

**REGOLAMENTO SERVIZIO “DOMUSTECH CARE”****- collocato da Duferco Energia in collaborazione con Estendo S.p.A. -**

Di seguito sono riportati patti e condizioni che regolano i rapporti tra Estendo e il Cliente e le modalità utili ad usufruire del servizio.

**I. DEFINIZIONI**

**Attivazione del servizio di manutenzione “DomusTech Care”:** il momento in cui il cliente, come di seguito meglio definito, riceve da Estendo S.p.A. - di seguito indicata - il codice relativo al contratto di cui al presente servizio, a seguito dell’adesione da parte del cliente stesso al servizio “DomusTech Care” mediante l’accettazione del presente regolamento di servizio.

**Centrale Operativa:** la struttura di Estendo S.p.A., con sede in Miasino (NO), Via Circonvallazione s.n.c., codice fiscale, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Novara e partita iva 01952030037, Capitale Sociale Euro 2.000.000,00 i.v., indirizzo di posta elettronica ordinaria: [serviziocortesia@estendo.com](mailto:serviziocortesia@estendo.com), indirizzo di posta elettronica certificata [contabilita.estendo@pec.it](mailto:contabilita.estendo@pec.it) (di seguito “Estendo”) - che fornisce il servizio di manutenzione “DomusTech Care” - costituita da tecnici ed operatori, in funzione 24h al giorno 7 giorni su 7, tutti i giorni dell’anno, provvede al contatto telefonico con il Cliente ed organizza ed eroga il servizio di manutenzione “DomusTech Care”, oggetto del presente regolamento di servizio.

**Cliente:** la persona fisica che ha un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale attivo con Duferco Energia, o in fase di attivazione, la quale riveste la qualifica di consumatore ai sensi del D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), che aderisce al servizio “DomusTech Care” per scopi estranei all’attività professionale eventualmente svolta e che ne sottoscrive le relative condizioni.

**DomusTech Care:** il servizio fornito da Estendo e collocato da Duferco Energia.

**Materiali di consumo:** parti/componenti strettamente necessarie ad interventi di riparazione (es. colle, solventi, carta abrasiva, nastri isolanti, lubrificanti, guarnizioni). Non comprendono beni, parti o componenti durevoli o riutilizzabili eventualmente oggetto di intervento, di installazione o di sostituzione a nuovo.

**Domicilio:** luogo in cui è posta la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale erogata da Duferco al Cliente e per la quale, come indicato nelle Condizioni tecnico economiche, lo stesso ha richiesto l’attivazione del Servizio “DomusTech Care”.

**II. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO “DOMUSTECH CARE” E COSTO**

Il Cliente, con l’adesione al servizio “DomusTech Care” ha diritto, su un periodo di 12 mesi, a:

- a. n° 1 (uno) intervento di riparazione senza oneri a carico del Cliente aggiuntivi e ulteriori rispetto al costo fisso di attivazione del servizio, secondo le caratteristiche descritte nella tabella di seguito riportata (punto III). Il diritto a richiedere l’intervento di riparazione decorre da:
  - dalla data di attivazione del servizio nel caso in cui il cliente non sia già titolare di una fornitura della stessa tipologia (gas o luce)
  - 30 giorni dopo l’attivazione del servizio “DomusTech Care”, qualora il cliente sia già titolare di una fornitura con Duferco (gas o luce)
- b. accesso al network di artigiani/centri di assistenza tecnica (settore “Elettrodomestici”) incaricati da Estendo a tariffe agevolate per i clienti di Duferco Energia. Il servizio di manutenzione on demand “DomusTech Care” prevede la possibilità di accedere al network di artigiani/centri di assistenza tecnica convenzionati con Estendo e di usufruire a tariffe concordate (punto IV), a richiesta e con costi a carico del Cliente (c.d. “On Demand”), di interventi di riparazione nella abitazione del Cliente, a seconda delle esigenze di quest’ultimo, in riferimento alle categorie di elettrodomestici e secondo le caratteristiche e condizioni esposte nella tabella qui di seguito riportata (punto III.);

Il servizio di manutenzione “DomusTech Care” è da intendersi valido con la sola sottoscrizione per accettazione da parte del Cliente del presente regolamento.

### **III. COSTO ANNUALE DEL SERVIZIO IN ABBONAMENTO “DOMUSTECH CARE”**

- All'atto dell'acquisto del Servizio “DomusTech Care” e in caso di eventuale rinnovo, verrà richiesto al Cliente il pagamento diretto a Duferco Energia, a mezzo rateizzazione in bolletta dell'importo complessivo di € 84,00 (IVA inclusa).

### **IV. CARATTERISTICHE E CONDIZIONI DEL SERVIZIO “DOMUSTECH CARE”**

- Caratteristiche del Servizio:

1. Il servizio “DomusTech Care” è utilizzabile esclusivamente in riferimento ai beni di seguito indicati e posti nel domicilio del Cliente in Italia.

2. Il servizio comprende:

A. n. 1 intervento annuo, entro il valore di euro 600,00 (IVA inclusa), comprendente uscita, manodopera e materiale di consumo, pezzi di ricambio relativamente ai seguenti elettrodomestici: Frigo, Forno, Piano Cottura, Lavatrice, Lavastoviglie, microonde oltre la garanzia legale fino a complessivi 7 anni di vetustà, in caso di guasto e malfunzionamento. All'atto dell'uscita il tecnico effettuerà una prima disamina del bene e comunicherà il costo complessivo. Qualora:

a. il bene non fosse riparabile, solo per i primi 12 mesi di durata del servizio (esclusi quindi eventuali rinnovi) e limitatamente a un elettrodomestico non riparabile a seguito di un intervento non andato a buon fine, poiché Estendo non è riuscita a conseguire il risultato della riparazione del bene, verrà emesso un buono di acquisto entro il valore determinato per la riparazione e/o di un valore massimo di € 600,00 (IVA inclusa). Tale buono, pari alla massima spesa prevista dalla riparazione, dovrà essere utilizzato entro 90 giorni dal suo rilascio per l'acquisto di un prodotto analogo a quello su cui è stato effettuato il tentativo di intervento di riparazione, e/o per la fruizione delle relative attività di installazione e/o montaggio, presso il canale di acquisto concordato con il Cliente. Il valore del buono dipenderà dalla vetustà dell'elettrodomestico, prendendo come riferimento il valore indicato sullo scontrino di acquisto che il Cliente dovrà presentare al momento della richiesta di intervento a Estendo, secondo quanto previsto al punto VII che segue:

- o 3 anni: 70% del valore di acquisto dell'elettrodomestico;
- o 4 anni: 60% del valore di acquisto dell'elettrodomestico;
- o 5 anni: 50% del valore di acquisto dell'elettrodomestico;
- o 6 anni: 40% del valore di acquisto dell'elettrodomestico;
- o 7 anni: 30% del valore di acquisto dell'elettrodomestico.

Il buono di acquisto, a seguito dell'invio della dichiarazione di non riparabilità da parte dell'artigiano/centro di assistenza tecnica a Estendo, verrà inviato al canale di acquisto concordato con il Cliente e ne verrà data contestualmente comunicazione a mezzo e-mail al Cliente di Estendo.

b. Il costo complessivo di riparazione sia superiore al valore di Euro 600,00 (IVA inclusa), il Cliente potrà scegliere se i) confermare l'intervento pagando la differenza direttamente all'artigiano/centro di assistenza tecnica alle tariffe di manodopera oraria “On Demand”, oppure ii) rifiutare l'intervento, nel qual caso varranno le condizioni per i beni non riparabili ovvero la possibilità di richiedere un nuovo intervento durante la vigenza del contratto o l'emissione di buono di acquisto per il valore massimo di € 600,00 spendibile per l'acquisto di un prodotto analogo a quello su cui è stato effettuato il tentativo di intervento di riparazione, e/o per la fruizione delle relative attività di installazione e/o montaggio, presso il canale di acquisto concordato con il Cliente. Il valore del buono dipenderà dalla

vetustà dell'elettrodomestico, prendendo come riferimento il valore dello scontrino di acquisto che il Cliente dovrà presentare al momento della richiesta di intervento a Estendo, secondo quanto previsto al punto VII che segue:

- o 3 anni: 70% del valore di acquisto dell'elettrodomestico;
- o 4 anni: 60% del valore di acquisto dell'elettrodomestico;
- o 5 anni: 50% del valore di acquisto dell'elettrodomestico;
- o 6 anni: 40% del valore di acquisto dell'elettrodomestico;
- o 7 anni: 30% del valore di acquisto dell'elettrodomestico.

B. Accesso al network di artigiani/centri di assistenza tecnica (tecnici elettrodomestici) a tariffe agevolate per interventi di riparazione sulle categorie di elettrodomestici sopraindicate (On Demand) con costi di intervento a carico del Cliente. I costi per usufruire dei servizi on demand saranno interamente a carico del Cliente, che potrà godere delle tariffe offerte da Estendo come riservate ai clienti Duferco. Si ricorda che tale servizio prevede il solo accesso al network di artigiani/centri di assistenza tecnica convenzionati con Estendo e che i relativi costi, come di seguito indicati, sono a totale carico del Cliente:

- a. Costo uscita + manodopera (1a ora): € 90,00 (IVA inclusa)
- b. Costo dei pezzi di ricambio: dipendente dalla tipologia di ricambio

Pagamento diretto all'artigiano/centro di assistenza tecnica, al termine dell'intervento, previa approvazione del preventivo.

- **Durata del Servizio e Rinnovo:**

- o Il Servizio "DomusTech Care" dura 12 mesi dalla data di attivazione
- o Il Servizio "DomusTech Care" si rinnova tacitamente, alle medesime condizioni, per l'ulteriore periodo di 12 mesi e così di seguito, al termine della annualità di durata del contratto, fatta salva la facoltà per il Cliente di comunicare a Duferco Energia a mezzo lettera raccomandata RR o PEC la disdetta dal servizio con un termine di preavviso di 30 (trenta) giorni prima della scadenza, ai seguenti recapiti/indirizzi: [clienti.dufercoenergia@pec.clienti.it](mailto:clienti.dufercoenergia@pec.clienti.it) - Via P. Imperiale, n. 4 - 16126 - Genova. Parimenti, entro il medesimo termine, Duferco Energia ha facoltà di comunicare la propria disdetta al Cliente, tramite lettera raccomandata RR o PEC, ai recapiti dello stesso. In caso di modifica delle condizioni economiche e contrattuali per l'eventuale rinnovo, almeno due mesi prima della scadenza del servizio, Duferco Energia invierà al Cliente (eventualmente anche tramite posta elettronica ordinaria) le nuove condizioni. A seguito del ricevimento di tale comunicazione, il Cliente avrà facoltà di disdire il servizio con le modalità indicate al precedente capoverso. Se l'eventuale disdetta non dovesse pervenire a Duferco Energia, le nuove condizioni si intenderanno tacitamente accettate e troveranno applicazione con decorrenza dal primo giorno successivo alla scadenza del precedente periodo contrattuale. In mancanza di integrale o parziale pagamento da parte del Cliente, Duferco Energia potrà chiedere ad Estendo l'interruzione del servizio "DomusTech Care".
- o Fermo quanto sopra, in caso di interruzione di tutti i contratti di fornitura con Duferco associati all'indirizzo di attivazione del servizio "DomusTech Care", lo stesso servizio DomusTech Care continuerà unicamente fino alla chiusura dell'anno in corso senza che ne sia consentito alcun rinnovo.
- o In caso di ritardato/mancato pagamento anche di una sola rata di prezzo e nei casi di interruzione/sospensione anche di un solo contratto di fornitura, il Cliente decadrà dal beneficio del termine e Duferco Energia potrà richiedere immediatamente l'integrale pagamento dell'importo residuo del costo del servizio.

- **Esclusioni del Servizio:**

- o Interventi relativi ad elettrodomestici diversi da quelli indicati e, pertanto, non coperti dal servizio;
- o Interventi relativi ai guasti e malfunzionamenti agli elettrodomestici di qualsivoglia natura,

rientranti nella garanzia legale del Costruttore/Produttore e/o del Distributore;

- Interventi relativi ai guasti e malfunzionamenti causati da uso professionale dell'elettrodomestico;
- Interventi relativi ai guasti e malfunzionamenti causati da difetti seriali oggetto di campagna di richiamo da parte del Produttore;
- Interventi relativi a guasti e malfunzionamenti causati da mancato rispetto del manuale delle istruzioni;
- Interventi relativi all'errata installazione del Prodotto presso l'Abitazione riscontrate al momento dell'intervento di riparazione;
- Interventi relativi a guasti e malfunzionamenti dovuti a negligenza, abuso intenzionale o uso improprio dell'apparecchio e/o qualsiasi danno causato dall'apparecchio utilizzato dopo l'insorgere del guasto;
- Interventi relativi a guasti e malfunzionamenti a cablaggi, collegamenti elettrici o idraulici, tubazioni, canalizzazioni esterne alla Abitazione;
- Interventi relativi a guasti e malfunzionamenti ad accessori o periferiche;
- Interventi relativi a guasti e malfunzionamenti di cavi, cestelli per lavastoviglie, accessori del forno, telecomandi, parti di vetro del bene;
- Interventi relativi a guasti e malfunzionamenti causati da oggetti estranei o sostanze non normalmente associate e/o associabili all'apparecchio;
- Tutti gli interventi eseguiti da persone non autorizzate da Estendo;
- Interventi relativi a danni causati con dolo, colpa grave o uso anomalo dell'Elettrodomestico da parte del Cliente;
- Interventi relativi a elettrodomestici la cui vetustà è superiore a 7 anni;
- Guasti e malfunzionamenti su elettrodomestici per i quali il Cliente non è in grado di provare l'età del Prodotto.

• **Diritto di ripensamento:**

- Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni di calendario oppure 30 giorni per i contratti conclusi nel contesto di visite non richieste presso l'abitazione del Cliente dalla conclusione del contratto di servizio "DomusTech Care".
- La comunicazione di tale recesso dovrà avvenire mediante mail, scrivendo all'indirizzo [clienti@dufercoenergia.com](mailto:clienti@dufercoenergia.com).

## **V. LEGGE REGOLATRICE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE**

Le presenti condizioni di servizio sono regolate dalla legge italiana. Per tutto quanto non è qui diversamente disciplinato, valgono le norme di legge.

Tutte le controversie relative all'applicazione, esecuzione ed interpretazione delle stesse sono soggette alla competenza del Foro del luogo in cui il Cliente risiede o ha eletto domicilio.

## **VI. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali del Cliente, al momento dell'adesione del presente regolamento, saranno trattati da Duferco Energia in qualità titolare del trattamento dei dati, e da Estendo in qualità di responsabile del trattamento dei dati per conto di Duferco Energia, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, in adempimento a quanto previsto nel presente regolamento di servizio, e in ottemperanza del contenuto dell'Informativa sul trattamento dei dati allegata al contratto di fornitura di energia.

Al momento della richiesta di intervento oggetto del Servizio "DomusTech Care", poiché tale richiesta verrà rivolta dal Cliente a Estendo, quest'ultima tratterà i dati personali del Cliente stesso quale titolare del trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, sottponendo al Cliente medesimo la propria informativa sul trattamento dei dati, che il Cliente potrà comunque consultare al seguente link:

[https://www.estendo.it/it\\_IT/home/privacy](https://www.estendo.it/it_IT/home/privacy).

## **VII. MODALITA' PER LA RICHIESTA DI INTERVENTI COMPRESI NEL SERVIZIO "DOMUSTECH CARE" E RECLAMI - COMUNICAZIONE DISDETTA**

Per richiedere l'esecuzione dei singoli interventi compresi nel servizio "DomusTech Care" il Cliente deve mettersi in contatto con la Centrale Operativa Estendo.



Ai fini della gestione della richiesta di intervento, il Cliente deve presentare copia dello scontrino o della fattura di acquisto dell'elettrodomestico sul quale richiede l'assistenza anche per verificare che la data di acquisto non risulti anteriore a sette anni rispetto alla data della richiesta di intervento.

In assenza di tale documentazione, qualora il Cliente non ne fosse più in possesso, potrà fornire il numero di serie (serial number) dell'elettrodomestico.

Il numero di serie potrà essere utilizzato dalla Centrale Operativa per l'identificazione del bene e la verifica della relativa data di produzione o commercializzazione, ai fini dell'ammissione dell'intervento oltre il periodo di garanzia legale, entro i limiti di vetustà previsti dal servizio.

Tuttavia, la verifica mediante numero di serie non garantisce in ogni caso la possibilità di risalire con certezza alla data di acquisto o alla copertura del servizio.

In mancanza della documentazione, del numero di serie o di possibilità di verifica, non sarà possibile procedere con la presa in carico della richiesta di assistenza.

La Centrale Operativa risponde ai seguenti recapiti:

| Canale   | Recapito  | Orari                                    |
|----------|---|--|
| Telefono | 0322 060246   | Lun-Ven, 09:00 - 19:00 (esclusi festivi) |
| WhatsApp | 3346275858  | Lun-Ven, 08:00 - 20:00 (esclusi festivi) |
| E-mail   | <a href="mailto:serviziocortesia@estendo.it">serviziocortesia@estendo.it</a>  |  |
| Web      | <a href="https://www.estendo.it/it_IT/home/assistenza/richiedi-intervento">https://www.estendo.it/it_IT/home/assistenza/richiedi-intervento</a> |  |

Il Cliente potrà presentare eventuali reclami, relativi all'esecuzione del servizio "DomusTech Care" a Estendo al seguente indirizzo e-mail: [serviziocortesia@estendo.it](mailto:serviziocortesia@estendo.it)

Data e Luogo \_\_\_\_\_

Timbro e Firma \_\_\_\_\_