



HERA CALDAIA SICURA

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

EstEnergy



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 EstEnergy o che stipula lo stesso contestualmente all’adesione al Servizio;
- **“Contratto di Fornitura”**: è il contratto stipulato tra il Cliente ed EstEnergy 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 EstEnergy”**: qualsiasi Contratto tra il professionista e il Consumatore concluso fuori dalla sede o dagli uffici commerciali di EstEnergy (a titolo esemplificativo, presso la propria abitazione o in un centro commerciale);
- **“Contratto concluso nei locali commerciali di EstEnergy”**: qualsiasi Contratto tra il professionista ed il Consumatore concluso presso lo Sportello Clienti EstEnergy;
- **“Parti”**: EstEnergy 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 EstEnergy, la data di attivazione della suddetta fornitura;
 - per il cliente che ha già in essere un contratto di fornitura di gas naturale con EstEnergy, 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”**: Covercare S.r.l., azienda partner di EstEnergy 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 EstEnergy 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 EstEnergy.

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 EstEnergy 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 EstEnergy.

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 EstEnergy o con modalità di vendita a distanza, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS), oppure tramite invio di e-mail all’indirizzo contratti.estenergy@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 EstEnergy 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

Clients 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 EstEnergy tramite raccomandata A/R a "EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS)", oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti.estenergy@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 EstEnergy, 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 40701457**, 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 40701457**.

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 EstEnergy 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 EstEnergy 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 EstEnergy. In caso di dissenso, il Cliente potrà recedere dal Contratto, senza oneri, dandone comunicazione ad EstEnergy 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, EstEnergy 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 – SERVIZIO ASSISTENZA ALL'ABITAZIONE

Il Servizio Assistenza all'Abitazione è incluso gratuitamente col servizio "Manutenzione Caldaia", ha una durata di 24 mesi e decorre il trentesimo giorno successivo alla data di attivazione del contratto "Hera Caldaia Sicura". Allo scadere dei 24 mesi il servizio non verrà rinnovato.

Il servizio verrà attivato a beneficio dell'abitazione, o luogo assimilato, presso il quale è installata la caldaia oggetto del contratto di Manutenzione.

Le prestazioni incluse nel Servizio Assistenza all'Abitazione sono:

- invio di un elettricista in caso di guasti o malfunzionamenti ad apparati elettrici
- invio di un fabbro/serramentista per interventi di emergenza
- invio di un vetraio per interventi di emergenza
- invio di un tapparellista entro 24 ore
- invio di un idraulico per interventi di emergenza
- invio di un tecnico condizionatori
- invio di un sorvegliante in caso di eventi che compromettono la sicurezza dell'immobile
- accesso alla rete di artigiani per richiedere l'intervento di un tecnico in tutti i casi non coperti dal servizio (servizio attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7)

Il Cliente potrà richiedere 2 interventi per anno, entro i seguenti massimali:

- Per le prestazioni dalla "a" alla "f", è prevista la copertura del costo di uscita del tecnico, manodopera e pezzi di ricambio per un massimale di 150 € per intervento;
- Per la prestazione "g" è prevista la copertura del costo di invio di un sorvegliante per un massimale di 8 ore per intervento;
- Per la prestazione "h" il costo dell'intervento è totalmente a carico del Cliente.

Il Cliente per accedere alla rete di artigiani e poter richiedere gli interventi di assistenza dovrà contattare il Fornitore attraverso il **recapito telefonico 02 40701457**.

ART. 10 – MANCATA ESECUZIONE DEL SERVIZIO PER INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

10.1 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.

EstEnergy 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.

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

- inadempienza del Cliente agli obblighi di cui all'art.5;
- 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 EstEnergy 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. 11 – RESPONSABILITÀ

EstEnergy 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. 12 – COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al Contratto, con eccezioni di quelle per le quali si richiede una specifica modalità nel Contratto stesso, dovranno essere rivolte ai canali di contatto indicati nella Bolletta oppure in forma scritta a EstEnergy S.p.A., via dei Rettori 1, 34121 Trieste (TS).

ART. 13 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

13.2 Per ogni eventuale controversia tra EstEnergy e il Cliente inerente l'interpretazione o l'esecuzione del Contratto, è competente in via esclusiva il foro di Trieste.