

CONDIZIONI DEL SERVIZIO ALPERIA HOME PLUS

Oggetto del servizio

Il servizio include, in favore del Cliente, la possibilità di utilizzare nel periodo di validità dell'offerta Alperia Home Plus, in ogni intervallo di 12 mesi, due interventi del servizio della rete di tecnici messa a disposizione da Alperia Smart Services. Per ogni Intervento sono coperti i costi per diritto di chiamata, manodopera e pezzi di ricambio sino ad un importo massimo di € 300,00 Iva inclusa. Per l'erogazione del servizio Alperia si servirà dell'intervento di fornitori esterni, totalmente indipendenti e autonomi, responsabili in via esclusiva per eventuali danni cagionati agli Utenti o a Terzi a causa, o in occasione, del loro intervento.

Modalità di richiesta delle prestazioni da parte del cliente

In caso di necessità di una o più prestazioni (dettaglio nella prossima sezione) nel periodo di validità del Servizio Alperia Home Plus, il Cliente potrà contattare la Centrale operativa, attiva 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, ai seguenti numeri:

- Dall'Italia: **800 087 843**
- Dall'estero: **+39 015 2559599**

Il cliente dovrà comunicare al Call center i seguenti dati:

- dati anagrafici;
- indirizzo;
- descrizione del problema tecnico che ha determinato la richiesta di Assistenza e ogni notizia utile per l'Assistenza;
- Prestazioni richieste;
- recapito telefonico dell'Utente, a cui la Centrale Operativa lo potrà contattare nel corso del Servizio.

Intervento del tecnico

Viene effettuato dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 (escluse festività nazionali) e previa pianificazione telefonica con il Cliente.

Inclusi ed esclusi del servizio

Interventi inclusi e/o esclusi dal presente contratto, fermo restando che gli interventi inclusi nella stessa sono limitati al massimo di spesa definito (IVA inclusa) per singolo intervento, comprensivo di uscita, manodopera e parti di ricambio. Sono esclusi i guasti preesistenti al momento della sottoscrizione

Invio di un idraulico

Qualora l'Utente necessiti dell'intervento di un idraulico presso l'Abitazione per:

- perdite dal rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, sifone;
- intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia;
- riparazione di radiatori / sifoni a vista;
- riparazione del meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico a vista, la Centrale Operativa provvederà ad inviare il tecnico specializzato che ne ripristinerà la corretta funzionalità attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

Sono esclusi:

- gli intasamenti delle tubazioni delle acque pluviali;
- le perdite non provate da tracce di umidità (a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualora dovesse girare il contatore nonostante i rubinetti siano chiusi);
- gli interventi su elementi riconducibili a piscina e/o impianto di innaffiamento e/o fontane e/o acquari;
- gli interventi su elettrodomestici che usano acqua come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pompe, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, trituratori sanitari, impianti di irrigazione;
- gli interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico incassata;
- gli interventi su fosse biologiche o a settiche di raccolta delle acque reflue;
- gli interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali;
- gli interventi su tubazione d'alimentazione all'esterno dell'Abitazione;
- gli interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionati sotto il pavimento;
- gli interventi su vasche idromassaggio.

Invio di un elettricista

Qualora l'Utente necessiti dell'intervento di un elettricista presso l'Abitazione per:

- mancanza di erogazione di energia elettrica, inclusi gli interventi per la riparazione di danni provocati da fulmini che comportino la mancanza di corrente elettrica;
- riparazione di interruttori, spine e prese elettriche difettose;
- riparazione di impianti satellitari/antenna parabolica, impianti di domotica e interventi su cancello o comando di apertura del cancello,

la Centrale Operativa provvederà ad inviare il tecnico specializzato che ne ripristinerà la corretta funzionalità attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

Sono esclusi:

- gli interventi su impianti elettrici o sezioni di impianti con voltaggio inferiore a 220v;
- la messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti;
- gli interventi su cablaggi elettrici di pozzi, piscine, vasche, fontane, bacini o acquari presenti all'interno o esterno dell'Abitazione;
- gli interventi su impianti elettrici non permanenti;
- gli interventi su elettrodomestici destinati a uso professionale.

Invio di un fabbro o vetraio

Qualora l'Utente necessiti dell'intervento di un fabbro presso l'Abitazione per:

- danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne all'Abitazione;
 - smarrimento / rottura delle chiavi o malfunzionamento / guasto della serratura della porta di casa tali da non permettere l'ingresso nell'Abitazione;
 - riparazione / sostituzione di vetrate perimetrali rotte;
 - rottura chiavi o guasto con conseguente impossibilità ad effettuare l'apertura di casseforti;
- la Centrale Operativa provvederà ad inviare il tecnico specializzato che ne ripristinerà la corretta funzionalità attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

Sono esclusi:

- gli interventi su persiane / cancelli con meccanismo di regolazione elettrico / automatizzato;
- gli interventi su porte / vetri / persiane a valore artistico, storico o ornamentale;
- gli interventi su serrature / porte / cassette / specchi di mobili;
- gli interventi su portone o su cancello.

Invio di un termoidraulico

Qualora l'Utente necessiti dell'intervento di un termoidraulico presso l'Abitazione per:

- relativamente a caldaia / scaldacqua a gas / impianto a gas
 - scaldacqua a gas / caldaia con potenza inferiore o uguale a 35 kW;
 - blocco della caldaia / scaldacqua a gas che compromette l'erogazione di acqua calda;
 - perdite visibili di acqua dalla caldaia / scaldacqua a gas;
 - riparazione dovuta a rumore / vibrazioni / odore di gas;
 - danni fortuiti che provochino fughe di gas da dopo il contatore sulle tubazioni di alimentazione e scarico all'interno dei confini dell'Abitazione;
- relativamente a scaldabagno elettrico
- scaldabagno elettrico con capacità inferiore o uguale a 100L;
- guasti del condizionatore fisso per quanto relativamente a climatizzatore
- concerne: schede elettronica, unità ventilanti, impianto frigorifero / motore / compressore, perdite del circuito gas, scambiatore di calore;

la Centrale Operativa provvederà ad inviare il tecnico specializzato che ne ripristinerà la corretta funzionalità attraverso la riparazione o la sostituzione della parte danneggiata.

Sono esclusi:

relativamente a caldaia / scaldacqua a gas / impianto a gas

- interventi su impianti più vecchi di 10 anni (come provato da libretto) o impianti privi di libretto;
- messa a norma dell'impianto di riscaldamento o idraulico;
- intervento di manutenzione obbligatoria periodica della caldaia e/o pagamento del relativo bollino blu;
- danni causati dalla mancanza di manutenzione (calcare, fango, fughe sul circuito di riscaldamento);
- danni causati da erroneo uso di strumenti di manutenzione o altre sostanze;
- controllo delle canne fumarie, del telaio e della testata;
- interventi su impianti costituiti da bombole a gas;
- interventi di ripristino della caldaia in caso di mancanza di gas / acqua / luce;
- rilascio del libretto d'impianto.

relativamente a scaldabagno elettrico

- danni causati dalla mancanza di manutenzione (esempio presenza calcare su serpentina di riscaldamento che provoca rottura/funzionamento intermittente dell'impianto);
- interventi su impianti più vecchi di 10 anni (come provato da scontrino fiscale) o impianti privi di scontrino fiscale.

relativamente a climatizzatore

- 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.

Esclusi generali

I Servizi non sono forniti in caso di evento causato direttamente o indirettamente da:

- tentato suicidio o suicidio;
- atti di guerra o terrorismo, occupazione militare, invasioni, insurrezioni, colpi di stato, scioperi, vandalismo;
- terremoti, movimenti tellurici, alluvioni, inondazioni, maremoti, mareggiate, straripamento di corsi d'acqua, eruzioni vulcaniche, uragani, cicloni, tifoni, bufera di neve, valanghe, frane, smottamenti di terreno, caduta di meteoriti e altri sconvolgimenti della natura;
- sviluppo, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività, comunque determinatosi;
- dolo o colpa grave dell'Utente o delle persone di cui egli debba rispondere per legge (famigliari o conviventi, dipendenti o persone incaricate della guida), compimento o partecipazione ad atti delittuosi o ad azioni dolose, grave negligenza o imprudenza o condotta temeraria;
- coprifuoco, blocco delle frontiere, embargo, rappresaglie, sabotaggio;
- confisca, nazionalizzazione, sequestro, disposizioni restrittive, detenzione, appropriazione, requisizione per proprio titolo od uso da parte o su ordine di qualsiasi Governo (sia esso civile, militare o "de facto") o altra autorità nazionale o locale;
- inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o
- qualsiasi danno ambientale;
- atti illegali posti in essere dall'Utente o sua contravvenzione a norme o proibizioni di qualsiasi governo;
- coinvolgimento dell'Utente in qualsiasi atto illecito o criminoso. I

Servizi non sono forniti:

- in quei territori che si trovasse in uno stato di belligeranza dichiarata o di fatto;
- in circostanze eccezionali di entità e gravità tale da richiedere misure restrittive da parte delle autorità competenti (nazionali e/o internazionali) al fine di ridurre il rischio alla popolazione civile. A solo titolo esemplificativo e non limitativo: chiusura di scuole e aree pubbliche, limitazione di trasporti pubblici in città, limitazione al trasporto aereo. Pertanto, tutte le Prestazioni erogate per tramite della Centrale Operativa saranno compiute in conformità e nei limiti fissati dalle leggi e/o dalle disposizioni amministrative nazionali ed internazionali, salvo cause di forza maggiore.

In ogni caso è escluso ogni risarcimento per mancato guadagno o perdita di chance conseguente all'evento per cui viene richiesto il Servizio.

I Servizi, inoltre, non sono forniti in caso di:

- eventi, e relative conseguenze, che comportino l'esecuzione di qualsiasi servizio o pagamento di qualsiasi natura, incluso il rimborso del prezzo, che possano esporre a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione in virtù delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, le leggi o i regolamenti emanati dall'Unione Europea, dal Regno Unito o dagli Stati Uniti d'America, o in virtù di qualsiasi altra disposizione ad oggi vigente o che possa essere emanata in futuro;
- eventi, e relative conseguenze, che si svolgono in quei Paesi che risultino come non raccomandati dal Ministero degli Affari Esteri Italiano, o che sono soggetti a embargo da parte del Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite o di altre organizzazioni internazionali, ed eventi che si sono verificati in eventuali conflitti o interventi nazionali o internazionali con l'uso della forza o della coercizione.

I Servizi non sono forniti in caso di:

- interventi su impianti / elettrodomestici / 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 causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti rispetto a quanto precedentemente installato e certificato;
- interventi su ambienti esterni all'Abitazione dell'Utente quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, giardino, terrazzo, balcone, chiostro, cantina, garage, parcheggio e zone condominiali;
- interventi su impianti destinati a uso condominiale / collettivo;
- interventi su danni / rischi presenti prima della stipula del contratto, su danni intenzionalmente causati, su danni dovuti a mancata manutenzione;
- interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere muro / mattonelle / pavimento) o interventi in presenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'Abitazione dell'Utente 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 danni causati da guerre (civili o con altre nazioni), rischi atomici, scioperi, rivolte, tumulti, azioni terroristiche, incendi, esplosioni, 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.

Privacy

Con riferimento a tali servizi, ad integrazione dell'informativa di Alperia Smart Services Srl al Cliente in merito al Trattamento dei Dati Personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 (di seguito anche solo "Informativa"), ricevuta nell'ambito della sottoscrizione della presente offerta e riportata anche nel sito www.alperia.eu, nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage, si comunica le seguenti precisazioni relativi all'Art. "7. Comunicazione dei dati": Con riferimento al servizio "Assistenza casa", certi dati personali del cliente verranno comunicati sempre nel rispetto del principio di minimizzazione al fornitore MAWDY SERVICES S.p.A. in qualità di Responsabile del Trattamento; mentre per il servizio "Bill Protection" i dati verranno comunicati a MAPFRE ASISTENCIA Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A. per il successivo trattamento dei dati personali in qualità di Titolare del Trattamento autonomo.