

Condizioni generali per manutenzione, monitoraggio e servizio

Bouygues E&S InTec Schweiz SA, unità operativa Helion

1. Premesse

In linea di principio si applicano le Condizioni generali (CG) di Bouygues E&S InTec Schweiz SA, unità Helion, vigenti al momento della stipula del contratto e consultabili all'indirizzo www.helion.ch/it/condizioni-general.

Le presenti Condizioni generali per la manutenzione, il monitoraggio e il servizio si basano sulle CG e fungono da integrazione per il settore della manutenzione, del monitoraggio e del servizio. In caso di contraddizioni tra singole disposizioni, fanno stato le CG.

2. Contratto generale di manutenzione

Il monitoraggio costante e una manutenzione regolare garantiscono la potenza massima e una lunga durata di vita dell'impianto fotovoltaico e dell'accumulatore a batteria. Il nostro sistema di monitoraggio e manutenzione consente di individuare eventuali guasti all'impianto e sottoporli all'analisi dei nostri specialisti, per risolvere tempestivamente i problemi. Il presente contratto di manutenzione, stilato in base alle dimensioni del suo impianto e alle sue esigenze, minimizza eventuali interruzioni di produzione, garantendo così la gestione redditizia del suo impianto fotovoltaico e dell'accumulatore a batteria. I dati sull'impianto vengono inviati alla nostra centrale di servizio tramite rete LAN o GSM e monitorati quotidianamente dai nostri sistemi e specialisti. Con la relativa applicazione o il browser Internet può visualizzare i dati di produzione attuali del suo impianto comodamente sul suo smartphone, sia a casa che in viaggio. Per impedire l'accesso a terzi non autorizzati, riceverà un nome utente e una password personali.

Nota: in Svizzera la nuova legge federale sull'energia per la remunerazione unica prescrive al gestore di provvedere alla manutenzione dell'impianto di produzione energetica per almeno 10 anni, in modo da garantirne il funzionamento regolare e una produzione minima di energia non inferiore al limite previsto nel luogo di ubicazione (Ordinanza 730.01, appendice 1.8, art. 6b-6d).

Il nostro contratto di manutenzione ha come oggetto la manutenzione secondo DIN 31051 e il monitoraggio del suo impianto. Il contratto di manutenzione può essere personalizzato in modo modulare, in base alle dimensioni del suo impianto e alle sue esigenze.

3. Monitoraggio (Abbonamento Helion ONE PRO)

È previsto un monitoraggio del suo impianto 24 ore su 24 nonché l'analisi continua dei dati. Eventuali produzioni minime o interruzioni di singoli componenti vengono immediatamente individuate e analizzate dai nostri specialisti. In caso di guasti o irregolarità, entro due giorni lavorativi riceverete una notifica e una raccomandazione su come procedere (fatta eccezione per le interruzioni dovute alle condizioni meteorologiche, ad esempio in caso di neve).

Requisiti del sistema: (i) Installazione di un registratore di dati con connessione a Internet che trasmetta tramite rete LAN o GSM i dati dell'impianto fotovoltaico e dell'accumulatore a batteria al nostro portale di monitoraggio. Qualora nel caso di un collegamento LAN nella rete interna all'azienda dovessero verificarsi problemi di trasmissione, i costi conseguenti a un intervento di servizio andranno a carico del gestore dell'impianto. (ii) I costi a tantum per l'installazione del sistema di monitoraggio sono a carico del gestore dell'impianto e non costituiscono oggetto del presente contratto. L'aggiunta di singoli componenti è sempre possibile anche dopo la messa in esercizio dell'impianto fotovoltaico e di stoccaggio dell'energia. (iii) I costi ricorrenti legati alla trasmissione di dati tramite la rete GSM (carta SIM) non sono inclusi nel contratto di manutenzione e vengono calcolati separatamente. (iv) La condizione per poter stipulare il contratto con Helion è l'installazione di almeno uno dei seguenti componenti: Helion ONE Gateway, (registratore di dati Solar Log).

Glossario: (i) Allacciamento LAN: la trasmissione dei dati avviene tramite la rete aziendale interna. L'apparecchio di trasmissione dei dati viene collegato direttamente alla rete del gestore dell'impianto. La disponibilità di un collegamento affidabile alla rete è responsabilità del gestore. Eventuali problemi dovuti a un'interruzione interna della connessione alla rete possono comportare costi supplementari. (ii) Allacciamento GSM: la trasmissione dei dati avviene tramite un router GSM esterno, che può essere fornito da Helion. Il router contiene una carta SIM che genera costi correnti. L'impiego di un router presuppone la presenza di una buona copertura 4G nel sito dell'impianto.

4. Manutenzione | Ispezione dell'impianto fotovoltaico e dell'accumulatore a batteria

Effettuiamo lavori di manutenzione e riparazione direttamente in loco a intervalli regolari. L'ispezione comprende le seguenti attività: (i) Controllo visivo: i seguenti componenti vengono sottoposti a un controllo per individuare l'eventuale presenza di sporcizia e danneggiamenti: moduli/inverter/accumulatore a batteria internamente ed esternamente/scatole di giunzione al generatore/interruttore dell'impianto/componenti di rete e unità di comunicazione/componenti Smart Energy e comandi/sensori di irradiazione, vento e temperatura/sistema di montaggio: installazione elettrica e tracciati per cavi/contatori.

(ii) Controllo della produzione: confronto tra valori reali e nominali nonché confronto con l'anno precedente mediante valutazione dei dati sul rendimento. (iii) Nota: un'analisi rappresentativa del rendimento comporta l'impiego di un registratore di dati e di un portale di monitoraggio. (iv) Controllo della protezione

dalle sovratensioni e dei punti di contatto: controllo dei collegamenti e dei punti di contatto dell'impianto fotovoltaico (FV) e del sistema di accumulazione. Se necessario, serraggio dei collegamenti a vite. Verifica della protezione dalle sovratensioni. (v) Pulizia semplice: rimozione della polvere e altri depositi dall'inverter e dal sistema di accumulazione. Pulizia o sostituzione dei filtri dei componenti per l'aerazione. Nel caso di un sistema di accumulazione Varta Element tali lavori sono necessari ogni due anni per questioni di garanzia. (vi) Controllo della capacità di accumulazione: controllo dell'attuale capacità di accumulazione (valore di riferimento) mediante il portale di monitoraggio. Confronto con la capacità di accumulazione originale e i valori garantiti dal produttore. (vii) Riparazioni: i piccoli lavori di riparazione (< CHF 100.-) vengono effettuati direttamente in loco e sono compresi nel prezzo. Per lavori di riparazione più consistenti (> CHF 100.-) il nostro personale specializzato provvederà a informarla e le sarà inviata separatamente un'offerta dei lavori da eseguire. (viii) Documentazione: riceverà una documentazione chiara di tutte le verifiche e le analisi effettuate, che può essere utile al gestore dell'impianto in caso di eventuali trattative relative alla garanzia, ad esempio come elemento ausiliario o di prova.

La manutenzione dell'accumulatore a batteria può essere scelta come supplemento a un'ispezione o a un controllo dell'impianto.

5. Manutenzione | Controllo dell'impianto FV e dell'accumulatore a batteria

Il controllo dell'impianto include tutte le prestazioni dell'ispezione, a cui si aggiungono le seguenti attività: (i) Misurazioni di sistema dell'impianto FV: mediante misurazioni mirate possono essere rapidamente identificati hot spot, cali delle prestazioni o micro-ombreggiamenti. La misurazione dell'impianto avviene secondo la norma VDE 0126-23 e include: tensione d'esercizio e a vuoto/corrente d'esercizio e di corto circuito/misurazione a bassa impedenza/misurazione dell'isolamento/misurazione della potenza attiva (CA e CC)/fattore di potenza impostato (cos phi).

(ii) Verbale della misurazione: i risultati vengono riportati in un verbale della misurazione e archiviati nella nostra banca dati. (iii) Analisi dei risultati della misurazione: analizziamo i risultati della misurazione e li confrontiamo con i valori di riferimento di altri impianti. La documentazione e l'analisi dei risultati della misurazione vengono messe a sua disposizione.

La manutenzione dell'accumulatore a batteria può essere scelta come supplemento a un'ispezione o a un controllo dell'impianto.

6. Prestazioni supplementari | Misurazione termografica

Con l'aiuto della nostra telecamera termografica a raggi infrarossi procediamo alla misurazione della temperatura delle superfici del suo impianto FV. Questo consente di identificare e localizzare eventuali malfunzionamenti dovuti agli effetti termici su un impianto fotovoltaico e sui componenti elettrotecnici, senza contatto e in modo non distruttivo. A seconda dell'accessibilità e delle dimensioni, procediamo al controllo aereo con un drone o all'ispezione fisica dell'impianto.

Con le nostre telecamere a immagine termica provvediamo alla misurazione del suo impianto, mettendole a disposizione la nostra analisi delle singole stringhe. L'analisi termografica ci consente di identificare tempestivamente eventuali difetti di produzione o nella garanzia. Eventuali lavori di riparazione le verranno fatturati a seconda delle spese sostenute.

7. Prestazioni supplementari | Pulizia dell'impianto FV

La pulizia viene effettuata qualora necessario e in accordo con il gestore dell'impianto (a seconda dell'oggetto, ogni tre-cinque anni). Una pulizia regolare garantisce un rendimento ottimale dell'impianto fotovoltaico ed è dunque raccomandata. Un'eventuale diminuzione della potenza dell'impianto dovuta alla presenza di sporcizia comporta una riduzione della redditività.

Manteniamo pulito il suo impianto: questo le consentirà di beneficiare di più potenza e ottimizzerà il rendimento del suo investimento.

Per restare nei limiti dei costi forfettari, la pulizia prevede la disponibilità in loco di un allacciamento alla rete idrica ed elettrica.

8. Disposizioni contrattuali

I lavori di riparazione e manutenzione necessari nonché il materiale di consumo e di ricambio vengono calcolati e fatturati a seconda delle spese sostenute (per gli importi > CHF 100.- previo accordo e con preventivo su richiesta). Le prestazioni che esulano dal prezzo forfettario vengono calcolate in base alle tariffe a regia attuali di Helion.

Il gestore deve dare comunicazione immediata di eventuali danni all'impianto FV e all'accumulatore a batteria (anche fulmini nelle vicinanze) a Helion.

9. Durata del contratto e termine di disdetta

Manutenzione: (i) Il contratto resta in vigore finché ogni prestazione ordinata viene svolta almeno una volta. In seguito, si rinnova automaticamente e può essere disdetto mensilmente. La risoluzione prematura del contratto non prevede alcun diritto al rimborso dei pagamenti effettuati.

Monitoraggio (Helion ONE Abo PRO): (i) La durata minima del contratto è pari a un anno di esercizio (12 mesi). In seguito il contratto si rinnova automaticamente e

Condizioni generali per manutenzione, monitoraggio e servizio Bouygues E&S InTec Schweiz SA, unità operativa Helion

può essere disdetto in qualsiasi momento per la fine dell'anno in corso. La risoluzione prematura del contratto non prevede alcun diritto al rimborso dei pagamenti effettuati.

10. Accessibilità degli impianti tecnici

Il gestore si impegna a garantire il libero accesso a tutte le strutture tecniche. Per l'ispezione del tetto, la sicurezza durante l'esecuzione dei lavori deve essere garantita dal proprietario dell'immobile. La situazione ideale prevede l'adozione di opportune misure di sicurezza sul lavoro permanenti già in occasione dell'installazione dell'impianto (punti di ancoraggio, parapetti, linea vita ecc.).

Laddove l'accesso al tetto non fosse possibile secondo le disposizioni Suva, gli ulteriori mezzi di sollevamento e i ponteggi necessari non sono compresi nel prezzo forfettario e vengono pertanto addizionalmente fatturati.

11. Fatturazione

Monitoraggio: il conteggio viene effettuato nel primo anno pro rata temporis dal momento della messa in esercizio tecnica del registratore dei dati fino alla fine dell'anno civile e, in seguito, nel primo trimestre dell'anno in corso.

Manutenzione: le ispezioni e i controlli dell'impianto vengono fatturati direttamente dopo l'esecuzione.

Le fatture sono pagabili entro 30 giorni, al netto e senza detrazioni.

12. Adeguamento della remunerazione

In caso di modifiche dell'indice globale delle spese per il mantenimento del tenore di vita di tutti i nuclei familiari fornito dall'Ufficio federale di statistica (base dicembre 2005 = 103,5 punti) di almeno 3 punti rispetto all'indice di prezzo valido al momento della stipulazione del presente contratto, la rispettiva modifica entrerà in vigore all'inizio del mese successivo con una conseguente modifica proporzionale all'importo della retribuzione.

Tale regolamento è ripetutamente applicabile qualora siano soddisfatte le condizioni di cui sopra, a partire dal momento della rispettiva modifica immediatamente precedente.

13. Protezione dei dati

Raccogliamo ed elaboriamo le seguenti informazioni sul suo conto: (i) Nome, indirizzo, indirizzo e-mail, ID del suo sistema Helion ONE, il suo installatore e i dati sui dispositivi collegati (IP, impostazioni), risposte specifiche nell'ambito di un sondaggio. (ii) Memorizziamo i dati sull'energia solare prodotta, il consumo e le informazioni di tutti i dispositivi collegati (ad esempio la temperatura dell'acqua calda). (iii) Informazioni tecniche: l'indirizzo IP utilizzato per collegare il suo computer o dispositivo a Internet; tipo e versione del browser; sistema operativo; ora e data della richiesta del server; dati anonimi relativi all'ubicazione.

I dati vengono trattati per le seguenti finalità, nell'adempimento del nostro contratto: (i) per fornirle i servizi richiesti; (ii) per rispondere alle sue domande; (iii) per informarla sulle modifiche al nostro servizio o su nuove prestazioni.

Trattiamo i dati per le seguenti finalità, sulla base dei nostri legittimi interessi: (i) per migliorare i nostri servizi e prodotti (ad esempio attraverso analisi dei dati, test, ricerca, statistiche, feedback e sondaggi); (ii) per informarla attraverso la newsletter; (iii) per soddisfare i requisiti legali e normativi; (iv) per garantire il corretto funzionamento di Helion ONE e del sito web, compresa la ricerca dei problemi e i test; (v) come parte dei nostri sforzi per mantenere Helion ONE sicuro e protetto, compresi individuazione e monitoraggio degli abusi.

Alcuni degli scopi per i quali utilizziamo i dati personali prevedono l'assegnazione dell'incarico del trattamento a terzi, ai quali forniremo l'accesso ai dati personali richiesti per lo svolgimento del compito assegnato, assicurandoci che vengano utilizzati solo in conformità con le nostre istruzioni. Tali soggetti terzi vengono incaricati del trattamento da noi, che rimaniamo responsabili dei suoi dati. Potremmo condividere le sue informazioni con le seguenti terze parti: (i) Società che ci forniscono servizi, come fornitori, prestatori di servizi e altri partner che sostengono la nostra attività. Questi soggetti terzi offrono prestazioni che includono la fornitura di servizi di infrastruttura tecnica e di assistenza al cliente, tra cui il supporto, l'analisi dell'utilizzo della nostra offerta, la misurazione dell'efficacia di annunci e servizi o la conduzione di ricerche e sondaggi scientifici. Questi partner devono rispettare i rigorosi obblighi di riservatezza, in linea con la presente direttiva. (ii) Partner commerciali e distributori autorizzati nell'ambito dell'adempimento di tutti i contratti stipulati con lei; (iii) il suo installatore, a cui ha facoltà di concedere o negare l'accesso ai suoi dati. Il consenso al suo installatore può facilitare un'eventuale analisi dei problemi durante la fase di installazione; (iv) in caso di eventuale vendita o acquisto di attività o beni, divideremo le sue informazioni personali con il potenziale venditore o acquirente di tali attività o beni; (v) qualora ci venga richiesto di divulgare o condividere le sue informazioni personali per adempiere qualsiasi obbligo legale o per tutelare i diritti, la proprietà o la sicurezza del PRODUTTORE, dei nostri clienti o di altri. Ciò include lo scambio di informazioni con altre aziende e organizzazioni a fini di protezione antifrode; (vi) qualora ci abbia autorizzato in altro modo.

Tutte le informazioni da lei forniteci vengono memorizzate su server sicuri presso Amazon in Germania e controllate da terzi per nostro conto. Tutte le trasmissioni

di dati all'interno dell'area protetta da password sono criptate con tecnologia SSL. Per accedere a Helion ONE riceverà da noi una password (o dovrà crearne una), da trattare con riservatezza sotto la sua responsabilità e senza rivelarla ad alcuno.

Purtroppo la trasmissione di informazioni su Internet non è completamente priva di rischi e noi, nonostante il nostro massimo impegno per la protezione dei suoi dati personali, non possiamo garantirne la sicurezza. L'utilizzo di Helion ONE avviene a suo rischio e pericolo.

Archiviamo solo i dati di cui abbiamo bisogno per adempiere i nostri obblighi commerciali e che richiedono di essere memorizzati in virtù di nostri legittimi interessi. I dati personali non più necessari vengono cancellati e/o archiviati in modo sicuro da noi o dai nostri fornitori. Per maggiori informazioni su luogo e durata della conservazione dei suoi dati personali nonché sui suoi diritti di cancellazione e portabilità, può contattarci all'indirizzo support@helion.ch.

Per proteggere la riservatezza dei dati e delle informazioni personali trasmessi attraverso l'utilizzo di Helion ONE, adottiamo misure di sicurezza fisiche, tecniche e amministrative. Le nostre tecnologie di sicurezza sono oggetto di costante aggiornamento e test. L'accesso alle sue informazioni personali è limitato a quei dipendenti che le necessitano per poterle fornire servizi. Inoltre, istruiamo i nostri dipendenti sull'importanza della riservatezza e della protezione della privacy e della sicurezza dei suoi dati.

Lei ha il diritto di: richiedere informazioni sui suoi dati personali da noi trattati; (ii) richiederci la correzione (rettifica) dei suoi dati personali in nostro possesso, qualora inesatti o non aggiornati; (iii) richiederci la cancellazione o la cessazione del trattamento dei suoi dati, fatte salve determinate eccezioni; (iv) chiederci di non trattare i suoi dati personali per i legittimi interessi sopra menzionati. In particolari circostanze, questo non è possibile. In tal caso la informeremo, fornendole le motivazioni; (v) ricevere le informazioni personali in un formato strutturato, generalmente accettato e leggibile a macchina; e (vi) presentare un reclamo a noi o all'autorità competente per la protezione dei dati in caso di dubbi sul trattamento dei suoi dati personali da parte nostra.

Se desidera esercitare uno dei diritti sopra esposti, la preghiamo di contattare support@helion.ch.

Il nostro sito web impiega un software per l'analisi del suo utilizzo, i cui risultati contribuiscono alla raccolta di informazioni preziose sulle esigenze degli utenti, a loro volta usate per l'ulteriore miglioramento della qualità delle nostre prestazioni.

In questo contesto vengono impiegati anche i cosiddetti cookie. I cookie sono file di testo che vengono memorizzati sul computer dell'utente di un sito web e consentono di riconoscerlo in forma anonima alla sua visita successiva. I cookie possono essere generalmente rifiutati o cancellati tramite le impostazioni del browser.

Utilizzando questo sito web, l'utente accetta la procedura sopra descritta per l'analisi dell'utilizzo dei nostri siti web.

14. Disposizioni finali

Qualsiasi modifica e integrazione del presente contratto dovrà essere apportata in forma scritta.

Per danni immediati e diretti provocati colpevolmente da Helion nel quadro dell'adempimento del contratto, Helion risponde con un importo massimo e complessivo di CHF 1 000 000.– (un milione di franchi svizzeri). Per tutti gli altri danni di qualsiasi genere e oggetto di qualsiasi base giuridica, la responsabilità è esclusa nei limiti concessi dalla legge, in particolare per danni non immediati e indiretti, danni successivi, danni imprevedibili e danni meramente patrimoniali (ad esempio cali del fatturato, perdita di utile, risparmi mancati, regressi, remunerazioni mancate ecc. La responsabilità per danni a persone resta illimitata).

Qualora una o più disposizioni del presente contratto siano dichiarate inefficaci, entrambe le parti si impegnano a sostituirle con definizioni che corrispondano per quanto possibile allo scopo tecnico ed economico delle clausole inefficaci. Il foro competente è la sede di Helion. Il presente contratto è soggetto esclusivamente al diritto svizzero.