

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. STRUTTURA DEL CONTRATTO

Il Contratto è costituito dal Modulo di Acquisto, dalle Condizioni Generali di Contratto, dall'Informativa Privacy e dal Modulo di Ripensamento.

2. DEFINIZIONI

Al fine del presente Contratto, valgono le seguenti definizioni sia nell'uso singolare che plurale.

CAT: Centro Assistenza Tecnica della società Covercare S.r.l., incaricata da Acinque Energia della materiale esecuzione dei servizi.

Tecnico: operatore del CAT dotato di competenze e professionalità necessarie per l'esecuzione dei singoli interventi di assistenza. I servizi saranno svolti dalla società Covercare S.r.l. tramite la propria rete di centri assistenza tecnica, su incarico di Acinque Energia.

Servizio: il Servizio o i Servizi oggetto del Contratto.

3. OGGETTO

Il Contratto ha ad oggetto la prestazione dei Servizi di assistenza e manutenzione descritti all'art. 6, alle condizioni, con le limitazioni e nei termini previsti nel Modulo di Acquisto e nelle Condizioni Generali di Contratto. Il Servizio sarà erogato esclusivamente in immobili destinati ad uso abitativo e residenziale il cui indirizzo è comunicato dal Cliente sin dalla fase di attivazione (d'ora in avanti "Abitazione"); restano esclusi gli immobili adibiti ad attività professionali, commerciali o manifatturiere.

Il Servizio è valido solo per interventi da eseguirsi in Abitazioni situate sul territorio italiano. Il Servizio non è valido per interventi da eseguirsi in Abitazioni situate fuori dal territorio italiano, ivi compresi San Marino e Città del Vaticano.

4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

41 Conclusione del Contratto: Il Contratto si conclude con l'adesione da parte del Cliente al Contratto proposto da Acinque Energia mediante sottoscrizione del Modulo di Acquisto.

42 Efficacia del Contratto: L'efficacia del Contratto è subordinata:

- al fatto che il Cliente abbia concluso con Acinque Energia un Contratto di Fornitura ad uso domestico a mercato libero, che abbia avuto effettiva attivazione. A tal fine, il Cliente dovrà indicare nel Modulo di Acquisto a quale POD o PDR di Fornitura abbinare il Contratto. Ogni Cliente potrà sottoscrivere un solo Contratto per punto di fornitura. Il Servizio avrà efficacia solo a seguito dell'effettiva attivazione della fornitura;
- all'inesistenza di precedenti morosità del Cliente nei confronti di Acinque Energia, nonché al positivo esito delle valutazioni sull'affidabilità creditizia del Cliente (credit check);
- al fatto che siano stati compilati tutti i campi previsti nel Modulo di Acquisto e che le informazioni ivi riportate risultino corrette e veritiere.

43 Diritto di ripensamento. Il Cliente Consumatore, qualora concluda il Contratto fuori dai locali commerciali di Acinque Energia o attraverso tecniche di comunicazione a distanza, potrà recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza doverne specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) dalla data di conclusione del Contratto.

Il Cliente Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento di cui al presente articolo compilando il form "Servizi per te, altre richieste e informazioni" sul sito acinque.it indicando nelle note "RIPENSAMENTO-CASARELAX+" entro e non oltre il suddetto termine di 14 (quattordici) giorni, o in alternativa attraverso gli altri contatti riportati sul sito di Acinque Energia. Con la ricezione da parte di Acinque Energia della comunicazione di ripensamento del Cliente Consumatore, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatto salvo il rimborso al Cliente delle somme eventualmente già versate dallo stesso come corrispettivo per le prestazioni oggetto del Contratto.

44 Risoluzione. In caso di inadempienza agli obblighi previsti a carico del Cliente, e in particolare dei termini di pagamento indicati nel Modulo di Acquisto e/o nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, Acinque Energia potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo restando che rimarranno a carico del Cliente i costi totali stabiliti per la prestazione dei servizi richiesti per l'intero periodo contrattuale, da corrispondere secondo quanto previsto nel seguito, a prescindere dall'utilizzo o meno dei servizi.

5. REQUISITI DEL TECNICO ED ESECUZIONE DEI SERVIZI A REGOLA D'ARTE

51 Acinque Energia garantisce che il Tecnico che svolgerà gli interventi per la prestazione del Servizio in ambito domestico possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile. Acinque Energia garantisce altresì che il Tecnico, nell'esecuzione dei Servizi, opererà a tutela con idonea copertura assicurativa.

52 Il Tecnico svolgerà le attività oggetto dei Servizi a regola d'arte, nel rispetto della vigente normativa applicabile.

6. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I Servizi prevedono l'esecuzione di interventi di assistenza tecnica in ambito domestico presso l'Abitazione del Cliente, con invio di Tecnici (ricompresi tra idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, riparatore elettrodomestici, manutentore apparecchi gas) selezionati in base alla tipologia dell'intervento richiesto, e la messa a disposizione del Cliente di un call center dedicato al Servizio tramite il quale il Cliente potrà ricevere assistenza telefonica sulle modalità di svolgimento del Servizio e sullo stato di avanzamento della richiesta di intervento tecnico, ai sensi delle presenti Condizioni Generali.

In particolare, il Servizio prevede le seguenti prestazioni:

- **4 interventi di assistenza tecnica all'anno** così suddivisi (per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del servizio):
 - un massimo di complessivi n. 3 (tre) interventi per la risoluzione di guasti verificatisi all'interno dell'Abitazione, che prevedano intervento di idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, tapparella o riparazione per i principali elettrodomestici di casa (a titolo di elenco esaustivo: lavatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore, forno, cappa, asciugatrice e lavasciuga).
 - 1 (uno) intervento di manutenzione di una caldaia murale a gas di potenza massima di 35 kW all'interno di una singola unità immobiliare. Nel caso di caldaia, si specifica che nel periodo di durata del Contratto di 24 mesi, potranno essere effettuati un solo intervento di manutenzione ordinaria e un solo intervento di manutenzione con controllo fumi. Nel caso di apparecchio gas di tipo scaldabagno a gas, l'intervento di manutenzione con controllo fumi non è previsto dalla normativa vigente, e pertanto potranno essere effettuati nell'arco dei 24 mesi 2 (due) interventi di manutenzione ordinaria dell'apparecchio gas.
- **Call Center:** ove il Cliente volesse richiedere il Servizio di assistenza, potrà aprire un ticket di intervento chiamando il numero dedicato 800.184.710 per segnalare la propria esigenza e la problematica lamentata, secondo la seguente distinzione per intervento richiesto:
 - "Assistenza Casa", per interventi di cui alla lettera a) del precedente punto, attivo h24 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali;
 - "Manutenzione Apparecchio Gas", per interventi di cui alla lettera b) del precedente punto, attivo da lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 20.00, ed il sabato dalle ore 9.00 alle 13.00 ad esclusione delle festività nazionali.

Ogni intervento tecnico incluso ai sensi del presente articolo, è coperto dal Servizio nei limiti in cui non superi il valore preventivato massimo di € 350,00 iva inclusa, comprensivo di diritto di chiamata, manodopera ed eventuali pezzi di ricambio (d'ora in avanti "Valore Massimo").

Qualora l'intervento abbia un valore inferiore rispetto al Valore Massimo, l'intervento si considererà comunque effettuato e nulla sarà dovuto al Cliente a titolo di indennizzo per differenza tra il Valore Massimo e il valore effettivo dell'intervento eseguito.

Resta inteso che nel caso in cui il Tecnico, nell'ambito dell'accesso presso l'Abitazione, accerti che l'intervento richiesto risulta di valore superiore al Valore Massimo, lo comunicherà al Cliente e proporrà allo stesso il relativo preventivo. Il Cliente potrà, alternativamente:

- accettare il preventivo e l'esecuzione dell'intervento da parte del tecnico: in tal caso, il solo importo eccedente il Valore Massimo dovrà essere pagato dal Cliente direttamente al tecnico, a seguito di emissione di regolare fattura;
- rifiutare il preventivo e l'esecuzione dell'intervento da parte del tecnico incaricato, fermo restando che in questo caso l'intervento verrà comunque considerato eseguito e decurtato dal numero di interventi a disposizione del Cliente nell'arco dei 12 mesi.

Per tutti gli interventi di assistenza tecnica (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, riparatore elettrodomestici, manutentore apparecchi gas), il servizio **non** include:

- Interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico e abitativo.
- Interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale ovvero ad un uso diverso da quello domestico.
- Interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali.
- Interventi su impianti non eseguiti nel rispetto delle normative ad essi riferite, e/o interventi su impianti la cui esecuzione potrebbe mettere a repentaglio la sicurezza e l'incolumità dei tecnici.
- Interventi i cui guasti, siano stati causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti o del prodotto, rispetto al suo stato originale.
- Interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: giardino, terrazzo, balcone.
- verande, chiostro, cantina, garage, parcheggio, zone comuni e aree condominiali.
- Interventi su danni o guasti presenti prima dell'attivazione del servizio, interventi

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

per danni o guasti intenzionalmente causati, interventi su danni o guasti causati da intervento da parte di personale non qualificato.

- Interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura /rivestimenti / pavimento, parquet) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinteggiare il muro).
- Interventi per ripristino opere murarie, pavimento, parquet, rivestimenti in genere e/o ripristino delle decorazioni, non necessari per il corretto funzionamento dell'impianto, anche se il loro danneggiamento è stato reso necessario per l'intervento richiesto.
- Interventi su impianti o prodotti durante il periodo di garanzia legale.
- Interventi su danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, terremoti, tempeste, uragani, inondazioni, frane, smottamenti, trombe d'aria, fulmini, calamità naturali, smottamenti, e/o eventi causati da stato di emergenza con o senza l'intervento della protezione civile.
- Interventi su malfunzionamenti / danni, causati dal fornitore di acqua / gas / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi di fornitura).
- Interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.).
- Interventi per danni estetici che non compromettono il normale utilizzo del bene.
- Rilascio di certificazioni.

Per tutti gli interventi di assistenza tecnica (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, riparatore elettrodomestici, manutentore apparecchi gas) sono invece inclusi:

- Interventi per guasti fortuiti avvenuti su impianti o prodotti, conformi alle normative di prodotto o di impianto, nonostante la regolare manutenzione programmata ove prevista.
- Interventi che possono essere svolti, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Idraulico**, il servizio include:

- Interventi per riparazione perdite da rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, bidet e tubazione sifonica.
- Interventi per riparazione intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia, bidet.
- Interventi per riparazione radiatori.
- Interventi su meccanismo della cassetta di scarico wc sia essa esterna vista che da incasso.
- Perdita dal raccordo della tubazione d'alimentazione d'acqua gli elettrodomestici (lavatrice e lavastoviglie)
- Perdita dal raccordo della tubazione di scarico dell'acqua agli elettrodomestici (lavatrice e lavastoviglie)
- Perdita dalla tubazione d'alimentazione dell'acqua solo se esterna e limitatamente alla tubazione a valle del contatore/misuratore.
- Perdita dalla tubazione di scarico dell'acqua solo su quella esterna a vista.
- Perdita dal gruppo di sicurezza dello scaldabagno
- Perdita dal raccordo flessibile della tubazione di scarico del WC
- Perdita dalle valvole di carico o scarico dei radiatori impianto riscaldamento autonomo.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Idraulico**, il servizio **non** include:

- Intasamento tubazioni scarichi pluviali
- Anomali consumi di acqua anche in presenza di completa chiusura rubinetti senza evidenti tracce di umidità su mura o pavimento.
- Interventi su elementi riconducibili ad alimentazione acqua per piscine e/o impianto di innaffiamento e/o fontane artistiche e/o acquari
- Interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue.
- Interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali.
- Interventi su tubazione d'alimentazione dell'acqua posizionata all'esterno dell'abitazione (vani scala, sottoscala, garage, cantina) in particolare sulla tubazione di portata acqua tra il misuratore/ contatore e l'appartamento; interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionate sotto il pavimento
- Interventi su vasche idromassaggio.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Fabbro o Vetraio**, il servizio include:

- interventi per permettere accesso diretto all'abitazione, attraverso la porta d'ingresso principale, conseguenti lo smarrimento/rottura delle chiavi o al malfunzionamento/guasto della serratura
- interventi per sostituzione dei vetri esclusivamente di portefinestre o finestre, per

danneggiamenti o effrazioni ad opera di terzi.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Fabbro o Vetraio**, il servizio **non** include:

- Interventi su porte con sistemi di chiusura dal valore storico, artistico o ornamentale e comunque per parti per le quali, data la vetustà, non è possibile reperire il ricambio
- Interventi su serrature di porte interne l'abitazione, su cassetti con serrature, più in generale su porte che non sono collegati con l'esterno dell'abitazione.
- Interventi su portoni di accesso o cancelli di ingresso a case indipendenti.
- Interventi su infissi/persiane
- Interventi su porte/vetri/, dal valore artistico o ornamentale e comunque per componenti per i quali, data la vetustà, non possibile reperire il ricambio
- Interventi su specchi o vetri di porte interne, più in generale su porte o vetri che non sono collegati con l'esterno dell'abitazione.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Elettricista**, il servizio include:

- Interventi per riparazione dei guasti provocati da sbalzi di tensione non generati da eventi esterni di tipo atmosferico (fulmini) che comportino la mancanza di energia elettrica
- Interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose
- Interventi per riparazione impianti ricezione canali satellitari mediante utilizzo di antenne paraboliche esclusivamente ad uso privato non condominiale o condiviso.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Elettricista**, il servizio **non** include:

- Interventi su impianti di domotica e relativi componenti
- Interventi su cancelli o comandi di apertura del cancello
- Interventi su impianti elettrici o sezione di impianti con voltaggio inferiore a 220VAC e su tutti gli impianti a bassa tensione
- Messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti.
- Interventi su cablaggi elettrici di piscine, vasche idromassaggio, vasche reflue, fontane artistiche, bacini o
- acquari presenti all'interno o all'esterno dell'abitazione.
- Interventi su impianti elettrici non permanenti
- Interventi su impianti elettrici adibiti ad uso professionale.
- Riparazione di decoder per la ricezione dei segnali televisivi (digitale terrestre o satellitare) danneggiati a seguito extra tensione.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Tapparellista**, il servizio include:

- Interventi per danneggiamento, rottura o malfunzionamento di tapparelle dell'abitazione
- Interventi per permettere ingresso nell'abitazione conseguenti a rottura della tapparella
- Interventi per riparazione di tapparelle rotte o dei propri sistemi di avvolgimento meccanico.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Tapparellista**, il servizio **non** include:

- Interventi su infissi esterni/persiane alla romana e comunque diverse da tapparelle
- Interventi per guasti dovuti a mancanza di manutenzione/incuria/usura o per sostituzione di materiali di consumo (ad esempio corde)
- Interventi di riparazione/sostituzione dovuti a danni atmosferici
- Interventi su tapparelle con meccanismi e comandi elettrici.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Tecnico Elettrodomestici**, il servizio include:

- Malfunzionamenti dovuti a difetti di fabbricazione.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Tecnico Elettrodomestici**, il servizio **non** include:

- Interventi su elettrodomestici coperti dalla garanzia legale o coperti da garanzia convenzionale
- Smarrimento dell'elettrodomestico
- Interventi su elettrodomestici più vecchi di 8 anni dalla data di acquisto (come provato da documenti di acquisto)
- Interventi su elettrodomestici con prezzo di acquisto inferiore a €150 (come provato da documenti di acquisto)
- Qualsiasi tipo di danni:
 - a) causati con dolo, colpa grave o uso anomalo o improprio o incuria del Prodotto;
 - b) alle parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione e/o manutenzione (a mero titolo esemplificativo i materiali d'uso e consumo, batterie, telecomandi, sensori, filtri, guarnizioni, calotte, ecc.);
 - c) dovuti a deperimento, logoramento, corrosione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione, l'uso e la manutenzione indicate dal costruttore e/o fornitore del Prodotto;
 - d) verificatisi in conseguenza di montaggi e/o smontaggi connessi a lavori di pulitura,

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

- controllo, manutenzione e revisione;
- e) per malfunzionamento causato da sovratensione elettrica, collegamenti ad alimentazione non corretta (amplificatori, tensione, frequenza);
 - f) del Prodotto soggetto ad una campagna di richiamo del produttore e/o del distributore originata da difetti dichiarati o epidemici;
 - g) di natura estetica che non siano connessi con danni coperti dal presente servizio e che non impediscono l'utilizzo del Prodotto;
 - h) verificatisi a seguito di eventi naturali, agenti atmosferici, terremoti, maremoti, eruzioni vulcaniche, eventi sociopolitici, calamità naturali, incendio, atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, manifestazioni, scioperi, sommosse, sequestri, terrorismo, atti vandalici, frode, abuso, o sabotaggio organizzato, contaminazione da radiazioni, occupazione militare;
 - i) espressamente esclusi dal certificato di Garanzia Convenzionale rilasciato dalla casa costruttrice;
 - j) qualsiasi forma di danno (patrimoniale e non) o perdita indiretta subita dal cliente derivanti dal mancato utilizzo del dispositivo o causati dalla perdita dei dati in esso contenuti, (a mero titolo esemplificativo: qualsiasi danno risultante dall'impossibilità dell'uso del Prodotto o qualsiasi danno o perdita risultante da un Prodotto difettoso);
 - k) occorsi in occasione di eventi dipendenti o collegati in qualsiasi modo ad attività o atti illegali o comunque posti in essere in violazione di legge;
 - l) occorsi mentre il Prodotto si trova su mezzi di trasporto (ciclomotori, automezzi etc.), o su veicoli speciali o macchine da lavoro (quali, a mero titolo esemplificativo: trattori, escavatori, ed in generale macchine di movimento terra, carrelli elevatori, gru);
 - m) occorsi per effetto di contatto con liquidi o più in generale conseguenza di ossidazione;
 - n) malfunzionamenti, guasti o danni che siano stati determinati da eventi fisici che nulla hanno a che vedere con la ricostruzione dei fatti e dell'evento dannoso forniti dal cliente al momento della richiesta del Servizio. Il SERVIZIO CLIENTI si riserva infatti il diritto di rifiutare l'erogazione del Servizio qualora riscontri l'assenza di un nesso logico di causalità tra l'evento dannoso descritto dal Cliente e il danno riscontrato sul Dispositivo;
 - o) prodotti il cui numero di serie sia stato alterato, cancellato, rimosso o reso illeggibile.

Il Cliente per usufruire del Servizio di assistenza tecnica di tipo **Tecnico Elettrodomestici** sarà tenuto presentare prova di acquisto dell'elettrodomestico, contenente le informazioni relative alla data ed al prezzo di acquisto. L'intervento non potrà essere erogato nel caso in cui il bene sia coperto da garanzia legale o convenzionale: in tale ipotesi il cliente dovrà rivolgersi al fornitore della garanzia legale o convenzionale.

Qualora l'apparecchio fosse dichiarato non riparabile dal tecnico, Acinque Energia contatterà il Cliente per consegnargli un buono acquisto spendibile presso Unieuro pari al valore di acquisto dell'elettrodomestico così come riportato dallo scontrino o dalla prova di acquisto, diminuito del 10% per ogni anno di anzianità dell'elettrodomestico, con un valore massimo che non potrà eccedere l'importo di € 350,00 iva inclusa.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Manutenzione ordinaria apparecchio gas**, il servizio include:

- Invio al domicilio del Cliente di un Tecnico qualificato
- Verifica idoneità impianto secondo normative vigenti
- Verifica delle condizioni di areazione del locale ove installata caldaia e delle prese di areazione (verifica del sistema di ventilazione dei locali secondo UNI 7129)
- Controllo accensione e funzionalità caldaia
- Pulizia del bruciatore principale
- Pulizia dello scambiatore lato fumi.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Manutenzione ordinaria apparecchio gas**, il servizio **non** include:

- Costo del bollino blu ed eventuali forniture accessorie/registrazioni ai portali nazionali/regionali/provinciali (il cui importo è variabile per comune-provincia-regione)
- Tutto quanto necessario alla messa a norma dell'impianto qualora a giudizio insindacabile del tecnico l'impianto oggetto di manutenzione e/o controllo fumi non sia riscontrato idoneo e certificato secondo le normative vigenti
- Interventi su Apparecchi Gas di potenza superiore a 35kW o su Apparecchi Gas condominiali o caldaie a basamento
- Danni e guasti relativi agli interventi causati da dolo o colpa grave, dalla palese inosservanza delle istruzioni della casa costruttrice per l'uso e per la manutenzione, dall'utilizzo dello stesso in combinazione con accessori o materiali consumabili non approvati dalla casa costruttrice come idonei.
- Danni o guasti a parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione o manutenzione.
- Danni dovuti a corrosione, ossidazione o che siano conseguenza dell'inosservanza

delle prescrizioni per l'installazione previste dal produttore e/o installatore.

- Guasti verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, manutenzione e revisione non effettuati da Tecnici, danni di natura puramente estetica.
- Guasti relativi ad apparecchi con modello e/o numero di serie alterati, cancellati, rimossi o resi illeggibili.
- Guasti conseguenti a riparazioni che non siano state effettuate da Tecnici autorizzati.
- Guasti e danni dovuti ad inondazioni, uragani, terremoti, extra tensioni e altro evento straordinario naturale.
- Tutto quanto non riconducibile a difetti di conformità dell'apparecchio gas e/o dell'impianto termico.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Controllo Fumi**, il servizio include:

- Invio al domicilio del Cliente di un Tecnico qualificato
- Verifica idoneità impianto secondo normative vigenti (temperatura fumi; temperatura ambiente; O₂ (%); CO₂ (%); CO (ppm); perdita per calore sensibile (%); rendimento di combustione misurato alla potenza termica nominale massima effettiva (%); emissioni NOX
- Verifica delle condizioni di areazione del locale ove installata caldaia e delle prese di areazione (verifica del sistema di ventilazione dei locali secondo UNI 7129)
- Controllo accensione e funzionalità caldaia
- Pulizia del bruciatore principale, camera di combustione, ventilatore e venturi
- Pulizia dello scambiatore lato fumi
- Controllo componenti di tenuta
- Controllo scarico fumi con prova di tiraggio
- Controllo della combustione
- Controllo dell'efficienza scambiatore relativo all'acqua ed eventuale pulizia
- Verifica dispositivi di sicurezza acqua e gas
- Verifica portata gas ed eventuale regolazione
- Controllo funzionamento idraulico
- Verifica a tenuta impianto gas a servizio caldaia domestica
- Stato delle coibentazioni
- Stato della canna fumaria (esame visivo)
- Funzionalità dei dispositivi di regolazione e controllo
- Aggiornamento del libretto d'impianto secondo normativa DPR 74/2013 e successive modificazioni ed integrazioni.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **Controllo Fumi**, il servizio **non** include:

- Costo del bollino blu ed eventuali forniture accessorie/registrazioni ai portali nazionali/regionali/provinciali (il cui importo è variabile per comune-provincia-regione)
- Tutto quanto necessario alla messa a norma dell'impianto qualora a giudizio insindacabile del tecnico l'impianto oggetto di manutenzione e/o controllo fumi non sia riscontrato idoneo e certificato secondo le normative vigenti
- Interventi su Apparecchi Gas di potenza superiore a 35kW o su Apparecchi Gas condominiali o caldaie a basamento
- Danni e guasti relativi agli interventi causati da dolo o colpa grave, dalla palese inosservanza delle istruzioni della casa costruttrice per l'uso e per la manutenzione, dall'utilizzo dello stesso in combinazione con accessori o materiali consumabili non approvati dalla casa costruttrice come idonei.
- Danni o guasti a parti che, per normale usura e funzionamento, necessitano di periodica sostituzione o manutenzione.
- Danni dovuti a corrosione, ossidazione o che siano conseguenza dell'inosservanza delle prescrizioni per l'installazione previste dal produttore e/o installatore.
- Guasti verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, manutenzione e revisione non effettuati da Tecnici, danni di natura puramente estetica.
- Guasti relativi ad apparecchi con modello e/o numero di serie alterati, cancellati, rimossi o resi illeggibili.
- Guasti conseguenti a riparazioni che non siano state effettuate da Tecnici autorizzati.
- Guasti e danni dovuti ad inondazioni, uragani, terremoti, extra tensioni e altro evento straordinario naturale.
- Tutto quanto non riconducibile a difetti di conformità dell'apparecchio gas e/o dell'impianto termico.

Per ciascun intervento oggetto del Servizio "**MANUTENZIONE APPARECCHIO GAS**" Il Fornitore eseguirà le operazioni di manutenzione programmata o di controllo fumi secondo le consuetudini di buona esecuzione e a regola d'arte, conformemente alle istruzioni tecniche per la regolazione, l'uso e la manutenzione definite dall'impresa produttrice dell'impianto; in mancanza di tali istruzioni, le operazioni saranno svolte secondo le istruzioni tecniche indicate dal fabbricante.

Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il cliente finale (il proprietario, il conduttore, l'amministratore o il terzo responsabile dell'Apparecchio Gas), non disponga delle

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

suddetta istruzioni, il cliente finale dovrà preventivamente attivarsi per reperire copia delle istruzioni tecniche relative allo specifico modello di Apparecchio GAS. In mancanza delle istruzioni, l'intervento del Tecnico potrà essere svolto, ove possibile, secondo le prescrizioni e con la periodicità previste dalle vigenti norme UNI e CEI in vigore. Gli interventi verranno svolti da un CAT, quale ditta abilitata dal D.P.R. 412/93 e successivo D.P.R. 551/99 per la manutenzione degli impianti termici individuali ed in particolare in possesso delle abilitazioni previste dal decreto n° 37 del 22 gennaio 2008 per gli impianti descritti all'articolo 1, comma 2, lettera c) e ove necessario, lettera e.

Al termine delle operazioni di controllo e manutenzione, il Tecnico provvederà alla compilazione del libretto di impianto e si impegnerà inoltre a redigere il Rapporto di controllo di efficienza energetica tipo 1 attestante il rispetto delle norme e le avvenute operazioni di controllo e manutenzione dell'apparecchio.

Resta inteso che gli interventi inclusi nel Servizio sono limitati al Valore Massimo sopra definito.

Sono esclusi i guasti preesistenti al momento della sottoscrizione del Servizio e i guasti o danneggiamenti a persone e/o cose, diversi da quelli espressamente indicati nelle presenti Condizioni Generali, che siano conseguenti all'evento per il quale è stato richiesto l'intervento.

Tutte le riparazioni effettuate godono di una garanzia di 90 giorni sul ricambio utilizzato. I ricambi utilizzati possono essere originali o compatibili: a parità di funzionalità, alcuni pezzi di ricambio utilizzati potranno non avere le medesime caratteristiche estetiche degli originali.

7. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE – AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

Per richiedere l'intervento, il Cliente dovrà:

- Contattare il numero verde 800.184.710, attivo nelle fasce orarie indicate all'art. 6 rispettivamente per gli interventi di "Assistenza Casa" e "Manutenzione Apparecchio Gas";
- Fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto.

L'operatore telefonico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, in particolare:

- l'eleggibilità del Cliente, controllando la data di attivazione del Servizio e che l'intervento sia richiesto presso l'Abitazione indicata in sede di attivazione;
- che la tipologia di intervento richiesto dal cliente rientri nei limiti di copertura del Servizio ai sensi di quanto indicato nell'art. 6 (Servizi inclusi e Servizi non inclusi).

L'operatore telefonico qualora l'intervento risulti eleggibile e incluso nei Servizi di cui al precedente art. 6, fisserà, in accordo con il Cliente, la visita di un Tecnico dotato delle specifiche competenze.

Gli eventuali interventi compresi nel Servizio non richiesti e usufruiti nell'arco dei 12 mesi dalla data di attivazione del Servizio ai sensi del precedente art. 6, non saranno cumulabili o utilizzabili nel periodo di 12 mesi successivo.

Qualora il Cliente non richieda l'esecuzione dei Servizi secondo quanto previsto entro la scadenza del Contratto, non sarà dovuto allo stesso alcun indennizzo o prestazione alternativa di alcun genere.

I servizi potranno essere richiesti e verranno erogati esclusivamente presso l'Abitazione del Cliente indicata in sede di sottoscrizione.

Il servizio è attivo dal 35° giorno successivo alla data di sottoscrizione del Servizio se associato ad un punto di fornitura già attivo con Acinque Energia, oppure dal 35° giorno successivo alla data di attivazione della fornitura associata con Acinque Energia nel caso di fornitura non ancora attiva al momento della sottoscrizione del Servizio, salvo diversa comunicazione di Acinque Energia.

Eventuali richieste di intervento ricevute prima del 35° giorno successivo alla data di conclusione del Contratto non verranno evase nemmeno al termine di tale periodo in quanto configuranti la fattispecie di "guasto pre-esistente" non coperto dal servizio stesso.

Ai fini dell'esecuzione dei Servizi, il Cliente espressamente autorizza Acinque Energia ad avvalersi di Tecnico subappaltatore per l'esecuzione delle prestazioni previste e si impegna a garantire al Tecnico l'accesso ai locali in cui devono essere effettuate le operazioni. Resta inteso che Acinque Energia non potrà essere chiamata a rispondere di eventuali danni che il Cliente abbia a subire in conseguenza della mancata esecuzione dei servizi derivata da irreperibilità e/o indisponibilità del Cliente.

È a carico del Cliente l'eventuale predisposizione di ponteggi e di ogni altro adempimento necessario a favorire l'esecuzione degli interventi, ivi compresa la

redazione di relativi ed eventuali piani di sicurezza previsti dalla vigente normativa applicabile in materia di sicurezza sul lavoro. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione degli interventi.

Il Cliente deve garantire l'accessibilità ai locali e apparecchi oggetto dei Servizi, e fornire tutte le informazioni e i documenti, anche di natura tecnica, necessari ai fini dell'esecuzione del Contratto.

Il Cliente si impegna a non utilizzare apparecchi e prodotti malfunzionanti prima dell'intervento del Tecnico e fino a che quest'ultimo non abbia effettuato con esito positivo le operazioni di verifica degli apparecchi medesimi.

Acinque Energia non potrà essere ritenuta responsabile per guasti o danni cagionati a cose o persone in occasione o successivamente agli interventi effettuati nell'esecuzione dei Servizi, qualora non direttamente conseguenti all'attività svolta dal Tecnico intervenuto. La responsabilità di Acinque Energia sarà in ogni caso esclusa in presenza di eventi dovuti a: i) caso fortuito o a forza maggiore (ad esempio calamità naturali, incendio, scariche atmosferiche, gelo), ii) sovratensioni della rete elettrica, iii) omissioni, errate manovre o manomissioni da parte del Cliente o/o di soggetti terzi, iv) utilizzo di apparecchi e/o prodotti malfunzionanti prima che il Tecnico abbia confermato l'effettiva riparazione.

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

- a) inadempienza del Cliente agli obblighi di cui alle presenti Condizioni Generali;
- b) assenza del Cliente all'appuntamento fissato con il Tecnico;

il Cliente potrà richiedere un nuovo appuntamento per ricevere la prestazione persa, previa rimozione dei fattori che ne hanno impedito l'erogazione.

8. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI ACINQUE ENERGIA S.R.L.

81 Acinque Energia tramite la rete di Tecnici selezionati informerà il Cliente della data stimata per l'intervento. Qualora ci siano ritardi nell'intervento, Acinque Energia si impegna ad avvisare il Cliente in modo tempestivo. Il Tecnico incaricato dell'esecuzione dei servizi, all'atto degli interventi dovrà esibire il documento identificativo di riconoscimento.

82 Al termine dei lavori, il Tecnico rilascerà un rapporto di intervento riferito all'operazione effettuata.

9. CORRISPETTIVO, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

9.1 **Condizioni Economiche del Servizio:** Il servizio è riservato agli intestatari di una fornitura di energia elettrica e/o gas a mercato libero con Acinque Energia, già attiva o in fase di attivazione (in caso di fornitura in fase di attivazione, i corrispettivi verranno applicati solo in caso di effettiva attivazione della fornitura). I corrispettivi di CasaRelax+ sono pari a 9,99€ mensili per 24 mesi (IVA inclusa), ed è previsto uno sconto di 1,50€ mensili nella bolletta di energia elettrica o gas se quest'ultima fornitura risulterà attiva. Il cliente prende atto e accetta che perderà il beneficio della rateizzazione e dello sconto nei seguenti casi: cessazione prima della scadenza del contratto di fornitura di energia elettrica o gas legato al servizio, sospensione e/o risoluzione del contratto di fornitura per morosità, omesso o ritardato pagamento anche solo di una bolletta contenente una o più rate del Servizio, risoluzione del Contratto relativo al Servizio, cambio prodotto con passaggio ad una diversa offerta ad uso domestico a mercato libero di Acinque Energia per la fornitura associata al Servizio ("Cambio Prodotto") che non preveda la permanenza dei benefici della rateizzazione e dello sconto (il Cliente prende atto che in caso di Cambio Prodotto la permanenza o decadenza di tali benefici dipenderà dalle caratteristiche specifiche dell'offerta scelta dal Cliente, che pertanto dovrà verificare la compatibilità dell'offerta con i benefici stessi). In questi casi, ed in caso di specifica richiesta da parte del Cliente di interruzione del piano rateale, tutte le rate residue verranno addebitate in una sola soluzione nella prima bolletta utile applicando i corrispettivi 9,99€ mensili (IVA inclusa) per ciascuna rata mancante, senza l'applicazione dello sconto di 1,50€ mensile, mantenendo il Cliente i relativi diritti ed obblighi relativi al Servizio, che sarà garantito fino al termine di scadenza originario del Contratto, che in tal caso non si intenderà rinnovato alla scadenza. L'eventuale mancata fruizione dei servizi non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso e/o riduzione di corrispettivi.

9.2 **Fatturazione e modalità di pagamento:** Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo indicato nel Contratto. Il corrispettivo relativo al servizio è suddiviso in 24 rate, TAN 0%, TAEG 0%, e verrà addebitato nelle bollette relative alla fornitura di energia elettrica o gas con Acinque Energia alla quale il Cliente ha scelto di associare il pagamento. La rata è calcolata dividendo per 24 il prezzo previsto per il Servizio. L'addebito delle rate segue la stessa periodicità di fatturazione del contratto di fornitura di cui il Cliente è intestatario, individuato dal "POD o PDR" e dal numero fornitura/numero contratto, come indicati nella sezione dati del Cliente nel Modulo di Acquisto. La fattura verrà inviata all'indirizzo di recapito delle bollette previsto per la

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

fornitura indicata dal Cliente. Il pagamento dovrà aver luogo entro la data di scadenza indicata in bolletta con la stessa modalità scelta dal cliente per il pagamento del corrispettivo della fornitura elettrica e/o gas, unitamente ai corrispettivi dovuti per la fornitura stessa. L'importo di ciascuna rata è indicato nelle Condizioni Generali del Contratto. La rateizzazione inizierà dal primo ciclo di fatturazione utile seguente all'acquisto dei Servizi. Il saldo dovrà aver luogo entro la data di scadenza indicata in bolletta, con la stessa modalità scelta dal Cliente per il pagamento del corrispettivo della fornitura. In caso di ritardato pagamento della bolletta, anche sul corrispettivo dovuto per la vendita dei Servizi verranno applicati interessi di mora calcolati su base annua al TUR - Tasso Ufficiale di Riferimento - maggiorato del tre e mezzo per cento.

In qualsiasi caso di cessazione del contratto di fornitura associato al pagamento del Servizio, l'importo totale delle eventuali rate residue verrà addebitato, in un'unica soluzione, nella prima bolletta utile successiva o in quella di conguaglio finale, ferma restando la possibilità per il Cliente di continuare a utilizzare il servizio acquistato per il residuo periodo di durata del Contratto.

Nel caso di mancato pagamento delle rate per i Servizi relativi al presente Contratto, Acinque Energia si riserva di sospendere l'erogazione del servizio.

I corrispettivi dovranno essere interamente versati dal Cliente a prescindere dall'utilizzo dei servizi a propria disposizione. Il mancato utilizzo dei Servizi inclusi nel Contratto non darà diritto al Cliente ad alcun rimborso o riduzione di prezzo.

10. DURATA E RINNOVO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha durata 24 mesi, con decorrenza dalla data di conclusione del Contratto, e con rinnovo tacito automatico per analoghi periodi. Almeno due mesi prima della scadenza del Contratto, Acinque Energia invierà al Cliente (eventualmente anche tramite posta elettronica) le condizioni economiche e contrattuali valide per l'eventuale rinnovo. A seguito del ricevimento di tale comunicazione, il Cliente avrà facoltà di disdire il Contratto con le modalità indicate al successivo art. 11. Se l'eventuale disdetta non dovesse pervenire ad Acinque Energia, nei tempi e nei modi previsti dal successivo art. 11, le nuove condizioni si intenderanno tacitamente accettate e troveranno applicazione con decorrenza dal primo giorno successivo alla scadenza del precedente periodo contrattuale. In assenza di comunicazione di Acinque Energia di variazione dei corrispettivi e/o delle condizioni di erogazione dei servizi, il Contratto si rinnoverà alle medesime condizioni, salvo disdetta nei tempi e nei modi previsti dal successivo art. 11.

11. DISDETTA

Il Cliente ha diritto di rifiutare il rinnovo del Contratto inviando disdetta ad Acinque Energia almeno 30 giorni prima della scadenza di ciascun periodo contrattuale, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo Acinque Energia S.r.l. Via Giovanni Amendola, 4 - 23900 Lecco (LC), oppure compilando il form "*Servizi per te, altre richieste e informazioni*" sul sito acinque.it indicando nelle note "DISDETTA - SERVIZIO CASARELAX+". Parimenti, entro il medesimo termine, Acinque Energia ha facoltà di comunicare la propria disdetta al Cliente, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o e-mail, ai recapiti del Cliente indicati nel Modulo di Acquisto. In caso di mancata disdetta entro il suddetto termine, il Contratto proseguirà per un ulteriore periodo di 24 mesi alle condizioni indicate da Acinque Energia nella comunicazione di cui all'articolo precedente, ovvero in assenza di tale comunicazione di Acinque Energia, alle condizioni correntemente applicate.

In caso di comunicazione di disdetta prima della scadenza, il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere ad Acinque Energia i corrispettivi previsti per il periodo contrattuale in corso, che verranno fatturati secondo il piano rate concordato, e potrà continuare a usufruire, sempre fino al termine del periodo contrattuale in corso, dei servizi oggetto del Contratto.

12. FORO COMPETENTE

La legge applicabile è quella italiana. In ogni caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del contratto di vendita che non possa essere risolta in modo amichevole, foro competente in via esclusiva è il foro di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

13. RIFERIMENTI NORMATIVI

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nel Contratto sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.