

# HERA CALDAIA

Una soluzione sostenibile  
per riscaldare la tua casa.



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 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 gli eventuali Servizi Aggiuntivi;
- Installazione Standard: è il servizio di installazione della Caldaia consistente nelle attività di base elencate all'art. 5 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, nonché il servizio opzionale di predisposizione e presentazione della Pratica Enea;
- 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;
- Contratto: è il vincolo giuridico nascente tra Hera Comm S.p.A. (di seguito solo "Hera Comm") 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) Delega Comunicazione Opzione (iv) Informativa Hera Comm sul trattamento dei dati personali (v) Delega pratica ENEA;
- Cliente: Persona Fisica o giuridica che aderisce all'offerta "Hera Caldaia" come identificato nella "PdA";
- Parti: Hera Comm ed il Cliente definiti congiuntamente;
- Fornitore del Servizio Installazione: Covercare S.r.l., l'azienda partner di Hera Comm che consegna e installa al Cliente i dispositivi oggetto del Contratto;
- Credito Fiscale: è il credito di imposta, pari all'importo della detrazione di imposta spettante al Cliente per gli interventi di cui all'art.14, comma 1, del D.L. 63/2013, che a seguito dell'esercizio dell'opzione dello Sconto in Fattura da parte del Cliente, e dell'accettazione da parte di Hera Comm;
- Sconto in Fattura: è l'opzione, prevista dall'art. 121, comma 1, lettera a) del DL 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, che consente al Cliente di ottenere un contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto di importo pari alla detrazione spettante, applicato direttamente dal Fornitore nella fattura di acquisto per gli interventi di cui all'art. 14, comma 1, del D.L. 63/2013;
- Delega per la Comunicazione dell'Opzione: è da intendersi il modulo con cui il Cliente delega ad Hera Comm la presentazione, anche mediante intermediari abilitati, della "Comunicazione" relativa all'opzione per lo sconto in fattura all'Agenzia delle Entrate secondo le procedure dalla stessa definite;
- Delega pratica ENEA: è da intendersi il modulo per delegare HERA Comm a provvedere, per conto del Cliente, alla registrazione e alla trasmissione in via telematica da effettuarsi sul portale dell'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (Enea) delle informazioni richieste sull'intervento di riqualificazione energetica effettuato ai fini dell'ottenimento delle agevolazioni fiscali;
- Richiesta di Finanziamento: indica la richiesta del Cliente consumatore indirizzata al Finanziatore per la conclusione del Contratto di Finanziamento;
- Tecnico Incaricato: soggetto alle dirette dipendenze di Hera Comm, o soggetto terzo da questa incaricato, 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 che promuove il Contratto presso il Cliente;
- Immobile: è da intendersi come l'unità immobiliare o il fabbricato nel quale sarà installata la Caldaia;
- 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 della Caldaia e la prestazione dei Servizi, a fronte del pagamento da parte del Cliente del 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 E DIRITTO DI RECESSO

- 3.1 A seguito dell'esito del sopralluogo effettuato da personale incaricato da Hera Comm, 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. 4, il Contratto si intende concluso con la sottoscrizione della PdA da parte del Cliente.
- 3.3 Qualora successivamente alla sottoscrizione della PdA, il Cliente richieda delle modifiche relative alla Caldaia ovvero ai Servizi Aggiuntivi o emergano difficoltà di installazione non preventivabili, Hera Comm si riserva il diritto di richiedere al Cliente un adeguamento del Corrispettivo commisurato all'entità delle varianti da eseguire.

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

3.4 In ogni caso, prima dell'installazione della Caldaia il Cliente non sarà responsabile del rischio della perdita e del danneggiamento dello stesso.

3.5 Entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna della Caldaia, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza oneri salvo quanto previsto dall'articolo 5.6 e senza specificare alcuna motivazione, manifestando la propria volontà inviando comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Hera Comm, Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO), oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti@gruppohera.it. Tuttavia, con l'accettazione espressa dell'installazione della Caldaia a cura del Tecnico Incaricato prima che siano decorsi i suddetti 14 giorni, il Cliente accetta contestualmente di rinunciare al diritto di recesso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 59 del Codice del Consumo, in quanto con l'installazione il Contratto deve intendersi pienamente eseguito.

## ART. 4 - EFFICACIA DEL CONTRATTO E CONDIZIONI SOSPENSIVE

4.1 L'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono soggette alle seguenti condizioni sospensive:

- qualora il Cliente abbia optato per lo Sconto in Fattura, la corretta e completa compilazione e sottoscrizione da parte del Cliente dei seguenti documenti, ove previsti: (i) Delega per la Comunicazione dell'Opzione, con allegato il modello della "Comunicazione" da inviare all'Agenzia delle Entrate, debitamente compilato e sottoscritto; (ii) Delega Pratica Enea;
- consegna di copia di documento d'identità in corso di validità e di copia del Codice Fiscale del Cliente;
- consegna di copia della visura camerale aggiornata o altra documentazione equivalente (in caso di soggetti diversi dalle persone fisiche);
- consegna di copia della visura catastale dell'Immobile attestante la proprietà o il diritto reale di godimento alla data di sostenimento delle spese;
- consegna di altra documentazione che attesti l'idoneo titolo di detenzione o possesso dell'immobile alla data di sostenimento delle spese;
- copia dell'autorizzazione ai lavori firmata dal proprietario dell'immobile nel caso di lavori effettuati da altri soggetti diversi dal proprietario;
- esito positivo della richiesta di finanziamento proposta da Hera Comm per il tramite del proprio partner, se richiesta dal Cliente;
- esito del pagamento tramite Bonifico del corrispettivo indicato nella PdA alla voce "Netto da pagare", se il Cliente non ha fatto Richiesta di Finanziamento;
- reperibilità e disponibilità del Cliente, per l'installazione della Caldaia.

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 sarà da considerarsi privo di effetti tra le Parti.

4.3 In caso di esaurimento, anche temporaneo, della Caldaia individuata nella PdA, Hera Comm potrà, qualora possibile, sostituire la Caldaia richiesta con una di tipologia equivalente o superiore. In caso non fosse possibile sostituire la Caldaia, Hera Comm potrà avvalersi, ai sensi dell'art. 1373 c.c., della facoltà di recedere dal Contratto comunicandolo per iscritto al Cliente. In tal caso, il Cliente otterrà il rimborso degli importi che dovesse avere nel frattempo pagato.

## ART. 5 - CONSEGNA E INSTALLAZIONE STANDARD DELLA CALDAIA

5.1 Hera Comm provvederà a concordare con il Cliente la data di consegna della Caldaia.

5.2 Per quanto riguarda l'installazione della Caldaia il Cliente sarà contattato telefonicamente dal Fornitore del Servizio Installazione, entro 15 giorni dall'avvenuto incasso del Corrispettivo secondo le modalità di cui all'art. 6.4, per concordare data e ora dell'intervento di installazione da parte del Tecnico Incaricato.

5.3 L'Installazione Standard include le seguenti attività:

- Smontaggio e ritiro eventuale Caldaia esistente Installazione nuova Caldaia
- 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

5.4 Ai fini della corretta installazione della Caldaia è necessario che l'impianto di riscaldamento dell'acqua del Cliente soddisfi contestualmente i seguenti requisiti: i) non sia in comune con altre abitazioni o unità condominiali ii) non superi i 35Kw di potenza iii) sia a norma di Legge.

Hera Comm non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile della mancata installazione della Caldaia dovuta alla mancanza di uno o entrambi i predetti requisiti.

5.5 Qualora il Tecnico Incaricato verificasse la mancanza dei requisiti minimi di cui al precedente punto 5.4 richiesti per l'Installazione Standard, ovvero ritenesse necessario per l'installazione a regola d'arte della Caldaia, la prestazione di Servizi Aggiuntivi non indicati nella PdA, verificherà la fattibilità tecnica dell'installazione riservandosi di addebitare direttamente al Cliente il costo di eventuali Servizi Aggiuntivi.

5.6 Sono compresi nel Contratto unicamente i servizi e le prestazioni espressamente indicati nella PdA.

5.7 Qualora il Tecnico Incaricato non sia in grado di procedere all'installazione della Caldaia per (i) mancanza dei requisiti di cui all'art. 5.4; (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 200€ iva inclusa quale rimborso del costo di intervento del Tecnico Incaricato.

5.8 Hera Comm 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, (ii) dalla manomissione o dall'utilizzo improprio della Caldaia effettuati dal Cliente o da terzi non incaricati da Hera Comm.

## ART. 6 - CORRISPETTIVO FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

6.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del Corrispettivo mediante la modalità che il Cliente stesso avrà indicato nella PdA scegliendo tra Bonifico o Richiesta di Finanziamento.

6.2 L'importo indicato nella voce "Netto da Pagare" riportato nella PdA, sarà pari a:

- 100% dell'Importo Totale" riportato nella PdA, qualora il Cliente non abbia optato per lo Sconto in Fattura;

- Quota residua dell'Importo Totale" riportato nella PdA decurtato dello Sconto in Fattura, qualora il Cliente abbia scelto tale opzione.

6.3 Hera Comm fatturerà il corrispettivo indicato in PdA al lordo dello Sconto in fattura, che dovrà essere pagato dal Cliente entro i termini indicati in fattura:

- qualora il Cliente non abbia optato per lo Sconto in Fattura, ovvero per la Richiesta di Finanziamento, mediante le modalità di pagamento riportate in fattura;
- qualora il Cliente abbia optato per lo Sconto in Fattura, mediante apposito bonifico per le detrazioni fiscali inserendo nella Causale i dovuti riferimenti normativi;
- 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.

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## ART. 7 - SCONTO IN FATTURA

- 7.1 Il Cliente che intende optare per lo Sconto in Fattura deve indicare la relativa opzione nella PdA e deve compilare e sottoscrivere la Delega per la Comunicazione dell'Opzione e la Delega Pratica Enea in favore di Hera Comm.
- 7.2 Optando per lo Sconto in Fattura il Cliente può accedere ai benefici fiscali previsti con effetto immediato, pagando ad Hera Comm l'importo indicato nella PdA come "Netto da Pagare" in un'unica soluzione anticipata rispetto alla fornitura e Installazione della Caldaia.
- 7.3 L'efficacia dello Sconto in Fattura è in ogni caso condizionato sospensivamente al pagamento dell'importo "Netto da Pagare" indicato nella PdA o all'accettazione della Richiesta di Finanziamento da parte del soggetto finanziatore, alla consegna da parte del Cliente ad Hera Comm di tutta la documentazione – correttamente e integralmente compilata e sottoscritta necessaria per la Comunicazione dell'Opzione all'Agenzia delle Entrate, e al buon esito dell'invio telematico della medesima Comunicazione, attestato dalla relativa ricevuta, resa disponibile sul sito internet dell'Agenzia Entrate.
- 7.4 Al fine del perfezionamento della pratica di Sconto in Fattura, il Cliente si impegna a consegnare al momento della sottoscrizione del Contratto i seguenti documenti, debitamente sottoscritti: (a) PdA, b) Delega per la Comunicazione dell'Opzione e modello debitamente compilato e sottoscritto, c) Delega pratica Enea, se richiesta, d) Copia del documento d'identità e Codice Fiscale del Cliente, e) copia di Visura Catastale dell'Immobile.
- 7.5 Il Cliente garantisce la validità e correttezza della documentazione prodotta ad Hera Comm, esonerando quest'ultima da qualsiasi verifica di merito e controllo di veridicità dei contenuti. Il Cliente sarà ritenuto unico responsabile per ogni eventuale danno che Hera Comm dovesse subire a causa di dichiarazioni errate o mendaci indicate nella documentazione prodotta ad Hera Comm.
- 7.7 Nel caso in cui ad Hera Comm non fosse reso disponibile dall'Agenzia delle Entrate il credito d'imposta corrispondente allo Sconto in Fattura, per effetto dello scarto della Comunicazione dell'opzione, a causa di informazioni errate o mendaci rese ad Hera Comm, il Cliente sarà tenuto al pagamento integrale del Corrispettivo al lordo dello Sconto in Fattura effettuato.

## ART. 8 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 8.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi presenti in PdA con le modalità precedentemente dettagliate all'art. 6.
- 8.2 Ai fini dell'esecuzione dei Servizi di cui all'art. 5 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 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.
- 8.3 E' 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 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.
- 8.4 Il Cliente accetta l'Installazione della Caldaia indicato nella PdA, il posizionamento e le soluzioni tecniche proposte dal Tecnico Incaricato per il corretto funzionamento della Caldaia.
- 8.5 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. 10.
- 8.6 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.
- 8.7 Il Cliente non potrà in ogni caso rivalersi su Hera Comm per guasti o danni cagionati alla persona o ai beni del Cliente o di terzi e dovuti a caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), nonché da guasti derivanti da sovratensioni della rete elettrica o da danni provocati da errate manovre o manomissioni o interventi errati da parte del Cliente o di soggetti diversi dal Tecnico Incaricato e dall'utilizzo della Caldaia prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione.
- 8.8 Il Cliente dichiara che Hera Comm, anche attraverso altre società del Gruppo Hera, potrà avvalersi dell'incentivo dei Certificati Bianchi ottenibili in funzione dell'intervento di efficientamento energetico oggetto del Contratto e quindi, ai sensi dell'art 10 del D.M. 28 dicembre 2012 e s.m.i. che regola il meccanismo dei certificati bianchi, si impegna a non richiedere incentivi della stessa tipologia, o altri incentivi comunque denominati, che a qualunque titolo potrebbero derivare dal Prodotto oggetto del Contratto, ove non cumulabili per legge.

## ART. 9 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI HERA COMM

- 9.1 Hera Comm si impegna, esclusivamente con riferimento a quanto indicato in PdA, a svolgere le prestazioni a suo carico, oggetto del presente Contratto.
- 9.2 Successivamente all'installazione della Caldaia, qualora Hera Comm fosse impossibilitata ad effettuarne la prima accensione contestualmente all'Installazione, provvederà a fissare un nuovo appuntamento con il Cliente.
- 9.3 Il Tecnico Incaricato rilascerà al Cliente tutta la documentazione prevista per legge incluso il rapporto di intervento.
- 9.4 Hera Comm 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 necessarie al corretto funzionamento dello stesso. Hera Comm 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 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 declina specificatamente ogni responsabilità in merito a: utilizzo di apparati non forniti da Hera Comm, fruizione del servizio tramite apparati forniti da Hera Comm ma manomessi o comunque utilizzati in modo non conforme a quanto prescritto nei manuali d'uso.

## ART. 10 – GARANZIA

- 10.1 Ogni Caldaia 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.
- 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).
- 10.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire le componenti difettose con altre componenti identiche in quanto non più disponibili, si provvederà a sostituirle con

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

componenti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.

## ART. 11 - FORZA MAGGIORE

### 11.1 Definizioni

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 o un'interruzione nell'adempimento di 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;
- (c) eventi bellici (indipendentemente dal fatto che la guerra sia stata dichiarata o non dichiarata), 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.

### 11.2 Sospensione

Fatte salve le limitazioni di cui al punto 11.4 del presente articolo, se una delle Parti non è in grado, in ragione dell'evento di Forza Maggiore di adempiere, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà 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.

### 11.3 Limitazioni generali

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 11.4, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

### 11.4 Comunicazione dell'evento di Forza Maggiore e Conseguenze

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 o Sopravvenuta Onerosità, identificando la natura dell'evento e la durata stimata dei suoi effetti; intraprendere, a proprie spese, ogni ragionevole sforzo per: (i) porre rimedio all'evento causato dalla Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità; (ii) porre rimedio all'incapacità di adempiere, e (iii) adempiere agli altri obblighi a proprio carico che non siano pregiudicati dalla Forza Maggiore o Sopravvenuta Onerosità; tenere l'altra Parte ragionevolmente informata di tali sforzi; fornire comunicazione scritta della ripresa dell'esecuzione degli obblighi a suo carico.

### 11.5 Recesso per causa di Forza Maggiore

In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 11.4, lett. (a), non sia stata inviata la comunicazione della ripresa delle attività prevista dal punto 11.4, lett. (d), né sia stato raggiunto tra le Parti l'accordo di cui al punto 11.5, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, nonché da un qualsiasi ordine vincolante dal medesimo derivato, 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.

### 11.6 Covid-19

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" o "malattia da coronavirus 2019", che qualora dovesse ulteriormente diffondersi ed evolversi potrebbe pregiudicare gravemente la capacità di Hera Comm, di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Di conseguenza, a titolo di deroga esplicita, le Parti concordano ed accettano che le disposizioni di cui alle clausole 11.3, 11.4, 11.5 e 11.6 del presente articolo 11 si applicano anche a tutti gli eventi, condizioni o circostanze e ai relativi effetti associati alla diffusione del Covid-19 (ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali provvedimenti governativi per il contenimento del contagio), prevedibili o meno alla data di conclusione del Contratto, al di fuori del ragionevole controllo e senza colpa o dolo di Hera Comm, che, nonostante tutti gli sforzi ragionevoli e continuativi della stessa Hera Comm, per prevenirli o mitigarne gli effetti, (i) provocano un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, aumentando il costo della prestazione dovuta o, a seconda dei casi, diminuendo il valore della prestazione ricevuta, in misura eccessiva, facendo così venir meno l'interesse di Hera Comm.

## ART. 12 – 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. 13 - 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")

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che aderiscono al contratto Hera Caldaia
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è Hera Comm S.p.A., con sede legale in Imola (BO), Via Molino Rosso n.8, numero di telefono 0542.843111, posta elettronica certificata heracomm@pec.gruppohera.it
<b>Responsabile del trattamento</b>	Covercare S.r.l. nominata da Hera Comm 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</li> <li>- indirizzo di recapito fatture</li> <li>- copia della visura catastale dell'Immobile</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 alle lettere f. e l. 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 e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm 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 Caldaia;</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, 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>	<p>Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm S.p.A., Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO), oppure inviando una e-mail, in caso di Cliente Domestico a clienti.famiglie@gruppohera.it, oppure, in caso di Cliente Azienda, a clienti.business@gruppohera.it.</p> <p>La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.</p>

<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 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 prescizionali 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 S.p.A., Via Molino Rosso n.8, Imola o una e-mail, in caso di Cliente Domestico a clienti.famiglie@gruppohera.it, oppure, in caso di Cliente Azienda, a clienti.business@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> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;</li> <li>b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol> <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 S.p.A. Lei lo potrà contattare presso Hera S.p.A., Viale Berti Pichat n.2/4, 40127, Bologna o con mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al numero di telefono 051.0577046</p>