

# HERA THERMO.

## IL TERMOSTATO INTELLIGENTE ANCHE NEL RISPARMIO.



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **"Bollette"**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura;
- **"Cliente"**: è la persona fisica che ha sottoscritto un contratto con Hera Comm Marche S.r.l. e/o una sua società collegata/controllata (di seguito per semplicità Hera Comm Marche) per la fornitura di gas e la cui fornitura di gas (di seguito "Fornitura") sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione;
- **"Contratto di Fornitura"**: è il Contratto stipulato tra il Cliente ed Hera Comm Marche S.r.l. e/o sua società collegata/controllata avente ad oggetto la fornitura di gas per usi domestici a mercato libero;
- **"Fornitura"**: è la somministrazione di gas per usi domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **"Contratto"**: il presente Contratto concluso nei e/o fuori dai locali commerciali di Hera Comm Marche o attraverso forme di comunicazione a distanza.
- **"Contratto a distanza"**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **"Contratto concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm Marche"**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Hera Comm Marche (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **"Contratto concluso nei locali commerciali di Hera Comm Marche"**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti di Hera Comm Marche;
- **Servizi Hera On Line (di seguito "Portale SOL")**: sono i Servizi On Line del Gruppo Hera raggiungibili all'indirizzo <https://servizionline.gruppohera.it> ai quali il Cliente, previa apposita registrazione, potrà accedere 7 giorni su 7, 24 ore al giorno, per poter gestire le proprie forniture e accedere ai servizi del presente Contratto;
- **Credenziali accesso SOL**: indicano l'account del Cliente sul Portale SOL costituito dalla username e password, ottenute in fase di registrazione;
- **Piattaforma Diario dei Consumi**: è l'interfaccia web disponibile tramite il Portale SOL che consente l'accesso al servizio on line del Diario dei Consumi;
- **HERA Report di Analisi**: è una funzionalità del Servizio, così come definito all'art. 1 dell'Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Contratto, che consente al Cliente di ricevere un report di riepilogo dei consumi analizzati. Le specifiche funzionalità sono descritte al paragrafo "Funzionalità del Servizio Consumi";
- **Servizio Consumi**: è il servizio di Hera Comm Marche di "Diario dei Consumi";
- **Parti**: Hera Comm Marche ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **Prodotto**: Termostato Smart "Netatmo by Starck";
- **Fornitore del Prodotto**: è l'azienda partner di Hera Comm Marche che distribuisce il Termostato oggetto del Contratto ed effettua il servizio di assistenza tecnica post vendita;
- **Fornitore del Servizio**: Solution 30 S.r.l., azienda partner di Hera Comm Marche che spedisce o consegna i Termostati ai clienti ed effettua il Servizio di installazione;
- **Produttore**: è il produttore del Termostato Smart, Netatmo SAS;
- **Punto di riconsegna (d'ora in poi "PdR")**: punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di gas con Hera Comm Marche Srl e/o una sua società collegata/controllata e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1 Il Contratto ha ad oggetto la vendita di Termostati Smart "Netatmo by Starck" (di seguito "**Prodotto**"), alle condizioni e nei termini contenuti nella "Scheda di Adesione" (di seguito "**SdA**") e nelle presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "**CGC**") e del Servizio opzionale di Installazione (di seguito "**Servizio**").
- 2.2 Il Cliente ha la facoltà di acquistare con il medesimo Contratto fino a 3 Termostati Smart. Il Cliente che sottoscrive il Contratto potrà inoltre beneficiare del "Diario dei Consumi", alle condizioni riportate all'art. 10 delle presenti CGC. Il Cliente non potrà modificare la propria scelta sulla quantità dei Termostati indicati nella SdA, restando salva la facoltà di recesso ai sensi del successivo art. 4.
- 2.3 La SdA, le CGC e tutti gli allegati ai predetti documenti costituiscono parte integrante del Contratto.

### ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 3.1 Nel caso di contratti conclusi nei e/o fuori dai locali commerciali, il Contratto si conclude con l'adesione da parte del Cliente alla Proposta contrattuale di Hera Comm Marche.
- 3.2 Per quanto riguarda i Contratti a Distanza, il Contratto si intende concluso dopo l'accettazione espressa del Cliente ex articolo 51 del Codice del Consumo.
- 3.3 Possono stipulare il presente Contratto solo i Clienti che abbiano concluso o concludano con Hera Comm Marche un Contratto di Fornitura gas per usi domestici, sottoscrivendo una delle offerte a mercato libero indicate nella SdA.
- 3.4 Il Cliente dovrà indicare a quale PdR di fornitura abbinare il Contratto; ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per punto di fornitura.

### ART. 4 - CODICE CONSUMO E DIRITTO DI RECESSO

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

- 4.1 Il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali di cui al D.Lgs. 206/2005 ("Codice di consumo") e s.m.i., ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da Hera Comm.
- 4.2 Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto qualora la vendita sia stata conclusa tramite un incaricato alla vendita di Hera Comm Marche o con modalità di vendita a distanza, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Hera Comm Marche, via Sasso 120, 60129 Urbino (PU), oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo [contratti@gruppohera.it](mailto:contratti@gruppohera.it), entro e non oltre 14 giorni dalla consegna del Prodotto. In tal caso, il Cliente è tenuto alla restituzione del Prodotto in stato integro insieme ad una copia della fattura di acquisto da inserire all'interno dell'imballo originale o di un altro imballo integro, nel rispetto delle modalità indicate nel documento "Istruzioni per resi e recessi" contenuto all'interno del pacco ricevuto. Il Cliente dovrà organizzare autonomamente a proprie spese la spedizione del Prodotto, la quale dovrà avvenire entro e non oltre 14 giorni dalla comunicazione del recesso. In ogni caso non sarà possibile la restituzione del Prodotto mediante consegna presso gli Hera Comm Point, gli sportelli di Hera Comm Marche o qualsiasi altra sede, struttura o postazione, fissa o mobile, del Gruppo Hera, diversa da quella indicata nelle "Istruzioni per resi e recessi". Decorsi i termini sopraindicati senza che il Cliente abbia spedito il Prodotto con le modalità indicate nelle "Istruzioni per resi e recessi", Hera Comm procederà all'addebito del prezzo secondo la modalità di pagamento richiesta dal Cliente nella SdA e come previsto nelle presenti CGC. Qualora il Cliente abbia acquistato con il medesimo contratto più di un Prodotto, il recesso è esercitabile in relazione a tutti i Prodotti e non può essere fatto valere solamente per uno di essi. Nel caso in cui il Prodotto restituito non risulti integro, al Cliente sarà addebitato un importo pari alla diminuzione di valore del Prodotto, nel caso in cui tale diminuzione di valore sia conseguente ad una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni acquistati.
- 4.3 Nel caso di richiesta di installazione anticipata del Prodotto di cui al successivo art. 7.3, l'eventuale esercizio del diritto di recesso comporterà la disinstallazione del Prodotto a cura e spese del Cliente.
- 4.4 Nel caso di acquisto del Servizio di installazione di cui all'art. 7, dopo aver sottoscritto l'apposito modulo fornito dal tecnico incaricato attestante l'avvenuta installazione, il Cliente non potrà più esercitare il diritto di recesso sul Servizio di installazione, ai sensi di quanto previsto dall'art. 59 comma 1 lettera a) del Codice del Consumo.

## ART. 5 - REQUISITI TECNICI RICHIESTI PER L'ACQUISTO DEL TERMOSTATO

- 5.1 Con l'adesione al Contratto "Hera THERMO" il Cliente afferma di possedere i necessari requisiti tecnici richiesti per il corretto funzionamento del Prodotto, quali:
  - disporre di un impianto di riscaldamento autonomo a norma di legge e che soddisfi i requisiti tecnici di compatibilità richiesti, verificabili sul sito [check.netatmo.com](http://check.netatmo.com)
  - disporre all'interno dell'abitazione di un contratto di connessione internet Flat con connessione Wi-Fi, attivo 24/24;
  - disporre di uno smartphone con sistema operativo compatibile con l'APP dispositiva Netatmo, per poter usufruire del servizio di controllo a distanza del Termostato.

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

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

## ART. 7 - INSTALLAZIONE DEL TERMOSTATO

- 7.1 Il Cliente si impegna ad installare e configurare il Prodotto acquistato, nel rispetto delle prescrizioni tecniche riportate sul manuale di istruzioni contenuto all'interno della confezione.
- 7.2 Al momento della stipula del Contratto il Cliente può scegliere di acquistare anche il Servizio di Installazione. L'installazione sarà effettuata da un tecnico del Fornitore del Servizio, al quale Hera Comm Marche comunicherà i riferimenti del Cliente. Sarà cura del tecnico installatore contattare il Cliente per concordare giorno e ora dell'installazione, la quale potrà avvenire dal lunedì al venerdì (esclusi festivi), dalle ore 09.00 alle 18.00.
- 7.3 L'installazione del Prodotto avverrà, non prima del decorso di 14 giorni solari previsti per l'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 4.2. Tuttavia, nel caso in cui il Cliente lo richieda espressamente, l'installazione del Prodotto potrà essere effettuata durante il decorso del predetto termine.
- 7.4 Il costo applicato per il Servizio di Installazione è pari a 79 € (IVA inclusa) per singolo Prodotto acquistato, il quale dovrà essere pagato dal Cliente secondo le modalità previste all'art. 8.2. Se il Cliente ha acquistato più Prodotti con il medesimo Contratto ed ha richiesto il Servizio di Installazione, questo verrà erogato per tutti i Prodotti e non potrà essere richiesto solamente per una parte di essi.
- 7.5 Il Cliente dovrà essere presente all'appuntamento fissato con il tecnico per l'installazione del Termostato. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso di cui all'art. 4 ad installazione avvenuta, o comunque ad avvenuta consegna del Prodotto/i da parte del tecnico, verrà comunque addebitato al Cliente il costo di installazione o uscita del tecnico pari a 79 € (IVA inclusa) per singolo Prodotto.

## ART. 8 - TERMINI E CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

- 8.1 Consegna del Prodotto
  - 8.1.1 Il Prodotto sarà consegnato al Cliente entro 45 giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, o dall'attivazione della Fornitura indicata nella SdA qualora il Contratto di Fornitura sia stato stipulato contestualmente al Contratto. La consegna del Prodotto verrà effettuata esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella SdA, ad un costo fisso e onnicomprensivo di 15 € (IVA inclusa).
  - 8.1.2 Qualora il Cliente non abbia acquistato il Servizio di Installazione, la consegna del Prodotto sarà effettuata mediante corriere espresso incaricato dal Fornitore del Servizio, al quale Hera Comm Marche comunicherà le necessarie informazioni riportate nella SdA.
  - 8.1.3 Qualora il Cliente abbia acquistato il Servizio di Installazione di cui all'art. 7, la consegna del Prodotto sarà effettuata a cura del tecnico del Fornitore del Servizio ed avverrà il medesimo giorno dell'installazione.
  - 8.1.4 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità dell'imballo e del Prodotto consegnato. In caso di vizi evidenti o non corrispondenza rispetto all'ordine effettuato, il Cliente dovrà specificare per iscritto allo spedizioniere la riserva dell'accettazione e i motivi di essa. I Prodotti accettati con riserva che dovessero risultare difettosi e/o danneggiati dovranno essere restituiti dal Cliente secondo le modalità illustrate nel documento "Istruzioni per resi e recessi". Dal momento in cui il Cliente accetta la consegna del Prodotto, il rischio di una sua perdita o danneggiamento è trasferito in capo al Cliente stesso.
  - 8.1.5 In caso di indisponibilità del Prodotto, Hera Comm Marche si riserva di consegnare al Cliente un Prodotto di caratteristiche tecniche e valore economico equivalenti e/o superiori.
  - 8.1.6 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 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.
- 8.2 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

- 8.2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo dovuto per l'acquisto del Prodotto e di ogni altro onere previsto nel presente Contratto. Il Cliente è tenuto ad indicare nella SdA il metodo di pagamento desiderato, optando per una delle seguenti modalità:
- a) pagamento rateizzato nelle bollette di fornitura;
  - b) pagamento in un'unica soluzione;
- Qualora il Cliente non comunichi nessuna preferenza, verrà adottata la modalità "a".
- 8.2.2 Il Cliente riceverà all'indirizzo indicato nella SdA una fattura pari al corrispettivo dovuto, comprensivo di IVA, per il Prodotto, il costo di consegna e l'eventuale costo per il Servizio di Installazione ("Fattura"). Qualora il Cliente abbia optato per la modalità di pagamento "a" la Fattura non dovrà essere pagata in quanto soggetta a rateizzazione, qualora abbia optato per la modalità di pagamento "b" dovrà invece essere pagata entro la scadenza indicata.
- 8.2.3 Qualora il Cliente abbia adottato la modalità di pagamento "a", Hera Comm Marche suddividerà l'importo della Fattura (comprensivo di IVA), in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno delle bollette relative al Contratto di Fornitura indicato nella SdA ("Bolletta/e"). La prima rata sarà addebitata nella prima Bolletta utile ed il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla fatturazione del Contratto di Fornitura (a titolo esemplificativo, in caso di fatturazione con periodicità bimestrale della fornitura, all'interno della bolletta saranno addebitate due rate mensili). Il pagamento delle rate dovrà avvenire entro la scadenza della Bolletta e con le medesime modalità previste per il Contratto di Fornitura. In caso di arrotondamento del valore totale delle rate mensili rispetto al corrispettivo totale dovuto, la differenza, di importo massimo pari a un 1€, verrà addebitata insieme all'ultima rata. In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate sopraindicate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Prodotto fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.
- 8.2.4 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 24 rate di cui al precedente punto 8.2.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.

## ART. 9 - GARANZIA E ASSISTENZA TECNICA

- 9.1 Ogni Prodotto è coperto da una garanzia di 24 mesi a partire dalla data di consegna al Cliente. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento del Prodotto, il Cliente potrà richiederne la sostituzione, seguendo le istruzioni indicate nel documento "Istruzioni per resi e recessi". Non è in alcun modo possibile richiedere la sospensione o riduzione, totale o parziale, del pagamento o della rateizzazione del corrispettivo, anche qualora il Cliente non richieda la sostituzione del Prodotto difettoso.
- 9.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire uno o più Prodotti difettosi con altri prodotti identici in quanto non più disponibili, si provvederà a sostituirle con prodotti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.
- 9.3 Durante il periodo di validità della garanzia il Cliente potrà richiedere assistenza tecnica relativa all'utilizzo del termostato, utilizzando i riferimenti riportati nel modulo "Istruzioni per resi e recessi".

## ART. 10 - SERVIZIO DIARIO DEI CONSUMI

- 10.1 Il Cliente che sottoscrive il Contratto "Hera THERMO" potrà beneficiare gratuitamente del Servizio "Diario dei Consumi", alle condizioni e modalità descritte nell'Allegato 1 alle presenti CGC. Tale servizio verrà erogato in relazione alla Fornitura indicata nella SdA, a partire dalla data di efficacia del Contratto.

## ART. 11 - RESPONSABILITÀ

- 11.1 Hera Comm Marche è responsabile per eventuali difetti di conformità del Prodotto rispetto al Contratto, quando i difetti si manifestino entro il termine di due anni dalla consegna del Prodotto.
- 11.2 Hera Comm Marche non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni provocati a persone o cose, ivi compresi gli impianti domestici del Cliente e le infrastrutture utilizzate (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: caldaia, impianto di riscaldamento, rete elettrica, rete telefonica, rete internet, PC, smartphone) derivanti dall'utilizzo proprio o improprio del Prodotto.
- 11.3 Hera Comm Marche non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile di eventuali danni a persone o cose derivanti dall'attività di installazione eseguita autonomamente dal Cliente o da un tecnico da lui incaricato.
- 11.4 Hera Comm Marche non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile di eventuali discrepanze tra le informazioni relative al Prodotto, rilasciate dal Produttore del Termostato e le informazioni comunicate da Hera Comm Marche al Cliente. In particolare, Hera Comm Marche non è in alcun modo garante delle eventuali promesse di risparmio effettuate dal Produttore, e il Cliente non avrà alcun diritto di avanzare richieste o pretese nei confronti di Hera Comm Marche qualora tali promesse dovessero risultare anche parzialmente disattese.

## ART. 12 - COMUNICAZIONI

- 12.1 Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con eccezioni di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella Bolletta oppure in forma scritta a Hera Comm Marche, via Sasso 120, 60129 Urbino (PU).

## ART. 13 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 13.1 Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana.
- 14.2 Per ogni eventuale controversia tra Hera Comm e il Cliente inerente l'interpretazione o l'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

# ALLEGATO 1 - CONTRATTO PER IL SERVIZIO “ANALISI DEI CONSUMI”

## **Art. 1 - Oggetto del Servizio Consumi**

Il servizio di Hera Comm Marche di “Diario dei Consumi”, costituito dall’accesso da parte del Cliente alla Piattaforma Diario dei Consumi e dall’invio di report periodici (di seguito, nella loro totalità, denominati per brevità il “Servizio Consumi”). Il Servizio Consumi è teso a consentire al Cliente di acquisire una maggior consapevolezza sui propri consumi energetici e di adottare scelte di consumo votate ad un maggior risparmio energetico.

## **Art. 2 - Condizioni e attivazione del Servizio Consumi**

Il Servizio sarà attivato dalla data di attivazione della Contratto di Fornitura indicato nella SdA, a condizione che il Cliente abbia fornito, ai sensi del successivo Art. 3, almeno un indirizzo e-mail: qualora, per un qualsiasi motivo la Fornitura venisse sospesa e/o cessasse, anche il Servizio verrà sospeso e/o cesserà.

Il primo Report di Analisi e l’accesso alla Piattaforma di Analisi dei Consumi saranno disponibili decorsi almeno 20 giorni dalla stipula del Contratto, o dall’attivazione della Fornitura indicata nella SdA qualora il Contratto di Fornitura sia stato stipulato contestualmente al Contratto.

## **Art. 3 - Funzionalità del Servizio Consumi**

Il Servizio Consumi consiste:

- nell’invio al Cliente di report periodici (i Report) in formato digitale, con la stessa frequenza con cui viene inviata la bolletta per la Fornitura, contenenti un’analisi sull’andamento nel tempo dei consumi, il calcolo di alcuni indicatori specifici e un confronto rispetto a Clienti “simili” della stessa provincia e con le stesse caratteristiche abitative (n. abitanti, superficie abitazione). I report analizzeranno i consumi fatturati di gas del Cliente;
- l’accesso tramite il Portale SOL alla Piattaforma Analisi Consumi.

A tal fine il Cliente, in fase di adesione al Contratto, dovrà comunicare i seguenti dati:

- numero di abitanti: è il numero delle persone che risiedono stabilmente nell’edificio oggetto della Fornitura;
- superficie: è la superficie calpestabile dell’edificio oggetto della Fornitura espressa in metri quadrati;
- indirizzo di spedizione report: è l’indirizzo mail dell’invio elettronico della bolletta o dell’anagrafica.

I Report non hanno valore fiscale e non sostituiscono la bolletta, che rimane l’unico documento valido dal quale scaturiscono gli obblighi di pagamento a carico del Cliente: eventuali anomalie riscontrate nei Report non costituiscono elemento per la sospensione dei pagamenti della Fornitura e del canone di servizio, come identificato al successivo art. 4.

### **3.1 Piattaforma Diario dei Consumi**

La Piattaforma è disponibile tramite interfaccia web accedendo al Portale SOL e cliccando su un apposito link. Dalla Piattaforma il Cliente potrà consultare i Report di Analisi ricevuti e navigare tra i dati disponibili per costruire la propria analisi on line. La Piattaforma si aggiornerà ogni volta che sarà disponibile un aggiornamento di dati di consumo fatturato.

## **Art. 4 - Corrispettivi per il Servizio**

Il Servizio Consumi di cui al presente Contratto è erogato gratuitamente in relazione al Contratto di Fornitura indicato nella SdA.

## **Art. 5 - Durata del Servizio**

L’efficacia del Servizio Consumi avrà decorrenza dalla stipula del Contratto, o dall’attivazione della Fornitura indicata nella SdA qualora il Contratto di Fornitura sia stato stipulato contestualmente al Contratto, salvo recesso di Hera Comm Marche da esercitarsi con apposita comunicazione con un preavviso di almeno 60 giorni.

## **Art. 6 - Obblighi e responsabilità del Cliente**

Il Cliente è il solo responsabile dell’utilizzo diretto o indiretto del Servizio Consumi e dovrà tenere indenne Hera Comm Marche da ogni responsabilità, pretesa, reclamo, causa o azione derivante da o in qualunque modo connesse all’utilizzo del Servizio Consumi. Il Cliente è l’unico responsabile per l’utilizzo del Servizio Consumi anche in caso di uso da parte di terzi che per qualunque motivo, con o senza autorizzazione del Cliente, accedano al Portale SOL con le Credenziali di accesso del Cliente. Il Cliente dovrà collaborare con Hera Comm Marche per ottemperare agli adempimenti legislativi e normativi, laddove necessari, per l’espletamento del Servizio Consumi.

## **Art. 7 - Responsabilità di Hera Comm**

Hera Comm Marche garantisce che il Servizio Consumi venga fornito in conformità alle leggi e in generale alla normativa applicabile. È esclusa ogni responsabilità di Hera Comm Marche per l’interruzione, per la sospensione o per il malfunzionamento del Servizio Consumi dovuti a cause indipendenti dalla volontà della stessa, quali a titolo identificativo e non esaustivo l’interruzione, la sospensione o il malfunzionamento dell’operatività della rete internet o delle infrastrutture utilizzate del Cliente.

## **Art. 8 - Sospensione del Servizio**

Hera Comm Marche potrà sospendere il Servizio Consumi mediante l’inibizione al Cliente dell’accesso alla Piattaforma Diario dei Consumi e alla sospensione dell’invio dei Report:

- nel caso di sospensione della Fornitura per morosità;
- nel caso di mancato pagamento di quanto dovuto in relazione al Contratto “Hera THERMO”.

L’erogazione del Servizio Consumi riprenderà non appena il Cliente avrà adempiuto agli obblighi di pagamento.

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

<b>Interessati</b>	Tutti i Clienti che aderiscono al contratto Hera Thermo.
<b>Titolare del trattamento</b>	Il Titolare è Hera Comm Marche S.r.l., con sede legale in Urbino (PU), via Sasso n.120, numero di telefono 07216991, posta elettronica certificata heracomm-marche@legalmail.it.
<b>Responsabile del trattamento</b>	Solution30 S.r.l., nominata da Hera Comm Marche per il Servizio oggetto del presente Contratto.
<b>Dati personali raccolti</b>	<p>I dati personali dei clienti che saranno trattati sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome, nome e luogo di nascita</li> <li>- codice fiscale e/o partita IVA</li> <li>- numero di telefono/indirizzo e-mail</li> <li>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura</li> <li>- indirizzo di recapito fatture</li> <li>- dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale)</li> <li>- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie</li> </ul> <p>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.</p> <p>I dati personali possono includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati;</li> <li>- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;</li> <li>- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.</li> </ul>
<b>Fonte dei dati personali</b>	Alcuni dei Suoi dati potranno essere raccolti presso pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque nel rispetto delle finalità delle banche dati suddette e fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.
<b>Base giuridica</b>	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'esecuzione del contratto con Lei in essere o di misure precontrattuali adottate su sua richiesta in relazione alle lettere a. e b. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>2. l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria in relazione alle lettere c. e d. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>3. il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alle lettere f. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>4. il Suo consenso in relazione alle lettere h. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>5. la previsione di cui all'articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy") in relazione alle attività di trattamento previste dalla lettera e. del paragrafo "Finalità" che segue</li> <li>6. la previsione di cui all'articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy per le attività previste dalla lettera g. di cui al paragrafo "Finalità" che segue.</li> </ol>
<b>Finalità</b>	<p>Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di Hera Comm Marche delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;</li> <li>b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio Hera Thermo;</li> <li>c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;</li> <li>d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.);</li> <li>e) trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti;</li> <li>f) svolgere indagini telefoniche per la rilevazione della soddisfazione della clientela e migliorare i servizi offerti, nonché fornire report di analisi dei consumi e proporre comportamenti efficienti per un uso più consapevole delle risorse ambientali;</li> <li>g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni.</li> </ol> <p>Solo con il Suo esplicito consenso, totalmente libero e revocabile, il trattamento dei dati avrà, altresì, ad oggetto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>h) invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera e), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali;</li> <li>i) svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi.</li> </ol> <p>Il consenso di cui sopra è totalmente libero ed indipendente rispetto all'esecuzione del servizio/rapporto contrattuale sottostante.</p> <p>Inoltre i suoi dati personali potranno essere trattati per:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>l) svolgere attività di marketing di cui alla lettera h. relativa a prodotti e servizi di Hera Comm Marche, basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento.</li> </ol>
<b>Facoltà di Revoca del consenso</b>	<p>Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm Marche S.r.l., via Sasso n. 120, Urbino (PU), oppure inviando una e-mail a clienti.famiglie@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 Marche S.r.l. di erogare i servizi richiesti.</p> <p>Il conferimento dei dati per le altre finalità è invece facoltativo. Può, quindi, decidere di non prestare il consenso e/o di negare la possibilità di trattare dati già disponibili esercitando facoltà di revoca del consenso.</p>

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

<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 Marche o forniti dallo stesso Cliente in altre circostanze.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>I dati da Lei forniti non saranno diffusi in alcun modo. 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.</p> <p>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 prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.</p>
<b>Diritti dell'interessato</b>	<p>Lei potrà esercitare i seguenti diritti previsti dal REG UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. - "Diritti dell'interessato" - indirizzata a Hera Comm Marche S.r.l., Via Sasso 120, Urbino (PU) o una e-mail a clienti.famiglie@gruppohera.it:</p> <p>Art. 15 (Diritto di accesso): Lei potrà ottenere conferma del trattamento dei suoi dati personali, l'accesso agli stessi e a tutte le informazioni contenute nella presente informativa; in particolare, il titolare del trattamento Le fornirà copia dei dati personali oggetto di trattamento dietro sua richiesta.</p> <p>Art. 16 (Diritto di rettifica): Lei potrà ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano senza ingiustificato ritardo e potrà integrare i suoi dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.</p> <p>Art. 17 (Diritto alla cancellazione): Lei potrà ottenere la cancellazione dei suoi dati personali senza ingiustificato ritardo se i dati non sono più necessari rispetto alle finalità; sono stati trattati illecitamente; per un obbligo legale; se lei ha revocato il consenso o si oppone al trattamento.</p> <p>Art. 18 (Diritto di limitazione di trattamento): Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:</p> <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 spa. Lei lo potrà contattare presso Hera spa, viale Berti Pichat 2/4, 40127 Bologna, o con mail a dataprotectionofficer@gruppohera.it o al n. tel. 0510577046.</p>