

# HERA NOPROBLEM ACQUA

## Servizio di assistenza e riparazione del tuo impianto idrico.



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Bollette:** fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella Scheda di Adesione (di seguito "SdA");
- **Cliente:** è la persona fisica, così come identificata nella "Scheda di Adesione Hera NoProblem Acqua" (di seguito "SdA"), che ha già in essere un Contratto di Fornitura di Gas naturale con Hera Comm Marche o che stipula lo stesso contestualmente all'adesione al Servizio;
- **Contratto di Fornitura:** è il Contratto stipulato tra il Cliente ed Hera Comm Marche avente ad oggetto la Fornitura di Gas naturale per usi domestici a mercato libero;
- **Fornitura:** è la somministrazione di Gas naturale per usi domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **Contratto:** le presenti condizioni generali di Contratto "Hera NoProblem Acqua" (di seguito "CGC"), di cui la "Scheda di Adesione Hera NoProblem Acqua" sottoscritta dal Cliente costituisce parte integrante e sostanziale;
- **Contratto a distanza:** qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **Contratto concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm Marche:** qualsiasi Contratto tra il professionista e il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Hera Comm Marche (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **Contratto concluso nei locali commerciali di Hera Comm Marche:** qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti Hera Comm Marche;
- **Parti:** Hera Comm Marche 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 Gas naturale con Hera Comm Marche, la data di attivazione della suddetta Fornitura;
  - per il Cliente che ha già in essere un Contratto di Fornitura di Gas naturale con Hera Comm Marche, la data di conclusione del Contratto Hera NoProblem Acqua;
- **Servizio:** Servizio che prevede la possibilità di accedere ad un network di Tecnici convenzionati per poter richiedere interventi di assistenza e riparazione all'impianto idrico domestico;
- **Fornitura del Servizio:** Covercare S.r.l., azienda partner di Hera Comm Marche che fornisce il Servizio oggetto del presente Contratto;
- **Centrale Operativa:** struttura del Fornitore, attiva H24, 7 giorni su 7, che raccoglie le richieste di assistenza da parte dei Clienti e attiva i Tecnici al fine di predisporre l'organizzazione dell'intervento;
- **Orario Standard:** fascia oraria Lunedì-Venerdì (esclusi i festivi), dalle 09:00 alle 18:00;
- **Tecnico:** idraulico attivato dalla Centrale Operativa, dotato dei requisiti normativi previsti dalla Legge, nonché delle competenze e professionalità richieste per l'esecuzione degli interventi nell'ambito del presente Contratto;
- **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 Marche e la cui Fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto ha ad oggetto la prestazione del Servizio, alle condizioni e nei termini contenuti nel presente Contratto.

2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto un solo Servizio, salva la facoltà di recesso di cui all'art.4.

2.3 La SdA, le CGC e tutti gli allegati ai predetti documenti costituiscono parte integrante del Contratto.

### ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

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

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

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

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

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

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

- 4.1 Il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali di cui al D.Lgs. 206/2005 ("Codice di consumo") e s.m.i., ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da Hera Comm Marche.
- 4.2 Il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto qualora la vendita sia stata conclusa fuori dei locali commerciali di Hera Comm Marche o con modalità di vendita a distanza, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Hera Comm Marche, Via Sasso 120, 60129 Urbino (PU), oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti@gruppohera.it, entro e non oltre 14 giorni solari dalla data di conclusione del Contratto.
- 4.3 Ogni Contratto ha una durata di 24 mesi e sarà tacitamente rinnovato ogni 24 mesi; ad ogni rinnovo verranno applicate le medesime condizioni riportate nel presente Contratto, salvo quanto previsto al par. 7.3.5. Entrambe le Parti avranno il diritto di recedere dal Contratto con un preavviso che andrà comunicato almeno 30 giorni prima della data di scadenza, inviandolo rispettivamente ad Hera Comm Marche tramite i recapiti indicati al par. 4.2 o al Cliente tramite i recapiti indicati nella SdA. In caso di esercizio del recesso, il Cliente dovrà comunque completare il pagamento dell'importo relativo al Contratto, secondo quanto definito al par. 7.3.

## ART. 5 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 5.1 Con l'adesione al Contratto "Hera NoProblem Acqua" il Cliente dichiara di possedere i necessari requisiti tecnici richiesti:
- l'immobile per il quale si richiede il Servizio è adibito esclusivamente ad uso domestico;
  - l'impianto idrico dell'abitazione è a norma e non ha subito modifiche rispetto a quanto precedentemente installato e certificato;
- 5.2 Il Cliente, sottoscrivendo il presente Contratto, si impegna inoltre a:
- Consentire al Tecnico di accedere all'abitazione ove è richiesto l'intervento;
  - Consentire al Tecnico di realizzare le prestazioni oggetto del Servizio;
  - Fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, inclusi quelli previsti dalla normativa;
  - Rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e/o giuridici che possono impedire o limitare l'esecuzione del Servizio.

## ART. 6 - CONDIZIONE SOSPENSIVA ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

L'efficacia del Contratto è condizionata all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Hera Comm Marche, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check). Il Contratto è validamente stipulato e acquista efficacia se sono compilati tutti i campi previsti nella SdA e se le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere.

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

### 7.1 Contenuti del Servizio

- 7.1.1 Il Servizio prevede l'accesso ad un network attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, di Tecnici convenzionati per ricevere assistenza e manutenzione all'impianto idrico domestico. Inoltre è incluso, in caso di guasto che rientra nelle casistiche descritte all'Allegato Tecnico, l'intervento di un idraulico, alle condizioni e modalità descritte al par. 7.2 ed entro i seguenti limiti:
- 2 interventi all'anno per ciascun anno di Contratto; eventuali interventi non richiesti nell'arco di un singolo anno non potranno essere cumulati con quelli dell'anno successivo;
  - per ogni intervento richiesto saranno già coperti i costi relativi a: (a) diritto di chiamata del Tecnico, (b) prime 2 ore di manodopera, (c) parti di ricambio fino ad un massimo di 200 € (iva inclusa); eventuali costi aggiuntivi verranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e saranno interamente a carico del Cliente.
- 7.1.2 Qualora il Cliente voglia richiedere un intervento che non rientra nelle condizioni di cui al precedente paragrafo, potrà comunque contattare la Centrale Operativa del Fornitore per richiedere assistenza. Qualora l'intervento venga realizzato, tutti i costi ad esso connessi nonché le relative condizioni di esecuzione saranno preventivati e fatturati direttamente dal Tecnico che effettua l'intervento e saranno interamente a carico del Cliente.

### 7.2 Attivazione ed erogazione del Servizio

- 7.2.1 Il Cliente potrà usufruire delle prestazioni oggetto del Servizio decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di Attivazione del Contratto, salvo diversa comunicazione da parte di Hera Comm Marche. La conferma dell'attivazione del Servizio e la data effettiva dalla quale potrà usufruire delle prestazioni previste saranno confermate mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo indicato nella SdA.
- 7.2.2 Per accedere al network di Tecnici convenzionati, il Cliente dovrà contattare la Centrale Operativa del Fornitore al numero di telefono 02-40701457.
- 7.2.3 La Centrale Operativa provvederà ad attivare un Tecnico, il quale contatterà il Cliente al fine di organizzare l'intervento, che potrà avvenire:
- entro 2 ore dalla chiamata alla Centrale Operativa, se questa è fatta entro l'Orario Standard;
  - entro 24 ore dalla chiamata alla Centrale Operativa, se questa è fatta fuori dell'Orario Standard.
- 7.2.4 Gli interventi di assistenza e riparazione verranno erogati presso l'indirizzo di Fornitura del Cliente, riportato nella SdA;
- 7.2.5 Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo di abitazione rispetto a quello indicato nella SdA dovrà tempestivamente comunicarlo direttamente al Fornitore, attraverso il recapito telefonico 02-40701457.

### 7.3 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

- 7.3.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo dovuto per l'acquisto del Servizio previsto nel presente Contratto.
- 7.3.2 Il Cliente riceverà una fattura pari al corrispettivo dovuto per il Servizio, come definito nella SdA, comprensivo di IVA, che non dovrà essere pagata in quanto soggetta a rateizzazione (la "Fattura").
- 7.3.3 Hera Comm Marche suddividerà l'importo della Fattura in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno delle bollette. 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 il Servizio fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.
- 7.3.4 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 24 rate di cui al precedente par. 7.3.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.
- 7.3.5 Prima di ogni rinnovo di cui all'art. 4 Hera Comm Marche avrà il diritto di modificare le condizioni tecniche e/o economiche, dandone comunicazione al Cliente con almeno 3 (tre) mesi di preavviso rispetto alla scadenza del Contratto. Salva prova contraria, suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da Hera Comm Marche. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione ad Hera Comm Marche secondo le modalità di cui all'art. 4.

#### **7.4 Sospensione e cessazione del Servizio**

7.4.1 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura di cui al par. 7.3.4, il Servizio rimarrà attivo fino allo scadere e non verrà rinnovato; il Cliente avrà pertanto diritto di richiedere l'esecuzione degli interventi previsti, secondo le tempistiche e modalità descritte nel presente Contratto.

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

#### **ART. 8 - MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER INADEMPIMENTO DEL CLIENTE**

8.1 Qualora il Fornitore non sia in grado di effettuare le prestazioni oggetto del Contratto per negligenza del Cliente riconducibile a:

- mancato adempimento degli obblighi di cui all'art. 5;
- mancati pagamenti di cui all'art. 7.

Hera Comm Marche non sarà in ogni caso responsabile della mancata erogazione del Servizio. In tali casi non sarà comunque dovuto al Cliente alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere a titolo di compensazione.

8.2 Qualora, a seguito di appuntamento fissato, il Fornitore 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 il Fornitore.

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 Marche si riserva il diritto di addebitare al Cliente l'eventuale costo dell'uscita a vuoto del tecnico, pari al 50% del Corrispettivo totale del Contratto.

#### **ART. 9 - RESPONSABILITÀ**

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

#### **ART. 10 - 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 Marche, Via Sasso 120, 60129 Urbino (PU).

#### **ART. 11 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

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

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

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

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che aderiscono al Contratto Hera NoProblem Acqua.
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è Hera Comm Marche S.r.l., con sede legale in Urbino (PU), Via Sasso n.120, numero di telefono 07216991, posta elettronica certificata heracomm-marche@legalmail.it
<b>Responsabile del trattamento</b>	Covercare S.r.l., nominata da Hera Comm Marche per il Servizio oggetto del presente Contratto.
<b>Dati Personali Raccolti</b>	<p>I dati personali dei clienti che saranno trattati sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome e luogo di nascita;</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA;</li> <li>- numero di telefono/indirizzo e-mail;</li> <li>- indirizzo e numero civico del punto di Fornitura;</li> <li>- indirizzo di recapito fatture;</li> <li>- dati relativi al Contratto di Fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di Gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di Gas naturale, uso del Gas naturale);</li> <li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie.</li> </ul> <p>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p> <p>I dati personali possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati;</li> <li>- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;</li> <li>- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.</li> </ul>
<b>Fonte dei dati personali</b>	Alcuni dei Suoi dati potranno essere raccolti presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.
<b>Base giuridica</b>	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'esecuzione del Contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta in relazione alle lettere a. e b. di cui al paragrafo "Finalità" che segue;</li> <li>2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alle lettere c. e d. di cui al paragrafo "Finalità" che segue;</li> <li>3) il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alla lettera f. di cui al paragrafo "Finalità" che segue;</li> <li>4) il Suo consenso in relazione alle lettere h. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.</li> <li>5) la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera e. del paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>6) la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera g. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> </ol>
<b>Finalità</b>	<p>Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) consentire la conclusione del Contratto di Fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm Marche delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;</li> <li>b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al Servizio Hera NoProblem Acqua;</li> <li>c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie ecc.);</li> <li>e) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti;</li> <li>f) svolgere indagini telefoniche per la rilevazione della soddisfazione della Clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</li> <li>g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni;</li> </ol> <p>Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, il trattamento dei dati avrà, altresì, ad oggetto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>h) invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera e), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali</li> <li>i) svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi;</li> </ol> <p>Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del Servizio/rapporto contrattuale sottostante.</p> <p>Inoltre i suoi dati personali potranno essere trattati per:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>l) svolgere attività di marketing di cui alla lettera h. relativa a prodotti e servizi di Hera Comm 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.</li> </ol>
<b>Facoltà di Revoca del consenso</b>	Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm Marche Srl, Via Sasso 120, 60129 Urbino (PU), oppure inviando una e-mail a clienti.famiglie@gruppohera.it. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.
<b>Natura del conferimento</b>	<p>Il conferimento dei dati di cui alle finalità lettere a) b) c) d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipulazione e la gestione del Contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali e precontrattuali, pertanto l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per Hera Comm Marche S.r.l. di erogare i servizi richiesti.</p> <p>Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili esercitando facoltà di revoca del consenso.</p>
<b>Modalità</b>	<p>I Suoi dati personali saranno trattati, con strumenti cartacei ed elettronici, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. I dati personali saranno trattati anche mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;</li> <li>2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo;</li> <li>3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.</li> </ol> <p>I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di Hera Comm o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.</p>

<b>Destinatari</b>	<p>I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo.</p> <p>Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Società terze, appartenenti o meno al Gruppo Hera, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento.</p> <p>I dati personali potranno essere comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo, (quali ad esempio istituti bancari e creditizi, consulenti legali/fiscali, ecc.). I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.</p>
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea</b>	<p>I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.</p>
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	<p>I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche dopo la cessazione del rapporto per la durata necessaria all'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e dei conseguenti adempimenti di legge. Nel caso in cui il Cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere h. ed i. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso. Per le Finalità di cui alle lettere e., f., g. e 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 prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p>
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato"- indirizzata a Hera Comm Marche S.r.l., Via Sasso 120, Urbino (PU) o una e-mail a clienti.famiglie@gruppohera.it:</p> <p>Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta.</p> <p>Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.</p> <p>Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <p>a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;</p> <p>b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;</p> <p>c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari a Lei interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;</p> <p>d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi.</p> <p>Art. 20 (Diritto alla Portabilità dei dati): Lei ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che la riguardano e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un Contratto e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.</p> <p>Art. 21 (Diritto di opposizione): Lei ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento, quindi il titolare del trattamento si asterrà dal trattare ulteriormente i suoi dati, salvo che dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle sue libertà, oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che la riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione, nella misura in cui sia connessa a tale marketing. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, Lei, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.</p>
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>
<b>Data Protection Officer</b>	<p>Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Sicurezza Logica e Sviluppo Sistema di Gestione di Hera spa. Lei lo potrà contattare presso Hera spa viale Berti Pichat 2/4 40127 Bologna o con mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al n.telef.0510577046</p>

## ALLEGATO TECNICO

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