

ASSISTENZA H24 – ALLEGATO

Servizi inclusi e/o esclusi dall'Offerta Promozionale

Gli interventi inclusi e/o esclusi dall'Offerta Promozionale sono indicati nella Tabella in basso:

Servizio	Incluso nella Offerta Promozionale	Escluso dall'Offerta Promozionale (eventualmente acquistabile secondo il prezzario convenzionato)
Cross / Applicabile su tutti i servizi salvo diversamente specificato	<p>Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interventi su incidenti accidentali e fortuiti avvenuti su impianti a norma nonostante la regolare manutenzione programmata • interventi che possono essere svolti a vista, senza necessità di eseguire opere edili e/o opere di ingegneria civile • costo per quanto concerne: diritto di chiamata, manodopera e materiali di riparazione (scelti per ristabilire il corretto funzionamento dell'impianto e non necessariamente identici agli originali) fino al valore massimo di €500 IVA inclusa per intervento 	<p>Salvo diversamente specificato nelle offerte in basso, i servizi di riparazione escludono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interventi su abitazioni che non siano adibite esclusivamente a uso domestico • 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 del Cliente 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 mura / mattonelle / pavimento) o interventi in presenza di altre opere edili e/o opere di ingegneria civile presso l'abitazione del Cliente 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, terremoti, 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
Idraulico	<ul style="list-style-type: none"> • interventi per riparazione perdite da rubinetto, lavandino, vasca da bagno, doccia, sifone • interventi per riparazione intasamento (inteso esclusivamente come blocco totale del fluire dell'acqua) di WC, tubazioni per scarico lavandino, vasca da bagno, doccia • interventi per riparazione radiatori / sifoni a vista • interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico a vista 	<ul style="list-style-type: none"> • intasamento tubazioni acque pluviali • perdite non provate da tracce di umidità (esempio, qualora dovesse girare il contatore nonostante i rubinetti siano chiusi) • interventi su elementi riconducibili a piscina e/o impianto di innaffiamento e/o fontane e/o acquari • 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, trituratorini sanitari, impianti di irrigazione • interventi su meccanismo dello sciacquone e della cassetta di scarico incassata • interventi su fosse biologiche o asettiche di raccolta delle acque reflue • interventi su grondaie e canali esterni di raccolta delle acque pluviali • interventi su tubazione d'alimentazione all'esterno dell'abitazione

Servizio	Incluso nella Offerta Promozionale	Escluso dall'Offerta Promozionale (eventualmente acquistabile secondo il prezzario convenzionato)
		<ul style="list-style-type: none"> interventi su pannelli radianti / tubazioni posizionati sotto il pavimento interventi su vasche idromassaggio
Termoidraulico per climatizzatore	<ul style="list-style-type: none"> interventi su guasti del condizionatore fisso per quanto concerne: schede elettronica, unità ventilanti, impianto frigorifero / motore / compressore, perdite del circuito gas, scambiatore di calore 	<ul style="list-style-type: none"> 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
Termoidraulico per caldaia / scaldacqua a gas / impianto a gas	<ul style="list-style-type: none"> interventi su scaldacqua a gas / caldaia con potenza inferiore o uguale a 35 kW intervento su blocco della caldaia / scaldacqua a gas che compromette l'erogazione di acqua calda interventi su perdite visibili di acqua dalla caldaia / scaldacqua a gas interventi per riparazione dovuti a rumore / vibrazioni / odore di gas interventi su danni fortuiti che provochino fughe di gas da dopo il contatore sulle tubazioni di alimentazione e scarico all'interno dei confini dell'abitazione 	<ul style="list-style-type: none"> 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
Termoidraulico per scaldabagno elettrico	<ul style="list-style-type: none"> interventi su scaldabagno elettrico con capacità inferiore o uguale a 100L 	<ul style="list-style-type: none"> 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
Elettricista	<ul style="list-style-type: none"> Interventi in caso di mancanza di erogazione di energia elettrica, inclusi interventi per riparazione danni provocati da fulmini che comportino la mancanza di corrente elettrica interventi per riparazione interruttori, spine e prese elettriche difettose interventi per riparazione impianti satellitari/antenna parabolica, impianti di domotica e interventi su cancello o comando di apertura del cancello 	<ul style="list-style-type: none"> interventi su impianti elettrici o sezioni di impianti con voltaggio inferiore a 220v messa a norma dell'impianto elettrico o delle sue componenti interventi su cablaggi elettrici di pozzi, piscine, vasche, fontane, bacini o acquari presenti all'interno o esterno dell'abitazione interventi su impianti elettrici non permanenti interventi su elettrodomestici destinati a uso professionale
Fabbro / vetraio	<ul style="list-style-type: none"> interventi per danneggiamento, rottura o malfunzionamento di finestre interne alla abitazione interventi per permettere ingresso nell'abitazione conseguenti a smarrimento / rottura delle chiavi o al malfunzionamento / guasto della serratura della porta di casa interventi per riparazione / sostituzione di vetrate perimetrali rotte interventi per apertura casseforti in caso di rottura chiavi o guasto 	<ul style="list-style-type: none"> interventi su persiane / cancelli con meccanismo di regolazione elettrico / automatizzato interventi su porte / vetri / persiane a valore artistico, storico o ornamentale interventi su serrature / porte / cassetti / specchi di mobili interventi su portone o su cancello

Service Level Agreement

Il Cliente avrà possibilità di richiedere i 2 interventi inclusi nell'Offerta Promozionale decorsi almeno **30 giorni dalla "Data Attivazione Servizio" ed entro 12 mesi dalla stessa** senza dover corrispondere alcun importo ulteriore a Enel X Italia e/o al tecnico.

Nel caso in cui volesse avvalersi di tale possibilità, salvo diversa richiesta del Cliente, l'intervento in loco sarà effettuato, secondo le seguenti tempistiche indicative:

- arrivo del Tecnico in circa **3 ore** solari dalla prima chiamata del Cliente, **per chiamate ricevute entro l'Orario Standard** (dalle 08:30 alle 18:30 nei giorni feriali secondo il calendario italiano dal lunedì al venerdì);
- arrivo del Tecnico in circa **24 ore** solari dalla prima chiamata del Cliente, **per chiamate ricevute fuori l'Orario Standard**.

In ogni caso, le suddette tempistiche di intervento sono indicate a titolo meramente esemplificativo e non sono da intendersi vincolanti per Enel X Italia e/o per il Tecnico.