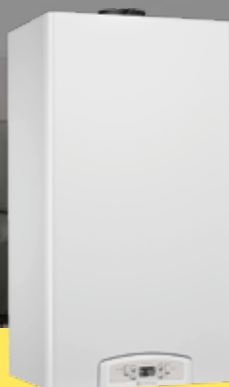


HERA CALDAIA

Una soluzione sostenibile
per riscaldare la tua casa.



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ART. 1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- proposta di Acquisto Caldaia (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 Caldaia, riportante la descrizione della Caldaia, dei Servizi Aggiuntivi e l'anagrafica del Cliente, attraverso la compilazione e la sottoscrizione del quale lo stesso, esprime la propria volontà di acquistare la Caldaia e gli eventuali Servizi Aggiuntivi;
- installazione standard: è il servizio di installazione della Caldaia 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 della Caldaia nell'immobile e dettagliati nella PdA, nonché il servizio opzionale di predisposizione e presentazione della Pratica Enea;
- caldaia: è il sistema di produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento comprensivo dell'Installazione Standard e dei Servizi Aggiuntivi come indicato e descritto nella PdA;
- contratto: è il vincolo giuridico nascente tra Etra Energia S.r.l. (di seguito solo "Etra Energia") e il Cliente a seguito della sottoscrizione della PdA da parte del Cliente ed è composto dai seguenti documenti: (i) Proposta di Acquisto Caldaia, (ii) Condizioni Generali di Contratto (di seguito CGC) (iii) Delega Comunicazione Opzione (iv) Informativa Etra Energia sul trattamento dei dati personali (v) Delega pratica ENEA;
- cliente: Persona Fisica o giuridica che aderisce all'offerta "Hera Caldaia" come identificato nella "PdA";
- parti: Etra Energia ed il Cliente definiti congiuntamente;
- fornitore del Servizio Installazione: Covercare S.r.l., l'azienda partner di Etra Energia che consegna e installa al Cliente i dispositivi oggetto del Contratto;
- credito fiscale: è il credito di imposta, pari all'importo della detrazione di imposta spettante al Cliente per gli interventi di cui all'art. 14, comma 1, del D.L. 63/2013, che viene riconosciuto a seguito dell'esercizio dell'opzione dello Sconto in Fattura da parte del Cliente, e dell'accettazione da parte di Etra Energia;
- sconto in fattura: è l'opzione, prevista dall'art. 121, comma 1, lettera a) del DL 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77, che consente al Cliente di ottenere un contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto di importo pari alla detrazione spettante, applicato direttamente dal Fornitore nella fattura di acquisto per gli interventi di cui all'art. 14, comma 1, del D.L. 63/2013;
- Delega per la Comunicazione dell'Opzione e per l'apposizione del visto di conformità, ove previsto: è da intendersi il modulo con cui il Cliente delega ad Etra Energia la presentazione, anche mediante intermediari abilitati, della "Comunicazione" relativa all'opzione per lo Sconto in Fattura all'Agenzia delle Entrate secondo le procedure dalla stessa definite, nonché viene richiesto alla medesima Etra Energia, che si avvale del medesimo intermediario abilitato, l'apposizione del visto di conformità ai sensi del comma 1-ter dell'articolo 121 del DL 19 maggio 2020, n.34, così come modificato dalla Legge 30 dicembre 2021 n. 234, ove previsto;
- Delega pratica ENEA e delega per l'asseverazione della congruità delle spese, ove prevista: è da intendersi il modulo per delegare Etra Energia a provvedere, per conto del Cliente, alla registrazione e alla trasmissione in via telematica da effettuarsi sul portale dell'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (Enea) delle informazioni richieste sull'intervento di riqualificazione energetica effettuato ai fini dell'ottenimento delle agevolazioni fiscali, nonché viene richiesto alla medesima Etra Energia di richiedere al tecnico abilitato il rilascio dell'asseverazione attestante la congruità delle spese ai sensi del comma 1-ter dell'articolo 121 del DL 19 maggio 2020, n.34, così come modificato dalla Legge 30 dicembre 2021 n. 234, ove prevista;
- 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 Etra Energia, o soggetto terzo da questa incaricato, munito delle necessarie specializzazioni che effettuerà l'installazione della Caldaia nel rispetto della normativa vigente in materia;
- incaricato alla Vendita: è l'agente di vendita incaricato da Etra Energia che promuove il Contratto presso il Cliente;
- immobile: è da intendersi come l'unità immobiliare o il fabbricato nel quale sarà installata la Caldaia;
- corrispettivo: è da intendersi l'importo concordato con il Cliente per l'acquisto della Caldaia 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 Il Contratto ha ad oggetto la vendita da parte di Etra Energia della Caldaia e la prestazione dei Servizi, a fronte del pagamento da parte del Cliente del Corrispettivo.
- 2.2 La PdA le CGC, le deleghe 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 Etra Energia, raccolti i dati e le informazioni necessarie, comprese le caratteristiche dell'Immobile, viene individuata la Caldaia più adatta 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

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

concluso con la sottoscrizione della PdA da parte del Cliente.

3.3 Qualora successivamente alla sottoscrizione della PdA, il Cliente richieda delle modifiche relative alla Caldaia ovvero ai Servizi Aggiuntivi o emergano difficoltà di installazione non preventivabili, Etra Energia 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 della Caldaia il Cliente non sarà responsabile del rischio della perdita e del danneggiamento dello stesso.

3.5 Entro e non oltre 14 (quattordici) giorni dalla data di consegna della Caldaia, il Cliente "consumatore" (secondo la definizione di cui all'art. 3 del Codice del Consumo) potrà esercitare il diritto di recesso, senza oneri salvo quanto previsto dall'articolo 5.6 e senza specificare alcuna motivazione, manifestando la propria volontà inviando comunicazione scritta tramite raccomandata A/R ad Etra Energia S.r.l., Via Verizzo 1030, 31053 Pieve di Soligo (TV), oppure tramite invio di e-mail all'indirizzo servizio.clienti@etraenergia.it. Tuttavia, con l'accettazione espressa dell'installazione della Caldaia a cura del Tecnico Incaricato prima che siano decorsi i suddetti 14 giorni, il Cliente accetta contestualmente di rinunciare al diritto di recesso ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 59 del Codice del Consumo, in quanto con l'installazione il Contratto deve intendersi pienamente eseguito.

ART. 4 - EFFICACIA DEL CONTRATTO E CONDIZIONI SOSPENSIVE

4.1 L'efficacia e l'esecuzione del presente Contratto sono soggette alle seguenti condizioni sospensive:

a) qualora il Cliente abbia optato per lo Sconto in Fattura, la corretta e completa compilazione e sottoscrizione da parte del Cliente dei seguenti documenti che fanno parte integrante e sostanziale del Contratto e che devono essere consegnati in copia:

- delega per la Comunicazione dell'Opzione e per l'apposizione del visto di conformità, ove previsto, con allegato il modello della "Comunicazione" da inviare all'Agenzia delle Entrate;
- delega alla presentazione della pratica Enea nonché alla richiesta di rilascio dell'asseverazione di congruità delle spese, ove prevista (se richiesta dal Cliente);
- dichiarazione Sostitutiva di Atto di Notorietà - singolo beneficiario - relativa ad interventi di Manutenzione straordinaria che comporta un risparmio energetico, attestante i requisiti necessari ad ottenere il Credito Fiscale oggetto dello Sconto in Fattura;
- ricevuta del pagamento tramite Bonifico per agevolazioni fiscali del corrispettivo pari all'acconto e all'eventuale saldo di cui all'art. 9, se il Cliente non ha fatto Richiesta di Finanziamento;
- esito positivo della richiesta di finanziamento proposta da Etra Energia per il tramite del proprio partner, se richiesta dal Cliente;
- reperibilità e disponibilità del Cliente, per l'installazione dell'Impianto e relativi Servizi;

b) qualora il Cliente non abbia optato per lo Sconto in Fattura, la consegna da parte del Cliente dei seguenti documenti:

- copia di documento d'identità in corso di validità e di copia del Codice Fiscale del Cliente;
- copia della visura catastale dell'Immobile attestante la proprietà o il diritto reale di godimento, ovvero documentazione attestante il legittimo titolo di detenzione dell'Immobile e, in tal caso, dichiarazione del proprietario autorizzativa dell'esecuzione dei lavori;
- dichiarazione che l'Immobile nelle sue parti private non presenta difformità catastale e nella sua configurazione attuale possiede tutti i titoli abilitativi previsti dal D.P.R. n. 380/2001 (c.d. Testo Unico Edilizia), ovvero per l'immobile sussiste la conformità urbanistica;
- ricevuta del pagamento tramite Bonifico ordinario del corrispettivo pari all'acconto e al saldo di cui all'art. 9, se il Cliente non ha fatto Richiesta di Finanziamento;
- esito positivo della richiesta di finanziamento proposta da Etra Energia per il tramite del proprio partner, se richiesta dal Cliente;
- reperibilità e disponibilità del Cliente, per l'installazione dell'Impianto e relativi Servizi.

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, della Caldaia individuata nella PdA, Etra Energia potrà, qualora possibile, sostituire la Caldaia richiesta con uno di tipologia equivalente o superiore. In caso non fosse possibile sostituire la Caldaia, Etra Energia 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 DELLA CALDAIA

5.1 Etra Energia provvederà a concordare con il Cliente la data di consegna della Caldaia.

5.2 Per quanto riguarda l'installazione della Caldaia il Cliente sarà contattato telefonicamente dal Fornitore del Servizio Installazione, entro 15 giorni lavorativi dall'avvenuto incasso del Corrispettivo secondo le modalità di cui all'art. 6, 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 Caldaia esistente Installazione nuova Caldaia;
- connessioni elettriche ed idrauliche della nuova Caldaia;
- collegamento presa Aria e scarico Fumi;
- collegamento scarico condensa;
- prima accensione, verifica funzionale e verifica Fumi;
- esecuzione degli adempimenti previsti per legge (e.g. compilazione del libretto di impianto, rilascio della dichiarazione di conformità e iscrizione dell'impianto nei registri/catasti regionali...);
- collegamento elettrico a Termostato ambientale esistente (se presente e compatibile) o installazione nuovo Termostato;
- verifica di tenuta dell'Impianto;
- configurazione ed attivazione della connessione Wi-Fi (se prevista);
- pulizia aree di lavoro.

5.4 Ai fini della corretta installazione della Caldaia è necessario che l'impianto di riscaldamento dell'acqua del Cliente soddisfi contestualmente i seguenti requisiti: i) non sia in comune con altre abitazioni o unità condominiali ii) non superiori a 35Kw di potenza iii) sia a norma di Legge.

Etra Energia non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile della mancata installazione della Caldaia 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 della Caldaia, 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 della Caldaia 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.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

5.8 Etra Energia non potrà essere ritenuta responsabile in caso di eventuali danni alla Caldaia, all'Immobile o a terzi causati (i) dall'installazione effettuata ad opera di soggetti non incaricati da Etra Energia, (ii) dalla manomissione o dall'utilizzo improprio della Caldaia effettuati dal Cliente o da terzi non incaricati da Etra Energia.

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 o Richiesta di Finanziamento. Nel caso in cui il cliente non provveda al pagamento entro i termini indicati in fattura, Etra Energia 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 L'importo indicato nella voce "Netto da Pagare" riportato nella PdA, sarà pari a:

- 100% dell'"Importo Totale" riportato nella PdA, qualora il Cliente non abbia optato per lo Sconto in Fattura;
- Quota residua dell'"Importo Totale" riportato nella PdA decurtato dello Sconto in Fattura, qualora il Cliente abbia scelto tale opzione.

6.3 Etra Energia fatturerà al cliente:

- i. l'importo "Netto a Pagare", prima dell'avvio delle attività previste per la realizzazione dell'Impianto e relativi Servizi;
- ii. eventuali ulteriori importi relativi a Varianti sopravvenute ed approvate dal Cliente, non incluse nella fattura di cui al punto precedente.

Tali fatture dovranno essere pagate dal cliente:

- (a) qualora il Cliente non abbia optato per lo Sconto in Fattura, ovvero per la Richiesta di Finanziamento, mediante le modalità di pagamento riportate in fattura;
- (b) qualora il Cliente abbia optato per lo Sconto in Fattura, mediante apposito bonifico per le detrazioni fiscali inserendo nella Causale i dovuti riferimenti normativi;
- (c) 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.

ART. 7 - SCONTO IN FATTURA

7.1 Il Cliente che intende optare per lo Sconto in Fattura deve indicare la relativa opzione nella PdA e deve compilare e sottoscrivere la Delega per la Comunicazione dell'Opzione e la Delega Pratica Enea in favore di Etra Energia.

7.2 Optando per lo Sconto in Fattura il Cliente può accedere ai benefici fiscali previsti con effetto immediato, pagando ad Etra Energia l'importo indicato nella PdA come "Netto da Pagare" in un'unica soluzione anticipata rispetto alla fornitura e Installazione della Caldaia. E' fatta comunque salva la facoltà di addebitare l'eventuale eccedenza, per effetto del comma 1-ter dell'articolo 121 del DL 19 maggio 2020, n.34, così come modificato dalla Legge 30 dicembre 2021 n. 234, che ha introdotto l'obbligo di apporre il visto di conformità e di asseverare la congruità dei prezzi.

7.3 L'efficacia dello Sconto in Fattura è in ogni caso condizionato sospensivamente al pagamento dell'importo "Netto da Pagare" indicato nella PdA o all'accettazione della Richiesta di Finanziamento da parte del soggetto finanziatore, alla consegna da parte del Cliente ad Etra Energia di tutta la documentazione – correttamente e integralmente compilata e sottoscritta necessaria per la Comunicazione dell'Opzione all'Agenzia delle Entrate, e al buon esito dell'invio telematico della medesima Comunicazione, attestato dalla relativa ricevuta, resa disponibile sul sito internet dell'Agenzia Entrate.

7.4 Al fine del perfezionamento della pratica di Sconto in Fattura, il Cliente si impegna a consegnare al momento della sottoscrizione del Contratto i seguenti documenti, debitamente sottoscritti: (a) PdA, b) Delega per la Comunicazione dell'Opzione e per l'apposizione del visto di conformità, ove previsto, c) Delega pratica ENEA e delega per l'asseverazione della congruità delle spese, ove prevista, d) Copia del documento d'identità e Codice Fiscale del Cliente, e) copia di Visura Catastale dell'Immobile.

7.5 Il Cliente garantisce la validità e correttezza della documentazione prodotta ad Etra Energia, esonerando quest'ultima da qualsiasi verifica di merito e controllo di veridicità dei contenuti. Il Cliente sarà ritenuto unico responsabile per ogni eventuale danno che Etra Energia dovesse subire a causa di dichiarazioni errate o mendaci indicate nella documentazione prodotta ad Etra Energia.

7.6 Nel caso in cui ad Etra Energia non fosse reso disponibile dall'Agenzia delle Entrate il credito d'imposta corrispondente allo Sconto in Fattura, per effetto dello scarto della Comunicazione dell'opzione, a causa di informazioni errate o mendaci rese ad Etra Energia, il Cliente sarà tenuto al pagamento integrale del Corrispettivo al lordo dello Sconto in Fattura effettuato.

ART. 8 - DICHIARAZIONE E OBBLIGHI DEL CLIENTE

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

8.2 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 Installata la Caldaia e all'esecuzione delle prestazioni indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto. Resta inteso che Etra Energia 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.

8.3 È a carico del Cliente ogni predisposizione necessaria all'esecuzione degli interventi di installazione della Caldaia. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari per l'Installazione e messa in funzione della Caldaia fornita (energia elettrica per il funzionamento degli utensili utilizzati e combustibile necessario al collaudo della Caldaia 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. Etra Energia 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 impianti termici per i quali è necessario, la corretta evacuazione dell'acqua di condensa.

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

8.5 Al momento della consegna sarà obbligo del Cliente esaminare e verificare l'integrità delle componenti fisiche della Caldaia. 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 della Caldaia successivo all'installazione, il Cliente potrà avvalersi della garanzia secondo le modalità indicate all'art. 10.

8.6 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 la Caldaia installata prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione della Caldaia medesima.

8.7 Il Cliente non potrà in ogni caso rivalersi su Etra Energia 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 della Caldaia prima che il Tecnico Incaricato abbia effettuato con esito positivo le operazioni di collaudo e di prima accensione.

8.8 Il Cliente dichiara che Etra Energia, 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. 9 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI ETRA ENERGIA

9.1 Etra Energia si impegna, esclusivamente con riferimento a quanto indicato in PdA, a svolgere le prestazioni a suo carico, oggetto del presente Contratto.

9.2 Successivamente all'installazione della Caldaia, qualora Etra Energia fosse impossibilitata ad effettuarne la prima accensione contestualmente all'Installazione, provvederà a fissare un nuovo appuntamento con il Cliente.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

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

9.4 Etra Energia non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per problemi tecnici non strettamente legati all'installazione della Caldaia, 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 della Caldaia e/o su oggetti e/o attività necessarie al corretto funzionamento dello stesso. Etra Energia non risponderà dei danni subiti dal Cliente, dall'Immobile o da terzi a causa dell'utilizzo improprio della Caldaia da parte del Cliente o di terzi. Etra Energia non risponderà di anomalie di funzionamento o alterazione delle prestazioni fornite dalla Caldaia qualora questo sia stato oggetto di utilizzo e/o manutenzione impropria, 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. Etra Energia declina specificatamente ogni responsabilità in merito a: utilizzo di apparati non forniti da Etra Energia, fruizione del servizio tramite apparati forniti da Etra Energia ma manomessi o comunque utilizzati in modo non conforme a quanto prescritto nei manuali d'uso.

ART. 10 – GARANZIA

10.1 Ogni Caldaia è coperta 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 della Caldaia, il Cliente potrà rivolgersi al produttore della caldaia al numero: 0732.633529.

Al fine di mantenere attiva la garanzia, il Cliente dovrà effettuare le attività di manutenzione così come previsto dal produttore della Caldaia e secondo le indicazioni fornite dallo stesso (es. effettuare manutenzione tramite centro assistenza autorizzato).

10.2 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. 11 - FORZA MAGGIORE ED ECCESSIVA ONEROSITÀ SOPRAVVENUTA

11.1 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 nell'adempimento ovvero l'impossibilità di adempiere ad un qualsiasi obbligo previsto dal Contratto, ovvero renda eccessivamente onerosa la prestazione della Parte Interessata. 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; 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", che qualora dovesse ulteriormente diffondersi ed evolversi potrebbe pregiudicare gravemente la capacità di Etra Energia e/o dell'Impresa Affidataria, di adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto. Le Parti convengono che rientrano nella definizione di Forza Maggiore eventuali provvedimenti governativi per il contenimento del contagio che (i) provochino un ritardo o un'interruzione nell'adempimento di un qualsiasi obbligo previsto dal presente Contratto, ovvero (ii) alterano significativamente l'equilibrio del Contratto, rendendo eccessivamente onerosa la prestazione di Etra Energia;
- (c) eventi bellici, 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;
- (l) impossibilità di approvvigionamento sul mercato di componenti e/o materiali necessari all'esecuzione del Contratto.

11.2 Fatte salve le limitazioni di cui al punto 11.3 del presente articolo, se una delle Parti non è in grado, in ragione dell'evento di Forza Maggiore di adempiere regolarmente, in tutto o in parte, ad un qualsiasi obbligo di cui al Contratto, tale obbligo della Parte Interessata sarà da intendersi 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.

11.3 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 11.4, non può essere giustificata dal verificarsi di un evento di Forza Maggiore.

11.4 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 che ha comportato il ritardo o l'impossibilità dell'adempimento ovvero la sopravvenuta eccessiva onerosità della propria prestazione, indicando, se possibile, la durata stimata dei suoi effetti. La Parte Interessata dovrà inoltre intraprendere, a proprie spese, ogni ragionevole sforzo per:

- (i) porre rimedio, per quanto possibile, all'evento causato dalla Forza Maggiore;
- (ii) adempiere alle obbligazioni contrattuali non appena venuto meno l'evento di Forza Maggiore;
- (iii) adempiere agli obblighi a proprio carico che non siano pregiudicati o resi eccessivamente onerosi dall'evento di Forza Maggiore;
- (iv) tenere l'altra Parte ragionevolmente informata di tali sforzi;

11.5 In ogni caso, qualora nel termine di 90 (novanta) giorni dall'invio della comunicazione di cui al punto 11.4, la Parte Interessata non comunichi all'altra Parte la ripresa delle attività previste dal Contratto, ciascuna Parte avrà il diritto di recedere con effetto immediato dal presente Contratto, 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.

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 di fornitura oppure in forma scritta a "Etra Energia, Via Verizzo 1030, 31053 Pieve di Soligo (TV)".

ART. 13 - 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 Treviso.