

Numeri di telefono Centrale Operativa 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno:

**06 42115228
800 031077**

DEFINIZIONI

<u>Abitazione:</u>	l'insieme dei locali costituenti l'intero fabbricato unifamiliare oppure una unità immobiliare, destinati a civile abitazione, ove ha il proprio domicilio.
<u>Allagamento:</u>	eccesso o accumulo d'acqua al di fuori di bacini appositamente destinati alla sua raccolta.
<u>Centro di intervento tecnico:</u>	la struttura organizzativa di INTER PARTNER ASSISTANCE Services S.r.l. Via Carlo Pesenti 121 - 00156 Roma, costituita da risorse umane ed attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede a garantire il contatto telefonico con il Cliente, organizzare gli interventi sul posto ed erogare le prestazioni previste nel Contratto di appalto di servizio.
<u>Cliente:</u>	il soggetto che stipula il Contratto, commercializzato da Engie denominato "Condizioni Generali Servizio Non Solo Energia".
<u>Incendio:</u>	la combustione, con fiamma, di beni materiali al di fuori di appropriato focolare, che può estendersi e propagarsi.
<u>Network:</u>	rete di artigiani convenzionati con il Centro di intervento tecnico.
<u>Servizio:</u>	servizi per la soluzione di problemi tecnici, presso l'Abitazione del Cliente, nonché l'assistenza telefonica relativa al funzionamento o all'utilizzo degli impianti, tramite il Centro di intervento tecnico. Il servizio è erogabile esclusivamente in Italia.
<u>Tecnico:</u>	operatore incaricato dal Centro di Intervento Tecnico dotato di competenze e professionalità necessarie per l'esecuzione dei singoli interventi di assistenza

1. CONTENUTI DEL SERVIZIO

1.1 Il Servizio prevede le seguenti prestazioni:

- Assistenza telefonica continuativa per richieste di spiegazioni relative al funzionamento o all'utilizzo di impianti elettrici termoidraulici,
- n. 2 (due) interventi del Tecnico all'anno per ciascuna tipologia di servizio con esclusione delle festività nazionali, attivabile tramite numeri dedicati disponibile H24, 7 giorni su 7. Per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del Contratto denominato "Condizioni Generali Servizio Non Solo Energia". Ciascun intervento prevede un importo massimo così come indicato all'interno di ogni singola prestazione. Gli interventi oggetto del servizio sono quelli che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile, su impianti a norma dell'Abitazione regolarmente mantenuti.

1.2 Non è possibile richiedere interventi che non rientrano tra quelli previsti nel presente documento.

INTERVENTI DEL TECNICO PREVISTI

Invio di un Elettricista

Qualora il Cliente necessiti di un elettricista in caso di mancanza della corrente elettrica per qualsiasi ragione (incluso a causa di guasti agli interruttori di accensione e/o agli interruttori magnetotermici, agli Impianti di distribuzione interna, alle prese di corrente o alle cassette di derivazione non causati da sua imperizia o negligenza), Il Centro di intervento tecnico provvederà ad inviare un elettricista convenzionato.

La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro comprensivo di IVA, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari al ripristino della somministrazione dell'energia elettrica.

Non vengono prestati interventi:

- sul cavo di alimentazione generale dell'edificio in cui è situata l'Abitazione del Cliente;
- richiesti a seguito di interruzione della fornitura di energia elettrica da parte del Cliente;
- a timer, Impianti di allarme o apparecchiatura similari;
- a punti di illuminazione mobile forniti di spina individuale quali, ad esempio lampade da tavolo o piantane;
- su apparecchi che utilizzino energia elettrica, eccetto i guasti provocati da un cortocircuito alla portalampada, considerato Incluso;
- per corto circuito provocato da falsi contatti causati dal Cliente;
- per adattare gli impianti agli obblighi di legge, regolamenti e ogni altra norma giuridica applicabile e vigente;
- relativi a guasti sull'impianto di illuminazione presente nelle pertinenze dell'Abitazione (ad es. cantina, box, giardino);
- In seguito ad interruzione della fornitura ad opera del fornitore o distributore di energia elettrica.

Si specifica che la riparazione consiste esclusivamente nel ristabilire il funzionamento dell'impianto attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata e non include la messa a norma dell'impianto stesso nonché le eventuali opere murarie e lo smaltimento dei rifiuti. Sono esclusi inoltre tutti i costi relativi ai certificati di conformità previsti dalla legge o richiesti dal Cliente. Resta Inteso che in caso di emergenza il Centro di intervento tecnico non potrà in alcun modo sostituirsi agli organi ufficiali di pubblica sicurezza e/o al Cliente/Distributore di energia elettrica.

Invio di un Idraulico

Qualora il Cliente necessiti di un idraulico in caso di:

- allagamento o infiltrazione nell'Abitazione a seguito di rottura, otturazione o guasto delle tubature fisse dell'impianto idraulico ad essa pertinente;
- mancanza totale di acqua non dovuta a temporanea sospensione della distribuzione;
- mancato scarico delle acque nere degli impianti igienico-sanitari a causa dell'otturazione delle tubature fisse di scarico dell'impianto idraulico;

il Centro di intervento tecnico invierà un idraulico convenzionato.

La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro comprensivo di IVA, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, inclusi i costi relativi al materiale e al ripristino dell'impianto idraulico.

Da tale prestazione di servizio sono esclusi:

- gli interventi su apparecchi mobili (lavatrici, lavastoviglie, etc.), su guasti provocati dal loro utilizzo, su tubature o rubinetterie a loro collegate;
- gli interventi sull'impianto idraulico generale dell'edificio in cui è situata l'Abitazione del Cliente;
- gli interventi richiesti a seguito di infiltrazioni, rigurgiti, straripamenti, causati da incuria o da lavori ai pozzi neri;
- gli interventi per danni causati dal gelo.

Invio di un Fabbro/Falegname

Su richiesta del Cliente di usufruire dell'intervento di un fabbro/falegname in caso di malfunzionamento o, rottura delle chiavi o della serratura, purché non elettronica, il Centro di intervento tecnico invierà un fabbro/falegname convenzionato.

La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro comprensivo di IVA, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari alla riparazione.

Invio di un Termoidraulico

Qualora il Cliente riscontri problemi nell'operatività di apparecchiature a gas per il riscaldamento (< 35 kw: caldaia, dello scaldabagno o del boiler) o piano cottura, Il Centro di intervento tecnico invierà un termoidraulico o un tecnico gas convenzionato. La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 150,00 euro comprensivo di IVA, laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari alla riparazione.

Da tale prestazione sono esclusi tutti gli interventi richiesti a fronte di:

- interruzione della fornitura gas da parte dell'ente erogatore
- guasti delle tubature a monte del contatore.

Invio di un riparatore di elettrodomestici

Qualora il Cliente riscontri problemi nell'operatività di lavatrice, lavastoviglie, frigorifero, congelatore, forno, cappa, asciugatrice e lavasciuga fuori garanzia (ovvero quando sia già scaduto il periodo di efficacia della garanzia del produttore ed il periodo di garanzia convenzionale del venditore) il Centro di intervento tecnico fisserà l'appuntamento secondo disponibilità del Tecnico durante la prima chiamata o ricontattando il Cliente.

La prestazione verrà fornita nel limite dell'importo massimo per intervento pari a 200,00 euro comprensivo di IVA,

laddove il costo dell'intervento verrà determinato in base alle tariffe consuetudinariamente applicate nel luogo, inclusi i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari alla riparazione.

SERVIZI NON PREVISTI PER L'ABITAZIONE

In aggiunta a quanto sopra, per tutti gli interventi del Tecnico (elettricista, fabbro/falegname, riparatore elettrodomestici e termoidraulico) il servizio non include:

- qualsiasi intervento che potrebbe mettere a repentaglio l'incolumità fisica dei professionisti/tecnici convenzionati;
- qualsiasi guasto o malfunzionamento degli impianti tecnologici causato da una cattiva o mancata manutenzione o alterazione o da una modifica degli stessi rispetto a quanto precedentemente installato e certificato. Inoltre, il Tecnico non è tenuto ad intervenire in presenza di un impianto non a norma secondo le vigenti disposizioni o di un impianto obsoleto che necessiti, per un corretto funzionamento, di una sostituzione integrale;
- qualsiasi malfunzionamento causato dal fornitore o dal Distributore gas, acqua o luce;
- qualsiasi danno sia esso materiale o immateriale (a mero titolo di esempio: la perdita di dati o l'impossibilità di adempiere degli obblighi) causato dal verificarsi di uno degli eventi sopra descritti.
- interventi non autorizzati preventivamente dal Centro di Intervento Tecnico, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società;
- interventi in locali che non siano adibiti esclusivamente ad uso abitazione,
- Interventi su elettrodomestici, interventi su impianti / attrezzature destinati ad uso professionale,
- 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 in ambienti esterni all'Abitazione del Cliente quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali,
- 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 l'Abitazione 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 di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.),
- Rilascio di certificazioni o revisioni periodiche.

Inoltre:

Per gli interventi del fabbro, il servizio include:

- Interventi per danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne che delimitano il perimetro dell'abitazione, ad esclusione di finestre su scale e/o androni,
- Interventi per permettere ingresso nell'Abitazione conseguenti a smarrimento / rottura delle chiavi o al malfunzionamento / guasto della serratura della porta di casa,
- 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 del fabbro, il servizio non include:

- Interventi su persiane / cancelli 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 all'Abitazione, incluse le relative serrature.

Per gli interventi dell'Elettricista, il servizio include:

- Interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose,
- Interventi per riparazione impianti satellitari / antenna parabolica.

Per gli interventi dell'Elettricista, il servizio non include:

- Interventi su impianti di domotica e relativi componenti;
- Interventi su cancello o comando di apertura del cancello;
- Interventi su impianti elettrici o sezioni di impianti con voltaggio inferiore a 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 destinati a uso professionale.

2. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE – RICHIESTA DI INTERVENTO

Per richiedere l'intervento, il Cliente dovrà:

- Contattare i numeri 06 42115228 o 800 031077 attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali;
- Fornire i propri dati e descrivere l'intervento richiesto.

Il Centro di Intervento Tecnico verificherà la natura dell'intervento richiesto e, qualora lo stesso risulti incluso tra quelli previsti nel presente documento, provvederà ad attivare un Tecnico dotato delle specifiche competenze, il quale contatterà il Cliente al fine di fissare l'appuntamento per l'intervento.

Nell'eventuale impossibilità per il Tecnico di effettuare un intervento incluso nei servizi indicati in precedenza entro l'importo massimo per intervento indicato, l'intervento non verrà detratto dal numero massimo di interventi a disposizione del Cliente in un periodo di 12 mesi.

I servizi potranno essere richiesti e verranno erogati esclusivamente presso l'Abitazione del Cliente indicata in sede di sottoscrizione del contratto denominato "Condizioni Generali Servizio Non Solo Energia".

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.

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.