

CONDIZIONI GENERALI PER SERVIZI DI ASSISTENZA

1. DEFINIZIONI

CAT: Centro Assistenza Tecnica della società Covercare S.r.l., incaricata da A2A 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 A2A Energia.

2. OGGETTO

Le presenti condizioni regolano la fornitura di servizi per la risoluzione di guasti, non coperti da garanzia (legale e/o convenzionale), verificatisi presso i locali del Cliente.

Il servizio è erogabile esclusivamente in Italia, fatta eccezione per i CAP indicati nell'allegato "Aree territoriali non coperte dal servizio" disponibile nella pagina del sito A2A Energia dedicata all'offerta.

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

3.1 A2A Energia, garantisce che il Tecnico che svolgerà gli interventi per la risoluzione di guasti possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile. A2A Energia garantisce altresì che il Tecnico, nell'esecuzione dei servizi, opererà a tutela con idonea copertura assicurativa.

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

4. DESCRIZIONE SERVIZI ASSISTENZA TECNICA

I servizi prevedono l'esecuzione di interventi di assistenza tecnica (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio) presso i locali del Cliente, come da presenti condizioni. I servizi, prevedono le seguenti prestazioni:

- **1 intervento di assistenza tecnica all'anno a scelta fra idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, con massimale di 250€ per intervento.**
- **Assistenza telefonica per richieste di intervento per problemi tecnici disponibile al cliente H24, 7 giorni su 7** con esclusione delle festività nazionali, raggiungibile digitando il numero verde dedicato.

Per tutti gli interventi di assistenza tecnica (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio), il servizio include:

- Interventi su eventi accidentali e fortuiti avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata (ove prevista),
- Interventi che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile,
- Costi relativi a: diritto di chiamata, manodopera e materiali di riparazione (scelti per ristabilire il corretto funzionamento dell'impianto e non necessariamente identici agli originali) fino al valore indicato nel massimale.

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

- Interventi presso locali che siano adibiti esclusivamente a uso domestico,
- Interventi su apparecchiature/ macchinari/ attrezzature/ impianti sottesi a processi produttivi industriali e manifatturieri,
- Interventi su apparecchiature/ macchinari/ attrezzature/ impianti per i quali l'assistenza e/o la riparazione possono essere effettuate esclusivamente dal produttore, dal venditore e/o da soggetti specificatamente autorizzati,
- Interventi su elettrodomestici,
- Interventi su dispositivi e apparecchi elettrici connessi all'impianto elettrico ma non costituenti parte dello stesso,
- Interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali,
- Interventi su impianti non a norma e/o su impianti che potrebbero compromettere la sicurezza dei tecnici,

- Interventi causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato,
- Interventi su ambienti esterni ai locali del Cliente quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali,
- Interventi per guasti, danni e/o malfunzionamenti avvenuti prima della stipulazione del contratto, e/o intenzionalmente causati, e/o dovuti a mancata manutenzione,
- Interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rottura mura / mattonelle / pavimento) o interventi in compresenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso i locali del Cliente o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinteggiare il muro),
- Interventi per ripristino rivestimento del muro / pavimento 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 / apparati in garanzia,
- Interventi su impianti a gas e caldaie / bruciatori / scaldacqua e/o altri impianti che prevedono un processo di combustione,
- Interventi su climatizzatori e/o impianti di climatizzazione,
- Interventi su danni causati da atti vandalici, 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 e/o eventi causati da stato di emergenza con intervento della protezione civile,
- Interventi su malfunzionamenti/danni causati dal fornitore e/o distributore di acqua / gas / elettricità (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata erogazione dei servizi),
- Interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.),
- Rilascio di certificazioni.

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

- Interventi per riparazione perdite da rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, sifone,
- Interventi per riparazione intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia,
- Interventi per riparazione radiatori / sifoni a vista,
- Interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico a vista.

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

- Intasamento tubazioni acque pluviali,
- Perdite non individuabili tramite semplice esame visivo (esempio, qualora dovesse girare il contatore nonostante i rubinetti siano chiusi e la perdita non fosse visibile su tubature non murate),
- Interventi su elementi riconducibili a piscina e/o impianto di innaffiamento e/o fontane e/o acquari,
- Interventi su elettrodomestici che usano acqua come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lavatrici, lavastoviglie, pompe, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, trituratori sanitari, impianti di irrigazione,
- Interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico incassata,
- Interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue,
- Interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali,
- Interventi su tubazioni all'esterno dei locali del Cliente,
- Interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionati sotto il pavimento,

CONDIZIONI GENERALI PER SERVIZI DI ASSISTENZA

- Interventi su vasche idromassaggio.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **fabbro o vetraio**, il servizio include:

- Interventi per danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne che delimitano il perimetro dei locali del Cliente, ad esclusione di finestre su scale e/o androni,
- Interventi per permettere ingresso nei locali del Cliente conseguenti a smarrimento / rottura delle chiavi o al malfunzionamento / guasto della serratura della porta d'ingresso del locale,
- Interventi per riparazione / sostituzione di vetrate perimetrali rotte a causa di effrazione,
- Interventi per apertura casseforti in caso di rottura chiavi o guasto.

Per gli interventi di assistenza tecnica di tipo **fabbro o vetraio**, il servizio **non** include:

- Interventi su persiane / cancelli / serrande con meccanismi di regolazione elettrico / automatizzato,
- Interventi su porte / vetri / persiane a valore artistico, storico o ornamentale,
- Interventi su serrature / porte / cassette / specchi di mobili,
- Interventi su portone o su cancello esterni ai locali, incluse le relative serrature.

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

- Interventi per riparazione danni provocati da fulmini che comportino la mancanza di corrente elettrica,
- Interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose.

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

- Interventi su impianti di domotica e relativi componenti,
- Interventi su reti, connettività ed applicazioni informatiche,
- Interventi su cancello o comando di apertura del cancello,
- Interventi su impianti elettrici o sezioni di impianti con voltaggio differente da 220v,
- Messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti;
- Interventi su cablaggi elettrici di pozzi, piscine, vasche, fontane, bacini o acquari presenti all'interno o esterno dell'abitazione,
- Interventi su impianti elettrici non permanenti,
- Interventi su elettrodomestici, anche qualora destinati a uso professionale,
- Interventi per riparazione impianti di ricezione TV (antenne standard UHF/VHF, satellitari, paraboliche, etc.),
- Interventi per riparazione di decoder per la ricezione dei segnali televisivi (digitale terrestre o satellitare) danneggiati a seguito di extra tensione.

5. RICHIESTA DI INTERVENTO

Per richiedere l'intervento, il Cliente dovrà:

- Contattare il numero verde **800.912.746**, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali;
- Fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto.

L'operatore telefonico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso nei servizi di assistenza di cui al precedente art. 4, fisserà, in accordo con il Cliente, la visita di un Tecnico dotato delle specifiche competenze.

Nell'eventuale impossibilità per il Tecnico di effettuare un intervento incluso nei servizi di assistenza di cui al precedente art. 4 entro il massimale indicato, l'intervento non verrà detratto da quelli a disposizione del Cliente.

A2A Energia declina ogni responsabilità per eventuali interventi non inclusi nei servizi di assistenza di cui al precedente art. 4, e/o oltre il limite del massimale indicato, che dovessero essere separatamente concordati tra il Cliente e il Tecnico.

I servizi potranno essere richiesti e verranno erogati esclusivamente presso i locali del Cliente presso i quali è attiva la fornitura con A2A Energia associata.

La richiesta potrà essere effettuata dal Cliente dal 30° giorno successivo alla data di attivazione della fornitura con A2A Energia associata.

L'intervento verrà effettuato secondo disponibilità del Tecnico:

- Entro 24 ore dalla prima chiamata, per chiamate effettuate dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9:00 alle 18:00 (di seguito "orario standard");
- Entro 48 ore dalla prima chiamata, per chiamate effettuate fuori dagli orari standard;
- Entro 72 ore dalla prima chiamata, per chiamate nei giorni festivi.

6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE - AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

6.1 Ai fini dell'esecuzione dei servizi, il Cliente, in qualità di committente, espressamente autorizza A2A Energia ad avvalersi del 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 e a segnalare eventuali rischi interferenziali ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. Resta inteso che A2A 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.

6.2 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 (o a sottoscrivere il modello che il Tecnico propone prima dell'accesso in sito). Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione degli interventi.

6.3 Il Cliente deve garantire l'accessibilità ai locali e apparecchi oggetto dei servizi.

6.4 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.

10.5 A2A 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 A2A 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.

7. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI A2A ENERGIA S.P.A.

7.1 A2A Energia tramite la rete di Tecnici selezionati informerà il Cliente della data stimata per l'intervento. Qualora ci siano ritardi nell'intervento, A2A Energia si impegna ad avvisare il Cliente in modo tempestivo. Il Tecnico incaricato dell'esecuzione dei servizi, all'atto degli interventi dovrà esibire il tesserino/ documento identificativo di riconoscimento.

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

8. RIFERIMENTI NORMATIVI

Tutti i riferimenti normativi nazionali citati nei presenti condizioni sono da intendersi aggiornati alle eventuali successive modifiche e integrazioni.