**ART. 1 - DEFINIZIONI**

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **proposta di acquisto Scaldacqua (di seguito "PdA"):** è da intendersi il modulo contrattuale, formulato sulla base delle indicazioni e delle esigenze espresse dal Cliente al momento della manifestazione di interesse all'offerta HERA Scaldacqua, riportante la descrizione dello Scaldacqua, dei Servizi Aggiuntivi e l'anagrafica del Cliente, attraverso la compilazione e la sottoscrizione del quale lo stesso, esprime la propria volontà di acquistare lo Scaldacqua e gli eventuali Servizi Aggiuntivi.
- **installazione standard:** è il servizio di installazione dello Scaldacqua consistente nelle attività di base elencate all'art. 5 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- **servizi aggiuntivi**: sono i servizi, inclusivi dei materiali, necessari per l'installazione a regola d'arte dello Scaldacqua nell'Immobile e dettagliati nella PdA.
- **scaldacqua:** è il sistema di produzione di acqua calda sanitaria comprensivo dell'Installazione Standard e dei Servizi Aggiuntivi come indicato e descritto nella PdA.
- **contratto**: è il vincolo giuridico nascente tra Hera Comm Marche S.r.l. (di seguito solo "Hera Comm") e il Cliente a seguito della sottoscrizione della PdA da parte del Cliente ed è composto dai seguenti documenti: (i) Proposta di Acquisto Scaldacqua, (ii) Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) (iii) Informativa Hera Comm Marche sul trattamento dei dati personali.
- **cliente**: Persona Fisica o giuridica che aderisce all'offerta "Hera Scaldacqua" come identificato nella "PdA".
- **parti:** Hera Comm Marche ed il Cliente definiti congiuntamente;
- **fornitore del Servizio Installazione:** Azienda partner di Hera Comm Marche che consegna e installa al Cliente i dispositivi oggetto del Contratto
- **richiesta di Finanziamento**: indica la richiesta del Cliente consumatore indirizzata al Finanziatore per la conclusione del Contratto di Finanziamento
- **tecnico incaricato**: soggetto alle dirette dipendenze di Hera Comm, o soggetto terzo da questa incaricato, munito delle necessarie specializzazioni che effettuerà l'installazione dello Scaldacqua nel rispetto della normativa vigente in materia.
- **incaricato alla vendita**: è l'agente di vendita incaricato da Hera Comm Marche che promuove il Contratto presso il Cliente.
- **immobile:** è da intendersi come l'unità immobiliare o il fabbricato nel quale sarà installato lo Scaldacqua.
- **corrispettivo**: è da intendersi l'importo concordato con il Cliente per l'acquisto dello Scaldacqua e l'esecuzione dei Servizi Aggiuntivi, così come dettagliato all'art. 6 delle presenti Condizioni Generali di Contratto e riportato sulla PdA.

**ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

2.1 2.1 Il Contratto ha ad oggetto la vendita da parte di Hera Comm Marche dello Scaldacqua e la prestazione dei Servizi, a fronte del pagamento da parte del Cliente del Corrispettivo.

2.2 2.2 La PdA le CGC e tutti gli allegati ai predetti documenti costituiscono parte integrante del Contratto.

**ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E DIRITTO DI RECESSO**

3.1 A seguito dell'esito del sopralluogo effettuato da personale incaricato da Hera Comm, raccolti i dati e le informazioni necessarie, comprese le caratteristiche dell'Immobile, viene individuato lo Scaldacqua più adatto alle esigenze del Cliente e definito il preventivo di spesa che sarà indicato nella PdA.

3.2 Il preventivo di cui al comma 3.1 si considera definitivo quando sottoscritto dall'Incaricato alla Vendita. Salvo quanto previsto all'art. 4, il Contratto si intende concluso con la sottoscrizione della PdA da parte del Cliente.

3.3 Qualora successivamente alla sottoscrizione della PdA, il Cliente richieda delle modifiche relative allo Scaldacqua ovvero ai Servizi Aggiuntivi o emergano difficoltà di installazione non preventivabili, Hera Comm Marche si riserva il diritto di richiedere al Cliente un adeguamento del Corrispettivo commisurato all'entità delle varianti da eseguire.

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

3.5 Il preventivo di cui al comma 3.1 si considera definitivo quando sottoscritto dall'Incaricato alla Vendita. Salvo quanto previsto all'art. 4, il Contratto si intende concluso con la sottoscrizione della PdA da parte del Cliente.
Qualora il Contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali di Hera Comm Marche o con modalità di vendita a distanza, il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso dal Contratto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, inviandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R a Hera Comm Marche S.r.l., Via Sasso n. 120, 61029, Urbino (PU), oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo contratti@gruppohera.it, entro e non oltre 14 giorni dalla consegna dell'Impianto, ovvero di 30 giorni solari nel caso in cui il Contratto sia stato concluso nel contesto di una visita non richiesta presso l'abitazione del Cliente. Tuttavia, ai sensi dell'art. 59 del Codice del Consumo, nel caso in cui il Cliente richieda i l'avvio delle attività di installazione della Caldaia a cura del Tecnico Incaricato, prima che sia decorso il termine per il diritto di recesso, una volta che il Contratto sarà interamente eseguito con l'installazione della Caldaia, il Cliente non avrà più diritto di recesso, salvo che il Contratto sia stato concluso nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del consumatore.
Qualora il recesso dal Contratto sia esercitato dopo che siano state realizzate anche solo parzialmente le attività di cui all'art. 5 (tra cui, a titolo esemplificativo, il Sopralluogo Tecnico), il Cliente dovrà corrispondere ad Hera Comm Marche il prezzo per le prestazioni già erogate.

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

4.1 L'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono soggette alle seguenti condizioni sospensive:
- consegna di copia di documento d'identità in corso di validità e di copia del Codice Fiscale del Cliente;
- copia dell'autorizzazione ai lavori firmata dal proprietario dell'immobile nel caso di lavori effettuati da altri soggetti diversi dal proprietario;
- esito positivo della richiesta di finanziamento proposta da Hera Comm Marche per il tramite del proprio partner, se richiesta dal Cliente;
- esito del pagamento tramite Bonifico del corrispettivo indicato nella PdA alla voce "Netto da pagare", se il Cliente non ha fatto Richiesta di Finanziamento;
- reperibilità e disponibilità del Cliente, per l'installazione dello Scaldacqua.

4.2 In caso di mancato avveramento, anche solo di una delle condizioni previste al precedente art. 4.1 entro 60 (sessanta) giorni dalla data di sottoscrizione della PdA, il Contratto sarà da considerarsi privo di effetti tra le Parti.

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

**ART. 5 - CONSEGNA E INSTALLAZIONE STANDARD DELLO SCALDACQUA**

5.1 Hera Comm Marche provvederà a concordare con il Cliente la data di consegna dello Scaldacqua.

5.2 Per quanto riguarda l'installazione dello Scaldacqua il Cliente sarà contattato telefonicamente dal Fornitore del Servizio Installazione, entro 30 giorni lavorativi dall'avvenuto incasso del Corrispettivo secondo le modalità di cui all'art. 6.4, per concordare data e ora dell'intervento di installazione da parte del Tecnico Incaricato.

5.3 L'Installazione Standard include le seguenti attività:
- smontaggio e ritiro eventuale scaldacqua esistente;
- installazione nuovo Scaldacqua;
- collegamento elettrico e Idraulico, ove necessario;
- collegamento scarico Fumi;
- prima accensione, verifica funzionale;
- esecuzione degli adempimenti previsti per legge (e.g. compilazione del libretto di impianto, rilascio della dichiarazione di conformità, comunicazione agli enti e iscrizione dell'impianto nei registri/catasti regionali…);
- configurazione ed attivazione della Connessione Wi-Fi (se prevista);
- pulizia area di lavoro.

5.4 Ai fini della corretta installazione dello Scaldacqua è necessario che l'impianto di riscaldamento dell'acqua del Cliente sod disfi contestualmente i seguenti requisiti: i) non sia in comune con altre abitazioni o unità condominiali ii) sia a norma di Legge. Hera Comm Marche non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile della mancata installazione dello Scaldacqua dovuta alla mancanza di uno o entrambi i predetti requisiti.

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

5.6 Sono compresi nel Contratto unicamente i servizi e le prestazioni espressamente indicati nella PdA. Si precisa inoltre che non sono mai comprese opere murarie di ripristino (es. tinteggiatura), che restano a carico del cliente.

5.7 Qualora il Tecnico Incaricato non sia in grado di procedere all'installazione dello Scaldacqua per (i) mancanza dei requisiti di cui all'art. 5,4; (ii) assenza del Cliente all'appuntamento concordato o diniego di accesso all'Immobile; (iii) esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 3 dopo l'accesso all'immobile del Tecnico incaricato, al Cliente potrà essere addebitato un importo pari a 200€ IVA inclusa quale rimborso del costo di intervento del Tecnico Incaricato.

5.8 Hera Comm Marche non potrà essere ritenuta responsabile in caso di eventuali danni allo Scaldacqua, all'Immobile o a terzi causati (i) dall'installazione effettuata ad opera di soggetti non incaricati da Hera Comm, (ii) dalla manomissione o dall'utilizzo improprio dello Scaldacqua effettuati dal Cliente o da terzi non incaricati da Hera Comm.

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

6.1 Il Cliente è tenuto al pagamento del Corrispettivo mediante la modalità che il Cliente stesso avrà indicato nella PdA scegliendo tra Bonifico, Richiesta di Finanziamento o modalità di pagamento "mista" che prevede il pagamento di una quota tramite bonifico e di una quota tramite finanziamento. Fatto salvo quanto previsto all'art. 5.1, nel el caso in cui il cliente non provveda al pagamento entro i termini indicati

in fattura, Hera Comm Marche potrà risolvere di diritto il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. mediante apposita comunicazione da inviare al Cliente con raccomandata A/R o PEC.

6.2 Hera Comm Marche fatturerà al Cliente:

a) in caso di scelta di pagamento tramite finanziamento, il 100% dell'Importo Totale Contratto.

b) in caso di scelta di pagamento tramite Bonifico il 100% dell'Importo Totale Contratto, prima dell'avvio delle attività previste per la realizzazione dell'Impianto e relativi Servizi.

c) In caso di scelta di pagamento tramite modalità "mista":
- Il 50% dell'Importo "Totale Contratto", prima dell'avvio delle attività previste per la realizzazione dell'Impianto e relativi Servizi;
- Il 50 % dell'Importo "Totale Contratto".
- In ogni caso eventuali ulteriori importi relativi a Varianti sopravvenute e approvate dal Cliente, non incluse nell'Importo Totale Contratto, decurtate dello Sconto in Fattura ove spettante, se non addebitate direttamente dal Tecnico Incaricato, saranno fatturate in seguito.

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

**ART. 7 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

7.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi presenti in PdA con le modalità precedentemente dettagliate all'art. 6.

7.2 Ai fini dell'esecuzione dei Servizi di cui all'art. 5 il Cliente autorizza sin da ora il Fornitore del Servizio Installazione all'accesso ai locali in cui deve essere Installato lo Scaldacqua e all'esecuzione delle prestazioni indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto. Resta inteso che Hera Comm Marche non potrà essere considerata responsabile di eventuali danni che il Cliente possa subire in conseguenza della mancata esecuzione del Contratto dovuta a irreperibilità del Cliente stesso.

7.3 È a carico del Cliente ogni predisposizione necessaria all'esecuzione degli interventi di installazione dello Scaldacqua. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'Installazione e messa in funzione dello Scaldacqua fornito (energia elettrica per il funzionamento degli utensili utilizzati e combustibile necessario al collaudo dello Scaldacqua e alle prove di prima accensione). È a carico del Cliente l'eventuale adeguamento dell'impianto elettrico alle potenze assorbite dagli impianti termici individuati nella PdA. Hera Comm Marche declina ogni responsabilità per danni causati da richieste di utilizzo di linee elettriche non adeguate alle potenze degli apparecchi installati. Il Cliente deve garantire l'accessibilità ad almeno un pozzetto di scarico posizionato in modo da consentire, per gli Scaldacqua per i quali è necessario, la corretta evacuazione dell'acqua di condensa.

7.4 Il Cliente accetta l'Installazione dello Scaldacqua indicato nella PdA, il posizionamento e le soluzioni tecniche proposte dal Tecnico Incaricato per il corretto funzionamento dello Scaldacqua.

7.5 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità delle componenti fisiche dello Scaldacqua. In caso di vizi evidenti o non corrispondenza rispetto all'ordine effettuato, il Cliente dovrà segnalare al Tecnico Incaricato la riserva dell'accettazione e i motivi di essa. In caso di malfunzionamento dello Scaldacqua successivo all'installazione, il Cliente potrà avvalersi della garanzia secondo le modalità indicate all'art. 9.

7.6 Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto ogni eventuale variazione dei dati indicati nel Contratto. Il Cliente si impegna, altresì, a non mettere in funzione lo Scaldacqua installato prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione dello Scaldacqua medesimo.

7.7 Il Cliente non potrà in ogni caso rivalersi su Hera Comm Marche per guasti o danni cagionati alla persona o ai beni del Cliente o di terzi e dovuti a caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), nonché da guasti derivanti da sovratensioni della rete elettrica o da danni provocati da errate manovre o manomissioni o interventi errati da parte del Cliente o di soggetti diversi dal Tecnico Incaricato e dall'utilizzo dello Scaldacqua prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione.

7.8 Il Cliente dichiara che Hera Comm, anche attraverso altre società del Gruppo Hera, potrà avvalersi dell'incentivo dei Certificati Bianchi ottenibili in funzione dell'intervento di efficientamento energetico oggetto del Contratto e quindi, ai sensi dell'art 10 del D.M. 28 dicembre 2012 e s.m.i. che regola il meccanismo dei certificati bianchi, si impegna a non richiedere incentivi della stessa tipologia, o altri incentivi comunque denominati, che a qualunque titolo potrebbero derivare dal Prodotto oggetto del Contratto, ove non cumulabili per legge.

**ART. 8 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI HERA COMM MARCHE**

8.1 Hera Comm Marche si impegna, esclusivamente con riferimento a quanto indicato in PdA, a svolgere le prestazioni a suo carico, oggetto del presente Contratto.

8.2 Successivamente all'installazione dello Scaldacqua, qualora Hera Comm Marche fosse impossibilitata ad effettuarne la prima accensione contestualmente all'Installazione, provvederà a fissare un nuovo appuntamento con il Cliente.

8.3 Il Tecnico Incaricato rilascerà al Cliente tutta la documentazione prevista per legge incluso il rapporto di intervento.

8.4 Hera Comm Marche non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per problemi tecnici non strettamente legati all'installazione dello Scaldacqua, a titolo esemplificativo e non esaustivo: malfunzionamenti della rete gas, malfunzionamento delle infrastrutture di cui il Cliente autonomamente si avvale, interventi effettuati dal Cliente o da soggetti dal medesimo incaricati dello Scaldacqua e/o su oggetti e/o attività necessarie al corretto funzionamento dello stesso. Hera Comm Marche non risponderà dei danni subiti dal Cliente, dall'Immobile o da terzi a causa dell'utilizzo improprio dello Scaldacqua da parte del Cliente o di terzi. Hera Comm Marche non risponderà di anomalie di funzionamento o alterazione delle prestazioni fornite dallo Scaldacqua qualora questo sia stato oggetto di utilizzo e/o manutenzione im-

propria, ovvero di utilizzo diverso rispetto a quanto riportato nelle informazioni di Installazione ed utilizzo, nella documentazione tecnica rilasciata dal produttore della medesima, nelle norme d'uso genericamente applicate o comunque desumibili dalle caratteristiche peculiari dello stesso. Hera Comm Marche declina specificatamente ogni responsabilità in merito a: utilizzo di apparati non forniti da Hera Comm, fruizione del servizio tramite apparati forniti da Hera Comm Marche ma manomessi o comunque utilizzati in modo non conforme a quanto prescritto nei manuali d'uso.

**ART. 9 – GARANZIA**

9.1 Ogni Scaldacqua è coperto da una garanzia di 48 mesi a partire dalla data d'installazione presso l'Immobile. Durante il periodo di garanzia, in caso di difettosità o di malfunzionamento dello Scaldacqua, il Cliente potrà rivolgersi al produttore dello Scaldacqua ai numeri: prodotti a marchio Chaffoteaux 0732.633529, prodotti a marchio Ariston 0732.633528. Al fine di mantenere attiva la garanzia, il Cliente dovrà effettuare le attività di manutenzione così come previsto dal produttore dello Scaldacqua e secondo le indicazioni fornite dallo stesso (es. effettuare manutenzione tramite centro assistenza autorizzato).

9.2 Nel caso in cui non sia possibile sostituire le componenti difettose con altre componenti identiche in quanto non più disponibili, si provvederà a sostituirle con componenti di valore economico e caratteristiche tecniche equivalenti e/o superiori.

**ART. 10 - FORZA MAGGIORE**

10.1 Definizioni. Ai fini del presente Contratto, per "Forza Maggiore" si intende qualsiasi evento, condizione o circostanza e i relativi effetti, al di fuori della sfera di ragionevole controllo della Parte che la faccia valere (la "Parte Interessata"), che, senza dolo o colpa della medesima Parte, e nonostante ogni ragionevole sforzo di quest'ultima per evitarla o mitigarne gli effetti, causi un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal Contratto. Fatto salvo quanto precede, la Forza Maggiore comprende, a mero titolo esemplificativo:

a) condizioni climatiche insolitamente avverse, diverse da quelle ragionevolmente prevedibili;
b) epidemia o grave malattia contagiosa;
c) eventi bellici (indipendentemente dal fatto che la guerra sia stata dichiarata o non dichiarata), atti di forza di una nazione straniera, embargo, blocco, razionamento, assegnazione o imposizione di sanzioni commerciali o economiche;
d) sciopero o interruzione del lavoro, rivolte o atti terroristici;
e) impossibilità (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte interessata) di ottenere o rinnovare qualsiasi autorizzazione governativa necessaria ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti dal presente Contratto;
f) sinistro (escluso il caso in cui l'evento sia dovuto a un atto o omissione della Parte Interessata), terremoto, sabotaggio o incendio;
g) gravi danni o guasti a qualsiasi pontile e/o attrezzatura principale del porto di carico o del porto di scarico;
h) indisponibilità, ostruzione o blocco del porto di carico o del porto di scarico;
i) qualsiasi modifica di leggi o regolamenti vigenti da parte di un'Autorità pubblica.

10.2 Sospensione. Fatte salve le limitazioni di cui al punto 10.4 del presente articolo, se una delle Parti non è in grado, in ragione dell'evento di Forza Maggiore di adempiere, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà sospeso oppure la Parte Interessata sarà esonerata dall'adempimento del medesimo, nei limiti di quanto necessario in ragione dell'evento di Forza Maggiore, e previa comunicazione scritta della Parte Interessata contenente la descrizione dettagliata del suddetto evento.

10.3 Limitazioni generali. La Parte Interessata non ha il diritto di sospendere l'esecuzione delle prestazioni previste dal Contratto per un ambito maggiore o per una durata superiore rispetto a quanto necessario in ragione della Forza Maggiore. Le Parti non sono esonerate, per effetto del verificarsi dell'evento di Forza Maggiore dagli obblighi che avrebbero dovuto adempiere prima del verificarsi di tale evento. L'impossibilità o l'incapacità di una delle Parti di adempiere un obbligo di pagamento derivante dal Contratto, a fronte di prestazioni già eseguite dall'altra Parte prima dell'invio della comunicazione di cui al punto 10.4, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

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

10.5 Recesso per causa di Forza Maggiore, In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 10.4, lett. (a), non sia stata inviata la comunicazione della ripresa delle attività prevista dal punto 10.4, lett. (d), né sia stato raggiunto tra le Parti l'accordo di cui al punto 10.5, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, nonché da un qualsiasi ordine vincolante dal medesimo derivato, previa comunicazione scritta all'altra Parte. In tutti i casi di recesso, la Parte che esercita il recesso non sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra Parte per alcuna conseguenza derivante dal recesso stesso, fatte salve le obbligazioni e le responsabilità derivanti dalle prestazioni dalla stessa eseguite prima della data del recesso.

10.6 Covid-19, Le Parti riconoscono che alla data di sottoscrizione del presente Contratto è in atto una gravissima diffusione globale della malattia da coronavirus, noto anche come "Covid-19" o "malattia da coronavirus 2019", che qualora dovesse ulteriormente diffondersi ed evolversi potrebbe pregiudicare gravemente la capacità di Hera Comm, di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Di conseguenza, a titolo di deroga esplicita, le Parti concordano ed accettano che le disposizioni di cui alle clausole 10.3, 10.4, 10.5 e 10.6 del presente articolo 10 si applicano anche a tutti gli eventi, condizioni o circostanze e ai relativi effetti associati alla diffusione del Covid-19 (ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventuali provvedimenti governativi per il contenimento del contagio), prevedibili o meno alla data di conclusione del Contratto, al di fuori del ragionevole controllo e senza colpa o dolo di Hera Comm, che, nonostante tutti gli sforzi ragionevoli e continuativi della stessa Hera Comm, per prevenirli o mitigarne gli effetti, (i) provocano un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, aumentando il costo della prestazione dovuta o, a seconda dei casi, diminuendo il valore della prestazione ricevuta, in misura eccessiva, facendo così venir meno l'interesse di Hera Comm.

**ART. 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 a canali di contatto indicati nella bolletta di fornitura oppure in forma scritta a "Hera Comm Marche S.r.l., via Sasso 120, Urbino (PU)"

**ART. 12 - LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Il Contratto è disciplinato ed interpretato in conformità alla legge italiana.
Per ogni eventuale controversia inerente all'interpretazione o all'esecuzione del Contratto è competente in via esclusiva il Foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente se "Consumatore" ai sensi del Dlgs. 206/2005. Negli altri casi, è competente il Foro di Bologna.

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

| | | |
|---|---|---|
| **Interessati** | Tutti i Clienti che aderiscono al contratto Hera Scaldacqua. | |
| **Titolare del trattamento** | Il Titolare è Hera Comm Marche Srl. con sede legale in Urbino, in Via Sasso 120, tel. 07216991 | |
| **Data Protection Officer** | Il DPO è il Responsabile della funzione Privacy, Information Security Compliance e Normativa QSA di Hera S.p.A. che potrà essere contattato presso Hera S.p.A., Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna o con mail a: dataprotectionofficer@gruppohera.it | |
| **Dati personali trattati** | Dati personali comuni:<br>- cognome, nome e luogo di nascita<br>- codice fiscale e/o partita IVA<br>- numero di telefono/indirizzo e-mail<br>- indirizzo e numero civico del punto di fornitura<br>- indirizzo di recapito fatture<br>- dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD o PDR, potenza impegnata espressa in kW o calibro del misuratore di gas naturale, consumo totale annuo espresso in kWh o in metri cubi di gas naturale, uso del gas naturale) modalità di pagamento e/o coordinate bancarie<br>Ed ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti. | |
| **Base giuridica** | **Finalità** | **Natura del conferimento** |
| **Contrattuale/precontrattuale** | 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.<br>**b)** Acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative ai servizi richiesti. | Il conferimento dei Suoi dati è volontario ma necessario per consentire al Titolare di erogare i servizi richiesti. |
| **Adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare** | c) Gestire il contenzioso (inadempimenti; diffide; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).<br>d) Adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, disposizioni impartite dalle Autorità. | Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio. |
| **Consenso** | e) Invio di materiale pubblicitario o vendita diretta di prodotti o servizi diversi da quelli di cui alla lettera i), compimento di ricerche di mercato o comunicazione commerciale o, comunque, finalità promozionali.<br>f) Svolgimento di attività volte all'analisi delle preferenze, abitudini e/o scelte di consumo dell'interessato al fine di offrire prodotti o servizi conformi ai suoi interessi. | Il conferimento dei suoi dati è facoltativo |
| **Interesse legittimo** | g) Svolgere le indagini per la rilevazione della soddisfazione del richiedente e migliorare i servizi offerti;<br>h) svolgere attività di marketing di cui alla lettera e. relativa a prodotti e servizi di Hera Comm, Marche basato su categorie ampie di appartenenza del cliente (ad esempio, famiglia, giovani, business, fascia di età, tipologia di servizio e/o prodotto usufruito) sempre che Lei non si opponga, in qualsiasi momento, a tale trattamento. | In relazione a tali Finalità, Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione (salvo che il Titolare dimostri l'esistenza di motivi cogenti legittimi prevalenti e salvi l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria). L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto. |
| **Articolo 130, comma 4 del Decreto Legislativo n. 196/2003, così come successivamente modificato e/o integrato dal D. Lgs. 101/2018 ("Codice Privacy")** | i) Trasmettere, attraverso le coordinate di posta elettronica da Lei fornite, comunicazioni inerenti la vendita diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli già forniti. | Il conferimento dei suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto. |
| **Articolo 130, comma 3-bis del Codice Privacy** | l) Effettuare comunicazioni commerciali attraverso contatti telefonici o posta cartacea, previa verifica dei contatti presenti nel Registro delle Opposizioni. | Il conferimento dei suoi dati è facoltativo. Lei può esercitare in qualunque momento il diritto di opposizione. L'opposizione non pregiudicherà in alcun modo l'esecuzione del servizio richiesto. |
| **Modalità del trattamento** | I dati personali raccolti verranno trattati con strumenti elettronici e/o in modalità cartacea, con l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. | |
| **Destinatari** | 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.<br>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.<br>I dati personali, comprese le registrazioni, potranno essere comunicati a società del Gruppo Hera e/o a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo. I Suoi dati potranno essere comunicati a Enti Pubblici/Pubbliche Amministrazioni/Autorità competenti e Organi di vigilanza e controllo. | |
| **Diffusione** | I Suoi dati non saranno diffusi | |
| **Trasferimenti di dati fuori dall'Unione Europea - Spazio Economico Europeo** | I Suoi Dati Personali saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra-UE, in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali degli standard previste dalla Commissione Europea e nel rispetto degli articoli 45, 46, 47 e 49 del GDPR. | |
| **Periodo di conservazione dei dati** | 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.<br>Nel caso in cui il cliente abbia rilasciato esplicito consenso alle attività di cui alle lettere e. ed f. delle Finalità, il trattamento potrà avere durata fino a revoca del consenso.<br>Per le Finalità di cui alle lettere g., h., i. ed l. il trattamento potrà avere durata fino all'esercizio del suo rifiuto o esercizio del diritto di opposizione.<br>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. | |
| **Diritti dell'interessato** | Lei ha il diritto di ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679) a mezzo mail in caso di Cliente Domestico a all'indirizzo clienti.famiglie@gruppohera.it, in caso di Cliente Azienda a clienti.business@gruppohera.it oppure tramite PEC a heracomm@pec.gruppohera.it | |
| **Diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo** | L'interessato ha inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente. | |