



ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Cliente:** Persona Fisica o giuridica, che aderisce all'offerta "Hera Clima" 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 Marche ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **Contratto:** è il vincolo giuridico nascente tra Hera Comm Marche S.r.l. (di seguito solo "Hera Comm Marche") e il Cliente a seguito della sottoscrizione della PdA da parte del Cliente ed è composto dai seguenti documenti: (i) Proposta di Acquisto Climatizzatore, (ii) Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC), (iii) Informativa Hera Comm Marche sul trattamento dei dati personali, (iv) Dichiarazione Sostitutiva di Atto di Notorietà;
- **Proposta di Acquisto Climatizzatore (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 Clima, riportante la descrizione del Climatizzatore, dei Servizi Aggiuntivi e l'anagrafica del Cliente, attraverso la compilazione e la sottoscrizione del quale lo stesso, esprime la propria volontà di acquistare un climatizzatore e gli eventuali Servizi Aggiuntivi;
- **Installazione Standard:** è il servizio di installazione del Climatizzatore 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 del Climatizzatore 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 del Climatizzatore 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;
- **Climatizzatore:** pompe di calore per climatizzazione comprensivo dell'Installazione Standard e dei Servizi Aggiuntivi come indicato e descritto nella PdA;
- **Fornitore del Servizio Installazione:** Azienda partner di Hera Comm Marche che consegna e installa al Cliente direttamente tramite una rete di installatori partner i dispositivi oggetto del Contratto;
- **Sito di installazione:** immobile ubicato presso l'indirizzo indicato dal Cliente ove sarà installato il Clima;
- **Sopralluogo:** verifica del sito ove il Clima dovrà essere installato, eseguita dall'Incaricato alla Vendita, anche in modalità telematica e in più momenti successivi, al fine di definire le caratteristiche del Climatizzatore più idoneo 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 del Clima;
- **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 l'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 del Climatizzatore nel rispetto della normativa vigente in materia;

- **Incaricato alla Vendita:** è l'agente di vendita incaricato da Hera Comm Marche che promuove il Contratto presso il Cliente;
- **Immobile:** è da intendersi come l'unità immobiliare o il fabbricato nel quale sarà installato il climatizzatore;
- **Corrispettivo:** è da intendersi l'importo concordato con il Cliente per l'acquisto del Climatizzatore e l'esecuzione dei Servizi Aggiuntivi, così come dettagliato all'art. 8 delle presenti Condizioni Generali di Contratto e riportato sulla PdA.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1 Il Contratto ha ad oggetto la vendita da parte di Hera Comm Marche di un Climatizzatore 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 individuato il Climatizzatore più adatto 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 valido 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.
- 3.3 Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm Marche 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 Marche, Via Sasso 120, 61029 Urbino (PU), 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 del Climatizzatore 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 del Climatizzatore, 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.
- 3.4 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 ove previsto), il Cliente dovrà corrispondere ad Hera Comm Marche il prezzo per le prestazioni già erogate.

ART. 4 – VARIANTI

- 4.1 Qualora, successivamente alla stipula del Contratto, si manifesti l'esigenza di modificare il Prodotto o i 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 Marche o il Tecnico Specializzato 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 a regola d'arte dell'installazione del Prodotto, la mancata accettazione della Proposta di Modifica Preventivo a seguito di Varianti, 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 articolo.

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 Marche 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, del Climatizzatore individuato nella PdA, Hera Comm Marche potrà, qualora possibile, sostituire il Climatizzatore richiesto con uno di tipologia equivalente o superiore. In caso non fosse possibile sostituire il Climatizzatore, Hera Comm Marche 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.

ART. 6 – CONSEGNA E INSTALLAZIONE STANDARD DEL CLIMATIZZATORE

- 6.1 Hera Comm Marche provvederà a concordare con il Cliente la data di consegna del Climatizzatore.
- 6.2 Per quanto riguarda l'installazione del Climatizzatore il Cliente sarà contattato telefonicamente dal Fornitore del Servizio Installazione, entro 30 giorni lavorativi dall'avvenuto incasso del Corrispettivo secondo le modalità di cui all'art 8, per concordare data e ora dell'intervento di installazione da parte del Tecnico Incaricato.
- 6.3 L'Installazione Standard include le seguenti attività:
- piedi di sollevamento unità esterna;
 - montaggio nuovo condizionatore ad un'altezza massima di 2,5 m dal piano di calpestio;
- se installazione su impianto non predisposto:
- a. n°1 carotatura muro per unità interna installata su muratura in laterizio con spessore inferiore a 40 cm (se necessario);
 - b. tubazione in rame frigorifero e tubazione scarico condensa per collegamento unità esterna ad unità interne (max 3 metri ad unità);
 - c. canalina (max 3 metri ad unità interna) di copertura interno/esterno;
 - d. collegamenti elettrici fino a 3 metri tra unità interna ed esterna, e fino a 5 m tra motore esterno e quadro elettrico;
 - e. scarico condensa in contenitore dedicato o in prossimità di unità esterna fino a 6 m dal motore esterno;
- Lavaggio tubazione frigorifera e controllo tenuta dell'impianto esistente (se installazione su impianto predisposto);
 - vuoto impianto e collaudo;
 - configurazione ed attivazione della connessione Wi-Fi (se prevista), per ciascuna unità interna;
 - prima accensione, verifica funzionale, dichiarazione di conformità;
 - 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);
 - consegna del manuale di uso e manutenzione del climatizzatore e degli accessori eventualmente a corredo del climatizzatore;
 - Pulizia dell'area di lavoro;
 - Sono escluse le attività di smontaggio del vecchio climatizzatore. Eventuale ritiro del gas non incluso nell'installazione standard;

Si precisa che, in ogni caso, non sono mai comprese nell'installazione opere murarie di ripristino (es. tinteggiatura), che restano a carico del Cliente.

- 6.4 Ai fini della corretta installazione del Climatizzatore è necessario che il Cliente soddisfi contestualmente i seguenti requisiti: i) avere un impianto elettrico a norma di legge; ii) essere in possesso delle autorizzazioni necessarie all'installazione dell'Impianto di Climatizzazione, ove necessario. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente attesta la sussistenza dei predetti requisiti. Hera Comm Marche non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile della mancata installazione della Climatizzatore dovuta al venir meno di uno o entrambi i predetti requisiti.
- 6.5 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 del Climatizzatore, 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.. Qualora, invece, il Tecnico Incaricato non sia in grado di procedere all'installazione del Climatizzatore 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 sarà addebitato un importo pari a 200 € iva inclusa quale rimborso del costo di intervento del Tecnico Incaricato.
- 6.6 Hera Comm Marche non potrà essere ritenuta responsabile in caso di eventuali danni al Climatizzatore, all'Immobile o a terzi causati (i) dall'installazione effettuata ad opera di soggetti non incaricati da Hera Comm Marche, (ii) dalla manomissione o dall'utilizzo improprio del Climatizzatore effettuati dal Cliente o da terzi non incaricati da Hera Comm Marche.

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

- 7.1 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 nei casi (i) e (ii) il Cliente, nei casi (i) e (ii) 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 Specializzato, pari a 150 € iva inclusa
- 7.2 Qualora sia necessario e previa comunicazione scritta, Hera Comm Marche 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

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 un Acconto tramite bonifico e di una quota di saldo tramite finanziamento. Nel caso in cui il Cliente non provveda al pagamento entro i termini indicati in fattura, Hera Comm Marche potrà risolvere di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. mediante apposita comunicazione inviata al Cliente con raccomandata A/R o PEC.
- 8.2 Hera Comm Marche fatturerà al Cliente:
- a) in caso di scelta di pagamento tramite finanziamento, il 100% dell'Importo Totale Contratto, a seguito del rilascio della dichiarazione di conformità;

- b) in caso di pagamento senza finanziamento il 100% dell'Importo Totale Contratto, prima dell'avvio delle attività previste per la realizzazione dell'Impianto e relativi Servizi.
- c) 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 – DICHIARAZIONI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 9.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi presenti in PdA ovvero nella Proposta di Modifica Preventivo 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 Installato il Climatizzatore e all'esecuzione delle prestazioni indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto. Resta inteso che Hera Comm Marche 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 del Climatizzatore. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'Installazione e messa in funzione del Climatizzatore fornito (energia elettrica per il funzionamento degli utensili utilizzati, al collaudo del Climatizzatore 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 Marche 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 la corretta evacuazione dell'acqua di condensa.
- 9.4 Il Cliente accetta l'Installazione del Climatizzatore indicato nella PdA ovvero nella Proposta di Modifica Preventivo, il posizionamento e le soluzioni tecniche proposte dal Tecnico Incaricato per il corretto funzionamento del Climatizzatore.
- 9.5 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità delle componenti fisiche del Climatizzatore. 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 del Climatizzatore 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 il Climatizzatore installato prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione del Climatizzatore medesimo.
- 9.7 Il Cliente non potrà in ogni caso rivalersi su Hera Comm Marche per guasti o danni cagionati alla persona o ai beni del Cliente o di terzi e dovuti a caso fortuito o a forza maggiore (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 del Climatizzatore 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 Marche, 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.

ART. 10 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI HERA COMM MARCHE

- 10.1 Hera Comm Marche 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 del Climatizzatore, qualora il Tecnico Incaricato fosse impossibilitato ad effettuare 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 Marche non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per problemi tecnici non strettamente legati all'installazione del Climatizzatore, 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 del Climatizzatore e/o su oggetti e/o attività necessarie al corretto funzionamento dello stesso. Hera Comm Marche non risponderà dei danni subiti dal Cliente, dall'Immobile o da terzi a causa dell'utilizzo improprio del Climatizzatore da parte del Cliente o di terzi. Hera Comm Marche non risponderà di anomalie di funzionamento o alterazione delle prestazioni fornite del Climatizzatore 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 Marche declina specificatamente ogni responsabilità in merito a: utilizzo di apparati non forniti da Hera Comm Marche, fruizione del servizio tramite apparati forniti da Hera Comm Marche ma manomessi o comunque utilizzati in modo non conforme a quanto prescritto nei manuali d'uso.

ART. 11 - GARANZIA

- 11.1 Ogni Climatizzatore è coperto 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 del Climatizzatore, il Cliente potrà rivolgersi al produttore del Climatizzatore al numero: 0732.633528 oppure sul sito d'internet al link <https://www.ariston.com/it-it/supporto>. Al fine di mantenere attiva la garanzia, il Cliente dovrà

effettuare le attività di manutenzione così come previsto dal produttore del Climatizzatore e secondo le indicazioni fornite dallo stesso (es. effettuare manutenzione tramite centro assistenza autorizzato).

- 11.2 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.
- 11.3 In ogni caso, la garanzia è esclusa con riferimento a qualsiasi inadempimento del Cliente derivante da obblighi previsti dal Contratto:
- manomissione o errata regolazione dell'Impianto di Climatizzazione da parte del Cliente o di terzi non autorizzati;
 - condizioni di utilizzo non previste dalle istruzioni e avvertenze, precauzioni, raccomandazioni fornite in fase di installazione;
 - utilizzo di parti di ricambi non originali;
 - atti vandalici.

ART. 12 - FORZA MAGGIORE

- 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 Marche 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 Marche;
 - 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;
 - 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 Marche, Via Sasso 120, 61029, Urbino (PU)".

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 i Clienti che aderiscono al contratto Hera Caldaia.	
Titolare del trattamento	Il Titolare è Hera Comm Marche Srl. con sede legale in Urbino, in Via Sasso 120, tel. 07216991	
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/precontrattuale	<p>a) Consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm Marche delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili.</p> <p>b) 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>c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).</p> <p>d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità.</p>	Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio.
Consenso	<p>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.</p> <p>f) 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.</p>	Il conferimento dei suoi dati è facoltativo
Interesse legittimo	<p>g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti;</p> <p>h) svolgere attività di marketing di cui alla lettera e. relativa a prodotti e servizi di Hera Comm, Marche 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.</p>	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 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 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. 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. ed l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione. 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 prescritti 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 (art. 15 e ss. del REG UE 2016/679) a mezzo mail in caso di Cliente Domestico a clienti.famiglie@gruppohera.it , in caso di Cliente Azienda a clienti.business@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 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 Marche 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 Marche 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 Sasso 120, 61029 Urbino (PU)
- un fax al numero 800.991.111
- 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 MANUTENZIONE STRAORDINARIA CHE COMPORTA UN RISPARMIO ENERGETICO

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 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.;

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:
 - contratto registrato prima dell'inizio dei lavori;
 - 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:
 - contratto registrato prima dell'inizio dei lavori;
 - 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.