

CONDIZIONI GENERALI E REGOLAMENTO (Edizione Agosto 2021)

Il cliente accetta totalmente tali condizioni e autorizza ad intervenire sull'apparecchio al momento della richiesta ad eccezione di specifici contratti o accordi negoziati con il cliente, i quali rendono nulle alcune o tutte le clausole successive.

1) PREMESSA

La F.lli Dini snc:

- è un Centro Assistenza Tecnica (CAT) autorizzato, in possesso dei requisiti di legge e delle competenze necessarie per l'espletamento a regola d'arte del servizio di manutenzione e riparazione di impianti termici destinati al riscaldamento, raffrescamento e produzione di acqua calda sanitaria (come generatori a gas, gasolio, pompe di calore e sistemi solari);
- esegue interventi esclusivamente sui marchi di cui ha il mandato di assistenza, limitandosi al prodotto;
- si attiene per lo svolgimento del servizio ad osservare le normative di riferimento Nazionale e Regionale;
- si avvale di personale qualificato allo svolgimento dei servizi, di strumentazione certificata e documentazione conforme alle prescrizioni ministeriali;
- applica per tutto l'anno i prezzi presenti nel proprio listino in vigore;
- utilizza esclusivamente ricambi originali e risponde solo per essi;
- non fornisce servizi nelle Festività Nazionali/Religiose;
- rilascerà a tutti i clienti (se non ancora in possesso) la "Comunicazione obbligatoria" (ai sensi dell'Art.16, c.4, lett.A) del Regolamento Regionale Liguria 21 Febbraio 2018 n°1) indicante la frequenza di manutenzione e le operazioni di verifica e controllo da eseguire, in relazione alla tipologia di apparecchio e l'informativa al trattamento dei dati personali.

2) SERVIZI

- Manutenzione ordinaria:** il Tecnico della F.lli Dini (di seguito solo **Tecnico**) eseguirà i controlli previsti dalle leggi e decreti legislativi applicabili specifici ed indicati nella Comunicazione obbligatoria. Alla fine delle operazioni il Tecnico: aggiornerà (se presente e conforme) o rilascerà il **Libretto di Impianto** per la climatizzazione (**Allegato I**); rilascerà il **Rapporto di Controllo** di efficienza energetica: -per gruppi termici di tipo 1 (**Allegato II**); -per gruppi frigo di tipo 2 (**Allegato III**); se previsto applicherà il "**Bollino**" telematico per la Regione Liguria, in base a quanto stabilito dalla stessa, più oneri per il servizio; In caso di sistema solare verrà rilasciato il **Verbale Solare** (M75E) di controllo. Rilascerà **Scontrino Elettronico** con Registratore Telematico o **Segue Fattura (S.F.)** in relazione alla prestazione eseguita, attenendosi ai prezzi stabiliti dal listino in vigore all'atto della prestazione.
- Prima accensione o messa in servizio:** l'intervento per l'attivazione della garanzia convenzionale di generatore a gas, pompa di calore e sistema solare è gratuito se rispetta le modalità e i vincoli di attivazione stabiliti dalla casa costruttrice, e include esclusivamente la verifica della corretta installazione e funzionamento, le regolazioni delle temperature e un sommario chiarimento sulle modalità di utilizzo del sistema installato, con l'esclusione del cronometro ambiente (salvo che lo stesso non sia di serie con il prodotto). Per Pompa di Calore o sistema ibrido, il riconoscimento della garanzia convenzionale totale o parziale, dipenderà dall'esito delle verifiche e controlli previsti dal "Rapporto di primo avviamento" stabilito dalle case costruttrici. Restano esclusi i costi della chiamata per l'espletamento delle operazioni di controllo previste al punto **I. Manutenzione ordinaria**, e anche eventuali Estensioni di Garanzia (vedi condizioni generali casa costruttrice).
- Assistenza per riparazioni:** il Tecnico rilascerà al termine del servizio lo **Scontrino Elettronico o Segue Fattura** con i costi della prestazione eseguita (attenendosi al listino in vigore).

3) GESTIONE DEI SERVIZI

I. Manutenzione ordinaria – II. Prima accensione o messa in servizio

- L'appuntamento deve essere concordato telefonicamente tra l'Ufficio della F.lli Dini (di seguito solo **Ufficio**) e il cliente, non sarà mai possibile fissare l'appuntamento nei giorni festivi e solo limitatamente nei prefestivi con prenotazione anticipata;
- Il cliente può spostare l'appuntamento, senza costi aggiuntivi, contattando l'Ufficio con adeguato anticipo (24 ore);
- In caso di assenza del cliente non comunicata, la F.lli Dini addebiterà il costo della Chiamata al successivo intervento;
- Il cliente dovrà sempre esibire al Tecnico, la **Dichiarazione di Conformità** dell'impianto o documento equivalente ai sensi della legislazione vigente, rilasciata dall'installatore regolarmente firmata e sottoscritta dal committente (eventuale **Relazione Tecnica e/o Progetto di Impianto**), il **Libretto di uso e manutenzione** dei componenti installati, il **Libretto di Impianto**, i **Dati del Responsabile di Impianto** compreso **Codice Fiscale o Partita IVA** e per Sistemi Solari, scaldacqua e accessori occorre esibire inoltre anche la Fattura di Acquisto o installazione; La mancanza di uno o più documenti potrà pregiudicare la riuscita dell'intervento;
- La F.lli Dini alla scadenza annuale della manutenzione ordinaria e del contratto di assistenza invia di prassi in formato cartaceo la lettera con il listino in vigore per avvisare il cliente (salvo accordi diversi pattuiti tra le parti, che ne variano la cadenza e/o il mezzo di comunicazione);
- La F.lli Dini propone contratti annuali per l'assistenza, che possono essere rinnovati di anno in anno solo in occasione di una manutenzione ordinaria, in mancanza di essa il contratto decade e non prevede nessun rimborso;
- La F.lli Dini esegue a scadenza annuale (su prodotti da noi assistiti), il controllo, la pulizia e la sanificazione delle unità interne/esterne dei climatizzatori, su richiesta del cliente salvo che lo stesso non si avvalga di terzi (i quali dovranno essere qualificati e abilitati F-Gas a svolgere le operazioni di legge previste);

III. Assistenza per riparazioni

- Il cliente contatterà l'Ufficio o il Tecnico della Reperibilità che considererà "**attiva**" la richiesta di intervento solo se pervenuta sulla apposita linea telefonica (altre modalità non sono accettate);
- La F.lli Dini si impegna ad intervenire al più tardi entro 36 ore (lavorative), salvo limitazioni di orario imposte dal cliente che ne possano allungare le tempistiche o nel caso il ricambio sia esaurito o non disponibile in magazzino e quindi da ordinare alla casa produttrice, in tal caso la tempistica dipenderà dalla effettiva giacenza del ricambio presso la casa costruttrice e dai tempi di consegna del canale utilizzato per la distribuzione;
- Interventi su Preventivo** accettato dal cliente, come ripristino sistema solare o riparazione con sostituzione di pezzi non gestiti a scorta minima in magazzino, dovranno essere concordati con l'Ufficio e **saldati al termine dei lavori**, salvo accordi diversi tra le parti;
- La F.lli Dini fornisce il servizio nei prefestivi (9:00-17:00)*, e nel periodo invernale anche la domenica mattina (9:00-11:00)* -> "l'orario potrebbe subire variazioni nel corso dell'anno";
- La F.lli Dini darà sempre la precedenza ai clienti con contratto di manutenzione annuale attivo (compreso garanzia convenzionale o estensione);
- La F.lli Dini non effettua vendita al dettaglio di ricambi;

4) PRECISAZIONI SULLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

- Il Tecnico in qualsiasi occasione di intervento non dovrà accedere ai collettori solari o apparecchi installati sul tetto o in posizioni inaccessibili o pericolose salvo che non sia già predisposto dal cliente, a proprie spese, mediante una linea vita e/o ponteggio conforme e certificato per l'accesso agli stessi in totale **sicurezza**; (Dlgs.81/2008)
- Il Tecnico durante la verifica del sistema solare rilascerà l'apposito Verbale Solare, e nel caso trovasse delle non conformità alle condizioni di rendimento ed efficienza previste, segnalerà al cliente i costi e l'adeguamento da attuare tramite preventivo; il cliente può accettare, rifiutare o dichiarare di avvalersi di terzi o dell'installatore del sistema, gli ultimi due casi faranno decadere ogni responsabilità della F.lli Dini;
- Il Tecnico se durante il controllo sui bollitori di accumulo correati di anodo sacrificale di magnesio, riscontrasse la necessità di sostituirlo, avviserà il cliente e formulerà un preventivo per la sostituzione dell'anodo esaurito;
- Il Tecnico che eseguirà il servizio **I. Manutenzione ordinaria - II. Prima accensione o messa in servizio** in assenza della Dichiarazione di Conformità dell'impianto rilasciata dall'installatore o documento equivalente ai sensi della legislazione vigente, segnalerà tale mancanza in forma scritta sul Rapporto di Controllo;
- Il Tecnico se rilevasse delle non conformità importanti sull'installazione dell'apparecchio o sicurezza di utilizzo, provvederà a disattivare e chiudere tutte le utenze, lasciando l'impianto spento, relazionando nelle Prescrizioni del Rapporto di Controllo le modalità di adeguamento e diffidando il cliente dall'utilizzo; Sarà responsabilità del cliente far adeguare l'impianto e riprogrammare la visita del Tecnico;
- Il Tecnico in occasione del servizio di manutenzione su impianti termici alimentati a gas, in riferimento alla **Nota 6** per la compilazione del Rapporto di Controllo, in relazione alla norma UNI11137, adotterà una delle seguenti procedure per stabilire l'idonea tenuta del gas dell'impianto interno e raccordi con il generatore: **A)** Verifica preliminare al contatore; **B)** Verifica preliminare con metodo della caduta di pressione; in caso di risultato negativo il Tecnico segnalerà nelle Prescrizioni di far eseguire da un installatore qualificato una "Prova di tenuta con metodo completo" e lascerà chiuso il contatore del gas;
- Il Tecnico che eseguirà il **controllo perite** su apparecchiature contenenti gas fluorurati a effetto serra, in relazione ai tempi e modalità previsti dalla normativa, (escluse apparecchiature contenenti gas fluorurati In quantità inferiori a 10 tonnellate di CO2, etichettate come ermeticamente sigillate), provvederà alla registrazione e comunicazione degli interventi sul portale F-Gas;
- Il Tecnico esclusivamente sulle apparecchiature contenenti gas fluorurati, che prevedono il controllo di efficienza energetica o in caso di interventi di assistenza tecnica (richiesti dal cliente), se necessario, collegherà i manometri digitali, per la verifica della corretta pressione gas del circuito frigo, nelle prese di collegamento disponibili (alta e/o bassa pressione); nel caso la verifica dimostri la mancanza di gas refrigerante nel circuito frigo, tale da comprometterne il funzionamento, avviserà e prevenirà all'utente l'obbligatorietà di eseguire la prova di tenuta del circuito con gas inerte, per riscontrare eventuali perdite e procedere alla riparazione con il successivo vuoto del circuito e ricarica del gas refrigerante (in base all'etichetta sull'apparecchio);

5) SERVIZI ESCLUSI DALLA GARANZIA O PIANO DI MANUTENZIONE

La F.lli Dini si avvale per la Garanzia Convenzionale o l'Estensione Garanzia, delle condizioni generali di garanzia stabilite dalla casa costruttrice (pertanto si invita l'utente a conservare il relativo modulo per consultarne le condizioni generali di garanzia). Sono esclusi dai servizi tutti gli interventi e quindi pagati a parte (come previsto da listino):

- manomissioni operate, anche involontariamente, dall'utente o da terzi;
- qualsiasi intervento non riconducibile a problemi tecnici dell'apparecchio (gelo, inondazioni, calamità naturali);
- problemi derivanti dalla mancata manutenzione per volontà o dimenticanza del cliente (in riferimento alle prescrizioni dettate dal costruttore dell'apparecchio o dall'installatore/manutentore del sistema);
- mancata installazione di filtro a Y o defangatore sulla linea di ritorno nelle immediate vicinanze dell'apparecchio
- mancata esecuzione di condizionamento chimico e/o pulizia impianto del circuito riscaldamento previsto dalla legislazione (il trattamento deve essere descritto nel libretto impianto e nella conformità rilasciata dall'installatore);
- mancato trattamento e condizionamento chimico dell'acqua di rete, in osservanza alla legge e alle norme in vigore;
- intasamento da calcare e/o sporcizia e residui di impianto e degli apparecchi collegati al sistema;
- mancanza gas dovuta a chiusura rubinetto nonché a sospensione dell'erogazione;
- mancanza acqua in rete o ripristino acqua circuito idraulico di riscaldamento;
- mancanza di tensione o erogazione non corretta a prescindere dalla regione per la quale si sia verificato;
- carico e messa in pressione circuito solare termico e ripristino di glicole propilenico;
- prove di tenuta circuito frigo su pompe di calore e/o climatizzatore mediante gas inerte in pressione, successivo esecuzione del vuoto circuito con inserimento del gas Refrigerante necessario come da targa apparecchio
- la programmazione, regolazione o semplicemente l'accensione e delucidazione del telecomando (termostato ambiente);
- i singoli pezzi di ricambio e materiali di consumo quali "candele, valvole di sicurezza, pannelli isolanti, membrane, Gas Refrigerante ecc...", salvo se previsti e coperti dal contratto;

6) MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il cliente dovrà pagare l'importo per il servizio svolto sulla base del listino F.lli Dini in vigore, con le seguenti modalità:

- 1- al termine dell'intervento, Direttamente al Tecnico (Contanti, Assegno, POS);
- 2- tramite bonifico, previo accordi con l'Ufficio o il Tecnico, **questa modalità è negata alla prima fatturazione di nuovi clienti** (in questo caso il Tecnico compilerà il modulo di Segue Fattura).

7) RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE – RESPONSABILE DELL'IMPIANTO

- Deve assicurarsi che gli impianti, in particolare la parte riguardante la ventilazione dei locali, l'eliminazione dei gas combustibili, il collegamento dei piani cottura nonché delle valvole di sicurezza o scarico condensa in condotti conformi e idonei all'evacuazione, la protezione dei circuiti e le canalizzazioni di qualsiasi genere, i collettori solari, i boiler per la produzione dell'acqua calda sanitaria (per accumuli oltre 100Lt predisporre protezione legione/lla), devono essere costruiti e installati a regola d'arte, mantenuti in conformità alle disposizioni di legge e decreti vigenti;
- Sono totalmente a carico del Cliente i rischi e le responsabilità che si dovessero verificare successivamente all'intervento di personale non autorizzato dalla F.lli Dini e/o dalla casa costruttrice, nonché dall'utilizzo di ricambi non originali. A tal proposito l'adesione ad un piano di assistenza sarà possibile esclusivamente dopo aver adeguato le apparecchiature del sistema con ricambi originali e conformi;
- La conservazione e/o il reperimento se mancante, di documentazione, vedi paragrafo **3) Gestione dei Servizi punto d**, al fine di poterli esibire ad ogni intervento della F.lli Dini o dell'Ente di Controllo; Se non verrà esibita tale documentazione, il Tecnico ne prenderà atto limitandosi a segnalare tale mancanza (mediante il Rapporto di Controllo, il Verbale Solare e Scontrino Elettronico o Segue Fattura);
- Far eseguire annualmente il controllo e la manutenzione dell'impianto e delle apparecchiature facenti parte dello stesso;
- Rispettare il periodo annuale di esercizio e all'osservanza dell'orario prescelto nei limiti della durata giornaliera di attivazione consentita al mantenimento della temperatura ambiente entro i limiti consentiti dalle disposizioni e decreti leggi e norme in materia;
- Assicurare al Tecnico il libero accesso agli apparecchi durante gli interventi, smontando e rimontando eventuali mobili e/o coperture, noleggiare autogrù e/o ponteggi per gli interventi su generatori esterni installati ad altezza superiore ai 2 metri, sono tutte operazioni e costi a carico del cliente;
- Rispettare i tempi e modalità imposti dalla casa costruttrice per il rinnovo dell'estensione di garanzia ove prevista;
- Aderire nelle tempistiche corrette al pagamento di oneri di certificazione per gli impianti termici e di raffrescamento (comunemente denominato "**bollino**") per l'iscrizione e spedizione del Rapporto di Controllo in modo telematico a CAITEL (Catasto degli Impianti Termici Liguria) in occasione della manutenzione ordinaria svolta dal Tecnico (il Codice Catasto verrà riportato nei documenti dalla manutenzione successiva all'iscrizione oppure verrà comunicato prima su richiesta del cliente alla F.lli Dini);

8) RESPONSABILITÀ DEL CENTRO DI ASSISTENZA

- La F.lli Dini è il solo responsabile delle riparazioni e degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria da lui effettuati sul prodotto/generatore e risponde solo per essi;
- La F.lli Dini fornitore del servizio si impegna a garantire il risultato di qualità e sicurezza delle proprie prestazioni;
- Il rispetto di quanto previsto negli altri punti delle condizioni generali e regolamento della F.lli Dini;

La F.lli Dini non potrà mai essere ritenuta responsabile:

- sul funzionamento e garanzia di eventuali ricambi forniti dal cliente, inoltre dovrà essere fornito un documento che ne attesti la provenienza e l'originalità, in mancanza di tale documento non potrà essere eseguito il lavoro, e dovrà sempre essere pagato il Tecnico;
- per ogni eventuale anomalia, difetto o inconveniente che si dovesse verificare successivamente all'intervento di manutenzione ordinaria e/o assistenza tecnica (ove il Tecnico rilascerà la documentazione che attesti il corretto funzionamento, salvo eventuali prescrizioni e/o segnalazioni riportate), sia per cause naturali sia perché il cliente o altri, inconsapevolmente o dolosamente, manomettono o comunque modificano, alterano o sostituiscono anche in parte le apparecchiature o eseguono opere o lavori tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza (derivante da mancata osservanza dei consigli di adeguamento e miglioria segnalati dal Tecnico);
- per problematiche su impianti visibilmente datati, per anomalie, inconvenienti, irregolarità, difetti o vizi di impianto non direttamente conoscibili o rilevabili dal Tecnico attraverso le opere di manutenzione;
- dell'impianto termico salvo stipula di un contratto M72E controfirmato dalle parti, che affida alla F.lli Dini la nomina di **Terzo Responsabile**;

9) FORO COMPETENTE

Nel caso di controversie, sarà esclusivamente competente il Foro di SAVONA.

10) INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Desideriamo informarla che in base al Regolamento UE 679/2016 art.13 i dati da Lei Forniti verranno trattati per l'esecuzione delle attività da lei richieste e con finalità gestionali, contrattuali, amministrative e contabili. I dati potranno essere comunicati ad enti privati e pubblici per obblighi normativi. Per maggiori informazioni consultare l'informativa completa rilasciata dal Tecnico insieme alla Comunicazione Obbligatoria.