

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Rete:** è il rapporto negoziale tra Hera Comm S.p.A. e Wolmann S.p.A. di cui al Contratto di Rete sottoscritto tra le medesime parti, entrambe società del Gruppo Hera, avente ad oggetto la costituzione di una rete per le attività relative anche al servizio di manutenzione;
- **Contratto di Rete:** è da intendersi il Contratto di Rete sottoscritto tra Hera Comm S.p.A. e Wolmann S.p.A., regolarmente iscritto al Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Bologna;
- **Proposta di Acquisto** (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 Manutenzione Fotovoltaico Business", riportante la descrizione dei relativi Servizi e l'anagrafica del Cliente, attraverso la compilazione e la sottoscrizione del quale lo stesso esprime la propria volontà di acquistare il Servizio di Manutenzione Ordinaria e accetta il preventivo ivi riportato;
- **Preventivo:** è il preventivo di spesa riportato nella PdA;
- **Impianto:** è l'Impianto fotovoltaico installato nel Sito che il Cliente ha indicato nella PdA;
- **Servizio di Manutenzione Ordinaria:** è il servizio di manutenzione ordinaria dell'Impianto descritto all'art. 5.4. delle CGC;
- **Contratto:** è il vincolo giuridico nascente tra Hera Comm S.p.A. (di seguito solo "Hera Comm") – che sottoscrive il Contratto in nome e conto proprio e per conto di Wolmann S.p.A., quale partner del Contratto di Rete - e il Cliente a seguito della sottoscrizione della PdA da parte del Cliente ed è composto dai seguenti documenti: (i) Proposta di Acquisto, (ii) Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC"), (iii) Informativa Hera Comm sul trattamento dei dati personali;
- **Cliente:** Persona giuridica che aderisce all'offerta Hera Manutenzione Fotovoltaico Business come identificato nella PdA, da considerarsi Committente ai sensi dell'art. 89, comma 1, D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- **Parti:** Hera Comm e il Cliente definiti congiuntamente;
- **Impresa Affidataria:** Wolmann S.p.A. l'azienda nominata nel Contratto di Rete con Hera Comm "Impresa Affidataria" ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. con particolare riferimento alle disposizioni di cui agli art. 95, 96 e 97 del citato D.Lgs. 81/2008;
- **Sito:** Immobile ubicato presso l'indirizzo indicato dal Cliente nella PdA ove sarà svolto il Servizio di Manutenzione Ordinaria dell'Impianto;
- **Sopralluogo:** verifica eseguita dall'Incaricato alla Vendita, anche in modalità telematica, del sito ove verrà svolto il servizio di Manutenzione dell'Impianto, al fine di definire le caratteristiche dell'Impianto e dei servizi oggetto del Contratto. Durante il Sopralluogo vengono raccolte dal Cliente le necessarie informazioni relative ai propri fabbisogni e alle peculiarità del sito ove avverrà la manutenzione dell'Impianto;
- **Incaricato alla Vendita:** è l'agente di vendita incaricato da Hera Comm che promuove il Contratto presso il Cliente;
- **Lavori:** tutte le attività/opere necessarie e strumentali al Servizio di Manutenzione Ordinaria, nonché agli altri servizi laddove richiesti dal Cliente.
- **Tecnico Specializzato:** soggetto incaricato dall'Impresa Affidataria, che effettuerà l'intervento di Manutenzione Ordinaria dell'Impianto e, qualora richiesto, il Servizio di Manutenzione Straordinaria e/o lavaggio dell'Impianto presso il Cliente.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 Il Contratto ha ad oggetto:

- il Servizio di Manutenzione Ordinaria dell'Impianto che Hera Comm – in nome e conto proprio nonché per conto di Wolmann S.p.A. in base al Contratto di Rete - si impegna a svolgere, a fronte del pagamento da parte del Cliente del relativo corrispettivo;
- qualora venga richiesta dal Cliente, la fornitura del Servizio di Manutenzione Straordinaria e/o del lavaggio dell'Impianto, a fronte del pagamento del relativo corrispettivo.

2.2 La PdA, le CGC, le deleghe e tutti gli allegati ai predetti documenti costituiscono parte integrante del Contratto.

ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1. A seguito del Sopralluogo, raccolti i dati e le informazioni necessarie dal Cliente, comprese le caratteristiche dell'Immobile, viene definito il Preventivo per il Servizio di Manutenzione Ordinaria. Il Contratto si intende concluso con l'accettazione da parte del Cliente del Preventivo riportato nella PdA, entro il termine di validità dello stesso.

3.2. La validità della PdA è subordinata a) alla correttezza e veridicità delle informazioni rese dal Cliente al momento del Sopralluogo e b) al fatto che non vengano meno le condizioni di cui ai seguenti art. 4 e 9.

- 3.3. In tutti i casi in cui il Contratto non potrà essere completato, anche per motivi tecnici non riconducibili alla volontà del Cliente, il Cliente avrà diritto alla restituzione delle somme eventualmente già versate, al netto di quanto comunque dovuto qualora sia stata già eseguita parte dei servizi oggetto del Contratto.

ART. 4 - EFFICACIA DEL CONTRATTO, CONDIZIONI SOSPENSIVE

- 4.1. L'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono soggette alle seguenti condizioni sospensive:
- a) la consegna da parte del Cliente dei seguenti documenti:
 - copia di documento d'identità in corso di validità e di copia del Codice Fiscale del Legale Rappresentante;
 - Progetto di Impianto fotovoltaico comprensivo di:
 - relazione tecnica
 - schema elettrico
 - elaborato planimetrico con layout Impianto
 - regolamento di esercizio
 - test report SPI (Sistema di Protezione d'Interfaccia) se presente
 - verbale di connessione alla rete
 - b) reperibilità e disponibilità del Cliente, per l'esecuzione del Contratto.
- 4.2. In caso di mancato avveramento, anche solo di una delle condizioni previste al precedente art. 4.1, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di sottoscrizione della PdA, il Contratto resterà inefficace e sarà da considerarsi definitivamente privo di effetti.
- 4.3. Qualora vengano meno i presupposti tecnici e autorizzativi necessari per l'esecuzione del Contratto, o emergano evidenze e/o vincoli che ne rendono impossibile l'esecuzione, il Contratto sarà automaticamente risolto. Qualora la risoluzione del Contratto si manifesti dopo che siano state realizzate anche solo parzialmente le attività di cui all'art. 5, Hera Comm fatturerà al Cliente il corrispettivo per le prestazioni già erogate.

ART. 5 - ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

- 5.1. In adempimento al presente Contratto, Hera Comm e Wolmann S.p.A., in base al Contratto di Rete, eseguiranno i Lavori, in particolare:
- Servizio di Manutenzione Ordinaria dell'Impianto;
 - Servizio di manutenzione straordinaria dell'Impianto, qualora richiesto dal Cliente;
 - Servizio di lavaggio dell'Impianto, qualora richiesto dal Cliente;
- 5.2. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente autorizza l'Impresa Affidataria ad avvalersi di subappaltatori per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del Contratto, tra cui l'attività di Manutenzione Ordinaria, straordinaria e di lavaggio dell'Impianto.
- 5.3. I Lavori previsti dal Contratto saranno eseguiti a regola d'arte, con la diligenza tecnica dovuta, nel rispetto delle norme di legge e regolamenti e nel rispetto dei tempi definiti all'art. 6, salvo diversi accordi concordati con il Cliente.
- 5.4. Il servizio di Manutenzione Ordinaria dell'Impianto fotovoltaico prevede la realizzazione di 1 intervento annuo comprensivo delle seguenti attività standard:
- ispezione visiva dei moduli fotovoltaici;
 - ispezione visiva delle strutture di sostegno;
 - ispezione dei quadri di campo DC (Corrente Continua);
 - verifica dell'isolamento delle stringhe fotovoltaiche;
 - verifica del funzionamento elettrico delle stringhe;
 - verifica della continuità elettrica;
 - verifica inverter;
 - verifica del distacco dell'inverter per mancanza di rete;
 - verifica Impianto elettrico;
 - ispezione del quadro AC (Corrente Alternata) con verifica funzionalità della protezione di interfaccia di rete e tarature, se presenti
 - rilascio di scheda d'Intervento a seguito dello svolgimento della manutenzione fotovoltaico;
- qualora richiesto dal Cliente, verrà svolta anche attività di supporto burocratico (Gestione rapporti con G.S.E, redazione della pratica di dichiarazione annua di consumo all'Agenzia delle Dogane, invio della dichiarazione di consumo e predisposizione registro). Tale attività non sono comprese nel canone annuo, ma verranno preventivate a parte.
- 5.5. Il Cliente che ha acquistato il servizio di Manutenzione Ordinaria dell'Impianto fotovoltaico e che risulta in regola con il pagamento dei corrispettivi previsti per tale servizio, potrà richiedere anche il servizio di manutenzione straordinaria e il servizio di lavaggio dell'Impianto descritti ai successivi commi 5.6 e 5.7.
- 5.6. Il servizio di manutenzione straordinaria dell'Impianto fotovoltaico, a fronte di una anomalia rilevata o comunicata dal Cliente, prevede l'individuazione dell'origine del guasto e/o anomalia, a seguito di un intervento

on-site finalizzato a ripristinare il corretto funzionamento dell'Impianto. Gli interventi possono comprendere le seguenti attività: riparazione e/o sostituzione di componenti, risoluzione di anomalie e qualsiasi altra attività necessaria a riportare l'Impianto in uno stato di piena efficienza. Qualora in sede di manutenzione straordinaria si dovesse presentare una situazione tale da richiedere un maggiore impegno o comunque non risolvibile ad un primo intervento, Hera Comm e/o Wolmann si impegneranno a concordare col Cliente una seconda data per la finalizzazione dell'intervento. Hera Comm provvederà in tal caso ad emettere un preventivo per accettazione del Cliente con l'indicazione dei servizi e dei prodotti aggiuntivi necessari alla risoluzione definitiva della problematica. Si riporta di seguito il tariffario per manutenzione straordinaria:

- Corrispettivo uscita tecnico + 1° ora intervento = 219 € iva esclusa
- Corrispettivo manodopera 2° ora in poi = 35 €/ora iva esclusa
- Eventuali opere extra e/o componenti aggiuntivi necessari al completamento dell'intervento verranno comunicati al Cliente in fase d'intervento

5.7. Il servizio di lavaggio dei moduli fotovoltaici comprende la spazzolatura meccanica dei moduli, in unico passaggio e con acqua addolcita. Il Cliente dovrà mettere a disposizione un punto di alimentazione acqua (ad una distanza dai moduli non superiore a 40 metri) e una presa elettrica con tensione 220/380 V. Si riporta di seguito il tariffario per il servizio di lavaggio:

- Impianti fino a 19,9 kW = 315 € iva esclusa
- Impianti da 20 a 49,9 kW = 430 € iva esclusa
- Impianti da 50 a 89,9 kW = 600 € iva esclusa
- Impianti superiori a 90 kW = 8 €/Kw
- Eventuali opere extra e/o componenti aggiuntivi necessari al completamento dell'intervento verranno comunicati al Cliente in fase d'intervento

5.8. Gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e di lavaggio sopra descritti verranno svolti in sicurezza e nel rispetto della normativa vigente. Qualora se ne configuri la necessità per lavori in quota, al Cliente potranno essere addebitati eventuali costi relativi all'utilizzo di piattaforme per interventi in quota.

ART. 6 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

6.1 Il servizio di Manutenzione Ordinaria dell'Impianto avrà durata annuale a partire dalla data di attivazione del servizio. Il servizio si rinnoverà tacitamente ogni 12 mesi alle medesime condizioni, salvo disdetta che ciascuna parte potrà comunicare all'altra con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di scadenza. La comunicazione di disdetta dovrà essere inviata a Hera Comm all'indirizzo mail clienti.business@gruppohera.it o ai recapiti di indicati all'art. 13 e al Cliente tramite i recapiti indicati in PdA.

6.2 A seguito dell'attivazione del Servizio di Manutenzione Ordinaria, Hera Comm contatterà il Cliente attraverso i recapiti riportati in PdA per concordare con lo stesso il mese in cui effettuare l'intervento. Successivamente, in base al mese concordato e su input di Hera Comm, l'Impresa Affidataria o gli eventuali subappaltatori contatteranno il Cliente con almeno 15 giorni di anticipo per stabilire il giorno esatto dell'intervento. Per eventuali richieste o esigenze riguardo il servizio di manutenzione ordinaria, il Cliente può anche contattare in autonomia Hera Comm al numero verde telefonico 800 999 500 attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 22:00 ed il sabato dalle 08:00 alle 18:00.

6.3 Per richiedere l'intervento di manutenzione straordinaria o per richiedere il lavaggio dell'Impianto, il Cliente potrà contattare Hera Comm al numero verde telefonico riportato al precedente art. 6.2:

- In caso di manutenzione straordinaria: Hera Comm, successivamente alla richiesta avanzata dal Cliente, provvederà ad ingaggiare l'Impresa Affidataria o gli eventuali subappaltatori che eseguiranno l'intervento entro 7 giorni solari dall'ingaggio.
- In caso di lavaggio: Hera Comm concorderà con il Cliente il mese idoneo per l'intervento. L'Impresa Affidataria o gli eventuali subappaltatori contatteranno il Cliente nelle tempistiche come da art. 6.2.

6.4 Hera Comm si riserva la facoltà di sospendere l'esecuzione del Servizio di Manutenzione Ordinaria in caso di mancato pagamento del corrispettivo dovuto da parte del Cliente. La richiesta dell'intervento di manutenzione straordinaria e/o il lavaggio dell'Impianto sono subordinati al pagamento del corrispettivo maturato relativo al Servizio di Manutenzione Ordinaria.

ART. 7 - AUTORIZZAZIONI

7.1 Hera Comm e l'Impresa Affidataria non sono in alcun modo responsabili in caso di ritardo o sospensione nella realizzazione dei servizi e/o per gli oneri o i danni derivanti dal mancato ottenimento da parte del Cliente

delle autorizzazioni e dei permessi specificati nel Contratto o richiesti dalla legge né per gli oneri o i danni derivanti da eventuali difformità catastali o urbanistiche dell'Immobile.

- 7.2 Qualora il sito in cui è prevista l'esecuzione dei servizi sia di proprietà di soggetti terzi, sarà cura del Cliente garantire la sussistenza delle suddette condizioni minime e delle necessarie autorizzazioni da parte del proprietario del sito per poter eseguire l'intervento di manutenzione.
- 7.3 Resta inteso che il Cliente si impegna a garantire la presenza, sotto la propria esclusiva responsabilità, di tutte le autorizzazioni, i consensi e i permessi eventualmente necessari, da parte di soggetti terzi titolari di diritti sul sito (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, proprietari, usufruttuari, conduttori, comodatari, titolari di diritti di superficie, servitù o altri diritti reali o personali che possano interferire con l'esecuzione del presente Contratto), nonché ogni altra documentazione richiesta ai sensi della normativa vigente. Tali autorizzazioni e documenti dovranno essere trasmessi a Hera Comm e/o all'Impresa Affidataria in tempo utile per consentire l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nei termini previsti. Il Cliente manleva Hera Comm e l'Impresa Affidataria da ogni responsabilità derivante dalla mancata, incompleta o tardiva acquisizione delle suddette autorizzazioni.

ART. 8 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

- 8.1 Il canone annuo del Servizio di Manutenzione Ordinaria dell'Impianto fotovoltaico verrà corrisposto dal Cliente a Hera Comm mediante bonifico bancario sul conto corrente che verrà riportato sulla rispettiva fattura. Il pagamento dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla data di fatturazione. Le fatture relative ai canoni successivi verranno emesse ad un anno di distanza dalla precedente.
- 8.2 Qualora, in fase di svolgimento del Servizio di Manutenzione Ordinaria, si rendessero necessarie attività o opere extra rispetto a quelle indicate all'art. 5 e non già preventivate in fase di Sopralluogo, Hera Comm provvederà ad emettere apposita fattura al Cliente per il pagamento di tali attività.
- 8.3 In caso di richiesta da parte del Cliente, il corrispettivo relativo alle attività di manutenzione straordinaria e/o di lavaggio, verrà fatturato da Hera Comm al Cliente a seguito dell'intervento da parte dell'Impresa Affidataria e/o suoi subappaltatori. Il pagamento dovrà avvenire mediante bonifico bancario sul conto corrente riportato in fattura entro 10 (dieci) giorni dalla data di fatturazione.
- 8.4 Qualora l'Impresa Affidataria o i suoi subappaltatori non fossero in grado di effettuare integralmente o parzialmente le attività di manutenzione ordinaria, straordinaria o il lavaggio per cause riconducibili al Cliente quali (i) assenza o diniego all'accesso al Sito durante l'appuntamento concordato, (ii) presenza presso il Sito di ostacoli fisici, sarà necessario programmare un nuovo appuntamento; in tal caso potrà essere addebitato al Cliente il corrispettivo per l'uscita a vuoto del Tecnico, pari a 120 € (iva inclusa).

ART. 9 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 9.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi presenti in PdA.
- 9.2 Il Cliente si impegna a collaborare affinché l'Impresa Affidataria possa svolgere nei tempi e con le modalità previste dal Contratto tutte le attività di cui all'art. 5, inclusa la consegna puntuale di tutta la documentazione necessaria. Il Cliente inoltre autorizza sin da ora l'Impresa Affidataria e/o gli eventuali subappaltatori, all'accesso al Sito dell'Impianto e all'esecuzione delle prestazioni indicate nelle presenti CGC.
- 9.3 Sono a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'esecuzione dei servizi. Il Cliente è tenuto inoltre a comunicare all'Impresa Affidataria e agli eventuali subappaltatori tutte le possibili condizioni di pericolo reale o potenziale presenti nel Sito dell'Impianto, provvedere a tutte le attività propedeutiche all'esecuzione dei servizi di sua competenza e a provvedere agli oneri della sicurezza di sua competenza secondo la normativa vigente.
- 9.4 Il Cliente è tenuto a fornire ad Hera Comm (i) tutte le informazioni e la documentazione specificati nel Contratto in maniera veritiera e corretta; (ii) evidenza di avere titolo per richiedere i lavori oggetto del Contratto, nonché i necessari permessi ed autorizzazioni; (iii) qualora necessaria, la documentazione e/o procedure di sicurezza per l'accesso al Sito.
- 9.5 Il Cliente accetta le soluzioni tecniche proposte dai Tecnici di Hera Comm e/o dell'Impresa Affidataria per il corretto svolgimento degli interventi di Manutenzione dell'Impianto.
- 9.6 Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto ogni eventuale variazione dei dati indicati nel Contratto.
- 9.7 Il Cliente non potrà in ogni caso rivalersi su Hera Comm e sull'Impresa Affidataria 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 dai Tecnici Specializzati dell'Impresa Affidataria.
- 9.8 Resta inteso che Hera Comm non potrà essere considerata responsabile di eventuali danni che il Cliente possa subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta al non rispetto da parte del Cliente stesso degli obblighi di cui al presente articolo.

ART. 10 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI HERA COMM E DELL'IMPRESA AFFIDATARIA

- 10.1 Hera Comm e l'Impresa Affidataria si impegnano, esclusivamente con riferimento a quanto indicato in PdA, a svolgere le prestazioni a proprio carico, oggetto del presente Contratto.
- 10.2 I Tecnici Specializzati rilasceranno al Cliente tutta la documentazione prevista per legge, ovvero la scheda d'intervento a seguito dell'intervento di Manutenzione fotovoltaico.
- 10.3 Hera Comm e l'Impresa Affidataria non potranno in alcun modo essere ritenute responsabili per problemi tecnici non strettamente causati dall'esecuzione non a regola d'arte dei servizi oggetto della PdA, a titolo esemplificativo e non esaustivo: malfunzionamenti della rete elettrica, malfunzionamento delle infrastrutture di cui il Cliente autonomamente si avvale, interventi effettuati dal Cliente o da soggetti dal medesimo incaricati sull'impianto e/o su oggetti e/o attività necessarie al corretto funzionamento dello stesso. Hera Comm e l'Impresa Affidataria per quanto di competenza - non risponderà dei danni subiti dal Cliente, dal Sito o da terzi a causa dell'utilizzo improprio dell'impianto da parte del Cliente o di terzi. Hera Comm - e l'Impresa Affidataria per quanto di competenza - non risponderà di anomalie di funzionamento o alterazione delle prestazioni fornite dall'impianto 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 dei componenti del medesimo, nelle norme d'uso genericamente applicate o comunque desumibili dalle caratteristiche peculiari dello stesso.
- 10.4 Hera Comm - e/o l'Impresa Affidataria - non risponde, né potrà essere ritenuta responsabile, dell'eventuale perdita, sospensione o limitazione della garanzia concessa dal produttore o dall'installatore originario dell'impianto, a seguito dei servizi indicati in PdA, salvo il caso di dolo o colpa grave.

ART. 11 – GARANZIA DEL SERVIZIO

- 11.1 Per il Servizio di Manutenzione Ordinaria e di Lavaggio, eventuali contestazioni sul servizio prestato da Hera Comm e/o l'Impresa Affidataria devono essere comunicate entro 10 giorni dalla data di completamento, a pena di decadenza.
- 11.2 Per il Servizio di Manutenzione Straordinaria, Hera Comm – e/o l'Impresa Affidataria – concedono una garanzia di 10 giorni dalla data di completamento, fatto salvo quanto già indicato all'art.10.3. Qualora nell'ambito del Servizio di Manutenzione Straordinaria, fosse necessaria la sostituzione di specifici componenti dell'impianto, in caso di difetto dei componenti sostituiti il Cliente potrà far valere la garanzia prevista dal singolo produttore del componente stesso.
- 11.3 La garanzia riguarda esclusivamente i vizi imputabili all'attività svolta da Hera Comm e/o l'Impresa Affidataria e non si estende a difetti dell'impianto, dei relativi componenti non sostituiti, né a interventi di terzi.
- 11.4 Per il completamento della manutenzione straordinaria, qualora si rendesse necessario, il Cliente autorizza Hera Comm e/o l'Impresa Affidataria ad aprire ticket di assistenza con i produttori dei componenti dell'impianto oggetto di intervento.
- 11.5 Restano ferme le esclusioni di responsabilità di cui alle altre clausole del Contratto.
- 11.6 La garanzia non si estende al funzionamento complessivo dell'impianto, né alla permanenza della garanzia del produttore o dell'installatore originario.

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. 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. In questo caso, 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;
 - 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) sinistro (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte Interessata), terremoto, sabotaggio o incendio;

- g) gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
- h) indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
- i) qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica;
- l) impossibilità di approvvigionamento sul mercato di componenti e/o materiali necessari all'esecuzione del Contratto;

m) eventuali riduzioni, interruzioni o sospensioni della fornitura dei servizi elettrici dovute a cause di forza maggiore, anche qualora causate ad esempio da inadempienze dei gestori delle reti.

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 12.2, 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:

- (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;

12.5. In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 12.4, la Parte Interessata non comunichi all'altra Parte la ripresa delle attività previste dal Contratto, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, previa comunicazione scritta all'altra Parte. In tutti i casi di recesso, la Parte che esercita il recesso non sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte per alcuna conseguenza derivante dal recesso stesso, fatte salve le obbligazioni e le responsabilità derivanti dalle prestazioni dalla stessa eseguite prima della data del recesso.

ART. 13 - COMUNICAZIONI

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

ART. 14 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

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

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

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 EstEnergy S.p.A., con sede legale in Via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS) numero di telefono 040/2424800.	
Contitolari del trattamento	Per le finalità di cui alle lettere e, f, g, h, i, di cui al paragrafo "Finalità" che segue EstEnergy S.p.A. ed Hera Comm S.p.A. (con sede legale in Imola (BO), via Molino Rosso n. 8, numero di telefono 0542.843111) 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 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	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) Adempiere 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 l), 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 EstEnergy, al fine di migliorare i servizi offerti; 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;	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")	l) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti (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	m) 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 EstEnergy S.p.A., rinvenibile sul sito internet della stessa, all'indirizzo www.estenergy.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 (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) rivolgendosi direttamente al Titolare inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata 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 oppure, quando l'esercizio del diritto riguardi una delle Finalità perseguite da EstEnergy 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: - 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 . 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.