

SCHEDA DI ADESIONE HERA CALDAIA SICURA

CONDIZIONI DI ACQUISTO

Aderiscono al Contratto di acquisto "Hera Caldaia Sicura" (di seguito il "Contratto") i Clienti Hera Comm Marche che abbiano sottoscritto un contratto avente ad oggetto la fornitura di gas per uso domestico a libero mercato con le offerte "Hera Impronta Zero", "Energia serena", "Welcome Hera", "Nuova Idea", "Prezzo Netto", "Prezzo Fisso", "Giorno Hera", "Hera Bebè", "Hello Hera" (di seguito il "Contratto di Fornitura") nel rispetto delle seguenti condizioni:

- il Cliente prende atto che il Contratto avrà efficacia solamente all'avvenuta attivazione della Fornitura di Gas;
- il Cliente può acquistare un solo Servizio per ogni contratto di fornitura Gas sottoscritto;
- il prezzo di acquisto di ogni Servizio è pari a 264 € (IVA inclusa), offerto in promozione a 228 € (IVA inclusa), include 2 interventi di manutenzione da realizzare entro 24 mesi dall'attivazione o da ogni successivo rinnovo e la "Polizza Assistenza all'Abitazione" in omaggio per i primi 24 mesi*;
- il presente Contratto ha validità 24 mesi, tacitamente rinnovato a scadenza salvo preavviso di recesso come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto; la "Polizza Assistenza all'Abitazione" in omaggio cessa automaticamente al termine dei primi 24 mesi e non verrà rinnovata.

DATI DEL CLIENTE

Nome Cognome
C.F. Indirizzo
CAP Città Prov. () tel./cell.
e-mail

DATI DEL CONTRATTO DI FORNITURA

PDR

SCELTA RIEPILOGATIVA DEI PRODOTTI E SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO

Descrizione	Prezzo intero (€, IVA inclusa)	Rata mensile (€/mese, IVA inclusa)	Prezzo scontato (€, IVA inclusa)	Rata mensile (€/mese, IVA inclusa)
Servizio biennale di Manutenzione Caldaia	264 €	11 €/mese	228 €	9,50 €/mese

SCHEDA DI ADESIONE HERA CALDAIA SICURA

Il Cliente, di seguito identificato, aderisce al contratto "Hera Caldaia Sicura" per l'acquisto del servizio biennale di manutenzione programmata della caldaia ad uso domestico (di seguito il "Servizio") alle condizioni riportate nella presente Scheda di Adesione e nelle Condizioni Generali di Contratto "Hera Caldaia Sicura" (MANCALD_MF_HCM_CGC_19_11) che ne costituiscono parte integrante.

CONDIZIONI DI ACQUISTO

Possono aderire al Contratto di acquisto "Hera Caldaia Sicura" (di seguito il "Contratto") i Clienti Hera Comm Marche che abbiano sottoscritto un contratto avente ad oggetto la fornitura di gas per uso domestico a libero mercato con le offerte "Impronta Zero", "Energia serena", "Welcome Hera", "Nuova Idea", "Prezzo Netto", "Prezzo Fisso", "Giorno Hera", "Hera Bebè", "Hello Hera" (di seguito il "Contratto di Fornitura") nel rispetto delle seguenti condizioni:

- il Cliente deve indicare nella presente Scheda di Adesione gli estremi del Contratto di Fornitura;
- il Cliente prende atto che il Contratto avrà efficacia solamente all'avvenuta attivazione della Fornitura di Gas;
- con la sottoscrizione della presente Scheda di Adesione, il Cliente dichiara che non sussistono posizioni di morosità nei confronti di Hera Comm Marche;
- il Cliente può acquistare un solo Servizio per ogni contratto di fornitura Gas sottoscritto;
- il prezzo di acquisto di ogni Servizio è pari a 264 € (IVA inclusa), offerto in promozione a 228 € (IVA inclusa) include 2 interventi di manutenzione da realizzare entro 24 mesi dall'attivazione o da ogni successivo rinnovo e la "Polizza Assistenza all'Abitazione" in omaggio per i primi 24 mesi*;
- il presente Contratto ha validità 24 mesi, tacitamente rinnovato a scadenza salvo preavviso di recesso come indicato nelle Condizioni Generali di Contratto; la "Polizza Assistenza all'Abitazione" in omaggio cessa automaticamente al termine dei primi 24 mesi e non verrà rinnovata.

Il Cliente dichiara che quanto riportato nella presente Scheda di Adesione risponde al vero e prende atto che qualora Hera Comm Marche dovesse riscontrare non veritiere le dichiarazioni del Cliente, la stessa non darà seguito alla richiesta di adesione al contratto "Hera Caldaia Sicura", dandone comunicazione al Cliente entro 120 giorni dalla sottoscrizione della presente Scheda di Adesione.

DATI DEL CLIENTE

Nome Cognome
C.F. Indirizzo
CAP Città Prov. () tel./cell.
e-mail

DATI DEL CONTRATTO DI FORNITURA

PDR

SCELTA RIEPILOGATIVA DEI PRODOTTI E SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO

Descrizione	Prezzo intero (€, IVA inclusa)	Rata mensile (€/mese, IVA inclusa)	Prezzo scontato (€, IVA inclusa)	Rata mensile (€/mese, IVA inclusa)
Servizio biennale di Manutenzione Caldaia	264 €	11 €/mese	228 €	9,50 €/mese

ADESIONE AL CONTRATTO

Dichiaro di aver letto e visionato la presente Scheda di Adesione e le Condizioni Generali di Contratto allegate che formano parte integrante e sostanziale del Contratto e di accettarne interamente il loro contenuto. Confermo la veridicità delle informazioni riportate e l'intenzione di procedere all'acquisto dei prodotti selezionati, nel rispetto delle condizioni di Fornitura indicate e alle condizioni economiche fornite. Dichiaro inoltre di aver ricevuto ampia illustrazione dei prodotti acquistati e di essere pienamente consapevole delle caratteristiche tecniche degli stessi. Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del C.C., si approvano espressamente gli articoli 3, 4, 5, 6, 7 e 9 delle Condizioni Generali di Contratto allegate.

Data ____ / ____ / ____ Firma

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il Cliente dichiara di avere preso visione dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 e conferisce/nega il consenso alle seguenti attività:

- invio di materiale pubblicitario, svolgimento di attività di informazione e promozione commerciale, compimento di ricerche di mercato (lettera h. delle "Finalità").

☐ SI ☐ NO

- svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi agli interessi dell'interessato stesso (lettera i. delle "Finalità").

☐ SI ☐ NO

Data ____ / ____ / ____ Firma

Agente Agenzia



HERA CALDAIA SICURA

Manutenzione e assistenza per garantirti
due anni di sicurezza ed efficienza.



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ART. 1 - DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **“Bollette”**: fatture emesse nei confronti del Cliente ai sensi del Contratto di Fornitura, riportato nella Scheda di Adesione (di seguito “SdA”);
- **“Cliente”**: è la persona fisica o giuridica, così come identificata nella “Scheda di Adesione Hera Caldaia Sicura” (di seguito “SdA”), che ha già in essere un contratto di fornitura di gas naturale con Hera Comm Marche S.r.l. o che stipula lo stesso contestualmente all’adesione al Servizio;
- **“Contratto di Fornitura”**: è il contratto stipulato tra il Cliente ed Hera Comm Marche S.r.l. avente ad oggetto la fornitura di gas naturale per usi domestici o non domestici a mercato libero;
- **“Fornitura”**: è la somministrazione di gas naturale per usi domestici o non domestici oggetto del Contratto di Fornitura;
- **“Contratto”**: le presenti condizioni generali di contratto “Hera Caldaia Sicura” (di seguito “CGC”), di cui la “Scheda di Adesione Hera Caldaia Sicura” sottoscritta dal Cliente costituisce parte integrante e sostanziale;
- **“Contratto a distanza”**: qualsiasi Contratto concluso tra il professionista e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l’uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del Contratto, compresa la conclusione del Contratto stesso (a titolo esemplificativo, via telefono o internet);
- **“Contratto concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm Marche”**: qualsiasi Contratto tra il professionista e il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di Hera Comm Marche (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **“Contratto concluso nei locali commerciali di Hera Comm Marche”**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti Hera Comm Marche;
- **“Parti”**: Hera Comm Marche ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **“Attivazione del Contratto”**: per Attivazione del Contratto si intende alternativamente:
 - per il cliente che, all’atto di adesione al Servizio, stipula il contratto di fornitura di gas naturale con Hera Comm Marche, la data di attivazione della suddetta fornitura;
 - per il cliente che ha già in essere un contratto di fornitura di gas naturale con Hera Comm Marche, la data di conclusione del contratto Hera Caldaia Sicura;
- **“Servizio”**: servizio di “Manutenzione Caldaia”, include 2 interventi di manutenzione da realizzare entro 24 mesi dall’attivazione del Contratto o da ogni successivo rinnovo;
- **“Fornitore del Servizio”**: IMA Servizi S.c.a.r.l., azienda partner di Hera Comm Marche che fornisce il Servizio di manutenzione caldaia;
- **“Punto di riconsegna”** (d’ora in poi **“PDR”**): punto fisico per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura di gas con Hera Comm Marche e la cui fornitura sia stata regolarmente attivata o sia in fase di attivazione.

ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

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

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

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

ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

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

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

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

Clienti domestici

4.1 Il Contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali di cui al D.Lgs. 206/2005 (“Codice di consumo”) e s.m.i., ove la conclusione dello stesso avvenga tramite canale telefonico, web o altra tecnica di comunicazione a distanza, ovvero tramite agenzia incaricata da Hera Comm Marche.

4.2 Il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di ripensamento dal Contratto qualora la vendita sia stata conclusa fuori dei locali commerciali di Hera Comm Marche o con modalità di vendita a distanza, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Hera Comm, Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO), oppure tramite invio di e-mail all’indirizzo contratti@gruppohera.it, entro e non oltre 14 giorni solari dalla data di conclusione del Contratto.

4.3 Ogni Contratto ha una durata di 24 mesi, e sarà tacitamente rinnovato ogni 24 mesi; ad ogni rinnovo verranno applicate le medesime condizioni riportate nel presente Contratto, salvo quanto previsto al par. 7.2.5. Entrambe le Parti avranno il diritto di recedere dal Contratto con un preavviso che andrà comunicato almeno 30 giorni prima della data di scadenza, inviandolo rispettivamente ad Hera Comm Marche tramite i recapiti indicati al par. 4.2 o al Cliente tramite i recapiti indicati nella SdA. In caso di esercizio del recesso, il Cliente dovrà comunque completare il pagamento dell’importo relativo al Contratto, secondo quanto definito al par. 7.2.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Clienti non domestici

4.4 Ogni Contratto ha una durata di 24 mesi, e sarà tacitamente rinnovato ogni 24 mesi; ad ogni rinnovo verranno applicate le medesime condizioni riportate nel presente Contratto, salvo quanto previsto al par. 7.2.5. Entrambe le Parti avranno il diritto di recedere dal Contratto con un preavviso che andrà comunicato almeno 30 giorni prima della data di scadenza, inviandolo rispettivamente ad Hera Comm 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, o al Cliente tramite i recapiti indicati nella SdA. In caso di esercizio del recesso, il Cliente dovrà comunque completare il pagamento dell'importo relativo al Contratto, secondo quanto definito al par. 7.2

ART. 5 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1 Con l'adesione al Contratto "Manutenzione della Caldaia" il Cliente dichiara di possedere i necessari requisiti tecnici richiesti:

- la caldaia per cui il Cliente richiede la manutenzione deve essere destinata ad uso domestico o assimilato e avere potenza non superiore a 35 kW;
- la caldaia per cui il Cliente richiede la manutenzione deve funzionare correttamente al momento della manutenzione;

5.2 Il cliente sottoscrivendo il presente Contratto si impegna inoltre a:

- consentire ai tecnici del Fornitore di accedere all'Abitazione e/o al luogo in cui è ubicata la caldaia;
- consentire ai tecnici del Fornitore di realizzare le prestazioni oggetto del Servizio;
- fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto, inclusi quelli previsti dalla normativa;
- rimuovere tutti gli eventuali ostacoli materiali e/o giuridici che possono impedire o limitare l'esecuzione del Servizio.

ART. 6 - CONDIZIONE SOSPENSIVA ED EFFICACIA DEL CONTRATTO

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

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

7.1 Prenotazione ed erogazione del Servizio

- 7.1.1 Entro 45 giorni dalla data di Attivazione del Contratto, il Fornitore contatterà il Cliente attraverso i recapiti forniti nella SdA per pianificare la data e l'ora di esecuzione di un intervento di manutenzione caldaia tra quelli previsti all'art. 8; trascorso un anno dalla prima manutenzione il Fornitore contatterà nuovamente il Cliente per pianificare l'esecuzione del secondo intervento. Il Cliente concorderà con il Fornitore, in funzione delle proprie esigenze, l'ordine di realizzazione dei due interventi di cui all'art. 8.
- 7.1.2 Il Cliente potrà comunque contattare autonomamente il Fornitore per pianificare gli interventi di manutenzione caldaia o richiedere informazioni sugli stessi, attraverso il **recapito telefonico 02 24128 867**, nel rispetto comunque delle scadenze di cui al precedente paragrafo.
- 7.1.3 Gli interventi di manutenzione caldaia verranno erogati presso l'indirizzo di fornitura del Cliente, riportato nella SdA, da parte di un tecnico inviato dal Fornitore, il quale eseguirà l'intervento richiesto come da specifiche riportate all'art. 8, purché ricorrano le condizioni di cui all'art. 5.
- 7.1.4 Qualora il Cliente cambi il proprio indirizzo di abitazione rispetto a quello indicato nella SdA dovrà tempestivamente comunicarlo direttamente al Fornitore, attraverso il **recapito telefonico 02 24128867**.

7.2 Corrispettivo, fatturazione e modalità di pagamento

- 7.2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo dovuto per l'acquisto del Servizio previsto nel presente Contratto.
- 7.2.2 Il Cliente riceverà una fattura pari al corrispettivo dovuto per il Servizio, come definito nella SdA, comprensivo di IVA, che non dovrà essere pagata in quanto soggetta a rateizzazione (la "Fattura").
- 7.2.3 Hera Comm Marche suddividerà l'importo della Fattura in 24 rate mensili di pari importo, addebitandole al Cliente all'interno delle bollette. Il piano di rateizzazione avrà una periodicità corrispondente alla periodicità di fatturazione del Contratto di Fornitura (a titolo esemplificativo, in caso di fatturazione con periodicità bimestrale della fornitura, all'interno della bolletta saranno addebitate due rate mensili). In caso di pagamenti parziali da parte del Cliente delle Bollette contenenti l'addebito delle rate, se non diversamente esplicitato dal Cliente stesso, gli importi versati saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per il Servizio fino ad esaurimento del debito oltre il quale saranno imputati a copertura del corrispettivo dovuto per la Fornitura.
- 7.2.4 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura prima che siano state saldate le 24 rate di cui al precedente par. 7.2.3, nella Bolletta di cessazione del Contratto di Fornitura verranno addebitate in un'unica soluzione tutte le rate residue.
- 7.2.5 Prima di ogni rinnovo di cui all'art. 4 Hera Comm Marche avrà il diritto di modificare le condizioni tecniche e/o economiche, dandone comunicazione al Cliente con almeno 3 (tre) mesi di preavviso rispetto alla scadenza del Contratto. Salva prova contraria, suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 (dieci) giorni dall'invio effettuato da Hera Comm Marche. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione ad Hera Comm Marche secondo le modalità di cui all'art. 4.

7.3 Sospensione e cessazione del Servizio

- 7.3.1 Nel caso di cessazione anticipata a qualsiasi titolo del Contratto di Fornitura di cui al par. 7.2.4, il Servizio rimarrà attivo fino allo scadere e non verrà rinnovato; il Cliente avrà pertanto diritto di richiedere l'esecuzione dei due interventi previsti, secondo le tempistiche e modalità descritte nel presente Contratto.
- 7.3.2 In caso di mancato pagamento di una Bolletta contenente una o più rate del Servizio, Hera Comm Marche si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del Servizio fino a quando il Cliente non avrà adempiuto ai propri obblighi di pagamento.

ART. 8 – SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA CALDAIA

Il Servizio prevede la realizzazione di 2 interventi di manutenzione della caldaia del Cliente, da effettuarsi su impianti termici che rispettano i requisiti di cui all'art. 5 e secondo le tempistiche di cui all'art. 7, con le seguenti caratteristiche.

- **Un intervento di manutenzione ordinaria:**
 - controllo della tenuta della parte acqua e della parte gas;
 - controllo del tiraggio della canna fumaria, se presente, o dello scarico a parete;
 - pulizia del bruciatore, prova di rendimento della caldaia, controllo dei dispositivi di sicurezza, pulizia dello scambiatore primario;
 - verifica del funzionamento dello scarico condensa, se presente;
 - pulizia dei filtri e reintegro additivi;
 - rilascio del libretto di impianto/aggiornamento di quello presente e della dichiarazione di avvenuta manutenzione;
 - eventuali altre verifiche/interventi previsti dalla normativa nazionale o regionale.
- **Un intervento di manutenzione secondo obbligo di legge:**
 - controllo della tenuta della parte acqua e della parte gas;
 - controllo del tiraggio della canna fumaria, se presente, o dello scarico a parete;
 - pulizia del bruciatore, prova di rendimento della caldaia, controllo dei dispositivi di sicurezza, pulizia dello scambiatore primario;

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

- controllo dei fumi;
- verifica del funzionamento dello scarico condensa, se presente;
- pulizia dei filtri e reintegro additivi;
- rilascio del libretto di impianto/aggiornamento di quello presente e della dichiarazione di avvenuta manutenzione;
- eventuali altre verifiche/interventi previste dalla normativa nazionale o regionale.

Costo del bollino blu non compreso a carico del Cliente.

ART. 9 – MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

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

- mancato adempimento degli obblighi di cui all'art. 5;
- mancati pagamenti di cui all'art. 7;
- mancata risposta ai contatti telefonici del Fornitore per fissare gli appuntamenti e/o mancata richiesta al Fornitore dell'esecuzione delle prestazioni, entro le scadenze di cui all'art. 7.

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

9.2 Qualora, a seguito di appuntamento fissato, il Fornitore non sia in grado di erogare la prestazione a causa di:

- a) inadempienza del Cliente agli obblighi di cui all'art.5;
- b) assenza del Cliente all'appuntamento fissato con il Fornitore;

il Cliente potrà richiedere un nuovo appuntamento per ricevere la prestazione persa, previa rimozione dei fattori che ne hanno impedito l'erogazione. In tali casi Hera Comm Marche si riserva il diritto di addebitare al Cliente l'eventuale costo dell'uscita a vuoto del tecnico, pari al 50% del Corrispettivo totale del Contratto.

ART. 10 – RESPONSABILITÀ

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

ART. 11 – COMUNICAZIONI

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

ART. 12 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

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

POLIZZA ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

Polizza n° 045/2018
CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE
“Polizza Assistenza all’Abitazione”
Assistenza Abitazione Gratuita 24 mesi abbinata alla Manutenzione Caldaia

NOTA INFORMATIVA
(redatta ai sensi delle disposizioni vigenti)

La presente Nota informativa è redatta secondo lo schema predisposto dall'IVASS, ma il suo Contenuto non è soggetto alla preventiva approvazione dell'IVASS. Il Contraente (come di seguito definito) deve prendere visione delle Condizioni di Assicurazione prima della sottoscrizione della polizza.

Glossario

Il presente paragrafo della Nota Informativa contiene ed esplica i termini tecnici comunemente utilizzati in un contratto assicurativo, che il Contraente potrà utilizzare per una migliore comprensione del contratto di Assicurazione.

Si avverte che i termini di seguito riportati non assumono alcun significato ai fini dell'interpretazione del contratto di Assicurazione, in relazione al quale avranno rilevanza unicamente le Definizioni di cui alle Condizioni di Assicurazione.

Assicurato: nei rami danni, la persona nell'interesse della quale è stipulato il contratto nonché titolare del diritto all'eventuale indennizzo.

Assicuratore: La Società assicuratrice esercente professionalmente e in forma esclusiva l'attività assicurativa, autorizzata dall'IVASS e sottoposta alla sua vigilanza.

Assicurazione: l'operazione con cui un soggetto (Assicurato) trasferisce ad un altro soggetto (Società) un rischio al quale egli è esposto.

Codice delle Assicurazioni: il Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209, come successivamente modificato.

Contraente: il soggetto che stipula l'assicurazione e si obbliga a pagare il premio. Il Contraente può non coincidere con l'Assicurato. Le due figure coincidono quando il Contraente assicura un interesse di cui è titolare (ad esempio, un bene di sua proprietà).

Danno indennizzabile: danno determinato in base alle condizioni tutte di polizza, senza tenere conto di eventuali scoperti, franchigie e limiti di indennizzo.

Franchigia: l'importo prestabilito, dedotto dal danno indennizzabile, che l'Assicurato tiene a suo carico e per il quale l'Assicuratore non riconosce l'indennizzo.

IVASS: Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni. Ente di diritto pubblico cui spetta il controllo sulle imprese di assicurazione, nonché sugli intermediari di assicurazione (agenti e i broker) e sui periti per la stima dei danni ai veicoli.

Massimale: l'obbligazione massima dell'Assicuratore per sinistro e/o per periodo assicurativo prevista per una specifica garanzia.

Polizza: il documento che prova l'esistenza del contratto.

Premio: il prezzo che il Contraente paga per acquistare la garanzia offerta dall'Assicuratore. Il pagamento del premio costituisce, di regola, condizione di efficacia della garanzia. I premi possono essere: unici, periodici, unici ricorrenti.

Risarcimento: la somma dovuta dall'Assicurato al terzo danneggiato in caso di sinistro.

Rischio: la probabilità che si verifichi il sinistro e l'entità dei danni che possono derivarne.

Rivalsa: il diritto che spetta all'Assicuratore nei confronti dell'Assicurato e che consente all'Assicuratore di recuperare dall'Assicurato gli importi pagati ai terzi danneggiati, nei casi in cui essa avrebbe avuto contrattualmente il diritto di rifiutare o di ridurre la propria prestazione.

Sinistro: il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia assicurativa.

A. INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

1. Informazioni generali

Il contratto è concluso con la Società IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A., capogruppo del gruppo Assicurativo IMA ITALIA ASSISTANCE (n. iscrizione all'Albo Gruppi 025), avente sede legale in Italia, Piazza Indro Montanelli, 20 Sesto San Giovanni (Milano).

La società IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A., Cap. Soc. € 2.507.000 i.v. Numero d'Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n° 09749030152, è stata autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato del 1° ottobre 1993 (Gazzetta Ufficiale dell'11 ottobre 1993 n. 239). Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Inter Mutuelles Assistance SA. Iscrizione all'Albo Imprese di Assicurazione e Riassicurazione n. 1.00114

Recapiti: 02/24128-1 /assistance@imaitalia.it / www.imaitalia.it

2. Informazioni sulla situazione patrimoniale dell'impresa

- Ammontare complessivo del patrimonio netto: 14.228.409,00 €;
 - Parte del patrimonio netto relativa al capitale sociale: 2.507.000,00 €;
 - Parte del patrimonio netto relativa alle riserve patrimoniali: 12.362.084,62 €;
 - Indice di solvibilità, che rappresenta il rapporto tra l'ammontare del margine di solvibilità disponibile ed il margine di solvibilità richiesto dalla normativa vigente: 182,04 %.
- (I dati si riferiscono all'ultimo bilancio approvato relativo all'anno 2017).

B. INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

3. Coperture assicurative offerte – Limitazioni ed esclusioni

Le coperture assicurative offerte consistono in prestazioni di assistenza all'Abitazione, come meglio precisate nell'oggetto del presente contratto (vedi Art. 14 “Prestazioni” delle Condizioni di Assicurazione). Le prestazioni di cui sopra sono soggette alle limitazioni ed esclusioni evidenziate nell'Art. 14 “Prestazioni” delle Condizioni di Assicurazione e nell'Art. 19 “Esclusioni” delle Condizioni di Assicurazione. Ugualmente sono previsti dei massimali i cui meccanismi sono debitamente precisati e chiariti nei punti relativi alle diverse prestazioni offerte.

4. Prescrizione dei diritti derivanti dal contratto

I diritti derivanti dal Contratto di Assicurazione si prescrivono entro due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda, ai sensi dell'art. 2952 C.C.

5. Legge applicabile al contratto

Il contratto di Assicurazione è soggetto alla legge Italiana.

POLIZZA ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

C. INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE LIQUIDATIVE E SUI RECLAMI

6. Sinistri

Trattandosi di prestazione assistenziali, l'Assicurato per attivare i servizi garantiti deve prontamente comunicare il verificarsi del sinistro alla Struttura Organizzativa, fornendo alla stessa tutte le informazioni necessarie per la corretta gestione del caso. Per gli aspetti di dettaglio si rinvia alla sezione "Istruzioni per la richiesta d'Assistenza".

7. Reclami

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri possono essere inoltrati per iscritto alla Compagnia IMA Italia Assistance S.p.A., Servizio Reclami, Piazza Indro Montanelli 20, 20099 Sesto San Giovanni - Milano; fax: +39 02 26223973 - e-mail: imaitalia@pec.imaitalia.it.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro della Compagnia nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS trasmettendo il reclamo via posta a IVASS Via del Quirinale, 21 - 00187 Roma oppure a mezzo fax al numero 06.42.133.353/745 oppure anche via PEC all'indirizzo ivass@pec.ivass.it, utilizzando il modulo di cui al seguente link http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf

In caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, l'esponente, oltre a rivolgersi all'IVASS, può ricorrere ai seguenti sistemi alternativi di risoluzione delle controversie prima di adire l'Autorità Giudiziaria.

In particolare potrà ricorrere ai seguenti sistemi alternativi:

procedimento di mediazione innanzi ad un organismo di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n.28 (e successive modifiche e integrazioni); in talune materie, comprese quelle inerenti le controversie insorte in materia di contratti assicurativi o di risarcimento del danno da responsabilità medica e sanitaria, il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. A tale procedura si accede mediante un'istanza da presentare presso un organismo di mediazione tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;

procedura di negoziazione assistita ai sensi del Decreto Legge 12 settembre 2014 n.132 (convertito in Legge 10 novembre 2014 n. 162). A tale procedura si accede mediante la stipulazione fra le parti di una convenzione di negoziazione assistita tramite l'assistenza di un avvocato di fiducia, con le modalità indicate nel predetto Decreto;

procedura di arbitrato ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione che regolano il suo contratto.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET accedendo al sito internet <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/>.

8. Arbitrato

Il presente contratto assicurativo potrà prevedere - ove espressamente regolamentato all'interno del dettato normativo - la possibilità per l'Assicurato e/o per l'Impresa di assicurazione, di ricorrere alla procedura arbitrale per la risoluzione di eventuali controversie tra le parti.

Avvertenza: sarà in ogni caso facoltà delle Parti ovvero di una di esse rivolgersi direttamente all'Autorità giudiziaria per la tutela dei propri diritti.

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" informiamo di quanto segue:

IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A., Sede Legale: Piazza Indro Montanelli 20, CAP 20099 Sesto San Giovanni, Numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano N. 09749030152, di seguito IMA, raccoglie, in qualità di Titolare al Trattamento, le categorie dei seguenti dati, nel quadro della sottoscrizione, la gestione e l'esecuzione del vostro contratto:

- dati relativi all'identificazione delle parti, di persone interessate o di altre parti coinvolte nel contratto;
- dati necessari alla stipula, l'esecuzione del contratto e alla gestione dei sinistri;
- informazioni relative alla determinazione o alla valutazione del rischio;
- dati di localizzazione delle persone e/o dei beni in relazione ai rischi assicurati.

I suoi dati saranno impiegati da IMA per la sola esecuzione dei servizi richiesti ed in particolare per:

- la stipula del contratto;
- la gestione del contratto;
- l'esecuzione del contratto;
- l'elaborazione delle statistiche e degli studi attuariali;
- l'esercizio di azioni giudiziarie, la gestione dei reclami e del contenzioso in genere;
- tutte le operazioni relative alla gestione dei clienti compreso il monitoraggio dell'assistenza fornita (es: customer care);
- l'implementazione di meccanismi di controllo, in particolare di contrasto a frodi e corruzione;
- gestione delle richieste di diritto d'accesso, di rettifica e di opposizione;
- l'esecuzione di disposizioni legali, regolamentari ed amministrative.

Questi dati possono essere trasmessi a intermediari assicurativi incaricati della gestione del portafoglio e/o ai fornitori di IMA, ad altre società del Gruppo IMA, e/o autorità pubbliche e/o associazioni di categoria e/o ogni altro soggetto verso il quale ne sussiste l'obbligo in relazione al contratto stipulato. Essi possono essere accessibili o trasmessi a Responsabili Esterni del Trattamento "tecnici" di IMA per le operazioni di amministrazione e di manutenzione informatica.

La richiesta d'esecuzione delle garanzie comporta la Sua autorizzazione espressa ad IMA, a comunicare le informazioni sanitarie suscettibili d'esser raccolte a ogni professionista che le debba conoscere per eseguire l'incarico conferitogli da IMA. In relazione a ciò, Lei accetta di liberare i professionisti medico sanitari dal loro obbligo di segreto professionale sulle proprie informazioni mediche (solo per polizze di assistenza medica).

IMA può effettuare registrazioni delle sue conversazioni telefoniche per finalità di formazione, miglioramento della qualità, prevenzione delle liti. Queste registrazioni sono destinate alle sole persone autorizzate dal Titolare del Trattamento. Lei si può opporre segnalandolo in occasione del contatto telefonico con il nostro operatore. I suoi dati sono conservati per la durata del rapporto assicurativo, fermi eventuali termini di legge.

Il beneficiario può, in ogni momento, ritirare il suo consenso al trattamento dei suoi dati personali previo invio di un documento identificativo da presentare a IMA Italia Assistance S.p.A., Ufficio Protezione Dati, Piazza Indro Montanelli n. 20, 20099 Sesto San Giovanni (MI), oppure a ufficioprotezionedati@imaitalia.it. Tali strutture operano in qualità di corrispondente del DPO (Responsabile della Protezione Dati) del Gruppo Inter Mutuelles Assistance, con sede in Nior (Francia). In tal caso egli accetta di non beneficiare più della copertura assicurativa. Con la stessa modalità può esercitare il proprio diritto d'accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione per motivo legittimo.

Lei ha diritto di sporgere reclamo presso l'Autorità Garante in materia di Protezione dei Dati Personali qualora ritenga che il trattamento che la concerne costituisca una violazione delle disposizioni di legge.

POLIZZA ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE

Art. 1 DEFINIZIONI

Relativamente all'Assicurazione in generale:

Abitazione: l'abitazione o locale assimilato presso la quale vi è l'impianto caldaia oggetto del Servizio manutenzione programmata caldaia.

Assicurato: il soggetto il cui interesse è protetto dall'assicurazione, ovvero il cliente domestico e/o assimilabile di Hera Comm ed Hera Comm Marche il quale, come presupposto per il riconoscimento della Polizza omaggio, abbia stipulato, o concluda contestualmente al Contratto (come di seguito definito), il contratto di manutenzione denominato "Hera Caldaia Sicura", fermo quanto stabilito dall'art. 12.

Assistenza: l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito all'Assicurato che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un sinistro.

Guasto: mancato funzionamento, rottura e/o otturazione accidentale di impianti fissi (specificati nella tipologia di copertura scelta)

Società: IMA ITALIA ASSISTANCE S.p.A.

Struttura Organizzativa: la struttura di IMA Servizi S.c.a.r.l. costituita da medici, tecnici e operatori, in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno che, in virtù di specifica convenzione, sottoscritta con IMA Italia Assistance S.p.A., provvede per incarico di questa ultima, al contatto telefonico con l'Assicurato, ed organizza ed eroga le prestazioni previste in Polizza.

Terzi: i soggetti diversi dall'Assicurato.

Art. 2. ALTRE ASSICURAZIONI

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 1910 del C.C., all'Assicurato che godesse di Prestazioni/Garanzie analoghe a quelle della presente polizza, in forza dei contratti sottoscritti con altra impresa di assicurazione, è fatto obbligo di dare comunque avviso del sinistro ad ogni impresa assicuratrice e specificatamente alla Società nel termine di tre giorni a pena di decadenza, valendo l'inadempimento quale omissione dolosa.

Art. 3. LEGGE REGOLATRICE DELLA POLIZZA E GIURISDIZIONE

La Polizza è regolata dalla legge italiana. Tutte le controversie relative alla polizza sono soggette alla giurisdizione italiana.

Art. 4. RINVIO ALLE NORME DI LEGGE - FORMA DEL CONTRATTO

Per tutto quanto non è qui diversamente regolato, valgono le norme di legge. La forma del Contratto è quella prevista dall'articolo 5 a seconda delle modalità di conclusione dello stesso.

Art. 5. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto si intenderà concluso alla data di conclusione del "Contratto Servizio Manutenzione Programmata Caldaia" (di seguito, la "Data di Conclusione del Contratto").

Art. 6. ESCLUSIONE DI COMPENSAZIONI ALTERNATIVE

Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più Prestazioni, la Società non è tenuta a fornire Prestazioni/Indennizzi alternativi di alcun genere a titolo di compensazione.

Art. 7. TERMINI DI PRESCRIZIONE

Ogni diritto nei confronti della Società si prescrive entro il termine di due anni dalla data del sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione/Garanzia in conformità a quanto previsto all'Art. 2952 C.C.

Art. 8. PREMIO

La Polizza costituisce un omaggio riservato all'Assicurato, pertanto il Premio è interamente a carico del Contraente.

A. CONDIZIONI PARTICOLARI PER L'ASSICURAZIONE ASSISTENZA

Art. 9. Oggetto e Operatività dell'Assicurazione Assistenza

L'Assicurato ha diritto alle prestazioni di seguito elencate.

Art. 10. Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1913, 1914 e 1915 c.c., l'Assicurato per aver diritto alle prestazioni garantite, prima di intraprendere qualsiasi iniziativa a titolo personale deve contattare la Struttura Organizzativa.

Le richieste di assistenza, nelle quali devono essere specificati i dati identificativi personali, l'indirizzo ed il recapito del luogo in cui si trova l'Assicurato ed il tipo di assistenza richiesto, possono essere formulate telefonicamente o a mezzo telegramma, in qualsiasi momento 24 ore su 24, ai recapiti IMA Italia Assistance S.p.A., P.za Indro Montanelli, 20 – 20099 Sesto San Giovanni (MI), n. tel. **800 436110**.

Art. 11. Struttura Organizzativa

Per la fornitura delle prestazioni di Assistenza la Società si impegna a mettere a disposizione degli Assicurati la Struttura Organizzativa della controllata IMA Servizi S.c.a.r.l., in funzione 24 ore su 24, con il numero telefonico **800 436110** dedicato all'assistenza abitazione, ed al quale il personale della Struttura Organizzativa risponderà qualificandosi "Assistenza Abitazione IMA per conto di Hera buon giorno".

Art. 12. Decorrenza, Durata dell'Assicurazione e Carenza

Per ciascun Assicurato, l'Assicurazione ha una durata di 24 mesi e decorre il 30esimo giorno successivo alla data di attivazione del Contratto Servizio Manutenzione Programmata Caldaia.

Laddove, per qualunque ragione, dovesse risolversi il "Contratto Servizio Manutenzione Programmata Caldaia", il Contratto di Assicurazione cesserà alla scadenza del periodo di 24 mesi.

Per la polizza in oggetto non è previsto il tacito rinnovo.

Art. 13. Estensione Territoriale

L'assicurazione Assistenza avrà vigore in: Italia, Repubblica di San Marino, Città del Vaticano.

POLIZZA ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

Art. 14. Prestazioni

Si specifica che il numero massimo di interventi richiedibili dal cliente è di 2 per anno assicurativo, a prescindere da quale prestazione viene erogata.

Invio di un fabbro/serramentista per interventi di emergenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un fabbro/serramentista seguito di:

- Furto o tentato Furto in abitazione, smarrimento, rottura delle chiavi, guasto della serratura, purché non elettronica, che gli rendano impossibile l'accesso all'Abitazione;
- Furto o tentato Furto in abitazione o rottura delle chiavi, guasto della serratura o dei serramenti che abbiano compromesso la funzionalità della porta di accesso o dei serramenti dell'Abitazione in modo tale da non garantire la sicurezza dei locali dello stesso;

la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un fabbro/serramentista, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita, dei pezzi di ricambio e della manodopera fino ad un massimo di **€ 150,00 IVA compresa** per sinistro e per un massimo di 2 volte per anno assicurativo.

La Struttura Organizzativa si riserva di richiedere all'Assicurato copia della denuncia di Furto o tentato Furto all'Autorità competente.

Invio di un vetraio per interventi di emergenza

Qualora in caso di Furto o tentato Furto con rottura di un vetro esterno dell'Abitazione, l'Assicurato necessiti di un vetraio per la riparazione immediata del vetro, la Struttura Organizzativa invierà un vetraio, nelle 24 ore successive alla segnalazione esclusi sabato, domenica e festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita, il costo del vetro e della manodopera fino ad un massimo di **€ 150,00 IVA compresa** per sinistro e per un massimo di 2 volte per anno assicurativo. L'Assicurato deve comunicare il motivo della sua richiesta e precisare il luogo e il recapito telefonico in cui si trova. La Struttura Organizzativa si riserva di richiedere all'Assicurato copia della denuncia di Furto o tentato Furto all'Autorità Giudiziaria competente.

Invio di un tapparellista entro 24 ore

Qualora l'Assicurato necessiti di un tapparellista a seguito di rottura o guasto del sistema di avvolgimento e delle cinghie, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico per ripristinare il funzionamento, nelle 24 ore successive alla segnalazione esclusi Sabato, Domenica e festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita, pezzi di ricambio e della manodopera fino ad un massimo di **€ 150,00 IVA compresa** per sinistro e per un massimo di 2 volte per anno assicurativo. L'Assicurato deve comunicare il motivo della sua richiesta e precisare il luogo e il recapito telefonico in cui si trova.

Invio di un idraulico per interventi di emergenza

Qualora l'Assicurato necessiti di un idraulico, a seguito di:

- 1) allagamento o infiltrazione o mancanza d'acqua nell'Abitazione provocate da una rottura, un'otturazione, un guasto di tubature fisse dell'impianto idraulico dell'Abitazione dell'Assicurato;
- 2) mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari, provocato da un'otturazione alle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico dell'Abitazione dell'Assicurato;

la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un idraulico, 24 ore su 24, compresi i giorni festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita, pezzi di ricambio e manodopera fino ad un massimo di **€ 150,00 IVA compresa** per sinistro e per un massimo di 2 volte per anno assicurativo. L'Assicurato deve comunicare il motivo della sua richiesta e precisare il luogo e il recapito telefonico in cui si trova.

Sono esclusi dalla prestazione:

per il caso 1):

- a) i sinistri dovuti a Guasti di qualsiasi natura degli apparecchi utilizzati (ad es. le lavatrici)
- b) l'interruzione della fornitura da parte dell'ente erogatore o rottura delle tubature esterne all'edificio;

per il caso 2):

- a) l'otturazione a partire dalla colonna centrale (parti condominiali);
- b) il trabocco dovuto a rigurgito di fogna.

Invio di un tecnico condizionatori

In caso di ostruzione dello scarico di condensa o in caso di fughe di freon o gas similari dall'impianto di condizionamento, la Struttura Organizzativa provvederà ad inviare un tecnico condizionatori, nelle 24 ore successive alla segnalazione esclusi sabato, domenica e festivi.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico il costo di uscita, pezzi di ricambio e manodopera fino ad un massimo di **€ 150,00 IVA compresa** per sinistro e per un massimo di 2 volte per anno assicurativo.

Sono esclusi dalla prestazione tutti gli interventi richiesti a fronte di:

- 1) l'interruzione di energia elettrica dall'ente erogatore o un corto circuito all'impianto elettrico che non sia stato causato dal condizionatore oggetto della copertura;
- 2) cattivo funzionamento degli organi elettrici;
- 3) mancata manutenzione del filtro d'aria;
- 4) guasti alle schede di funzionamento (soprattutto per i modelli inverter).

Invio di un sorvegliante

In caso di incendio, esplosione, scoppio, danni causati dall'acqua, atti vandalici, furto o tentato furto in abitazione, che abbiano colpito i locali assicurati, e la sicurezza degli stessi sia compromessa, la Struttura Organizzativa provvederà, dietro richiesta dell'Assicurato, a contattare una società di vigilanza che invierà una persona per poter garantire la sicurezza dei locali dell'Abitazione.

La Struttura Organizzativa terrà a proprio carico le spese fino ad un massimo di 8 ore e 2 volte per anno assicurativo.

Accesso Rete Artigiani

(Attivo dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi infrasettimanali)

Qualora l'Assicurato necessiti di interventi non coperti dalle precedenti prestazioni e non riesca a reperire direttamente un artigiano o un tecnico qualificato, può rivolgersi alla Società di assistenza che, a tariffe di manodopera agevolate, metterà a disposizione artigiani o tecnici qualificati - tra quelli sotto elencati -, i quali, entro 24 ore della richiesta, contatteranno il Cliente per i necessari accordi:

- fabbro; idraulico; elettricista; vetraio; riparatore di elettrodomestici; riparatore di sistemi di telefonia; muratore; piastrellista; tinteggiatore; operatore spurghi; termoidraulico; personale specializzato in tecniche di asciugatura.

Resta a totale carico dell'Assicurato il costo per gli interventi degli artigiani (uscita, manodopera, materiali, ecc...).

Art. 15. Esclusioni

Ferme restando le condizioni e le esclusioni particolari previste per le singole prestazioni sopra indicate valgono inoltre le seguenti:

- 1) qualora l'Assicurato per propria scelta non usufruisca di una o più prestazioni, la Struttura Organizzativa non è tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.
- 2) Dolo o colpa grave dell'Assicurato.
- 3) Tentato suicidio o suicidio.
- 4) Il diritto alle assistenze fornite dalla Struttura Organizzativa decade qualora l'Assicurato non abbia preso contatto con la Struttura Organizzativa al verificarsi dell'Evento.
- 5) Ogni diritto nei confronti della Struttura Organizzativa deve essere esercitato dall'Assicurato, a pena di estinzione, entro il termine tassativo di due anni dalla data dell'Evento che ha dato origine al diritto stesso.
- 6) La Struttura Organizzativa non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile.

ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA D'ASSISTENZA

Per contattare la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, l'Assicurato dovrà telefonare al seguente numero dall'Italia:

800 436110 dall'Italia

In caso d'impossibilità nel contattare telefonicamente la Struttura Organizzativa potrà farlo tramite fax al n. **02/24128245**.

L'Assicurato dovrà comunicare con precisione:

1. Il tipo di assistenza di cui necessita.
2. Nome e Cognome.
3. Indirizzo del luogo in cui si trova.
4. Il suo recapito telefonico dove la Struttura Organizzativa provvederà a richiamarlo nel corso dell'assistenza.

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

Interessati	Tutti i Clienti che aderiscono al contratto Hera Caldaia Sicura.
Titolare del trattamento	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
Responsabile del trattamento	IMA Servizi S.c.a.r.l., nominata da Hera Comm Marche per il Servizio oggetto del presente Contratto.
Dati personali raccolti	<p>I dati personali dei clienti che saranno trattati sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cognome, nome e luogo di nascita - codice fiscale e/o partita IVA - numero di telefono/indirizzo e-mail - indirizzo e numero civico del punto di fornitura - indirizzo di recapito fatture - dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, PDR, potenza impegnata espressa in calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale) - modalità di pagamento e/o coordinate bancarie <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"> - 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; - dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale; - dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.
Fonte dei dati personali	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.
Base giuridica	<p>Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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 3. il perseguimento di legittimo interesse del titolare del trattamento in relazione alle lettere f. e l. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 4. il Suo consenso in relazione alle lettere h. e i. di cui al paragrafo "Finalità" che segue 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 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.
Finalità	<p>Il trattamento dei dati personali che intendiamo effettuare ha esclusivamente le seguenti finalità:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio Hera Caldaia Sicura; c) adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria; d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.); 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; 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; g) effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni. <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"> 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; 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. <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"> 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.
Facoltà di Revoca del consenso	<p>Lei ha la possibilità di revocare il Suo consenso inviando una richiesta scritta a Hera Comm Marche, 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>
Natura del conferimento	<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 S.p.A. 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")

Modalità	<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"> 1. l'uso di sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata 2. comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Mms (Multimedia Messaging Service) o Sms (Short Message Service) o di altro tipo 3. l'impiego del telefono e della posta cartacea. <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>
Destinatari	<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>
Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea	<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>
Periodo di conservazione dei dati	<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>
Diritti dell'interessato	<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 o 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"> a) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; 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; d) Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto ai suoi. <p>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>
Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo	<p>L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.</p>
Data Protection Officer	<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>