

## ALLEGATO 8 al Contratto di forniture servizi

Rif. N° Property 51-

**1. Prescrizioni generali**

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto si applicano nei confronti di tutti i clienti di ista Italia srl (da qui in poi ista) e regolano, integrandoli, tutti i contratti di fornitura di beni e servizi e i contratti di noleggio conclusi con ista.

1.2 Le condizioni generali di contratto o di acquisto dei clienti non trovano mai applicazione nei confronti di ista, nemmeno in caso di accettazione per fatti concludenti di ordini, scritti o verbali, dei clienti.

1.3 In assenza di accordo specifico, il contratto con ista si perfeziona con la sottoscrizione del modulo contrattuale di ista o a seguito di conferma d'ordine di ista.

1.4 I preventivi, le illustrazioni, i disegni e i dati di misura e di prestazione dei prodotti e servizi che vi fossero messi a disposizione da ista al fine di formulare offerte economiche, non sono vincolanti per ista.

1.5 Il cliente è tenuto alla massima riservatezza sul contratto stipulato con ista e sulle informazioni ricevute nel corso del rapporto contrattuale. E' fatto espresso divieto al cliente di trasmettere a terzi o comunque divulgare i valori, i coefficienti di calcolo e i dati elaborati da ista senza il preventivo assenso scritto di ista.

1.6 Il cliente è tenuto ad informare tempestivamente ed in modo completo ista di ogni fatto e circostanza utile alla migliore esecuzione del contratto.

1.7 Quando nelle presenti condizioni generali di contratto si fa riferimento ai "consumatori privati" si intendono i consumatori di cui al Decreto Legislativo n° 206 del 2005 (di seguito Codice del Consumo) nella versione di volta in volta vigente.

**2. Prezzi / pagamento**

2.1 Fatto salvo il diverso accordo scritto, i prezzi dei beni e dei servizi forniti da ista come anche i canoni di noleggio, sono quelli risultanti dal listino prezzi vigente al momento dell'accordo. I prezzi si intendono sempre franco stabilimento ista attualmente sito in Lainate, Milano (Italia). Al prezzo va aggiunta l'IVA al tasso di legge di volta in volta vigente.

2.2 Salvo il diverso accordo scritto, il pagamento dei beni e servizi forniti come anche il pagamento dei canoni va effettuato senza deduzioni di sorta con bonifico bancario sul conto corrente di ista nel termine di 30 giorni dalla fattura. In caso di ritardo nei pagamenti, sono dovuti gli interessi moratori di cui al Decreto Legislativo n. 231/2002 senza necessità di preventiva comunicazione di messa in mora.

2.3 Nei confronti di clienti "consumatori privati", il ritardo nei pagamenti determina l'applicazione degli interessi di mora al tasso del 5 (cinque) % anno con decorrenza dalla data di ricezione di apposita messa in mora scritta.

2.4 Ai clienti diversi dai "consumatori privati" non è mai consentita la compensazione tra crediti reciproci salvo che i crediti del cliente siano stati accertati con decisione passata in giudicato ovvero siano stati espressamente (per iscritto) riconosciuti da ista.

2.5 In caso di ritardo nei pagamenti, ista ha facoltà di sospendere o rifiutare l'esecuzione delle proprie prestazioni contrattuali finché non sia stato integralmente regolarizzato il pagamento del dovuto.

2.6 Sul prezzo del servizio erogato o sui canoni di noleggio, è facoltà di ista applicare, a decorrere dal secondo anno di durata del contratto, un adeguamento annuale corrispondente alla variazione dell'indice positivo dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati rilevato dall'ISTAT.

2.7 Nel caso in cui si modificano i fattori che determinano il prezzo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: aumento dei costi dei materiali e della manodopera, aumento di costi non noti o non ancora influenti, a causa di tasse e contributi, ecc.) ista potrà concordare con il cliente gli eventuali futuri aumenti dei prezzi o dei canoni di noleggio oltre l'adeguamento ISTAT.

2.8 Nel caso in cui ista dovesse rivolgersi ad una società di recupero crediti o adire le vie legali per il recupero delle somme dovute o non corrisposte, i costi sopportati saranno a carico esclusivo del cliente che dovrà provvedere a rimborsarli.

**3. Termini di consegna / trasferimento del rischio**

3.1 I termini di consegna stabiliti in contratto sono vincolanti per ista solo se ciò è stato espressamente accettato o risulta dal modulo di contratto.

3.2 Salva diversa indicazione riportata nel modulo di contratto, i beni oggetto di fornitura o di noleggio vengono consegnati franco stabilimento ista attualmente sito in Lainate, Milano (Italia). Sono ammesse le forniture parziali di beni.

3.3 Nei confronti dei clienti diversi dai "consumatori privati" ogni rischio sui beni oggetto di fornitura si trasferisce al cliente nel momento in cui essi lasciano lo stabilimento ista Italia srl ovvero non appena è ricevuta dal cliente la comunicazione di merce pronta per il ritiro o per la spedizione. Ciò vale anche per le forniture parziali.

3.4 Gli eventuali concentratori dei dati necessari al buon funzionamento della soluzione di contabilizzazione resteranno di proprietà di ista. Il cliente si impegna a custodirli con massima cura, offrendo una sistemazione degli stessi che ne garantisca il più possibile la tutela contro atti vandalici o manomissioni. L'eventuale cessione al cliente della centralina per la remotizzazione della lettura (memonic), sia essa a titolo gratuito sia essa a titolo oneroso, non include il trasferimento della proprietà della SIM inserita nella centralina che rimarrà di conseguenza sempre e comunque di proprietà dell'azienda telefonica fornitrice.

**4. Riserva di proprietà (riservato dominio)**

4.1 ista si riserva la proprietà sui beni venduti al cliente (beni riservati) sino al pagamento integrale del prezzo di vendita.

4.2 Nel periodo di vigenza del diritto di riservato dominio il cliente è tenuto custodire con cura i beni riservati; non può donarli, permutarli o cedere a terzi in via gratuita né può costituirli in pegno ovvero offrirli in garanzia e deve prontamente informare ista di ogni azione di terzi che possa compromettere il diritto di riservato dominio.

**5. Montaggi, sostituzione e ispezione di apparecchi**

5.1 Ogni volta in cui per il montaggio di apparecchi di misurazione o per la di loro sostituzione/ispezione sia necessario intervenire sulle condotte condominiali o private, è il cliente che deve provvedervi incaricando un tecnico di propria fiducia. Ista ha facoltà di assistere all'intervento e può rifiutare il montaggio / la sostituzione dei propri apparecchi quando ritiene che l'intervento sulle condotte non sia eseguito a regola d'arte.

5.2 In caso di sostituzione o rimozione degli apparecchi di misurazione forniti da ista, il cliente non può pretendere che vengano rimossi anche gli elementi di fissaggio ovvero riparati da ista eventuali danni alla verniciatura dei radiatori o delle condotte.

5.3 ista si riserva la facoltà di verificare in ogni tempo il corretto funzionamento degli apparecchi installati e, qualora ritenuto necessario, provvedere alla di loro sostituzione o riparazione/ispezione. A tal fine il cliente si obbliga a consentire ai tecnici ista o suoi incaricati, di accedere nei locali, anche di terzi, in cui sono installati gli apparecchi forniti. L'accesso dovrà essere concordato con ista e dovrà avvenire in giorni feriali.

**6. Servizi di conteggio, elaborazione dati e ripartizione costi / energia**

6.1 Il cliente è tenuto a trasmettere ad ista tutta la documentazione richiesta per l'espletamento dei servizi di conteggio, elaborazione dati e ripartizione costi / energia. La documentazione che dovrà pervenire in forma scritta (via posta o e-mail), è composta da:

- **Lista utenti** (modello del fornitore o altri accettati dalle parti), completa di tutti i dati riferiti agli utenti (comprensiva dei dati per la ripartizione della quota volontaria e involontaria, comunicazioni di subentri con specifiche sulle date di uscita ed entrata, eventuali modifiche dell'impianto come ad esempio sostituzione radiatori e simili).
- **Distinta spese** (modello del fornitore o modello contenente le stesse informazioni) riportante i costi di gestione della fornitura di riscaldamento, costi accessori (forza motrice, gestione, manutenzione), e specificando la tipologia di combustibile utilizzata.
- **verbale Assemblea di nomina amministratore**, o delegato che svolge funzioni analoghe a quelle dell'amministratore, verbale Assemblea di delibera attivazione del servizio di riparto e di eventuali servizi aggiuntivi, autorizzazione all'accesso presso l'area condominiale agli operatori ista per gli interventi necessari alla gestione del presente contratto, con manleva per ista di qualsiasi azione di responsabilità o

richiesta di indennità in forza di detto accesso per fatti colposi o comunque diversi dal dolo.

- **Varie eventuali** comunicazioni da parte del Cliente per l'elaborazione dei servizi.

6.2 Ai tecnici ista o loro incaricati deve essere sempre consentito l'accesso ai locali, anche di terzi, in cui sono installate le apparecchiature di misurazione al fine di poter espletare il servizio di lettura. L'accesso dovrà essere concordato con ista e dovrà avvenire in giorni feriali. In caso di mancato accesso per la lettura o impossibilità nel rilevare i dati per cause non dipendenti da ista, si procederà al calcolo dei consumi eseguendo una stima secondo quanto riportato nell' Allegato 1 "Regolamento di servizio".

6.3 Il cliente dovrà comunicare per iscritto con adeguato anticipo (o almeno 30 giorni lavorativi prima della data richiesta per l'erogazione del servizio) a ista, tutte le eventuali modifiche relative al condominio (cambio proprietari/locatari, variazione delle tabelle millesimali o superfici radianti, modifiche relative all'impianto di riscaldamento, danneggiamenti alle apparecchiature di contabilizzazione o manomissione dei sigilli), che possano modificare il risultato del calcolo dei consumi. Nel caso di mancata comunicazione delle modifiche così come sopra enunciate a titolo esemplificativo, ista è sollevata da eventuali contestazioni in merito al calcolo dei consumi. Pertanto, l'eventuale erronea o incompleta o tardiva comunicazione dei dati che comporti un'errata ripartizione dei consumi non potrà costituire oggetto di reclamo né essere imputata ad ista, la quale provvederà a modificare i criteri di fatturazione a partire dalla prima fattura utile successiva alla comunicazione della variazione dei dati.

6.4 In nessun caso ista può essere chiamata a rispondere dell'omessa o ritardata fornitura dei servizi oggetto di contratto se essa è determinata da motivi non imputabili a ista.

6.5 Qualora il cliente affidi il servizio di elaborazione dati e ripartizione dei costi a soggetti diversi da ista, questa non si assume alcuna responsabilità in ordine alla veridicità, corrispondenza ed esattezza dei dati inviati al cliente.

6.6 L'invio dei conteggi afferenti i servizi oggetto di contratto può essere effettuato con ogni mezzo, anche in via telematica.

6.7 Fatto salvo il diverso accordo risultante dal modulo di contratto o dalla conferma d'ordine, le contestazioni afferenti i servizi di conteggio e ripartizione costi / energia devono essere trasmesse a pena di decadenza, a ista con comunicazione scritta nel termine perentorio di 21 giorni dalla data di invio dei conteggi.

6.8 Il contratto afferente i servizi di conteggio, elaborazione dati e ripartizione costi / energia si intende automaticamente prorogato per la medesima durata del contratto iniziale qualora, almeno sei (6) mesi prima della scadenza, non sia stata inviata comunicazione scritta con cui la parte dichiara che non intende avvalersi della proroga.

## 7. Servizi di noleggio

7.1 ista si impegna a mantenere in efficienza i beni noleggiati, a ripararli o sostituirli in caso di non corretto funzionamento, sempre che ciò sia imputabile ad ista.

7.2 Al termine del periodo di noleggio il cliente dovrà permettere a ista di riprendersi i beni noleggiati e ciò anche qualora gli stessi siano in possesso di terzi. Al fine del ritiro dei beni noleggiati, ista provvederà a darne congruo preavviso al cliente. Qualora il ritiro venga ritardato o impedito per motivi imputabili al cliente o ai terzi possessori dei beni noleggiati, il cliente, per ogni settimana di ritardo, sarà tenuto al pagamento di una penale contrattuale pari al 20% del canone di noleggio mensile. Qualora, nonostante la scadenza del contratto di noleggio, il cliente continui a sfruttare i beni noleggiati, sarà tenuto a versare ad ista, come ulteriore penale, un importo pari al doppio del prezzo di vendita dei beni noleggiati. E' fatto sempre salvo il risarcimento del maggior danno.

## 8. Garanzia per vizi e difformità

8.1 Salvo il diverso accordo scritto, i beni e i servizi forniti da ista godono di un periodo di garanzia di due anni decorrenti dalla data di consegna ovvero dalla comunicazione di merce pronta per il ritiro / la spedizione.

8.2 La garanzia per vizi o difformità dei beni forniti e dei servizi prestati da ista è condizionata, a pena di decadenza, alla immediata verifica da parte del cliente di quanto fornito e alla denuncia scritta dei vizi o delle difformità rilevate non oltre cinque giorni lavorativi dalla consegna. Se il cliente omette di fare la verifica, la fornitura si intende accettata ed esente da vizi, salvo il caso in cui si tratti di vizi che l'acquirente dimostri non potersi scoprire in sede di verifica. In tal caso, a pena di decadenza dalla garanzia, il vizio o la difformità deve essere denunciato per

iscritto a ista entro e non oltre cinque giorni lavorativi dalla scoperta. I sopra indicati termini di decadenza non si applicano ai clienti "consumatori privati" i quali, tuttavia, sono tenuti ad informare ista senza colpevole ritardo di ogni difettosità riscontrata sui beni.

8.3 In caso di vizi dei beni forniti emersi nel corso del periodo di garanzia, ista potrà a propria scelta riparare o sostituire le parti che si accerta essere state difettose già prima del trasferimento del rischio al cliente e sempre che la relativa denuncia sia pervenuta tempestivamente. Nei caso di garanzia ista sarà tenuta esclusivamente a fornire al cliente beni privi di vizi. E' escluso ogni rimborso dei costi di smontaggio e montaggio.

8.4 Esclusivamente i tecnici ista o personale esterno da essa appositamente incaricato, sono autorizzati ad effettuare le riparazioni e sostituzioni dei beni forniti o noleggiati che risultino difettosi. ista non risponde delle conseguenze derivanti dalla non corretta riparazione eseguita dal cliente o da terzi. Lo stesso vale in caso di modifiche a quanto oggetto di fornitura o di noleggio eseguite senza consenso di ista.

8.5 ista non risponde di eventuali vizi o difformità dei beni forniti o noleggiati allorché gli stessi siano conseguenza di vizi o manomissioni degli impianti privati o condominiali ovvero determinati dalla presenza di impurità negli impianti o nell'acqua. La garanzia non è inoltre dovuta nei seguenti casi: mancata osservanza delle istruzioni per l'uso; utilizzo inidoneo o improprio dei prodotti; erroneo montaggio da parte del cliente o di terzi; manutenzione impropria dei prodotti; manomissioni.

8.6 ista non è responsabile in caso di danneggiamenti a cose e persone proprie del cliente o di terzi dovute a perdite d'acqua dai contatori idrici e dalle relative tubazioni di pertinenza o dagli impianti, anche in caso di sottoscrizione del servizio di ricerca perdite. Tale servizio è solo ed esclusivamente da considerarsi come sensibilizzazione e razionalizzazione dello spreco delle risorse idriche. Ogni danno che ne dovesse derivare non potrà essere imputato a ista.

8.7 In nessun caso possono essere considerate difformità dei servizi prestati, gli errori di stampa o di battitura o di calcolo afferenti le letture, l'elaborazione dei dati o la ripartizione dei costi / energia.

8.8 Fatto salvo il caso di dolo o colpa grave, ista non risponde mai dei danni cagionati al cliente dai vizi dei prodotti forniti o noleggiati o per le difformità dei servizi prestati. Resta ferma la responsabilità del produttore ai sensi Codice del Consumo.

8.9 Fatti salvi i diversi termini previsti e stabiliti a favore dei "consumatori privati" dal Codice del Consumo l'azione di garanzia per vizi dei beni forniti o noleggiati ovvero per difformità dei servizi prestati si prescrive in ogni caso in due anni dalla data di consegna ovvero dalla comunicazione di merce pronta per il ritiro / la spedizione e ciò anche nel caso in cui il cliente sia stato convenuto da ista per l'esecuzione del contratto.

## 9. Risoluzione del contratto per inadempimento

9.1 Ciascuna parte ha diritto di chiedere la risoluzione del contratto per inadempimento dell'altra se non è essa stessa inadempiente nell'esecuzione delle proprie obbligazioni contrattuali.

9.2 La risoluzione per inadempimento deve essere preceduta, a pena di inefficacia, dalla preventiva notifica alla parte inadempiente di apposita diffida scritta ad adempiere in un termine congruo non inferiore ad 8 (otto) giorni dal ricevimento della diffida.

## 10. Foro Competente

10.1 Nei confronti dei clienti diversi dai "consumatori privati" ogni controversia discendente e/o connessa al rapporto contrattuale regolato dalle presenti condizioni generali di contratto, ivi comprese le controversie aventi ad oggetto pretese di natura extra-contrattuale, è devoluta al foro esclusivamente competente di Milano. Tuttavia è facoltà di ista adire il foro territorialmente competente per la sede legale / operativa del cliente ovvero del suo domicilio.

10.2 Nei confronti dei clienti diversi dai "consumatori privati" e in espressa deroga all'art. 32 c.p.c. il foro di Milano è esclusivamente competente anche nel caso in cui ista sia chiamata in garanzia o in ogni altra ipotesi in cui sia chiamata come terzo.

### 11. Informativa sulla privacy

11.1 Con la sottoscrizione del contratto il cliente presta assenso al trattamento dei propri dati personali.

11.2 I dati personali forniti dal cliente acquisiti da ista, saranno oggetto di trattamento e conservazione, anche in forma elettronica, nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 al precipuo scopo e limitatamente alla esecuzione del contratto.

11.3 Il cliente prende atto ed accetta che i dati raccolti potranno essere trasmessi anche a soggetti terzi qualora ciò si renda necessario per l'esecuzione del contratto.

11.4 Con la sottoscrizione del contratto il cliente dichiara di essere stato informato circa i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003. Responsabile del trattamento è ista Italia srl con sede, attualmente, in via Lepetit, 40 I-20020 Lainate (MI), nella persona del legale rappresentante *pro-tempore* ovvero del responsabile del trattamento di volta in volta in carica.

### 12. Informativa sul diritto di recesso

12.1 In aderenza a quanto previsto dal Codice del Consumo si informano i clienti "consumatori privati" che hanno facoltà di recedere dal contratto con ista, senza alcun addebito e senza necessità di motivazione alcuna, nel termine di 14 (quattordici) giorni dal suo perfezionamento ovvero, al più tardi, entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dal giorno in cui siete entrati nel materiale possesso dei beni. In caso di contratto che preveda più consegne dei beni in tempi diversi, il termine di cui sopra decorre dal giorno dell'ultima consegna. Si precisa che il materiale possesso dei beni si verifica anche nel caso in cui i beni siano consegnati, su vostra richiesta, a persona incaricata del ritiro.

12.2 Il diritto di recesso si ritiene tempestivamente esercitato se ed in quanto la comunicazione scritta di recesso viene trasmessa ad ista Italia srl via Lepetit, 40 I-20020 Lainate (MI) con posta raccomandata o anche con altro mezzo (per es. via pec a ....).

12.3 Ai fini della corretta comunicazione di recesso potrete utilizzare, compilandolo, uno dei moduli pubblicati in internet dalle associazioni di consumatori (per es. ADUC) o un qualsiasi altro testo dal quale emerga la chiara volontà di recedere dal contratto e la conferma che provvederete a restituire a ista i beni che in base al contratto sono in vostro possesso.

12.4 A seguito della corretta e tempestiva comunicazione di recesso e fermo restando quanto stabilito agli articoli 12.5 e 12.6,

ogni somma che fosse stata versata a ista per l'esecuzione del contratto, compresa l'eventuale spesa per la consegna dei beni che fosse stata pagata a ista, vi sarà restituita. In genere ista provvede al rimborso attraverso bonifico bancario nel termine di 14 (quattordici) giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso ovvero, al più tardi, 14 (quattordici) giorni dalla riconsegna dei beni.

12.5 ista ha diritto di trattenere le somme che a seguito della corretta e tempestiva comunicazione di recesso vi fossero dovute fino al momento in cui i beni che in base al contratto sono in vostro possesso non siano stati riconsegnati a ista presso la sua sede in via Lepetit, 40 I-20020 Lainate (MI) o al diverso indirizzo indicato nel modulo di contratto o comunque comunicato per iscritto.

12.6 Siete tenuti a riconsegnare a ista i beni che in base al contratto sono in vostro possesso nel termine massimo di 14 (quattordici) giorni dalla data di spedizione della vostra comunicazione di recesso. Le spese per la riconsegna dei beni sono a vostro carico e non vi saranno rimborsate. Qualora i beni da riconsegnare non venissero riconsegnati a ista, ista avrà diritto di addebitarvi il relativo costo che avrà facoltà di compensare con le eventuali somme che vi fossero dovute. Qualora venissero riconsegnati con danneggiamenti e tali danneggiamenti fossero a voi imputabili, ista potrà pretendere un indennizzo economico che avrà facoltà di compensare con le eventuali somme che vi fossero dovute. Se tra il giorno di perfezionamento del contratto e la vostra comunicazione di recesso ista ha eseguito su vostra espressa richiesta alcuni o parte dei servizi previsti dal contratto, ista avrà diritto ad un adeguato compenso che potrà compensare con le eventuali somme che vi fossero dovute.

### 13. Clausole finali

13.1 Le modifiche o integrazioni dei contratti con ista sono efficaci e vincolanti per ista solo se fatte in forma scritta.

13.2 In caso di inefficacia o invalidità di una o più clausole contrattuali, ciò non avrà effetto sulle altre clausole contrattuali. La clausola invalida si intende automaticamente sostituita da una clausola valida che meglio raggiunge lo scopo che le parti intendevano perseguire con la clausola rivelatasi inefficace.

Luogo / data

Per Accettazione: \_\_\_\_\_

(il cliente)

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 codice civile, il cliente dichiara di accettare espressamente le seguenti condizioni generali di contratto: 1.2 (inapplicabilità della condizioni generali del cliente); 1.5 (obbligo di riservatezza); 2.4 (divieto di compensazione); 2.5 (sospensione/rifiuto prestazione contrattuale in caso di ritardo nei pagamenti); 3.1 (termini di consegna); 3.3 (trasferimento del rischio); 3.4 (esclusione cessione proprietà SIM della centralina); 4. (riserva di proprietà); 5.1 (rifiuto prestazione contrattuale in caso di non corretta esecuzione degli interventi sulle condotte); 5.2 esenzione obbligo riparazione danni alla verniciatura); 5.3 (obbligo del cliente a consentire l'accesso); 6.6 (facoltà di trasmissione conteggi al cliente anche in via telematica); 6.7 (termine decadenza per contestazioni); 6.8 (proroga automatica del contratto servizi); 7.2 (penale ritardata consegna beni noleggiati; penale per utilizzo beni noleggiati dopo scadenza noleggio); 8.2 (decadenza garanzia per omessa tempestiva verifica beni consegnati / decadenza garanzia per omessa tempestiva denuncia vizi o difformità); 8.3 (limitazione responsabilità/garanzia; esclusione rimborsi per montaggio/smontaggio); 8.5 limitazione responsabilità per vizi discendenti da manomissioni, impurità negli impianti/acqua; casi di esclusione della garanzia); 8.8 (limitazione generale responsabilità); 8.9 (termine generale di prescrizione azione garanzia); 9.2 (obbligo messa in mora scritta); 10. (foro competente); 13.1 (obbligo forma scritta *ad substantiam*); 13.2 (clausola salvatoria).

Per Accettazione: \_\_\_\_\_

(il cliente)