

## “HOME PROTECTION STANDARD”

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

#### 1. DEFINIZIONI

Al fine del presente Contratto, valgono le seguenti definizioni sia nell'uso singolare che plurale.

CAT: Centro Assistenza Tecnica della società Covercare S.r.l.

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.

#### 2. OGGETTO

Le presenti condizioni regolano la fornitura di servizi per la risoluzione di guasti in ambito domestico presso l'abitazione del Cliente non coperti da garanzia (legale e/o convenzionale). Il servizio è erogabile esclusivamente in Italia ad esclusione delle isole minori o territori disagiati.

#### 3. PROPOSTA DI CONTRATTO; RIPENSAMENTO; ACCETTAZIONE E RISOLUZIONE

3.1 Formulazione della proposta. Il Cliente può sottoscrivere la proposta di Contratto compilando l'apposito form via web attraverso il sito internet di Covercare srl.

La proposta di Contratto è irrevocabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 del Codice Civile e valida per 30 (trenta) giorni successivi alla sua data di sottoscrizione.

3.2 Diritto di ripensamento. Il Cliente Consumatore, qualora formuli la proposta di Contratto fuori dai locali commerciali di Covercare srl o attraverso tecniche di comunicazione a distanza, potrà recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza doverne specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) dalla conferma da parte di Covercare srl dell'accettazione della proposta. Il Cliente Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento di cui al presente articolo contattando Covercare srl al numero **0240701042** e comunicando telefonicamente le proprie intenzioni di recedere dal Contratto. Con la ricezione da parte di Covercare srl della comunicazione di ripensamento del Cliente Consumatore, le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal Contratto, fatto salvo il rimborso al Cliente delle somme eventualmente già versate dallo Stesso come corrispettivo per le prestazioni oggetto del Contratto.

3.3 Risoluzione. In caso di inadempienza agli obblighi previsti a carico del Cliente, e in particolare dei termini di pagamento indicati nella proposta di Contratto, COVE CARE SRL potrà risolvere il Contratto ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c., fermo restando che rimarranno a carico del Cliente i costi totali stabiliti per la prestazione dei servizi richiesti per l'intero periodo contrattuale, da corrispondere secondo il piano rate concordato, a prescindere dall'utilizzo o meno dei servizi.

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

4.1 Covercare srl, garantisce che il Tecnico che svolgerà gli interventi per la risoluzione di guasti in ambito domestico possiede i requisiti previsti dalla normativa applicabile. Covercare srl garantisce altresì che il Tecnico, nell'esecuzione dei servizi, opererà a tutela con idonea copertura assicurativa.

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

#### 5. DESCRIZIONE SERVIZI ASSISTENZA TECNICA

I servizi prevedono l'esecuzione di interventi di assistenza tecnica (idraulico, elettricista, fabbro, vetraio) in ambito domestico presso l'abitazione del Cliente, come da presenti condizioni. Il servizio prevede le seguenti prestazioni:

- 3 interventi di assistenza tecnica all'anno (per anno si intende ciascun periodo di 12 mesi successivo all'attivazione del servizio) a scelta fra idraulico, elettricista, fabbro, vetraio, con massimale di 250,00€ per intervento. Sono esclusi i guasti pre esistenti al momento della sottoscrizione.

Qualora il costo del singolo intervento fosse superiore al valore massimo di cui sopra, il Cliente potrà saldare la differenza direttamente al Tecnico.

- Assistenza telefonica per richieste di intervento per problemi tecnici in ambito domestico disponibile H24, 7 giorni su 7 con esclusione delle festività nazionali, raggiungibile digitando il numero verde dedicato.

Numero dedicato: **0240701042**

La Tabella 1 in basso indica, per ciascun servizio, quali interventi sono inclusi e/o esclusi dal presente contratto

**Tabella 1: INCLUSIONI ED ESCLUSIONI DEI SERVIZI "HOME PROTECTION"**

INCLUSIONI ED ESCLUSIONI GENERALI	
Incluso	Non incluso
Interventi su guasti di conformità o fortuiti avvenuti su impianti o prodotti conformi alle normative di prodotto o impianto, nonostante la regolare manutenzione programmata.	Interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico ed abitativo.
Interventi che possono essere svolti, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile.	Interventi su impianti / elettrodomestici / attrezzature destinati ad uso professionale ovvero diverso da uso domestico.
	Interventi su impianti a uso collettivo / installazioni collettive / impianti condominiali.
	Interventi su impianti non eseguiti nel rispetto delle normative ad essi riferite, e/o su impianti, sui quali intervenire, potrebbe compromettere la sicurezza dei tecnici.



# covercare

	Interventi i cui guasti, siano stati causati da mancata manutenzione o da alterazione / modifica degli impianti o del prodotto, rispetto al suo stato originale.
	Interventi su ambienti esterni all'abitazione quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: giardino, terrazzo, balcone, verande, chiostro, cantina, garage, parcheggio, zone comuni e aree condominiali.
	Interventi su danni o guasti presenti prima della stipula del contratto, su danni o guasti intenzionalmente causati, interventi su danni o guasti causati da intervento da parte di personale non qualificato.
	Interventi che richiedono opere edili e/o opere di ingegneria civile (esempio, rompere mura /rivestimenti / pavimento, parquet) o interventi in presenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione o interventi su decorazioni danneggiate a seguito dell'intervento del tecnico (esempio, tinteggiare il muro)
	Interventi per ripristino opere murarie, pavimento, parquet, rivestimenti in genere 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 o prodotti durante il periodo di garanzia legale.
	interventi su danni causati da 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, calamità naturali, smottamenti, e/o eventi causati da stato di emergenza con o senza l'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 di fornitura)
	interventi di sostituzione pile e/o telecomandi (TV, cancello, condizionatore, etc.)
	Interventi per danni estetici che non compromettono il normale utilizzo del bene
	rilascio di certificazioni

IDRAULICO	
Incluso	Non incluso
Interventi per riparazione perdite da rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, bidet e tubazione sifonica.	Intasamento tubazioni scarichi pluviali
Interventi per riparazione intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia, bidet.	Anomali consumi di acqua anche in presenza di completa chiusura rubinetti senza evidenti tracce di umidità su mura o pavimento.
Interventi per riparazione radiatori.	Interventi su elementi riconducibili ad alimentazione acqua per piscine e/o impianto di innaffiamento e/o fontane artistiche e/o acquari
Interventi su meccanismo della cassetta di scarico wc sia essa esterna vista che da incasso.	Interventi su elettrodomestici che usano acqua (lavastoviglie e lavatrici), interventi su pompe sommerse, cisterne d'acqua, riduttori e/o regolatori di pressione, depuratori e addolcitori d'acqua, trituratori sanitari, impianti di irrigazione.
Perdita dal raccordo della tubazione d'alimentazione dell'acqua agli elettrodomestici (lavatrice e lavastoviglie)	Interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue.
Perdita dal raccordo della tubazione di scarico dell'acqua agli elettrodomestici (lavatrice e lavastoviglie)	Interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali.
Perdita dalla tubazione d'alimentazione dell'acqua solo se esterna e limitatamente alla tubazione a valle del contatore/misuratore.	Interventi su tubazione d'alimentazione dell'acqua posizionata all'esterno dell'abitazione (vani scala, sottoscala, garage, cantina) in particolare sulla tubazione di portata acqua tra il misuratore/ contatore e l'appartamento; interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionate sotto il pavimento
Perdita dalla tubazione di scarico dell'acqua solo su quella esterna a vista.	Interventi su vasche idromassaggio
Perdita dal gruppo di sicurezza dello scaldabagno	



# covercare

Perdita dal raccordo flessibile della tubazione di scarico del WC	
Perdita dalle valvole di carico o scarico dei radiatori impianto riscaldamento autonomo	

ELETTRICISTA	
Incluso	Non incluso
Interventi per riparazione dei guasti provocati da extra tensione che comportino la mancanza di energia elettrica	Interventi su impianti di domotica e relativi componenti
Interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose	Interventi su cancelli o comandi di apertura del cancello
Interventi per riparazione impianti ricezione canali satellitari mediante utilizzo di antenne paraboliche esclusivamente ad uso privato non condominiale o condiviso.	Interventi su impianti elettrici o sezione di impianti con voltaggio inferiore a 220VAC e su tutti gli impianti a bassa tensione
	Messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti.
	Interventi su cablaggi elettrici di piscine, vasche idromassaggio, vasche reflue, fontane artistiche, bacini o acquari presenti all'interno o all'esterno dell'abitazione.
	Interventi su impianti elettrici non permanenti
	Interventi su impianti elettrici adibiti ad uso professionale.
	Interventi su impianti antenna per la ricezione di segnali televisivi analogici e digitali.
	Riparazione di decoder per la ricezione dei segnali televisivi (digitale terrestre o satellitare) danneggiati a seguito extra tensione

FABBRO/VETRAIO	
Incluso	Non incluso
interventi per danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne alla abitazione	Interventi su tapparelle/infissi alla romana/ cancelli con meccanismo di apertura elettrico/automatizzato
interventi per permettere accesso all'abitazione, attraverso la porta d'ingresso principale, conseguenti lo smarrimento/rottura delle chiavi o al malfunzionamento/guasto della serratura.	Interventi su porte/vetri/tapparelle/infissi alla romana e/o sistemi di chiusura con valore storico, artistico o ornamentale.
interventi per sostituzione dei vetri esclusivamente di portefinestre o finestre.	Interventi su serrature in genere, su porte interne l'appartamento, su cassetti con serrature, specchi o vetri di porte interne, più in generale su porte o vetri che non sono collegati con l'esterno dell'abitazione.
interventi per apertura casseforti in caso di rottura o smarrimento chiavi o nel caso di guasto per casseforti elettriche.	Interventi su portoni di accesso o cancelli di ingresso a case indipendenti.

## 6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE – RICHIESTA DI INTERVENTO

Per richiedere l'intervento, il Cliente dovrà:



# covercare

- Contattare il numero **0240701042** , 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. 5, fisserà, in accordo con il Cliente, la visita di un Tecnico dotato delle specifiche competenze.

Covercare srl declina ogni responsabilità per eventuali interventi non inclusi nei servizi di assistenza di cui al precedente art. 5, 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 l'unità abitativa del Cliente indicata in sede di sottoscrizione. Il servizio è attivo dal 30° giorno successivo alla data di sottoscrizione.

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;

Numero dedicato **0240701042**

## 7. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE – AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

7.1 Ai fini dell'esecuzione dei servizi, il Cliente espressamente autorizza Covercare srl 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 Covercare srl 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.

7.2 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.

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

7.4 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.

7.5 Covercare srl 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 Covercare srl 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



# covercare

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, v) violazioni di leggi e regolamenti da parte del Cliente o/o di soggetti terzi.

## 8. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI COVERCARE SRL

8.1 Covercare srl tramite la rete di Tecnici selezionati informerà il Cliente della data stimata per l'intervento. Qualora ci siano ritardi nell'intervento, Covercare srl 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.

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

## 9. CORRISPETTIVO, FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo indicato nel Contratto. Il Cliente riceverà una fattura comprensiva del dettaglio dei servizi acquistati e del corrispettivo totale dovuto comprensivo di IVA.

## 10. DURATA E RINNOVO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha durata 12 mesi, con decorrenza dalla data indicata al precedente art.6

## 11. FORO COMPETENTE

La legge applicabile è quella italiana. In ogni caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità od efficacia del contratto di vendita che non possa essere risolta in modo amichevole, foro competente in via esclusiva è il foro di Milano.