



## HERA CALDAIA

A condensazione o in versione ibrida a pompa di calore.

### ART. 1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **Proposta di Acquisto Caldaia (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 Caldaia, riportante la descrizione della Caldaia, dei Servizi Aggiuntivi e l'anagrafica del Cliente, attraverso la compilazione e la sottoscrizione del quale lo stesso, esprime la propria volontà di acquistare la Caldaia e le eventuali Variati e Servizi Aggiuntivi;
- **Installazione Standard:** è il servizio di installazione della Caldaia 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 della Caldaia nell'Immobile e dettagliati nella PdA;
- **Caldaia:** è il sistema di produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento comprensivo dell'Installazione Standard e dei Servizi Aggiuntivi come indicato e descritto nella PdA. Si intende, a seconda della scelta del cliente, indicata nella PdA:
  - Caldaia a Condensazione: Sistema di ultima generazione alimentata esclusivamente a gas;
  - Caldaia a Pompa di Calore Ibrida: Sistema di ultima generazione alimentata a gas e ad energia elettrica;
- **Contratto:** è il vincolo giuridico nascente tra Hera Comm Marche Srl (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 Caldaia, (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;
- **Cliente:** Persona Fisica o giuridica che aderisce all'offerta "Hera Caldaia" come identificato nella "PdA";
- **Parti:** Hera Comm Marche ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **Fornitore del Servizio Installazione:** Azienda partner di Hera Comm Marche che consegna e installa al Cliente direttamente o tramite una rete di installatori partner i prodotti i oggetto del Contratto;
- **Sito di installazione:** immobile ubicato presso l'indirizzo indicato dal Cliente ove sarà installata la Caldaia;
- **Sopralluogo:** verifica eseguita dall'Incaricato alla Vendita, anche in modalità telematica, del sito ove la Caldaia dovrà essere installata, al fine di definire le caratteristiche della Caldaia più idonea 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 l'installazione della Caldaia;
- **Sopralluogo Tecnico:** verifica, qualora ritenuta opportuna da Hera Comm Marche e/o dal Fornitore del Servizio di Installazione, eseguita dal Tecnico Specializzato, presso il sito ove la Caldaia dovrà essere installata, al fine di effettuare rilevazioni tecniche più approfondite ed accertare l'effettiva idoneità del sito per l'installazione, ad esito del quale saranno confermate o modificati i contenuti del Contratto definiti a seguito del Sopralluogo. Il Cliente verrà appositamente contattato per informarlo di tale necessità e per concordare un appuntamento per il Sopralluogo Tecnico.
- **Dichiarazione Sostitutiva di Atto di Notorietà:** è da intendersi il modulo con cui il Cliente dichiara di possedere i requisiti necessari per un'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 della Caldaia 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 installata la Caldaia;
- **Tecnico Specializzato:** soggetto incaricato da Hera Comm Marche o dal Fornitore del Servizio di Installazione che effettuerà l'eventuale Sopralluogo Tecnico presso il Cliente;
- **Corrispettivo:** è da intendersi l'importo concordato con il Cliente per l'acquisto della Caldaia e l'esecuzione dei Servizi Aggiuntivi, così come dettagliato all'art. 6 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 della Caldaia 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 individuata la Caldaia più adatta 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 definitivo 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.  
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 S.r.l., Via Sasso n. 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 della Caldaia 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 della Caldaia, 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.
- 3.3 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), il Cliente dovrà corrispondere ad Hera Comm Marche il prezzo per le prestazioni già erogate.

**ART. 4 – VARIANTI SU PREVENTIVO**

- 4.1 Qualora, successivamente alla sottoscrizione del Contratto, si manifesti l'esigenza di modificare il prodotto o le attività d'installazione e i relativi Servizi per cause riconducibili a:
- variazioni della Caldaia richiesta dal Cliente;
  - evidenze emerse in sede di Sopralluogo Tecnico;
  - difficoltà, problemi tecnici, esigenze di lavori e/o servizi e/o opere supplementari, emerse durante la progettazione o realizzazione dell'Impianto;
  - 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 Incaricato comunicherà per iscritto tempestivamente al Cliente (i) i necessari lavori aggiuntivi (ii) eventuali costi aggiuntivi determinati dalle Varianti, che Hera Comm Marche o il Tecnico Incaricato si riserva il diritto di richiedere al cliente aggiornando il Preventivo di spesa; prima di procedere con l'esecuzione delle Varianti, il Cliente dovrà sottoscrivere la PdA aggiornata o, in alternativa, accettare il preventivo del Tecnico Incaricato.
- 4.2 Qualora la realizzazione delle Varianti risultasse necessaria per il completamento dell'installazione della Caldaia e fornitura dei relativi Servizi, la mancata accettazione ai sensi del precedente art. 4.1, determinerà l'automatica risoluzione del Contratto. In tal caso al Cliente sarà addebitato il prezzo dell'eventuale Sopralluogo Tecnico pari a 249 € (iva inclusa) 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 paragrafo.

**ART. 5 – EFFICACIA DEL CONTRATTO E CONDIZIONI SOSPENSIVE**

- 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, della Caldaia individuata nella PdA, Hera Comm Marche potrà, qualora possibile, sostituire la Caldaia richiesta con una di tipologia equivalente o superiore. In caso non fosse possibile sostituire la Caldaia, 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.
- 5.4 Qualora vengano meno i presupposti tecnici e autorizzativi necessari per l'installazione della Caldaia e dei relativi Servizi, o emergano evidenze e/o vincoli che ne rendono impossibile la realizzazione, 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. 7 (tra cui, a titolo esemplificativo, il Sopralluogo Tecnico), il Cliente dovrà corrispondere ad Hera Comm Marche il prezzo per le prestazioni già erogate.

**ART. 6 - CONSEGNA E INSTALLAZIONE STANDARD DELLA CALDAIA**

- 6.1 Hera Comm Marche provvederà a concordare con il Cliente la data di consegna della Caldaia.
- 6.2 Per quanto riguarda l'installazione della Caldaia il Cliente sarà contattato telefonicamente dal Fornitore del Servizio Installazione, entro 30 giorni dall'avvenuto incasso del Corrispettivo secondo le modalità di cui all'art. 7, per concordare data e ora dell'intervento di installazione da parte del Tecnico Incaricato.
- 6.3 L'Installazione Standard include le seguenti attività:
- smontaggio e ritiro eventuale Caldaia esistente e Installazione di una nuova Caldaia (potrebbe essere richiesto un prezzo aggiuntivo laddove la Caldaia da smontare sia di tipo a Basamento);

- piedi di sollevamento per unità esterna (solo per caldaia Ibrida a Pompa di calore)
  - collegamento FGAS tra unità interna e unità esterna con canalina fino a 3mt (solo per caldaia Ibrida a Pompa di calore)
  - connessioni elettriche ed idrauliche della nuova Caldaia;
  - collegamento presa Aria e scarico Fumi;
  - collegamento scarico condensa;
  - prima accensione, verifica funzionale e verifica Fumi;
  - 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);
  - collegamento elettrico a Termostato ambientale esistente (se presente e compatibile) o installazione nuovo Termostato;
  - verifica di tenuta dell'Impianto;
  - configurazione ed attivazione della connessione Wi-Fi (se prevista);
  - pulizia aree di lavoro.
- 6.4 Ai fini della corretta installazione della Caldaia è necessario che l'impianto di riscaldamento dell'acqua e l'impianto elettrico del Cliente soddisfino contestualmente i seguenti requisiti:
- i) l'impianto di riscaldamento non sia in comune con altre abitazioni o unità condominiali;
  - ii) la caldaia sostituita non superi i 35Kw di potenza;
  - iii) il livello di potenza contrattuale dell'impianto elettrico non deve superare di 10kW. (potenza massima post-intervento d'installazione);
  - iv) gli impianti devono essere a norma di Legge.
- 6.5 Nel caso in cui, sia necessario procedere ai lavori di potenziamento/aggiornamento dell'impianto elettrico esistente, Hera Comm Marche o il Fornitore del Servizio d'Installazione, saranno responsabili unicamente dei nuovi componenti installati e di eventuali danneggiamenti all'impianto esistente causati direttamente dall'installazione degli stessi; Nel caso in cui, sia necessario effettuare una nuova progettazione dell'impianto elettrico esistente, (es. in caso di superamento della Pot. disponibile di 6kW sulla rete), il Fornitore del Servizio d'Installazione o altro tecnico appositamente incaricato, provvederanno gli opportuni adeguamenti progettuali ed espletteranno quanto previsto della normativa vigente.
- 6.6 Hera Comm Marche non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile della mancata installazione della Caldaia dovuta alla mancanza dei predetti requisiti degli Art. 6.4;
- 6.7 Sono compresi nel Contratto unicamente i servizi e le prestazioni espressamente indicati nella PdA. Si precisa inoltre che non sono mai compresi opere murarie di ripristino (es. tinteggiatura), che restano a carico del Cliente.
- 6.8 Qualora il Tecnico Incaricato non sia in grado di procedere all'installazione della Caldaia 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 potrà essere addebitato un importo pari a 249 € IVA inclusa quale rimborso del costo di intervento del Tecnico Incaricato.
- 6.9 Hera Comm Marche potrà sospendere i lavori previsti per risolvere problemi tecnici o apportare migliorie. Qualora ciò si verifici, si provvederà ad informare il Cliente in anticipo salvo si tratti di un problema urgente o di un'emergenza che non consenta previe comunicazioni.
- 6.10 Hera Comm Marche non potrà essere ritenuta responsabile in caso di eventuali danni alla Caldaia, 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 della Caldaia effettuati dal Cliente o da terzi non incaricati da Hera Comm Marche.

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

- 7.1 La necessità di effettuare il sopralluogo tecnico sarà valutata esclusivamente da Hera Comm Marche e/o dal tecnico incaricato. Qualora il Tecnico Specializzato 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 sarà necessario programmare un nuovo Sopralluogo Tecnico prima di procedere con le successive attività; in tal caso potrà essere addebitato al Cliente il corrispettivo per l'uscita a vuoto del Tecnico, pari a 249 € (iva inclusa).
- 7.2 Il Cliente è responsabile per il materiale che sarà consegnato presso il Sito di Installazione durante l'esecuzione delle prestazioni, dovendone garantire la custodia nelle ore non presidiate dal Fornitore del Servizio Installazione, al fine di prevenire furti o danneggiamenti sino alla ultimazione dei lavori.
- 7.3 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.
- 7.4 In presenza di circostanze non imputabili a Hera Comm Marche ed o al Fornitore del Servizio Installazione (es. autorizzazioni amministrative, caso fortuito, forza maggiore) che impediscano o determinino la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto, ovvero in caso di Varianti richieste dal Cliente, il termine di ultimazione dei lavori dovrà essere prorogato per il periodo di tempo necessario, senza che ciò possa costituire titolo per l'ottenimento da parte del Cliente di indennizzi o risarcimenti di sorta per il prolungamento dei tempi di esecuzione e per l'eventuale impossibilità di accedere e/o ottenere gli incentivi e le detrazioni previste dalla normativa vigente ratione temporis.

#### **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 una quota tramite bonifico e di una quota tramite finanziamento. Fatto salvo quanto previsto all'art. 5.1, 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 da inviare 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 scelta di pagamento tramite Bonifico 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.

In ogni caso eventuali ulteriori importi relativi a Varianti sopravvenute e approvate dal Cliente, non incluse nell'Importo Totale Contratto, decurtate dello Sconto in Fattura ove spettante, se non addebitate direttamente dal Tecnico Incaricato, saranno fatturate a seguito del rilascio della dichiarazione di conformità.

Tali fatture dovranno essere pagate dal Cliente:

- qualora il Cliente abbia optato per pagamento tramite Bonifico, mediante le modalità di pagamento riportate in fattura;
- qualora il cliente abbia optato per la Richiesta di Finanziamento, nei termini ed alle condizioni definite nel contratto di finanziamento stipulato tra il Cliente e il soggetto finanziatore.
- Qualora il cliente abbia optato per una modalità di pagamento mista:
  - la quota del 50 % da pagare tramite Bonifico, mediante le modalità di pagamento riportate in fattura
  - la quota del 50% da pagare tramite Finanziamento, nei termini ed alle condizioni definite nel contratto di finanziamento stipulato tra il Cliente e il soggetto finanziatore.

#### **ART. 9 – DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- 9.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi presenti in PdA 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 Installata la Caldaia 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 della Caldaia. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'installazione e messa in funzione della Caldaia fornito (energia elettrica per il funzionamento degli utensili utilizzati e combustibile necessario al collaudo della Caldaia 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, per gli impianti termici per i quali è necessario, la corretta evacuazione dell'acqua di condensa.
- 9.4 Il Cliente accetta l'Installazione della Caldaia indicata nella PdA, il posizionamento e le soluzioni tecniche proposte dal Tecnico Incaricato per il corretto funzionamento della Caldaia.
- 9.5 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità delle componenti fisiche della Caldaia. 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 della Caldaia 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 la Caldaia installata prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione della Caldaia medesima.
- 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 (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 della Caldaia 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.
- 9.9 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 al mancato rispetto da parte del Cliente stesso degli obblighi di cui al presente articolo.

#### **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 della Caldaia, qualora Hera Comm Marche fosse impossibilitata 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 della Caldaia, 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 della Caldaia e/o su oggetti e/o attività necessari 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 della Caldaia da parte del Cliente o di terzi. Hera Comm Marche non risponderà di anomalie di funzionamento o alterazione delle prestazioni fornite dalla Caldaia 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 Caldaia a condensazione è coperta da una garanzia di 48 mesi a partire dalla data d'installazione presso l'Immobile. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento della Caldaia, il Cliente potrà rivolgersi al produttore della caldaia al numero: 0732.633529.
- 11.2 Ogni Caldaia ibrida a pompa di calore è coperta 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 della Caldaia, il Cliente potrà rivolgersi al produttore della Caldaia al numero: 800 59 60 40.
- 11.3 Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento della Caldaia, il Cliente potrà rivolgersi a Hera Comm Marche scrivendo alla casella di posta elettronica: clienti.clima@gruppohera.it. Affinché non decada la garanzia sull'impianto e ogni sua componente il Cliente è tenuto a garantire un corretto utilizzo adottando la diligenza del buon padre di famiglia.
- 11.4 Al fine di mantenere attiva la garanzia, il Cliente dovrà effettuare le attività di manutenzione così come previsto dal produttore della Caldaia e secondo le indicazioni fornite dallo stesso (es. effettuare manutenzione tramite centro assistenza autorizzato).
- 11.5 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.

**ART.12 - FORZA MAGGIORE ED ECCESSIVA ONEROSITÀ SOPRAVVENUTA**

Definizioni:

- 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:
- a) condizioni climatiche insolitamente avverse, diverse da quelle ragionevolmente prevedibili;
  - b) 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;
  - 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.
- 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:
- 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 Marche S.r.l., 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 Urbino.

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che aderiscono al contratto Hera Caldaia.	
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è Hera Comm Marche Srl. con sede legale in Urbino, in Via Sasso 120, tel. 07216991	
<b>Data Protection Officer</b>	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: <a href="mailto:dataprotectionofficer@gruppohera.it">dataprotectionofficer@gruppohera.it</a>	
<b>Dati personali trattati</b>	<p>Dati personali comuni:</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) 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>	
<b>Base giuridica</b>	<b>Finalità</b>	<b>Natura del conferimento</b>
<b>Contrattuale/precontrattuale</b>	<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 redami 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.
<b>Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare</b>	<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.
<b>Consenso</b>	<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
<b>Interesse legittimo</b>	<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.
<b>Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")</b>	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.
<b>Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy</b>	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.
<b>Modalità del trattamento</b>	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.	
<b>Destinatari</b>	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.	
<b>Diffusione</b>	I Suoi dati non saranno diffusi	
<b>Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo</b>	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, accord 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.	
<b>Periodo di conservazione dei dati</b>	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 prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.	
<b>Diritti dell'interessato</b>	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 (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) a mezzo mail in caso di Cliente Domestico a <a href="mailto:clienti.famiglie@gruppohera.it">clienti.famiglie@gruppohera.it</a> , in caso di Cliente Azienda a <a href="mailto:clienti.business@gruppohera.it">clienti.business@gruppohera.it</a> oppure tramite PEC a <a href="mailto:heracomm@pec.gruppohera.it">heracomm@pec.gruppohera.it</a>	
<b>Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo</b>	L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.	

(art. 47 D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e s.m.i.)

**PER FORMULAZIONE DI OFFERTA RELATIVA AD INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA**

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 garantire 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.