pagamento del Servizio ovvero l'Esecutore del Servizio non sia in grado di effettuare le prestazioni oggetto del Contratto per il mancato adempimento da parte del Cliente degli obblighi di cui all'art.5, 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.

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

- a) inadempienza del Cliente agli obblighi di cui all'art.5;
- b) assenza del Cliente all'appuntamento fissato con l'Esecutore del Servizio.
- c) informazioni errate circa la natura dell'intervento richiesto

Il Cliente potrà richiedere un nuovo appuntamento per ricevere la prestazione persa, previa rimozione dei fattori che ne hanno impedito l'erogazione. In tali casi Hera Comm addebiterà al Cliente l'eventuale costo dell'uscita a vuoto del tecnico, pari al 50% del Corrispettivo totale del Contratto.

ART. 8 - FORZA MAGGIORE

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

- a) condizioni climatiche insolitamente avverse, diverse da quelle ragionevolmente prevedibili;
- b) epidemia o grave malattia contagiosa;
- c) eventi bellici, atti di forza di una nazione straniera, embargo, blocco, razionamento, assegnazione o imposizione di sanzioni commerciali o economiche;
- d) sciopero o interruzione del lavoro, rivolte o atti terroristici;
- e) impossibilità (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte interessata) di ottenere o rinnovare qualsiasi autorizzazione governativa necessaria ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti dal presente Contratto;
- f) richiesta (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte Interessata), terremoto, sabotaggio o incendio;
- g) gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
- h) indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
- i) qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica;
- l) impossibilità di approvvigionamento sul mercato di componenti e/o materiali necessari all'esecuzione del Contratto.

8.1 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 8.2 del presente articolo, se una delle Parti non è in grado, in ragione dell'evento di Forza Maggiore di adempiere regolarmente, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà da intendersi sospeso, oppure la Parte Interessata sarà esonerata dall'adempimento del medesimo, nei limiti di quanto necessario in ragione dell'evento di Forza Maggiore, e previa comunicazione scritta della Parte Interessata contenente la descrizione dettagliata del suddetto evento.

8.2 La Parte Interessata non ha il diritto di sospendere l'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto per un ambito maggiore o per una durata superiore rispetto a quanto necessario in ragione della Forza Maggiore. Le Parti non sono esonerate, per effetto del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore dagli obblighi che avrebbero dovuto adempiere prima del verificarsi di tale evento. L'impossibilità o l'incapacità di una delle Parti di adempiere un obbligo di pagamento derivante dal Contratto, a fronte di prestazioni già eseguite dall'altra Parte prima dell'invio della comunicazione di cui al punto 8.2, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

8.3 La Parte Interessata deve, non appena ragionevolmente possibile, a seguito del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore informare l'altra Parte dell'evento di Forza Maggiore che ha comportato il ritardo o l'impossibilità dell'adempimento ovvero la sopravvenuta eccessiva onerosità della propria prestazione, indicando, se possibile, la durata stimata dei suoi effetti. La Parte Interessata dovrà inoltre intraprendere, a proprie spese, ogni ragionevole sforzo per:

- (i.) porre rimedio, per quanto possibile, all'evento causato dalla Forza Maggiore;
- (ii.) adempiere alle obbligazioni contrattuali non appena venuto meno l'evento di Forza Maggiore;
- (iii.) adempiere agli obblighi a proprio carico che non siano pregiudicati o resi eccessivamente onerosi dall'evento di Forza Maggiore;
- (iv.) tenere l'altra Parte ragionevolmente informata di tali sforzi;

8.4 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 8.3, la Parte Interessata non comunichi all'altra Parte la ripresa delle attività previste dal Contratto, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, previa comunicazione scritta all'altra Parte. In tutti i casi di recesso, la Parte che esercita il recesso non sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte per alcuna conseguenza derivante dal recesso stesso, fatte salve le obbligazioni e le responsabilità derivanti dalle prestazioni dalla stessa eseguite prima della data del recesso.

ART. 9 - COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con 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. 10 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

10.2 Per ogni eventuale controversia tra Hera Comm e il Cliente inerente all'interpretazione o l'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

Prestazioni previste dal Servizio	<p>Il Tecnico svolgerà le attività oggetto del Servizio a regola d'arte, nel rispetto della vigente normativa applicabile. Il Servizio prevede l'esecuzione di interventi tecnici esclusivamente sul Locale Commerciale del Cliente presso l'indirizzo indicato nella Scheda di Adesione, come da presenti condizioni.</p> <p>Il Servizio prevede le seguenti prestazioni:</p> <p>a) assistenza per richieste di intervento relative a problemi tecnici in ambito non domestico disponibile H24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali, raggiungibile tramite i canali di contatto dedicati.</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 il Locale Commerciale individuata nella Scheda di Adesione, da effettuarsi entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di presa appuntamento, salve, motivazioni legate al cliente o eventi fuori dal diretto controllo del Tecnico o di Hera Comm. La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 3.000,00 euro, laddove l'importo 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 rientrano nel Servizio gli interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata il Locale Commerciale 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 porta-lampada 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 del Locale Commerciale (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> <p>Il Tecnico potrà richiedere al Cliente di esibire la Dichiarazione di Conformità dell'impianto per accertare che l'impianto sia a norma di legge.</p>
Check up elettricità	<p>In occasione dell'intervento tecnico sopra descritto, il Centro di Intervento Tecnico, su richiesta del Cliente richiederà al Tecnico 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>Il Tecnico potrà richiedere al Cliente di esibire la Dichiarazione di Conformità dell'impianto per accertare che l'impianto sia 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 del Locale Commerciale, 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 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>
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 del Locale Commerciale che si rendano necessarie in situazioni particolari (inclusi a titolo di esempio, in caso di furto o allagamento del Locale Commerciale). 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>Con riferimenti a tutti gli interventi tecnici sopra indicati (elettricista, check up elettricità, 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 dal suo Locale Commerciale 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 sul Locale Commerciale; • 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 Distributore locale di gas, acqua o energia elettrica; • 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 di Hera Comm; • interventi per guasti, danni e/o malfunzionamenti avvenuti prima della stipulazione del Contratto; • interventi in locali che non siano adibiti esclusivamente ad uso Locale Commerciale; • interventi su elettrodomestici e 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 i Clienti e i potenziali Clienti di contratti che hanno ad oggetto prodotti e servizi diversi dalla somministrazione di energia elettrica/gas (quali Servizi a Valore Aggiunto (VAS) oppure cd. Sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC - Heating, Ventilation & Air Conditioning) oppure impianti fotovoltaici e altri prodotti assimilabili).	
Titolare del trattamento	Il Titolare è Hera Comm S.p.A., con sede legale in Imola, in Via Molino Rosso 8, numero di telefono 0542.843111.	
Contitolari del trattamento	Per le finalità di cui alle lettere e. f. g. h. i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue Hera Comm S.p.A. ed EstEnergy S.p.A. (con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800) sono Contitolari del trattamento. Lei potrà richiedere, in qualsiasi momento, che le sia messo a disposizione l'estratto dell'Accordo di contitolarità sottoscritto dai Contitolari, inviando una richiesta ad uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'Interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo".	
Data Protection Officer	Il DPO potrà essere contattato all'indirizzo e-mail dpo.heracomm@gruppohera.it	
Dati personali trattati	Oggetto della presente informativa è il trattamento dei dati personali comuni necessari al soddisfacimento della richiesta o alla gestione dei rapporti intercorrenti tra le Parti.	
Base giuridica	Finalità	Natura del conferimento
Contrattuale/ pre-contrattuale	a) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili; b) Rispondere ad eventuali reclami, richieste, segnalazioni; c) Gestire il contenzioso (diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).	Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di concludere il contratto di fornitura richiesto e di erogare gli eventuali ulteriori servizi richiesti nell'ambito del medesimo contratto.
Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare	d) Adeempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	e) Effettuazione di contatti telefonici e comunicazioni elettroniche per l'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera m), o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale o, comunque, per finalità promozionali; f) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato, dallo stesso manifestate anche attraverso l'utilizzo delle <i>digital properties</i> del Titolare, al fine di offrire prodotti e servizi in linea con il suo profilo.	Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo.
Interesse legittimo	g) Fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali, svolgere indagini per la rilevazione della soddisfazione dei clienti, anche attraverso l'invito a rilasciare recensioni su prodotti e servizi di Hera Comm, al fine di migliorare i servizi offerti; svolgere campagne informative; h) Svolgere analisi aggregate sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti, derivanti anche dall'utilizzo delle <i>digital properties</i> del Titolare, per identificare trend, ottimizzare le strategie di business, la gestione del portafoglio e del credito; i) Svolgere analisi sulle caratteristiche e sui comportamenti dei clienti, derivanti anche dall'utilizzo delle <i>digital properties</i> del Titolare, per migliorare i servizi e la customer experience, rendere più efficaci le comunicazioni informative e di sensibilizzazione; personalizzare le comunicazioni commerciali attraverso forme di segmentazione non invasiva; l) Effettuare verifiche sulla correttezza dei dati identificativi, anagrafici e fiscali forniti dall'interessato, nonché sulla validità e coerenza della documentazione allegata, anche mediante consultazione di banche dati pubbliche e private, inclusa SCIPAFI, al fine di prevenire frodi, furti d'identità, utilizzi impropri dei servizi.	In relazione a tali Finalità, il Titolare ha effettuato un'attenta valutazione per bilanciare adeguatamente i propri interessi con i diritti e le libertà degli interessati. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione dei servizi richiesti.
Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")	m) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (c.d. "soft spam").	Lei ha la possibilità di opporsi all'invio di soft spam anche inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo". L'opposizione non pregiudica la liceità del trattamento prima dell'opposizione.
Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy	n) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.	L'interessato ha la possibilità di opporsi mediante l'iscrizione del numero di cui è intestatario e degli altri dati personali nel Registro delle Opposizioni.
Revoca del consenso	Il consenso può essere revocato in ogni momento inviando una richiesta scritta a uno dei canali di contatto indicati nel paragrafo che segue, "Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo". La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.	
Modalità del trattamento	Le modalità del trattamento per finalità di marketing comprendono anche: 1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata; 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo; 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.	
Destinatari	I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti per conto del Titolare da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo o a soggetti delegati dall'interessato. Ove necessario per ragioni contrattuali o per obblighi di legge o finalità istituzionali, nel rispetto della normativa privacy, i dati personali potranno essere comunicati a Terzi, ad Autorità competenti, a Organi di vigilanza e controllo. I suoi dati non saranno diffusi.	
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo	I Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. Ove si renda necessario trasferire i dati in Paesi extra-UE/SEE, questi saranno trasferiti in conformità a quanto previsto dal GDPR.	
Periodo di conservazione dei dati	Il periodo di conservazione dei dati è definito all'interno del documento Policy di data retention di Hera Comm S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo www.heracomm.gruppohera.it , nella sezione Privacy Policy.	
Diritti dell'interessato e diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento e la portabilità dei dati (art. 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., i. del Paragrafo "Finalità"), può rivolgersi anche a: - EstEnergy S.p.A., Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), tramite mail a contratti.NE@gruppohera.it , se cliente domestico, oppure a clienti.business.NE@gruppohera.it , se cliente azienda, oppure tramite pec a estenergy@pec.gruppohera.it . L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

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