IBERDROLA

CONTRATTO PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI ENERGETICI AGGIUNTIVI "TUTTOFARE PRO PLUS" – CLIENTI NON DOMESTICI IN BASSA TENSIONE - CONDIZIONI SPECIFICHE

1. TUTTOFARE PRO PLUS LUCE CONDIZIONI SPECIFICHE

Sono di seguito descritte le prestazioni incluse all'interno del Contratto "Tuttofare Pro Plus Luce":

1.1. Manutenzione annuale impianto di condizionamento

Il Cliente puó usufruire annualmente di una visita di manutenzione all'impianto di condizionamento costituito da una centrale esterna piú uno split con una potenza massima di 24.000 btu situato nel locale indicato nel Modulo di Accettazione. Tale intervento sarà programmato dal Fornitore incaricato di IBERDROLA che concorderà con il Cliente la data di esecuzione del relativo Servizio (come definito nelle Condizioni Generali) dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Ciascun split aggiuntivo sarà tariffato dal tecnico sulla base di un listino prezzi fisso di Euro 25,00 (venticinque) /(IVA esclusa).

1.1.1. Ambito di applicazione

L'intervento include:

a) pulizia, sanificazione e controllo delle unità interne: filtro, tubazione di drenaggio della condensa, batteria di scambio, ventilatore;
b) controllo delle unità esterne: verifica del posizionamento per la corretta ventilazione, pulizia con aria compressa;
c) controllo e serraggio dei componenti elettrici delle unità esterne ed interne;
d) eventuali altre verifiche da disposizioni del fabbricante della macchina riportate sul libretto d'impianto e/o sul manuale di manutenzione della macchina.

1.1.2. Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Manutenzione annuale impianto di condizionamento di cui al precedente articolo 1.1.1.:

a) impianti di condizionamento con una potenza superiore a 24.000 btu.
b) i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
c) i condizionatori in garanzia;
d) i condizionatori non correttamente installati o non funzionanti;
e) il costo del bollino blu (tassa regionale differenziata per provincia se previsto);
f) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

1.2 Assistenza tecnica 24/7 per la riparazione d'emergenza di guasti elettrici

Il Cliente può usufruire, per tutta la durata del Contratto, di uno o più interventi di assistenza di un tecnico qualificato per la risoluzione di un'emergenza elettrica presso il locale aziendale del Cliente indicato nel Modulo di Accettazione. E' incluso all'interno dell'intervento l'uscita del tecnico e una tariffa esclusiva per le ore di manodopera del tecnico. Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro 3 (tre) ore dal ricevimento della richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3.

Il termine per l'assistenza tecnica per il guasto si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

1.2.1 Ambito di applicazione

L'intervento include l'invio, entro tre ore dalla richiesta e senza costi di uscita, di un tecnico qualificato nel caso di un'emergenza elettrica riguardante la rete elettrica privata del Cliente. Una "Emergenza" indica un evento inaspettato e improvviso, relativo all'impianto elettrico privato, che può consistere nell'assenza di elettricità nei locali aziendali causata da guasti agli interruttori, prese di corrente, organi di protezione del quadro elettrico (ad esempio interruttore termico differenziale) o in generale qualsiasi guasto nei sistemi di distribuzione interna.

Le eventuali ore di manodopera necessarie per effettuare la riparazione saranno tariffate dal tecnico sulla base di un listino prezzi fisso di Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

1.2.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 1.1.1.:

a) la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
b) la manodopera e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
c) ilcaso incui ilguasto non rientri nellecondizioni per essere considerato un'emergenza;
d) le operazioni su impianti elettrici connessi alla rete la cui somma della potenza impegnata sia maggiore a 60 kW;
e) i servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

1.3 Accesso alla rete di tecnici a tariffe esclusive

Il Cliente, per tutta la durata del Contratto, avrá diritto di accedere alla vasta rete di tecnici convenzionati IBERDROLA per richiedere, a tariffe fisse esclusive, interventi di riparazione o altre tipologie di richieste di lavori ad esclusione di quelle indicate al punto 1.3.2..

Gli interventi si attivano su richiesta del Cliente e verranno effettuati secondo le seguenti tempistiche:

a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, in caso di guasti di emergenza che necessitino l'intervento di un idraulico o un fabbro. Per emergenza si fa riferimento a tutti i guasti, scaturiti da un evento inaspettato e improvviso, che sono tali da compromettere la business continuity, l'agibilitá o la sicurezza dei locali aziendali;
b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti di emergenza che necessitano l'intervento di un termo-tecnico o un vetraio;
c) 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti che necessitano l'intervento di un riparatore di condizionatori.

In tutti gli altri casi, l'intervento è comunque garantito entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta.

Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

1.3.1 Ambito di applicazione

Il servizio include:

a) disponibilità di una centrale operativa in grado di reperire in base alla richiesta un elettricista, idraulico, termo-tecnico, riparatore di condizionatori, fabbro, vetraio;
b) tariffa fissa di uscita del tecnico: (i) Euro 30,00 (trenta) (IVA esclusa) in caso di richiesta durante l'orario lavorativo,(ii) Euro 60,00 (sessanta) (IVA esclusa) in caso di richiesta fuori orario lavorativo;
c) tariffa fissa per la manodopera del tecnico: Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa). 1.3.2 Esclusioni.

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 1.3.1.:

a) la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
b) I servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2. TUTTOFARE PRO PLUS GAS CONDIZIONI SPECIFICHE

Sono di seguito descritte le prestazioni incluse all'interno del Contratto "Tuttofare Pro Plus Gas":

2.1. Manutenzione annuale della Caldaia

Il Cliente può usufruire annualmente di una visita di manutenzione della caldaia con una potenza massima di 35kW situata nel locale indicato nel Modulo di Accettazione. Tale intervento sarà programmato dal Fornitore incaricato di IBERDROLA che concorderà con il Cliente la data di esecuzione del relativo Servizio (come definito nelle Condizioni Generali) dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00.

2.1.1. Ambito di applicazione

L'intervento include:

a) controllo della tenuta della parte acqua e della parte gas;
b) controllo del tiraggio della canna fumaria, se presente, o dello scarico a parete;
c) pulizia del bruciatore, controllo dei dispositivi di sicurezza, e pulizia dello scambiatore primario;
d) eventuali altre verifiche secondo quanto indicato nelle istruzioni tecniche di uso e manutenzione rilasciate dall'installatore;
e) verifica del funzionamento dello scarico condensa, se presente;
f) pulizia dei filtri e reintegro additivi;
g) prova di rendimento della caldaia;
h) rilascio del libretto di impianto/ aggiornamento di quello presente e della dichiarazione di avvenuta manutenzione;
i) controllo dei fumi in base alla normativa vigente.

2.1.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione del servizio di Manutenzione della Caldaia di cui al precedente articolo 2.1.1.:

a) le caldaie con potenza superiore a 35 kW;
b) i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
c) le caldaie in garanzia;
d) le caldaie non correttamente installate o non funzionanti;
e) il costo del bollino blu (tassa regionale differenziata per provincia);
f) le esclusioni di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2.2 Assistenza tecnica 24/7 per la riparazione d'emergenza guasti idraulici o all'impianto termico

Il Cliente può usufruire, per tutta la durata del Contratto, di uno o più interventi di assistenza di un tecnico qualificato per la risoluzione di un'emergenza relativa all'impianto idraulico/ termico presso il locale aziendale del Cliente indicato nel Modulo di Accettazione. E' incluso all'interno dell'intervento l'uscita del tecnico e una tariffa agevolata per le ore di manodopera. Il Servizio si attiva su richiesta del Cliente e verrà effettuato entro:

a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un idraulico in caso di emergenze all'impianto idraulico/ termico, con esclusione degli interventi alla caldaia o al boiler a gas;
b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per l'intervento di un termotecnico per problemi alla caldaia o boiler a gas.

Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

2.2.1 Ambito di applicazione

L'intervento include l'invio, entro entro le tempistiche sopra menzionate, e senza costi di uscita, di un tecnico qualificato nel caso di di un'emergenza relativa all'impianto idraulico/ termico.

Una "Emergenza" indica un evento inaspettato e improvviso, relativo all'impianto idraulico/

IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.r.l. - Società di Capitale - Piazzale dell'Industria 40, 00144, Roma – PIVA 10246981004 - Societa' a Responsabilita' Limitata con unico socio - Capitale sociale 5.000.000 Euro. - Registro imprese Roma e Codice fiscale n. 10246981004 - R.E.A.: RM - 1220352

Iberdrola Clienti Italia S.r.l. – Mass Market - 2021-01

IBERDROLA

termico, causato da:

a) allagamento oppure infiltrazione nei locali aziendali in seguito a rottura, otturazione o guasto delle tubature fisse dell'impianto idraulico ad essa pertinente;
b) mancanza totale di acqua nei locali aziendali non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;
c) mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari in seguito ad otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico;
d) guasti all'impianto termico (caldaia/boiler a gas) tali da determinarne mancato funzionamento o il blocco delle apparecchiature alimentate a gas;
e) dispersioni di gas dopo il contatore (o eventualmente da dopo il limitatore di pressione) sulle tubazioni di alimentazione.

Le eventuali ore di manodopera necessarie per effettuare la riparazione saranno tariffate dal tecnico sulla base di un listino prezzi fisso di Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

2.2.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 2.2.1.:

a) la manodopera e i costi del materiale necessario per eventuali sostituzioni;
b) ilcaso incui ilguasto non rientri nellecondizioni per essere considerato un'emergenza;
c) le operazioni su impianti termici connessi alla rete la cui potenzialità termica sia superiore a 35 kW;
d) i servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

2.3 Accesso alla rete di tecnici a tariffe esclusive

Il Cliente, per tutta la durata del Contratto, avrá diritto di accedere alla vasta rete di tecnici convenzionati IBERDROLA per richiedere, a tariffe fisse esclusive, interventi di riparazione o altre tipologie di richieste di lavori ad esclusione di quelle indicate al punto 2.3.2..

Gli interventi si attivano su richiesta del Cliente e verranno effettuati secondo le seguenti tempistiche:

a) 3 (tre) ore dalla richiesta, fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, in caso di guasti di emergenza che necessitino l'intervento di un elettricista o un fabbro. Per emergenza si fa riferimento a tutti i guasti, scaturiti da un evento inaspettato e improvviso, che sono tali da compromettere la business continuity, l'agibilitá o la sicurezza dei locali aziendali;
b) 1 (un) giorno lavorativo dalla richiesta fatti salvi i casi di forza maggiore e quanto previsto nel successivo articolo 3, per guasti di emergenza che necessitano l'intervento di un termo-tecnico, un vetraio o un riparatore di condizionatori;

In tutti gli altri casi, l'intervento è comunque garantito entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta, fatto salvo l'intervento all'impianto di condizionamento che prevede 5 (cinque) giorni lavorativi.

Per giorni lavorativi si intende dal lunedì al venerdì tra le 9.00 e le 19.00. Il termine per l'assistenza tecnica si considera rispettato nel caso in cui il tecnico contatti il Cliente entro il periodo di tempo stabilito ed offra a quest'ultimo almeno un appuntamento entro il termine di cui sopra. Il termine si considera rispettato anche nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento in un altro momento.

2.3.1 Ambito di applicazione

Il servizio include:

a) disponibilità di una centrale operativa in grado di reperire in base alla richiesta un elettricista, idraulico, termo-tecnico, riparatore di condizionatori, fabbro , vetraio;
b) tariffa fissa di uscita del tecnico: (i) Euro 30,00 (trenta) (IVA esclusa) in caso di richiesta durante l'orario lavorativo,(ii) Euro 60,00 (sessanta) (IVA esclusa) in caso di richiesta fuori orario lavorativo;
c) tariffa fissa per la manodopera del tecnico: Euro 25,00 (venticinque) per ora (IVA esclusa).

2.3.2 Esclusioni

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dell'assistenza tecnica di cui al precedente articolo 2.3.1.:

a) la riparazione dei contatori se di proprietà della società di distribuzione;
b) I servizi di cui al successivo articolo 3.1 ed alle Condizioni Generali.

3. CONDIZIONI SPECIFICHE COMUNI

3.1. Esclusioni generali dall'ambito di applicazione dei Servizi "Tuttofare Pro Plus"

Sono esclusi dall'ambito di applicazione dei Servizi (come definiti nelle Condizioni Generali):

a) gli interventi relativi a impianti di pertinenza condominiale e/o comuni;
b) gli interventi o i guasti a parti di impianto di pertinenza del Distributore;
c) gli interventi per danni consequenziali dovuti alla totale o parziale mancata fornitura di energia o mancata erogazione del gas;
d) la riparazione degli impianti non conformi alle norme vigenti al momento della loro realizzazione;
e) l'adeguamento degli Impianti esistenti alle nuove norme applicabili;
f) i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dall'Ente Distributore o dall'Esercente;
g) gli interventi su unità abitativa oggetto di altri lavori, edili o impiantistici;
h) gli interventi su Impianti su cui si rilevano anomalie;
i) gli interventi relativi a parti che non sono visibili e/o accessibili perché ostruite o coperte da arredo, strutture dei locali o altri oggetti, inclusi impianti installati all'esterno dell'abitazione o dei locali che, a causa della loco collazione, sono inaccessibili o non dispongono di adeguate bocche d'entrata o uscita tali da consentire lo svolgimento dei test necessari;
j) la rimozione di dispositivi o lo smaltimento di ciascuna apparecchiatura;
k) la correzione di malfunzionamenti e guasti che sono il risultato di un'installazione difettosa e/o di ogni cambiamento sostanziale o modifica dell'impianto e/o degli elettrodomestici, qualora tali cambiamenti o modifiche non fossero state compiute da IBERDROLA;
l) ogni ispezione, assistenza, o riparazione effettuata da persone non collegate ad IBERDROLA ed ogni danno che esse possano causare;
m) i danni causati intenzionalmente dal Cliente o a cui il Cliente abbia acconsentito;
n) la riparazione dei guasti che possano verificarsi fuori dall'impianto privato del Cliente
o) i lavori non superficiali, nuovi impianti e modifiche di quelli già esistenti;
p) Ogni cavità, alterazione dei mobili, muratura o altra costruzione non raggiungibile dai tecnici autorizzati;
q) in generale, quanto non incluso specificamente nell'ambito di applicazione di ciascuno dei Servizi (come definiti nelle Condizioni Generali).

3.2. Durata del contratto

La durata del Contratto sarà di 1 (un) anno dall'attivazione del relativo contratto di servizi aggiuntivi (il "Termine"). Alla scadenza del Termine, il Contratto sarà tacitamente rinnovato per periodi di pari durata, salvo disdetta del Cliente da comunicarsi per iscritto ad IBERDROLA entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del relativo Termine. Il Cliente potrà comunque recedere in qualsiasi momento dal presente contratto senza che sia previsto il pagamento di alcun corrispettivo addizionale, ad eccezione dei casi in cui il Cliente abbia già usufruito dei Servizi specificati negli articoli 1.1 (Manutenzione annuale impianto di condizionamento) e 2.1 (Manutenzione annuale della Caldaia) delle Condizioni Specifiche. In tali casi, IBERDROLA avrà diritto di ricevere dal Cliente una somma una tantum a fronte del recesso pari all'importo di Euro 8 (otto) moltiplicato per il numero di mesi mancanti alla scadenza del periodo annuale di vigenza contrattuale.

Il diritto di recesso del Cliente deve essere esercitato inviando comunicazione ad IBERDROLA tramite email a servizioclienti@iberdrola.it o fax al seguente numero 800 73 60 70 e sarà efficace nel mese successivo al mese in cui è avvenuta la ricezione di tale comunicazione da parte di Iberdrola.

3.3. Attivazione del servizio

Il Cliente potrà richiedere i Servizi (come definiti nelle Condizioni Generali) dalla Data di Attivazione del Contratto ("Periodo di carenza") come previsto nell'articolo 7 delle Condizioni Generali.

Le prestazioni possono essere programmate dal Fornitore del Servizio di Iberdrola (in riferimento alle prestazioni di cui al paragrafo 1.1 e 2.1) oppure essere richieste dal Cliente chiamando il numero verde di assistenza di IBERDOLA.

Il Cliente è tenuto a fornire ad IBERDROLA tutte le informazioni necessarie per la corretta esecuzione dei Servizi. Tali informazioni potranno essere fornite da IBERDROLA agli Incaricati (comedefiniti nelleCondizioni Generali) attraverso propri canali di comunicazione, garantendone la riservatezza.

Per le richieste di assistenza tecnica o relative alla gestione dei servizi Tuttofare, il Cliente può rivolgersi al numero gratuito 800 690 901, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, incluse le festività.

3.4. Anomalie agli impianti

Se nell'esecuzione del Servizio, il tecnico incaricato rilevi un'anomalia all'Impianto del Cliente, viene presentato al Cliente un preventivo per la correzione/ l'adattamento del relativo Impianto, che includerà tutto quanto concerne la riparazione e cioè la manodopera e i materiali necessari ad una esecuzione dei lavori a regola d'arte ed in conformità alla normativa applicabile. L'importo deve essere chiaro e obbligatoriamente accettato dal Cliente prima che la riparazione abbia inizio. Se l'anomalia non rientra nell'ambito di applicazione del relativo Servizio, al Cliente deve essere presentato un preventivo per la correzione e l'adeguamento del relativo impianto per conto del tecnico e non di IBERDROLA. In questi casi IBERDROLA sarà esclusa da ogni responsabilità nascente dal preventivo e dalla possibile riparazione di cui sopra come previsto ai sensi dell'articolo 4.2 delle Condizioni Generali. Nel caso in cui venga rilevata una situazione pericolosa per le persone o per le cose, che non può essere risolta al momento della rilevazione, IBERDROLA potrà intervenire sul relativo impianto interrompendo la fornitura di energia per garantire la sicurezza, fatti salvi gli ulteriori rimedi previsti nelle Condizioni Generali. Nel caso in cui il Cliente rifiuti l'intervento su tale impianto, IBERDROLA si riserva il diritto di informare gli enti competenti della situazione di pericolo.

3.5. Reclami

Eventuali reclami e richieste di informazione possono essere inoltrate a IBERDROLA mediante fax al n. 800 736070, o per posta elettronica all'indirizzo email servizioclienti@iberdrola.it utilizzando l'apposito modulo disponibile nell'Area Clienti sul sito iberdrola.it. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nellacomunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico.

IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.r.l. - Società di Capitale - Piazzale dell'Industria 40, 00144, Roma – PIVA 10246981004 - Societa' a Responsabilita' Limitata con unico socio - Capitale sociale 5.000.000 Euro. - Registro imprese Roma e Codice fiscale n. 10246981004 - R.E.A.: RM - 1220352

Iberdrola Clienti Italia S.r.l. – Mass Market - 2021-01