

CONDIZIONI GENERALI PER SERVIZI DI MANUTENZIONE

1. DEFINIZIONI

CAT: Centro Assistenza Tecnica della società Covercare SpA, incaricata da Gelsia S.r.l. della materiale esecuzione dei servizi di manutenzione. Tecnico: operatore del CAT dotato di competenze e professionalità necessarie per l'esecuzione dei singoli interventi di manutenzione. I servizi saranno svolti dalla società Covercare SpA tramite la propria rete di centri assistenza tecnica, su incarico di Gelsia S.r.l..

Apparecchio Gas: caldaia murale o scaldabagno a gas oggetto dei servizi di manutenzione.

2. OGGETTO

Le presenti condizioni regolano la fornitura di servizi di manutenzione per apparecchi gas.

Il servizio è erogabile esclusivamente in Lombardia.

Per la disciplina della durata e del corrispettivo previsto per i servizi in oggetto si rimanda al documento relativo alle Condizioni Tecniche Economiche dell'offerta. In caso di cessazione anticipata della fornitura di gas, Gelsia S.r.l. si riserva di addebitare un importo, indicato nelle Condizioni Tecniche Economiche, a copertura dei servizi di manutenzione in oggetto, che saranno garantiti fino al termine di scadenza originario del contratto.

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

3.1 Gelsia S.r.l., garantisce che il Tecnico che svolgerà gli interventi di manutenzione possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile, ovvero l'abilitazione ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettere a), c) ed e) del D. M. 22-1-2008 n. 37. Gelsia S.r.l. 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. SERVIZI DI MANUTENZIONE APPARECCHI GAS

I servizi prevedono la manutenzione, come da presenti condizioni, di un Apparecchio Gas (caldaia murale o scaldabagno a gas) di potenza massima di 35 KW all'interno di una singola unità immobiliare indicata dal Cliente. I servizi prevedono le seguenti prestazioni: un intervento manutenzione o, in alternativa, un intervento controllo fumi o, in alternativa, la visita di un Tecnico in caso di guasto caldaia o climatizzatore. L'intervento verrà effettuato secondo disponibilità del Tecnico, indicativamente entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta inoltrata al numero verde 800.478.538, 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. Il Tecnico 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 proprietario, il conduttore, l'amministratore o il terzo responsabile dell'Apparecchio Gas, non disponga delle suddette istruzioni, i predetti soggetti dovranno 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).

Il servizio di manutenzione dell'Apparecchio Gas sarà così erogato:

1) Prestazioni previste nell'ambito dell'intervento di manutenzione:

- Invio al domicilio del Cliente di un Tecnico qualificato;
- Verifica idoneità impianto secondo normative vigenti;
- Verifica delle condizioni di areazione del locale ove installata la caldaia;
- Controllo accensione e funzionalità caldaia;
- Pulizia del bruciatore principale;
- Pulizia dello scambiatore lato fumi;

2) Prestazioni previste nell'ambito dell'intervento di controllo fumi:

- 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 (%);
- 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;
- Controllo componenti di tenuta;
- Pulizia del bruciatore principale, camera di combustione, ventilatore e venturi;
- Pulizia dello scambiatore lato fumi;
- 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.

Nel caso di Apparecchio Gas di tipo scaldabagno a gas, l'intervento di controllo fumi, qualora non richiesto dalla normativa vigente, è sostituito da un intervento di manutenzione dell'Apparecchio Gas. Al termine delle operazioni di controllo e manutenzione elencate sopra, 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.

L'intervento sarà programmato in accordo con le disponibilità del Cliente e del Tecnico nella zona in cui è localizzato l'Apparecchio Gas, da lunedì a venerdì dalle 09 alle 18.

Attività escluse dal servizio di manutenzione e controllo fumi degli Apparecchi Gas:

- Costo del bollino blu ed eventuali tasse accessorie (il cui importo è variabile per 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.

Il Tecnico potrà decidere di non dar corso all'esecuzione delle prestazioni qualora l'impianto non rispondesse ai criteri di sicurezza e normativa ed il cliente rifiutasse le opere di adeguamento.

Salva diversa comunicazione di Gelsia S.r.l., i servizi di manutenzione decorreranno dal 30° giorno successivo alla data di attivazione della fornitura associata al servizio. Eventuali richieste di intervento ricevute prima del 30° giorno successivo alla data di attivazione della fornitura non verranno evase nemmeno al termine di tale periodo in quanto configuranti la fattispecie di "guasto pre-esistente" non coperto dal servizio stesso. Qualora, alla data di decorrenza, l'Apparecchio Gas del Cliente risultasse assistito da altra garanzia, i servizi eventualmente già ricompresi in tale garanzia potranno essere richiesti solo dopo la scadenza della stessa. In caso di richiesta di intervento nel periodo nel quale l'apparecchio risulta assistito da altra garanzia, Gelsia S.r.l. non sarà responsabile di eventuali conseguenze sulla validità di tale garanzia.

I servizi non comprendono quanto segue:

- 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 di Gelsia S.r.l., 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 di Gelsia S.r.l.;
- 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.

La visita di un Tecnico in caso di guasto su caldaia include:

- Invio al domicilio del Cliente di un tecnico qualificato;
- Verifica idoneità impianto secondo normative vigenti;
- Verifica della problematica e verifica se presenti cause di esclusione (elencate nel paragrafo successivo);
- Stima costo intervento, emissione preventivo a carico del cliente per manodopera e pezzi di ricambio (i costi di manodopera e pezzi di ricambio sono esclusi dal servizio, e pertanto a carico del cliente);
- Se approvato, pianificazione dell'intervento di ripristino o riparazione.

La visita di un Tecnico in caso di guasto su caldaia non include:

- Manodopera ed eventuali pezzi di ricambio necessari a riparare il guasto, che resteranno in ogni caso a esclusivo carico del Cliente;
- Interventi su apparecchi gas di potenza superiore a 35 kW;
- Interventi su caldaie/scaldabagni con anzianità superiore ai 10 anni o impianti privi di libretto;
- Caldaie di tipo condominiali;
- 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;
- Intervento di manutenzione obbligatoria periodica della caldaia e/o pagamento del relativo bollino blu;
- Guasti verificatisi in conseguenza di montaggi e smontaggi connessi a lavori di pulitura, manutenzione e revisione non effettuati da Tecnici autorizzati dal fornitore, danni di natura puramente estetica. Es: (calcare, fango, fughe sul circuito di riscaldamento);
- Guasti relativi ad apparecchi con modello e/o numero di serie alterati, cancellati, rimossi o resi illeggibili;
- 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;
- Messa a norma dell'impianto di riscaldamento o idraulico.

La visita di un Tecnico in caso di guasto su climatizzatore include:

- Interventi su guasti del condizionatore fisso per quanto concerne: schede elettronica, unità ventilanti, impianto frigorifero/motore/compressore, perdite del circuito gas, scambiatore di calore;
- Verifica della problematica e verifica se presenti cause di esclusione (elencate nel paragrafo successivo);
- Stima costo intervento, emissione preventivo a carico del cliente per manodopera e pezzi di ricambio (i costi di manodopera e pezzi di ricambio sono esclusi dal servizio, e pertanto a carico del cliente);
- Se approvato, pianificazione dell'intervento di ripristino o riparazione.

La visita di un Tecnico in caso di guasto su climatizzatore non include:

- Manodopera ed eventuali pezzi di ricambio necessari a riparare il guasto, che resteranno in ogni caso a esclusivo carico del Cliente;
- Interventi su sistemi di climatizzazione canalizzata o su climatizzatori mobili;
- Interventi tipici di manutenzione ordinaria (esempio: reintegrazione gas, cambio e/o pulizia filtri, sanificazione impianto);
- Rilascio del libretto di impianto

5. RICHIESTA DI INTERVENTO

I servizi potranno essere richiesti e verranno erogati esclusivamente per un singolo Apparecchio Gas installato presso l'unità abitativa del Cliente presso la quale è attiva la fornitura gas con Gelsia S.r.l. associata.

Per richiedere **l'intervento di manutenzione o, in alternativa, un intervento controllo fumi**, il Cliente dovrà effettuare la richiesta al numero verde dedicato 800.478.538, 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.

La richiesta potrà essere effettuata dal Cliente dal 30° giorno successivo alla data di attivazione della fornitura gas con Gelsia S.r.l. associata. L'intervento avverrà indicativamente entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, che dovrà pertanto programmarlo con congruo anticipo rispetto alla scadenza dei servizi di manutenzione.

Per richiedere **la visita di un Tecnico in caso di guasto su caldaia o climatizzatore**, ed ogni altra eventuale richiesta di informazioni e/o chiarimenti, il Cliente dovrà:

- Contattare il numero verde 800.478.538, 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, l'intervento non verrà detratto da quelli a disposizione del Cliente.

Gelsia S.r.l. declina ogni responsabilità per eventuali interventi non inclusi nei servizi di assistenza di cui al precedente art. 4, che dovessero essere separatamente concordati tra il Cliente e il Tecnico.

I servizi potranno essere richiesti e verranno erogati esclusivamente presso l'unità abitativa del Cliente presso la quale è attiva la fornitura di gas con Gelsia S.r.l. associata.

La richiesta potrà essere effettuata dal Cliente dal 30° giorno successivo alla data di attivazione della fornitura di gas con Gelsia S.r.l. 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 espressamente autorizza Gelsia S.r.l. 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 Gelsia S.r.l. 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. Inoltre, ai fini dell'esecuzione dei servizi, il Cliente espressamente autorizza Gelsia S.r.l. a trasmettere a Covercare SpA i dati personali e di contatto necessari per la prestazione dei servizi richiesti. A tale fine, Gelsia S.r.l. ha nominato Covercare SpA responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016.

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. Sono altresì a carico del Cliente i consumi di energia primaria necessari all'esecuzione degli interventi (energia elettrica per il funzionamento degli apparecchi gas o elettrodomestici utilizzati e necessario alle verifiche di funzionamento).

6.3 Il Cliente deve garantire l'accessibilità agli Apparecchi Gas oggetto dei servizi.

6.4 Il Cliente si impegna a comunicare per iscritto a Gelsia S.r.l. ogni eventuale variazione dei dati relativi agli Apparecchi Gas precedentemente comunicati. Il Cliente si impegna altresì a non utilizzare Apparecchi Gas 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.

6.5 Gelsia S.r.l. 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 Gelsia S.r.l. 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 Gas e/o prodotti malfunzionanti prima che il Tecnico abbia confermato l'effettiva riparazione.

7. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI GELSIA S.R.L.

7.1 Gelsia S.r.l., tramite la rete di Tecnici selezionati, informerà il Cliente della data stimata per l'intervento. Qualora ci siano ritardi nell'intervento, Gelsia S.r.l. 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.

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

8. RIFERIMENTI NORMATIVI

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