Contract E.ON Start Electric nr.

Informații despre client

Dvs.

Nume, Prenume	
Adresă	
CNP	
Serie/ număr CI	
Telefon fix/ mobil	
IBAN	
Bancă, Localitate	
Cod client	

Adresa de corespondență

(vă vom numi în Contract „Dumneavoastră", „Dvs." sau „Clientul"),și

Noi **E.ON Energie România S.A.,** titulară a Licenței de furnizare a energiei electrice cu nr. 2175/2019 emisă de ANRE **(„Noi", „E.ON"),** încheiem prezentul contract de furnizare energie electrică ce se adresează exclusiv clienţilor persoane fizice, pentru consumul de energie electrică în scop casnic **(„Contract").**

1. Obiectul contractului

1.1. Contractul are ca **obiect: furnizarea de energie electrică**

Ce servicii sunt incluse

1.2. De asemenea, beneficiați de următoarele:

- calitate şi siguranţă a furnizării prin condiţii contractuale corecte;
- **un preț de furnizare fix**, pentrul clientul casnic care nu are calitatea de prosumator, aplicabil pentru **prima perioadă contractuală**, stabilită conform prevederilor art. 4.1.și 4.2 de mai jos;
- un preț previzibil de furnizare, stabilit în avans pentru fiecare interval calendaristic, respectiv 1 octombrie – 31 martie și 1 aprilie – 30 septembrie, pentru clientul casnic care este și prosumator
- acces gratuit, de pe telefon/tabletă sau PC, la **contul personal E.ON Myline** - istoric facturi şi plăţi, transmitere index contor, factură electronică, actualizare cantități lunare de consum;

Emitem **factura lunar** în intervalul 1-30/31 ale lunii și v-o trimitem în **format electronic:**

☐ - **format electronic**, prin activarea facturii în contul E.ON Myline cu e-mailul:

☐ - **în format tipărit**, prin servicii poștale.

Ce costuri aveți?

2. Costuri

2.1. Consultați în tabelul de mai jos care sunt costurile contractuale, detaliate pe furnizarea de energie electrică, dacă sunteți client casnic și nu aveți calitatea de prosumator:

E.ON Start Electric

Operator Distributie	Componenta de achizitie energie electrica inclusiv TG ([Lei/KWh])	Componenta de furnizare energie electrica ([Lei/KWh]	Pret energie electrica, inclusiv TG [Lei/KWh]	Tarif reglementat de transport TL [Lei/KWh]	Tarif reglementat servicii de sistem [Lei/KWh]	Tarif reglementat de distribuție [Lei/KWh]	Preț furnizare energie electrică [Lei/KWh]	Certificate verzi [Lei/KWh]	Contribuție cogenerare [Lei/KWh]	Contribuție pentru contracte pentru diferență (CfD) [Lei/KWh]	Acciză [Lei/KWh]	Pret final facturat fara TVA [Lei/kwh]	TVA [Lei/KWh]	Pret final facturat cu TVA [Lei/kwh]
DELGAZ GRID MOLDOVA JT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.38791	1.33810	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.43444	0.30123	1.73568
DELGAZ GRID MOLDOVA MT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.12571	1.07590	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.17224	0.24617	1.41841
RETELE ELECTRICE BANAT JT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.31739	1.26758	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.36392	0.28642	1.65035
RETELE ELECTRICE BANAT MT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.09219	1.04238	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.13872	0.23913	1.37786
RETELE ELECTRICE DOBROGEA JT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.31739	1.26758	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.36392	0.28642	1.65035
RETELE ELECTRICE DOBROGEA MT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.09219	1.04238	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.13872	0.23913	1.37786
RETELE ELECTRICE MUNTENIA JT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.31739	1.26758	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.36392	0.28642	1.65035
RETELE ELECTRICE MUNTENIA MT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.09219	1.04238	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.13872	0.23913	1.37786
DISTRIBUTIE ENERGIE OLTENIA JT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.33325	1.28344	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.37978	0.28975	1.66954
DISTRIBUTIE ENERGIE OLTENIA MT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.12280	1.07299	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.16933	0.24556	1.41489
DEER MUNTENIA NORD JT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.35534	1.30553	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.40187	0.29439	1.69627
DEER MUNTENIA NORD MT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.11532	1.06551	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.16185	0.24399	1.40584
DEER TRANSILVANIA NORD JT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.35534	1.30553	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.40187	0.29439	1.69627
DEER TRANSILVANIA NORD MT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.11532	1.06551	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.16185	0.24399	1.40584
DEER TRANSILVANIA SUD JT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.35534	1.30553	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.40187	0.29439	1.69627
DEER TRANSILVANIA SUD MT	0.81476	0.08428	0.89904	0.03645	0.01470	0.11532	1.06551	0.07402	0.01450	0.000144	0.00768	1.16185	0.24399	1.40584

2.2. În cazul în care ești deja sau pe parcursul derulării contractului de furnizare vei dobândi statutul de prosumator, prețul energiei electrice la care vei fi facturat este:

• 1 octombrie – 31 martie, pentru consumul înregistrat în această perioadă calendaristică se va aplica prețul detaliat mai sus la art. 2.1;

• 1 aprilie – 30 septembrie, pentru consumul înregistrat în această perioadă calendaristică se va aplica următorul preț:

Operator Distributie	Componenta de achizitie energie electrica inclusiv TG ([Lei/KWh])	Componenta de furnizare energie electrica ([Lei/KWh]	Pret energie electrica, inclusiv TG [Lei/KWh]	Tarif reglementat de transport TL [Lei/KWh]	Tarif reglementat servicii de sistem [Lei/KWh]	Tarif reglementat de distribuție [Lei/KWh]	Preț furnizare energie electrică [Lei/KWh]	Certificate verzi [Lei/KWh]	Contribuție cogenerare [Lei/KWh]	Contribuție pentru contracte pentru diferență (CfD) [Lei/KWh]	Acciză [Lei/KWh]	Pret final facturat fara TVA [Lei/kwh]	TVA [Lei/KWh]	Pret final facturat cu TVA [Lei/kwh]
DELGAZ GRID MOLDOVA JT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,38791	0,68406	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,78040	0,16388	0,94429
DELGAZ GRID MOLDOVA MT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,12571	0,42186	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,51820	0,10882	0,62703
RETELE ELECTRICE BANAT JT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,31739	0,61354	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,70988	0,14908	0,85896
RETELE ELECTRICE BANAT MT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,09219	0,38834	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,48468	0,10178	0,58647
RETELE ELECTRICE DOBROGEA JT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,31739	0,61354	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,70988	0,14908	0,85896
RETELE ELECTRICE DOBROGEA MT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,09219	0,38834	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,48468	0,10178	0,58647
RETELE ELECTRICE MUNTENIA JT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,31739	0,61354	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,70988	0,14908	0,85896
RETELE ELECTRICE MUNTENIA MT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,09219	0,38834	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,48468	0,10178	0,58647
DISTRIBUTIE ENERGIE OLTENIA JT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,33325	0,62940	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,72574	0,15241	0,87815
DISTRIBUTIE ENERGIE OLTENIA MT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,12280	0,41895	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,51529	0,10821	0,62351
DEER MUNTENIA NORD JT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,35534	0,65149	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,74783	0,15705	0,90488
DEER MUNTENIA NORD MT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,11532	0,41147	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,50781	0,10664	0,61445
DEER TRANSILVANIA NORD JT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,35534	0,65149	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,74783	0,15705	0,90488
DEER TRANSILVANIA NORD MT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,11532	0,41147	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,50781	0,10664	0,61445
DEER TRANSILVANIA SUD JT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,35534	0,65149	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,74783	0,15705	0,90488
DEER TRANSILVANIA SUD MT	0,14500	0,10000	0,24500	0,03645	0,01470	0,11532	0,41147	0,07402	0,01450	0,000144	0,00768	0,50781	0,10664	0,61445

2.3. Tarifele de transport energie electrică, tarifele de servicii sistem energie electrică, tarifele de distribuție electrică, contribuția pentru cogenerare, prețul energiei electrice reactive, valoarea certificatelor verzi, contribuția aferentă contractelor pentru diferență (CfD), se stabilesc prin ordine/ decizii ANRE publicate în Monitorul Oficial și pe site-ul www.anre.ro, și se pot modifica oricând pe parcursul derulării contractului, valoarea acestora fiind cea stabilită la momentul facturării. De asemenea, autoritățile competente, inclusiv ANRE, pot introduce noi componente. Modificările sunt aplicabile de drept, fără a fi nevoie de încheierea unui act adițional la contract și vă vom informa despre aceste modificări prin publicarea pe site-ul www.eon.ro sau în contul Dvs. E.ON Myline, precum și pe următoarea factură emisă după intrarea în vigoare a modificărilor legislației aplicabile. De asemenea, taxele sau orice alte contribuţii impuse de Guvern sau de alte instituţii ale statului, cum ar fi TVA, fără a ne limita la aceasta, sunt în sarcina Dvs., și vă amintim că se pot modifica oricând pe parcursul derulării Contractului, valoarea acestora fiind cea stabilită la momentul facturării. Modificările sunt aplicabile de drept, fără a fi nevoie de încheierea unui act adițional la contract; Noi vă vom informa despre aceste modificări prin publicarea pe următoarea factură emisă după intrarea în vigoare a modificărilor legislației aplicabile.

2.4. Vom factura contravaloarea energiei electrice pe baza prețurilor acceptate de Dvs., iar suma va cuprinde și contravaloarea energiei electrice reactive, în măsura în care puterea aprobată pentru locul Dvs. de consum este mai mare de 30 kW.

3. Clauze contractuale de bază

3.1. Contractul conține, ca părți integrante: **condițiile comerciale aplicabile**, informații privind **locurile de consum** care fac obiectul Contractului, **convenția de consum**, acordul Dvs. privind prelucrarea datelor cu caracter personal, anexa privind Condițiile Generale, precum și anexa privind privind Condițiile aplicabile pentru serviciile de asistenţă tehnică, dacă contractul Dvs. cuprinde astfel de servicii. Condițiile Generale pe eon.ro la secțiunea numită *Oferte tip furnizare E.ON* ce se află în partea de jos a primei pagini, se află la dispoziția Dvs. pentru consultare în magazinele E.ON, pot fi comunicate la adresa de e-mail menționată în preambul sau în contul Dvs. E.ON Myline. Se constituie ca anexă la Contract și Condiţiile generale pentru prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice, aprobate prin ordin al preşedintelui ANRE. Acestea pot fi consultate pe pagina principală www.eon.ro.

3.2. **Periodicitate citire contor**: măsurarea energiei electrice active, a energiei electrice reactive este asigurată de operatorul de distribuție în conformitate cu reglementările în vigoare. Periodicitatea de citire a contorului este stabilită de fiecare operator de distribuție. Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare nu va depăși 3 luni.

Cum plătiți?

3.3. Trebuie să plătiți factura până la scadența menționată pe aceasta **(15 zile calendaristice** de la emitere). Puteți plăti facturile prin următoarele modalități: **transfer bancar, numerar, debit direct și Internet Banking** în conturile bancare menționate pe factură. Obligațiile de plată sunt executate la data intrării sumelor de bani în contul Nostru.

Cum puteți contesta

3.4. Dacă doriți să **contestați factura**, o puteți face **în 30 zile** de la emitere. Vom răspunde contestației Dvs. în cel mai scurt timp, conform standardului de performanță pe care îl puteți consulta pe site-ul nostru www.eon.ro/legislatie. Dacă contestarea facturii este justificată, ca urmare a unor recalculări conciliate între Dvs. și Noi, nu calculăm dobânzi penalizatoare pentru diferența rezultată. Dacă contestarea facturii este nejustificată, **veți plăti dobânzi penalizatoare pentru sumele neachitate la scadență.**

4. Intrarea în vigoare și durata Contractului

4.1. Contractul intră în vigoare la data de dacă sunt îndeplinite toate cerințele legale și tehnice, inclusiv încheierea contractului de distribuție de energie electrică, dată de la care vom furniza energie electrică la locul de consum.

Durată contract

4.2. Contractul se încheie pe o perioadă de **6 luni** care începe să se calculeze de la data intrării în furnizare și se **prelungește automat** pentru perioade succesive, fiecare egală cu cea convenită inițial, dar nu mai mult decât data de încetare a valabilității actului de spațiu, dacă este cazul. Contractul se prelungește automat dacă nici Noi, nici Dvs. nu notificăm cu **minimum 30 de zile** înainte de data expirării că nu dorim prelungirea, sau prin act adițional.
Este important să știți că Noi vă putem transmite cu minimum 30 de zile înainte de data încetării unei perioade contractuale, o notificare prin care vă propunem noi condiții comerciale, aplicabile pentru următoarea perioadă contractuală. Noile condiții comerciale pot privi inclusiv alte valori pentru costurile contractuale de la art. 2.1 și 2.2, precum și stabilirea prețului de furnizare ca fiind variabil pentru următoarea durată a contractului.
În cazul în care deveniți prosumator pe parcursul derulării Contractului, prelungirea acestuia se face cu aplicarea prevederilor de la art. 2.2. De asemenea, rămân valabile și mențiunile din prezentul articol, de mai sus, cu privire la notificarea unor noi condiții comerciale pentru următoarea perioadă contractuală, inclusiv cu privire la prețurile de furnizare și intervalele lunare de aplicare în cazul clientului care este prosumator.

4.3. **Puteți să denunțați Contractul, oricând pe parcursul derulării acestuia, printr-o notificare cu cel puțin 21 zile înainte**. Vă puteți retrage în 14 zile dintr-un contract încheiat la distanţă sau în afara spaţiilor comerciale ale E.ON. În situația schimbării furnizorului de energie prin intermediul platformei online administrată de ANRE (numită POSF), încetarea contractului cu E.ON și intrarea în vigoare a noului contract se produc în prima zi după expirarea unui interval de 24 de ore de la inițierea procedurii, interval necesar pentru finalizarea demersurilor tehnice şi administrative necesare trecerii de la un furnizor la un furnizor la altul. Mai multe informații despre încetarea Contractului găsiți în Condițiile Generale.

5. Prelucrarea datelor Dvs. cu caracter personal

Prelucram datele Dvs. cu caracter personal conform Notei de informare alăturată prezentului Contract. Prin intermediul acestei Note de informare vom colecta **consimțământul Dvs.** pentru anumite activități specifice de **prelucrare a datelor cu caracter personal.**

6. Acordul Dvs. Expres

6.1. Declarați că ați luat la cunoștință și sunteți în mod expres de acord cu:
- **identitatea furnizorului** de energie electrică;
- **prețul energiei electrice inclusiv TG** și faptul că în cazul clientului care nu este prosumator acesta este fix doar pentru o perioadă determinată de timp;
- prețul energiei electrice inclusiv cu TG, stabilit pe intervale calendaristice, respectiv 1 octombrie – 31 martie si 1 aprilie – 30 septembrie;
- **durata** Contractului, inclusiv în situația în care veți încheia Contractul la distanță sau în afara spațiilor noastre comerciale;
- posibilitatea de a vă exercita **dreptul de retragere**;
- termenul până la care trebuie să plătiți facturile și procentul dobânzilor penalizatoare;
- posibilitatea **activării facturii electronice pe E.ON Myline** și consecințele acesteia;

6.2. Ne acordați un mandat cu titlu gratuit pentru a vă reprezenta în cadrul **procesului de schimbare a furnizorului** în relaţie cu toate părţile implicate în proces (furnizor actual, operator de distribuţie, POSF etc.) putând efectua orice operaţiune necesară. De asemenea, ne acordați un mandat în vederea încheierii **contractului de distribuţie** aferent punctului de consum ce face obiectul Contractului. Mandatul rămâne în vigoare pe toată durata Contractului în

vederea reprezentării Dvs. în relaţia cu Operatorul de Transport sau de Distribuţie în scopul executării Contractului, precum şi a îndeplinirii obligaţiilor.

6.3. Ne autorizați să solicităm și să primim date tehnice de la Operatorul de Distribuție. De asemenea, prin semnarea acestui Contract avem acordul Dvs. pentru accesarea informaţiilor din baza de date a Operatorului de Distribuție privind consumul de energie electrică activă estimat, stabilit de acesta conform prevederilor legale aplicabile.

6.4. Sunteți de acord că sunt întrunite condițiile încheierii unui contract la distanță așa cum acesta este reglementat de OUG nr. 34/2014.

6.5. **Prin semnarea/ transmiterea acordului Dvs de încheiere a Contractului confirmați faptul că ați citit și acceptați Condițiile Generale** (disponibile spre consultare și descărcare pe site-ul eon.ro, pot fi înmânate la data semnării Contractului în magazinele E.ON sau comunicate la cerere pe e-mailul clientului indicat în preambul) și sunteți de acord în mod expres cu prevederile acestora și sunteți de acord în mod expres cu prevederile acestora. În cazul oricăror neconcordanțe, contradicții sau diferențe de interpretare între prevederile Condițiilor Generale și prezentele Condiții Specifice, clauzele din Condițiile Specifice vor prevala și se vor aplica cu prioritate.

6.6. În plus față de cele menționate mai sus, sunteți de acord în mod expres, în sensul art. 1203 din Codul Civil, cu următoarele clauze privitoare la: limitarea răspunderii (art. 7.5 lit. f) din Anexa Condiții Generale - Partea 1); suspendarea executării obligațiilor (art. 8 din Anexa Condiții Generale - Partea 1); decădere din drepturi (art. 7 din prezentele Condiții Specifice, precum și art. 7.5 lit. f din Condiții generale) și art. 12.1 din Anexa Condiții Generale - Partea 1; acord tacit pentru modificare de preț (art. 7 din prezentele Condiții Specifice, precum și art. 7.5 lit. f) din Anexa Condiții Generale - Partea 1).

Important!

7. Alte mențiuni

Oricând pe parcursul derulării Contractului putem să vă propunem modificarea condițiilor comerciale, cum ar fi, dar fără a ne limita la, modificarea duratei contractului, termenului de scadență al facturilor. Înainte de expirarea duratei de valabilitate a Contractului, vă vom transmite o notificare cuprinzând noile condiţii comerciale cu 30 de zile înainte ca acestea să intre în vigoare. Dacă nu sunteți de acord cu noile condiții, aveți 15 zile de la primire pentru a ne comunica refuzul Dvs., ceea ce atrage neprelungirea Contractului și încetarea de drept a acestuia la expirarea perioadei contractuale. Dacă nu primim niciun răspuns de la Dvs, noile condiții comerciale se consideră acceptate tacit și se vor aplica de la data cuprinsă în notificare. De asemenea, în cazul în care nu sunteți de acord cu noile condiții comerciale, puteți denunța Contractul conform prevederilor din Condițiile Generale.

Loc consum

8. Locurile de consum. Convenția de Consum

Furnizarea energiei electrice la locul de consum se va face în condițiile stabilite prin acordul de acces - avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare. Furnizarea se realizează la următorul loc de consum care face obiectul Contractului:

8.1. Date de identificare

Cod client	
Adresă loc de consum	
Valabilitate act de spațiu	

8.2. Informații energie electrică

Cod loc de consum	
POD	
Nivel de tensiune	
Consum anual prognozat	

8.3. Convenție de consum

Lună	**Date de consum energie electrică activă convenite cu Clientul [kWh]***
Ianuarie	
Februarie	
Martie	
Aprilie	
Mai	
Iunie	
Iulie	

August	
Septembrie	
Octombrie	
Noiembrie	
Decembrie	

**Cantitățile lunare din convenția de consum se iau în calcul la emiterea facturilor de estimare, în lipsa indexului autocitit.*
***Conventia de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului (i) din initiativa Dvs. sau (ii) din initiativa operatorului de distribuție în vederea adaptării datelor la consumul real realizat. Mai multe informații despre modificarea datelor din Convenția de consum se regăsesc în Condițiile generale.*

Dacă Contractul este semnat într-un magazin E.ON:

{ Bifați această opțiune pentru a fi de acord ca exemplarul Dvs. din acest document să vă fie comunicat la adresa de e-mail menționată în preambul, **renunțând la primirea exemplarului Dvs. pe hârtie.**

Data semnării			
Semnătură Reprezentant E.ON			
Nume, Prenume			
Funcția			
Semnătură Reprezentant E.ON			
Nume, Prenume		Semnătura Dvs.	
Funcția		Nume, Prenume	

Notă de informare cu privire la Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal

Confidențialitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal reprezintă una dintre preocupările principale ale entităților din grupul E.ON („E.ON"). Prin urmare, E.ON urmărește în permanență asigurarea prelucrării datelor cu caracter personal în strictă conformitate cu cerințele legale și principiile privind protecția datelor. Mai jos sunt detaliate modalitățile în care sunt prelucrate datele cu caracter personal în contextul încheierii și executării contractului ("Contractul"), încheiat cu una dintre entitățile E.ON, precum și mecanismele practice prin care clienții E.ON își pot exercita drepturile cu privire la datele lor cu caracter personal.

Denumire client	
Adresă	
CNP	
E-Mail	
Telefon fix / mobil	
IBAN	
Bancă, Localitate	
Cod client	

Adresă corespondență client

Date identificare loc/locuri de consum

1. **Definiții.** Termenii folosiți cu majuscule în acest document au înțelesul specificat mai jos sau după cum este specificat în Contract.

1.1. „Date cu Caracter Personal" înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

1.2. „Prelucrare" (și derivatele sale, incluzând fără limitare "a Prelucra") înseamnă orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra Datelor cu Caracter Personal, incluzând fără limitare colectarea, înregistrarea, păstrarea, modificarea, utilizarea, dezvăluirea, accesul, transferul sau distrugerea acestora.

2. **Informare cu privire la Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal**

2.1. Scopul și temeiul Prelucrării: E.ON, în calitate de operator de Date cu Caracter Personal, va Prelucra Datele cu Caracter Personal pe care dumneavoastră le-ați furnizat, în scopul și pentru îndeplinirea obligațiilor și exercitării drepturilor care decurg din Contract, respectiv în scopul efectuării verificărilor și formalităților aferente încheierii Contractului, executării Contractului, facturării și distribuirii facturilor, schimbului de corespondență în contextul Contractului, recuperării eventualelor creanțe, precum și protejarea oricărui interes legitim al E.ON pe cale administrativă sau judiciară, cesiunii de creanțe către terțe părți, primirii și gestionării solicitărilor dumneavoastră, precum și conformării cu cerințele legale privind arhivarea.
De asemenea, în scopul executării Contractului, E.ON ar putea sa transfere Datele dumneavoastră cu Caracter Personal către distribuitorul de electricitate și/sau gaze naturale relevant pentru locul/locurile de consum desemnat in Contract. Informații cu privire la lista distribuitorilor și datele de contact ale acestora se pot primi folosind adresa de contact menționată la clauza 2.10 de mai jos sau consultând pagina de internet: https://www.eon.ro/protectia-datelor

2.2. Alte scopuri de Prelucrare și temeiuri aferente: În plus, E.ON va putea prelucra Datele dumneavoastră cu Caracter Personal în scopul realizării intereselor sale legitime, inclusiv prin utilizarea unor sisteme automate de apelare sau de comunicare:

- în scop de marketing direct pentru produsele și serviciile proprii (e.g. oferte în vederea furnizării de electricitate și/sau gaze naturale, prestării de servicii);

În măsura în care nu doriți să primiți comunicări sau să fiți contactat(ă) în scopurile menționate mai sus, vă rugăm să bifați prezenta căsuță:

- de a evalua gradul dumneavoastră de satisfacție cu privire la serviciile si produsele E.ON;
- în scopul determinării și evaluării intereselor și preferințelor dumneavoastră utilizând mijloace automate și neautomate, fără a produce efecte juridice sau a vă afecta în mod semnificativ, în vederea identificării și ofertării de către orice societăți din grupul E.ON a unor produse și servicii cât mai potrivite dumneavoastră;
- de a realiza analize statistice ce nu implică crearea de profiluri individuale utilizând mijloace automate sau nu, precum și
- în contextul unor posibile proiecte de fuziuni, divizări și achiziții, vânzare de acțiuni sau active și alte operațiuni similare.

Executarea Contractului cu E.ON nu este condiționată în niciun fel de exprimarea consimțământului cu privire la aceste prelucrări,

având dreptul de a opta, în baza unei justificări, ca Datele dumneavoastră cu Caracter Personal să nu fie prelucrate conform celor descrise mai sus.

2.3. Dezvăluirea: În cursul Prelucrării de Date cu Caracter Personal și pentru scopurile menționate în prezenta nota de informare, E.ON poate dezvălui Datele dumneavoastră cu Caracter Personal către afiliații săi, către partenerii săi contractuali (inclusiv în contextul unor posibile proiecte de fuziuni, divizări și achiziții, vânzare de acțiuni sau active și alte operațiuni similare), către persoane împuternicite care Prelucrează Datele cu Caracter Personal pe seama E.ON, precum și către auditorii sau consultanții E.ON, în măsura și în limita în care dezvăluirea este necesară îndeplinirii scopurilor identificate în prezenta nota de informare. De asemenea, Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pot fi dezvăluite către autorități sau instituții publice, în cazul în care există o cerință legală în acest sens.

2.4. Transferul în străinătate: Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pot fi transferate în afara României, în statele membre ale UE sau în afara UE, către societățile afiliate E.ON sau către diverși împuterniciți ai E.ON. Puteți primi mai multe informații privind transferurile de date în și în afara UE (inclusiv privind statele de destinație, existența sau absența unei decizii a Comisiei privind caracterul adecvat, garanțiile corespunzătoare) accesând pagina de internet menționată la 2.1.

2.5. Durata Prelucrării: Datele dumneavoastră cu Caracter Personal vor fi prelucrate de E.ON (sau de distribuitorul de electricitate și/sau gaze naturale către care Datele cu Caracter Personal au fost transferate conform clauzei 2.1) pe toata durata Contractului și, ulterior, pe durata și în măsura cerută de prevederile legale în vigoare.

2.6. Furnizarea datelor: Furnizarea Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal este necesară pentru încheierea Contractului. Refuzul furnizării Datelor cu Caracter Personal poate, așadar, avea drept consecință imposibilitatea beneficierii de produsele și serviciile puse la dispoziția dumneavoastră. Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal în alte scopuri decât cele având legătură cu Contractul va fi realizată numai în funcție de preferințele exprimate de către dumneavoastră.

2.7. Drepturile dumneavoastră: În contextul Prelucrării menționate mai sus, aveți dreptul de a accesa, interveni, solicita ștergerea sau restrângerea folosirii Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal, precum și dreptul de a vă opune unor prelucrări ulterioare ale acestora, în condițiile și limitele prevăzute de lege. De asemenea, aveți dreptul de a nu fi supus unor decizii individuale cu caracter automat.

2.8. Portabilitatea: Începând din 25 mai 2018, aveți dreptul de a solicita E.ON: (i) să vă transmită Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pe care le-ați furnizat E.ON, într-o formă structurată și ușor de accesat în mod electronic sau (ii) să îi transmită unui alt operator de Date cu Caracter Personal Datele pe care le-ați furnizat E.ON, în măsura în care este tehnic fezabil.

2.9. Reclamații: Aveți dreptul de a vă adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor de judecată în cazul în care considerați că E.ON v-a încălcat vreun drept în baza Contractului sau a prevederilor legale.

2.10. Adresa de contact: Pentru orice alte informații cu privire la modul de prelucrare a Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal (inclusiv pentru a vă exercita drepturile de mai sus), vă puteți adresa la O.P. 9 – C.P. 10, 540043 Tîrgu Mureș, telefon 0265 200 366 și/sau pe eon.ro/contact. La nivelul E.ON a fost desemnat un responsabil cu protecția datelor ce poate fi contactat pe e-mail: protectiadatelor@eon-romania.ro

2.11. Consimțământul. E.ON va putea prelucra Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pentru scopurile definite în mod individual mai jos, pe parcursul executării Contractului sau ulterior încetării acestuia, în baza consimțământului dumneavoastră exprimat în mod liber, după cum urmează:

☐ **pentru ofertarea în vederea promovării de produse, servicii, soluții (de încălzire, asistență tehnică, mobilitate etc.), altele decât cele menționate la clauza 2.2 de mai sus, prin sau împreună cu afiliați/ parteneri contractuali ai E.ON;**

☐ **în legătură cu activități de marketing, reclamă și publicitate, precum și concursurile sau campaniile organizate de societățile din grupul E.ON, în măsura în care legea impune consimțământul dumneavoastră;**

☐ **în scopul determinării și evaluării intereselor dumneavoastră utilizând mijloace exclusiv automate, în vederea identificării și ofertării de către societățile din grupul E.ON a unor produse, servicii, soluții cât mai potrivite dumneavoastră, în măsura în care legea impune consimțământul dumneavoastră.**

Pentru mai multe detalii privind mecanismele de evaluare a intereselor pentru oferte personalizate, vă rugăm să accesați pagina de internet de la 2.1.

2.12. Retragerea consimțământului: Aveți dreptul de a vă retrage oricând consimțământul acordat pentru oricare dintre prelucrările menționate mai sus, contactând E.ON la adresa prevăzută la clauza 2.10 (Adresa de contact) de mai sus, fără ca retragerea consimțământului să afecteze derularea Contractului dumneavoastră.

2.13. Opțiuni in funcție de locul de consum: În măsura în care, în legătură cu anumite locuri de consum, nu doriți să primiți comunicări sau să fiți contactat(ă) în scop de marketing direct pentru produsele și serviciile E.ON sau în scopurile menționate la clauza 2.11 de mai sus, vă rugăm să completați mai jos adresele acestor locuri de consum:

_____

_____

Reprezentant client			
Funcție			
Reprezentant client		Semnătură	
Funcție		Denumire client	

Anexă Condiții generale

Partea 1 condiții aplicabile contractelor de furnizare aferente produselor E.ON și *încheiate începând cu data de 01.08.2025*

E.ON Energie România S.A.
Pandurilor 42
540554, Târgu Mureș

Centru Servicii Clienți
O.P. 9, C.P. 10
Târgu Mureș, Mureș

T 0265 200 366
T 0265 200 900
Luni - Vineri 8:00 - 20:00

eon.ro/contact

Consiliul Director:

Director General
Claudia Griech
Director General Adjunct
Andrei Ștefănescu
Director General Adjunct
Ioan Șandru

Sediul Central:
8-dul Pandurilor, nr. 42
Târgu Mureș
CIF: RO22043010
J2007001194266
CUI: 22043010

Capital subscris și vărsat:
323.028.810 lei

1. Definiții

Termenii scriși cu majusculă au înțelesul din Anexa Condiții generale – Partea 2.

2. Facturarea

Stabilire consum

2.1. Stabilim cantitatea de gaze naturale și energie electrică facturată între citirile efectuate de Operatorul de distribuţie pe baza consumului determinat prin autocitirea indexului echipamentului de măsurare pe care ni l-ați transmis, în intervalul de timp și în condițiile comunicate.

2.2. Dacă nu ne transmiteți indexul autocitit în condițiile stabilite, emitem factura pe bază de estimare în funcţie de Convenţia de consum încheiată. Pe parcursul derulării contractului de furnizare, ne puteți solicita oricând modificarea valorilor lunare din Convenţia de consum:
a) în ceea ce privește furnizarea de energie electrică, vom comunica Operatorului de distribuție, în cel mult 2 zile lucrătoare de la solicitarea Dvs., noile valori ale consumului lunar, acestea aplicându-se începând cu data de 1 a lunii următoare celei în care Operatorul de distribuție a primit noile valori. Datele de consum din Convenţie pot fi modificate și de către Operatorul de distribuție oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv datele din Convenţia de consum modificate de Client, în vederea adaptării la consumul real realizat.
În acest caz, Operatorul informează E.ON cu privire la modificare cu cel puţin 15 zile lucrătoare înainte de începerea perioadei de facturare a noilor valori, acestea aplicându-se de la data de 1 a lunii următoare celei în care au fost primite de către E.ON. Noi vă notificăm noile valori ale Convenţiei de consum până la data de început a perioadei de transmitere a indexului autocitit, astfel încât, în cazul în care nu sunteți de acord cu valorile consumului de energie electrică prevăzute în Convenţia de consum, aveți posibilitatea citirii şi transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia.
b) în ceea ce privește furnizarea de gaze naturale, Convenţia de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului, la inițiativa Dvs., în situaţia în care considerați că valorile estimate nu mai corespund consumului real, cu condiţia ca noile valori să fie notificate E.ON cu cel puţin 30 de zile calendaristice înainte de începerea perioadei respective de facturare.

2.3. Operatorul de distribuție asigură măsurarea gazelor naturale/ energiei electrice active și a energiei electrice reactive aferente fiecărui loc de consum, în conformitate cu reglementările în vigoare. Operatorul sistemului de distribuție a gazelor naturale face încadrarea Dvs. într-o categorie de consum pentru fiecare loc de consum în funcție de istoricul de consum anual pentru o perioadă de 365 de zile calendaristice în intervalul 1 iulie a anului anterior - 30 iunie a anului curent și fără a fi necesară modificarea Contractului sau vreo notificare din partea Noastră. Dacă nu există istoric de consum, operatorul face încadrarea în baza consumului prezumat pentru aparatele Dvs. consumatoare de gaz, în limita debitului maxim instalat aferent locului de consum. Operatorul de distribuție modifică încadrarea Dvs. cu regularizarea tarifelor de distribuție ce este evidențiată distinct pe factură.

E.ON Myline

2.4. **Factura electronică** este un serviciu ce constă în posibilitatea de vizualizare şi descărcare a facturii în format PDF, prin accesarea pe bază de parolă a contului creat pe platforma E.ON Myline, eon.ro/myline. Dacă nu aveți cont E.ON Myline, puteți solicita crearea acestuia de către agentul de vânzări și activarea facturii electronice. Trebuie să finalizați procesul de creare cont cu schimbarea parolei unice prin accesarea link-ului de activare primit pe e-mail în **24 ore**;

Activare factură electronică

2.5. Puteți opta pentru **activarea facturii electronice**. Aceasta presupune că:
- **renunțați la primirea facturii în format tipărit** și sunteți de acord că ne îndeplinim obligația de comunicare a facturii la momentul afișării ei în contul Dvs. E.ON Myline, indiferent de frecvenţa cu care verificați e-mail-ul sau contul E.ON Myline;
- sunteți de acord că ne îndeplinim obligația de comunicare a oricăror alte documente în cadrul executării Contractului (preavize de deconectare, notificări, inclusiv notificări privind preţul, diferite informări, comunicări de oferte) la momentul afișării acestora în contul Dvs. E.ON Myline;

Bine de știut: Pe portalul E.ON Myline se pot vizualiza şi descărca ultimele 12 facturi emise achitate sau toate facturile emise neachitate.

2.6. Pentru activarea facturii electronice trebuie să: i) ne comunicați o adresă de e-mail validă; ii) verificați cu regularitate adresa de e-mail înregistrată pentru primirea notificării de emitere factură și să vă asigurați că există spaţiu în căsuţa de e-mail pentru primirea mesajelor; iii) dispuneți de softul necesar pentru vizualizarea/ descărcarea facturii în format PDF. **Atenție:** Pentru protejarea Dvs., vă recomandăm să nu comunicați terților informaţiile primite, răspunderea noastră nefiind angajată pentru utilizarea defectuoasă a serviciului în cazul în care ați furnizat unei alte persoane informaţiile primite. Prezumăm că activarea facturii electronice este făcută de către titularul de contract sau de o persoană care a primit acordul titularului de contract și nu ne asumăm răspunderea pentru activări de conturi ce s-au făcut în lipsa acordului.

2.7. Dacă doriți să renunţați la factura electronică o puteți face prin accesarea opţiunii de dezactivare care devine efectivă în **30 de zile** pentru locul de consum pentru care doriți dezactivarea.

2.8. Vă transmitem factura cu decontul final ori factura estimată pentru ultimul consum, dacă nu asigurați acces la contor, în **42 zile** de la încetarea Contractului, cu excepția regularizării certificatelor verzi, care se va transmite conform legislației în vigoare. În caz de decont final negativ, vă vom restitui suma plătită în plus.

Regularizarea

3. Cum are loc regularizarea?

3.1. Regularizăm contravaloarea consumului facturat pe baza indexului echipamentului de măsurare, citit de Operatorul de distribuție la intervalul stabilit de către Operatorul de distribuție zonal. Vom emite facturile de regularizare a consumului la un interval de maximum 3 luni, în baza datelor de consum comunicate de către Operatorul de distribuţie.

3.2. Dacă există diferențe între consumul efectiv realizat și consumul facturat pentru perioada cuprinsă între două citiri consecutive, procedăm la regularizare începând cu prima factură emisă.

3.3. Regularizăm valoarea certificatelor verzi aferente anului precedent după stabilirea de către ANRE a cotei finale obligatorii de achiziție a certificatelor verzi. Nici Dvs., nici Noi nu suntem exonerați de îndeplinirea obligațiilor ce decurg din regularizarea prețului certificatelor verzi pentru perioada din an în care Contractul a fost în vigoare dacă Contractul încetează înainte de data stabilirii cotei finale de achiziție a certificatelor verzi de către ANRE.

3.4. Dacă în urma regularizării suma plătită de client în plus este mai mare de 100 lei, furnizorul este obligat să restituie clientului suma plătită în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele care trebuie restituite clientului de către furnizor sunt comunicate prin intermediul facturii şi se returnează fără costuri suplimentare:
- prin prezentarea actului de identitate la ghișeul oricărei agenții BRD, între ziua a 4-a și a 18-a de la data emiterii facturii de regularizare
- la cererea clientului prin transfer într-un cont bancar
- la cererea clientului prin mandat postal

Dobânzi penalizatoare

4. Dobânzi penalizatoare

4.1 Dacă nu plătiți sumele datorate la scadența menționată pe facturi, va trebui să plătiți și dobânzi penalizatoare de **0,04%** pe zi, din ziua următoare scadenței, până la plată.

În ce situații datorați garanții?

5. Garanții

5.1. Datorați garanții dacă (i) este oprită a 2-a oară furnizarea pentru neplată sau (ii) se constată acțiuni menite să modifice indicațiile echipamentelor de măsurare sau de sustragere gaze naturale/ energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare. În ambele cazuri, trebuie să constituiți garanția în termen de 7 zile de la solicitarea Noastră, prin depunere de numerar sau transfer bancar în contul IBAN RO75BRDE270SV63638652700 deschis la banca BRD. Această sumă nu este purtătoare de dobânzi și are scopul de a garanta pe viitor executarea obligațiilor Dvs. contractuale.

5.2. Vom relua furnizarea numai după ce constituiți o garanție suficientă care în cazul de la 5.1 (i) reprezintă valoarea cea mai mică dintre următoarele: (1) de 3 ori suma restantă pentru care ați fost deconectat și (2) suma aferentă unui consum de 90 de zile unde consumul zilnic este stabilit prin raportare la consumul mediu zilnic al ultimelor 12 luni calendaristice și prețul final este prețul contractual de la momentul stabilirii garanției, iar în cazul de la 5.1 (ii) contravaloarea consumului mediu anual de gaze naturale/ energie electrică aferent unei perioade de maximum un an, unde prețul final este prețul contractual de la momentul stabilirii garanției.

5.3. Putem să vă solicităm refacerea și actualizarea valorii garanţiei constituite după executarea totală sau parţială, precum și să executăm garanția pentru sumele pe care le datorați, după 5 zile de la notificare.

5.4. Vă restituim garanția: (i) odată cu decontul final în cazul încetării contractului de furnizare sau (ii) dacă timp de 2 ani la rând nu v-a fost oprită furnizarea gazelor naturale/energiei electrice pentru neplată.

6. Repartizarea plăților

6.1. Dacă ați încheiat cu Noi și alte contracte, cum ar fi de exemplu soluţii tehnice de încălzire sau răcire a locuinţelor, prestări servicii de asistenţă tehnică sau altele, iar abonamentul și serviciile aferente acestora sunt cuprinse în mod distinct pe factura lunară emisă în baza Contractului, plățile parțiale pe care le efectuați sting mai întâi contravaloarea abonamentului și serviciilor aferente celorlalte contracte mai sus menţionate și a dobânzilor penalizatoare aferente.

6.2. Plățile pe care le efectuați în legătură cu executarea Contractului, reprezentând contravaloarea unei facturi, se impută mai întâi asupra abonamentelor zilnice şi apoi asupra sumelor rămase reprezentând preţuri/tarife ce formează preţurile contractuale.

Drepturile Dvs.

7. Drepturile și obligațiile părților

7.1. În principal, Dumneavoastră aveți următoarele **drepturi**:

a) să beneficiați de soluționarea plângerilor conform Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;

b) să denunțați Contractul în condițiile **art. 9**;

c) să primiți de la Operatorul de distribuție despăgubiri pentru deteriorarea obiectelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa Operatorului. Modul de soluţionare a cererii de acordare a despăgubirilor, condiţiile de acordare şi modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienţilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de reţea. Dacă cererea este soluționată în favoarea Dvs., vă vom plăti Noi despăgubirile.

Obligațiile Dvs.

d) să stabiliți cu Noi sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunţarea contractului de furnizare a energiei electrice, pentru o perioadă de minimum o lună şi de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii ori de câte ori este necesar;

e) să primiți de la OD compensații şi, dacă este cazul, despăgubiri pentru daune materiale ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliţi în Standardul de performanţă;

f) să solicitați OD, direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică, verificarea contorului într-un laborator metrologic autorizat de BRML, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condiţiile reglementărilor în vigoare.

g) să primiți compensații și, după caz, dobânzi penalizatoare, în cuantumul și în condițiile prevăzute în standardul de performață, în vigoare, aprobat de ANRE, dacă nu respectăm nivelul minim de calitate pentru activitatea de furnizare. Compensațiile vor putea să rămână în contul Dvs.de client, putând fi utilizate pentru a compensa contravaloarea viitoarelor facturi emise, pot fi restituite la cerere, prin mandat poștal sau prin transfer bancar.

7.1.2 Beneficiați și de alte drepturi prevăzute în contractul cadru de distribuție a energiei electrice încheiat între operatorul de distribuție concesionar și Noi. Aveți dreptul să primiți despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către OD a indicatorilor de performanţă privind continuitatea alimentării cu energie electrică şi calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, stabiliţi în Standardul de performanţă, precum şi ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea reţelelor electrice ale OD. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

7.2. Aveți dreptul de a vă retrage din Contract în condițiile **art. 12**.

7.3. Dumneavoastră aveți, în principal, următoarele **obligații**:

a) să achitați integral și la termen toate sumele datorate și să executați la termen toate celelalte obligații. **Dacă nu vă executați la timp oricare dintre obligații, vă aflați de drept în întârziere, prin simplul fapt al neexecutării;**

b) să ne plătiți tariful perceput de operator pentru prestarea activității de sistare și reluare a alimentării, pentru furnizare întreruptă/ limitată din cauza neachitării facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale și energie electrică;

c) să ne comunicați în **30 zile** orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii Contractului;

d) să permiteți accesul Operatorului de distribuție pentru citirea contoarelor de gaze naturale și energie electrică, precum și în scopul de a presta activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale/ energie electrică, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea Operatorului de distribuție, când acestea se află amplasate pe proprietatea Dvs. **Atenție!** Operatorul de distribuție vă comunica un interval de timp pentru efectuarea activității, iar reprezentantul operatorului are obligaţia să vă prezinte legitimaţia de serviciu şi să comunice motivul pentru care solicită accesul pe proprietatea Dvs.

Siguranță

e) să nu deteriorați echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale Operatorului de distribuție și nici celelalte instalații aflate în exploatarea Operatorului de distribuție;

f) să sesizați imediat, la numărul de telefon pus la dispoziție de Operatorul de distribuție orice deficiență în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor aflate în exploatarea Operatorului de distribuție amplasate pe proprietatea Dvs., în vederea verificării și remedierii acesteia, în scopul asigurării parametrilor de siguranță în alimentare;

g) să achitați contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a echipamentului de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa Dvs. sau ca urmare a unei reclamații neîntemeiate din partea Dvs.;

h) să mențineți starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor de utilizare proprii de gaze naturale și energie electrică;

Ce alte obligații aferente activității de furnizare a gazelor naturale aveți?

i) să încheiați un contract cu un operator economic autorizat de ANRE pentru a efectua verificarea și revizia tehnică periodică a instalației de utilizare în conformitate cu normele tehnice specifice aprobate de ANRE; **operațiunile de verificare tehnică a instalației de utilizare se vor efectua la maximum 2 ani, iar cele de revizie tehnică la maximum 10 ani;**

j) să folosiți exclusiv aparate consumatoare de combustibili gazoși care respectă cerințele legale și să efectuați verificarea și repararea acestora prin intermediul unor operatori economici autorizați;

k) să prezentați cu ocazia efectuării verificărilor şi reviziilor tehnice ale instalaţiei de utilizare a gazelor naturale reprezentantului operatorului economic autorizat de ANRE dovada, nu mai veche de 30 de zile, de verificare şi curăţare a coşurilor de fum printr-un operator economic care are cuprins ca obiect de activitate un cod CAEN corespunzător acestei activităţi şi deţine personal calificat pentru curăţarea şi verificarea coşurilor de fum;

l) să asigurați efectuarea reviziei tehnice a instalației de utilizare, după întreruperea utilizării instalației pentru o perioadă de timp care depășește **6 luni** sau după orice eveniment care ar fi putut afecta instalația de utilizare a gazelor naturale;

m) să utilizați gazele naturale exclusiv pentru consumul propriu, neavând dreptul să le revindeți.

Ce alte obligații aferente activității de furnizare a energiei electrice aveți?

n) să nu modificați valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu operatorul de rețea.

o) să achitați costul consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară atunci când se constată înregistrarea eronată.

Drepturi și obligații E.ON

Obligațiile E.ON

7.4. În principal, Noi avem următoarele **obligații**:

a) să vă asigurăm furnizarea gazelor naturale și/sau energiei electrice şi/ sau prestarea serviciilor de asistenţă tehnică;

b) să încheiem contractele pentru asigurarea serviciilor de distribuție și de transport în situația în care Dvs. nu încheiați direct aceste contracte;

c) să vă notificăm despre modificările legislative care atrag de la data intrării lor în vigoare modificarea de drept a Contractului, fie prin publicare pe site-ul www.eon.ro, fie în contul Dvs. E.ON Myline;

d) să primim plângerile Dvs. legate de nerespectarea prevederilor din contractul de distribuție și să le rezolvăm împreună cu acesta;

e) să ne asumăm responsabilitatea tuturor obligațiilor ce ne revin pe piața de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locul de consum respectiv, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de energie electrică;

f) să verificăm și să răspundem tuturor plângerilor și solicitărilor scrise ale Dvs., conform standardelor de performanță pe care le puteți consulta pe site-ul nostru www.eon.ro la secțiunea Info utile - Legislație;

g) să vă plătim daune-interese în funcție de prejudiciul efectiv cauzat de culpa Noastră, în cazul în care nu ne îndeplinim în mod culpabil obligațiile. Valoarea acestora nu poate depăși: (i) în situaţia unei neînţelegeri ce vizează prestarea serviciului de furnizare energie electrică/gaze naturale, contravaloarea energiei consumate/contractate în luna relevantă, indiferent de cauza acestora sau (ii) suma de 500 lei în situaţia unei neînţelegeri ce vizează prestarea serviciilor de asistenţă tehnică;

h) dacă în urma regularizării suma plătită în plus de către Dvs. este mai mare de 100 lei, avem obligația să o restituim; iar dacă în urma regularizării suma plătită în plus este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare.

Drepturile E.ON

7.5. Noi avem, în principal, următoarele **drepturi**:

a) să facturăm și să încasăm contravaloarea consumului de gaze naturale și/sau energie electrice furnizate, precum și a oricăror sume pe care ni le datorați;

b) să emitem facturi pe baza cantităţilor de energie electrică și gaze naturale estimate;

c) să vă solicităm refacerea autocitirii atunci când o considerăm eronată;

d) să vă notificăm prin intermediul facturii referitor la modificarea periodicităţii de citire şi a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul Operatorului de distribuție;

e) să modificăm intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit cu notificarea Dvs. prealabilă prin intermediul facturii, nefiind necesar un act adițional la Contract;

f) să vă propunem modificarea **Condițiilor Comerciale,** în acord cu prevederile din Condițiile specifice contractuale. Vă vom transmite o notificare și un act adițional, cuprinzând noile condiții comerciale cu 30 de zile înainte de aplicarea lor. Dacă nu sunteți de acord cu noile condiții propuse, aveți 15 zile de la primire pentru a ne comunica refuzul Dvs., ceea ce atrage neprelungirea Contractului și încetarea de drept a acestuia la expirarea perioadei contractuale. Daca nu primim niciun răspuns de la Dvs, noile condiții comerciale se consideră acceptate tacit și se vor aplica de la data cuprinsă în notificare. Drepturile și obligațiile Dvs. și ale noastre sunt completate pentru partea de servicii de asistență tehnică de prevederile din Anexa specială la Contract. De asemenea, Dvs. și nouă ne sunt aplicabile și alte drepturi și obligații stabilite în Legea 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale și în Regulamentele de furnizare.

8. Limitarea întreruperea și reluarea furnizării

Limitarea, întreruperea, reluarea furnizării

8.1. Putem solicita Operatorului de distribuție prestarea activității de întrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/ reluare a alimentării cu gaze naturale și energiei electrice la locul de consum dacă: i) ne solicitați acest lucru; ii) nu plătiți sumele datorate în temeiul Contractului; iii) nu reactualizați garanţia după executarea totală sau parţială a celei existente.

8.2. Oricând după scadență, vă putem notifica cu **15 zile** înainte de întreruperea efectivă a alimentării un preaviz ce cuprinde informații despre suma datorată, cauza care poate conduce la întreruperea/ limitarea furnizării gazelor naturale și energiei electrice, data de la care putem solicita Operatorului de distribuție întreruperea/limitarea parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale și energie electrică, costul aferent reluării alimentării cu gaze naturale și/sau energie electrică pe care trebuie să îl achitați pentru reluarea furnizării, informaţii despre garanţia financiară pe care trebuie să o constituiți.

8.3. După întreruperea pentru neplată a alimentării cu energie electrică și/ sau gaze naturale, vom solicita Operatorului de distribuție reluarea alimentării, după ce ne trimiteți **dovada efectuării plăţii integrale** a sumei datorate (facturi, penalități, costuri aferente serviciilor de întrerupere/ reluare a alimentării cu energie electrică și/ sau gaze naturale)) și **dovada constituirii/ actualizării/ reconstituirii garanţiei** financiare, după caz. Operatorul de distribuție este obligat să efectueze reconectarea Dvs. în termen de 2 zile lucrătoare de la momentul în care noi am trim is solicitarea în cazul furnizării de energie electrică și în termen de 24 de ore în cazul furnizării de gaze naturale.

8.4. Operatorul de distribuție prestează activitatea de întrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/ reluare a alimentării cu gaze naturale și energie electrică la locul de consum pe baza unui tarif. Dacă întreruperea alimentării are loc din culpa Dvs. dovedită, vom achita Noi costurile aferente serviciilor de întrerupere/ reluare a alimentării operatorului de distribuție, urmând să le recuperăm de la Dvs.

8.5. Operatorul de distribuție poate dispune întreruperea/ limitarea parametrilor tehnici/ reluarea alimentării, cu notificarea E.ON și dacă:

a) solicitați acest lucru, inclusiv în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor Dvs. sau ale operatorului;

b) pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare, reabilitare, reparație, modernizare, exploatare și întreținere a conductei/ sistemului din care este alimentat locul de consum;

c) nu respectați limitele zonelor de protecție și de siguranță ale instalațiilor Operatorului de distribuție amplasate pe proprietatea Dvs.;

d) persoane neautorizate intervin asupra i) instalațiilor de reglare-măsurare aflate la limita de proprietate, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale sau ii) unui obiectiv din sectorul gazelor naturale sau energiei electrice sau asupra unei instalații de utilizare, care pune în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale sau energiei electrice;

e) instalațiile de utilizare/ aparatele consumatoare de combustibili gazoși ale Dvs. nu îndeplinesc condițiile legale de funcționare, există pericol de explozie și este afectată siguranța în exploatare;

f) nu prezentați acte doveditoare privind efectuarea verificărilor sau a reviziilor tehnice periodice ale instalației de utilizare;

g) nu permiteți accesul Operatorului de distribuție în scopul de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica sau citi indexul echipamentului de măsurare pentru decontarea contravalorii gazelor naturale și energiei electrice consumate ori de a întreține, verifica și remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea Operatorului de distribuție, când acestea se află pe proprietatea Dvs.;

h) se constată acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale sau energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare.

9. Cum puteți denunța Contractul

Cum se denunță Contractul

9.1. Puteți să denunțați Contractul:

a) dacă doriți să **schimbați furnizorul**, conform termenilor stabiliți în Regulamentul ANRE privind organizarea şi funcţionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică şi gaze naturale şi pentru contractarea furnizării de energie electrică şi gaze naturale;

b) în cazul în care **nu** acceptați noile Condiţii comerciale;

c) printr-o notificare cu cel puțin **21 zile** înainte.

10. Cum poate fi reziliat Contractul?

Noi putem rezilia Contractul:

Cum se reziliază Contractul

a) dacă nu executați obligaţiile pe care vi le-am notificat spre remediere în **15 zile** de la notificare;
b) dacă se constată prin hotărâre judecătorească definitivă că sunteți vinovat de sustragere de gaze naturale sau energie electrică;
c) dacă încetează dreptul Dvs. de folosinţă (calitatea de deţinător/ chiriaş/ concesionar) aferent locurilor de consum.

11. Contractul de furnizare încetează și dacă:

a) nu ajungem l a un acord în legătură cu modificarea prestațiilor, ca urmare a modificărilor de circumstanțe;
b) forța majoră produce efecte pe o perioadă mai mare de **30 zile**;
c) se împlinește perioada pentru care Contractul a fost încheiat, situație ce include și cazul în care se împlinește perioada pentru care ați declarat că aveți dreptul de folosință asupra spațiului aferent locului de consum, cu informarea celeilalte părți asupra datei la care expiră, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea duratei de valabilitate a contractului.

d) decidem împreună, prin acord comun, încetarea.

11.1 Încetarea Contractului nu are niciun efect asupra obligațiilor deja scadente.

Dreptul de retragere

12. Dreptul de retragere/ renunțare

12.1. Dacă încheiați contractul la **distanță** (de exemplu online, prin Call Center sau prin alte mijloace de comunicare la distanță, inclusiv POSF), aveți **14 zile** de la încheiere să ne notificați dacă doriți să vă retrageți/ renunțati la Contract, **indiferent de motiv**.
Dacă încheiați contractul în contextul specific unei vizite nesolicitate efectuate de un reprezentant E.ON la domiciliul Dvs., aveți 30 de zile de la încheiere să ne notificați dacă doriți să vă retrageți din Contract.
Invocarea dreptului de retragere/renunțare înseamnă încetarea Contractului și implicit încetarea furnizării de către E.ON. Astfel, vă rugăm să aveți în vedere următoarele aspecte înainte de a formula cererea de retragere/renunțare:

a) cererea de renunțare se poate înregistra la E.ON în termen de 14 zile de la încheierea contractului de furnizare;
b) în situația în care contractul își produce efectele și E.ON furnizează la locul Dvs. de consum, înainte de a înregistra cererea de retragere/renunțare trebuie să vă asigurați că ați încheiat un nou contract de furnizare care să fie aplicabil de la momentul încetării contractului la care renunțați, altfel, vom fi nevoiți să cerem operatorului de distribuție deconectarea locului Dvs. de consum în lipsa unui contract valabil de furnizare;
c) simpla întoarcere la un contract anterior de furnizare nu este posibilă, dacă prezentul contract, la care doriți să renunțați, a intrat în vigoare, și-a produs efectele și furnizăm în baza acestuia.

12.2. Dacă în perioada de retragere v-am furnizat gaze naturale sau energie electrică, trebuie să achitați contravaloarea serviciilor furnizate până la data întreruperii furnizării.

13. Confidențialitate

Și Noi, și Dvs. trebuie să păstrăm **confidențialitatea** tuturor datelor și informațiilor ce rezultă din încheierea sau executarea Contractului. **Nu este informație confidențială** informația publică sau obținută și deținută legal de către Noi sau Dvs. din surse externe Contractului și **nu reprezintă încălcarea confidențialității** divulgarea către autorități publice competente, instanțe judecătorești ca urmare a aplicării legislației ori către afiliați în scopul aplicării Contractului dacă afiliații sunt informați despre obligația de confidențialitate.

14. Renegocierea Contractului

14.1. Și Noi, și Dvs. putem notifica apariția circumstanțelor excepționale care fac executarea Contractului excesiv de oneroasă (precum evenimente de natură economică, tehnică, de reglementare sau juridică etc).

14.2. Vom negocia **30 zile** adaptarea prestațiilor afectate urmărind restabilirea echilibrului inițial. Dacă nu ajungem la un acord, Contractul încetează în **a 31-a zi**.

15. Forța majoră

Circumstanțe excepționale

15.1. Forța majoră este exclusiv acel eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, care nu se află sub controlul părții afectate cum ar fi: starea de război, revoluțiile, calamitățile naturale, incendiile, inundațiile, dispozițiile ANRE sau ale Dispecerului Energetic Național, situațiile de avarie în SEN, încetarea sau suspendarea Licenței de furnizare sau a altor licențe/ autorizații/ avize necesare pentru executarea Contractului, indisponibilitatea totală sau parțială a gazelor naturale sau energiei electrice, inclusiv situaţii de criză pe piaţa energiei electrice și/sau a gazelor naturale, care ar împiedica executarea totală sau parțială a obligațiilor contractuale.

15.2. Nu sunteți exonerat de obligațiile de plată dacă forța majoră nu conduce la imposibilitatea totală sau parțială a E.ON de a vă furniza gaze naturale și energie electrică.

15.3. Dacă ori Dvs., ori Noi suntem împiedicați de forța majoră să ne îndeplinim obligațiile, suntem exonerați de îndeplinerea acestora exclusiv pe durata forței majore. Ori Dvs. ori Noi vom i) notifica cealaltă parte în **5 zile** de la data producerii cu detalii rezonabile despre natura și durata forței majore și perioada de timp estimată pentru remedierea consecințelor **și** ii) lua toate măsurile pentru a diminua consecințele forței majore. Vom relua furnizarea după ce forța majoră este remediată sau nu mai produce efecte.

Cesiune

16. Cesiune

16.1. Vă exprimați în mod expres acordul că putem să cesionăm Contractul oricărui afiliat din grupul E.ON care înseamnă orice entitate care se află direct sau indirect sub controlul societății E.ON. S.E. Germania, cu sediul în E.ON-Platz nr. 1, 40 479 Düsseldorf, Germania, înregistrată la Registrul Comerțului (Tribunal Düsseldorf) sub nr. HRB 69043, iar „control" înseamnă deținerea, direct sau indirect, a mai mult de 50% din capitalul social sau din drepturile de vot în organele decizionale ale entității respective, dreptul de a numi mai mult de jumătate din membrii organelor de conducere ale entității respective sau exercitarea în orice alt mod a unei influențe determinante asupra entității respective.

CMSMEER-91-F11 valabil de la 01.11.2024

16.2. Cesiunea produce efecte depline din momentul în care primiți notificarea Noastră în acest sens.
16.3. Vă exprimați în mod expres acordul că putem să cesionăm sumele pe care ni le datorați către alte persoane juridice (operatori economici, instituții de credit).

Soluționarea litigiilor

17. Soluționarea litigiilor

Dacă nu putem rezolva neînțelegerile apărute în derularea Contractului pe cale amiabilă, ne putem adresa fie ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, fie instanțelor judecătorești.

Notificări

18. Notificări

18.1. Toate notificările între Dvs. și Noi trebuie făcute în scris. Datele Noastre de contact pentru notificări sunt:

Adresa	O.P. 9 – C.P. 10 540043 Tîrgu Mureș
Telefon	**0265 200 366/ 0265 200 900** Serviciile de asistenţă tehnică sunt disponibile timp de 24 de ore/ 7 zile pe săptămână. Solicitarea Dvs de asistenţă tehnică se face prin apel telefonic la numărul de Call Center dedicat: **0232 421 999**
Contact	*eon.ro/contact* sau *contact.clienti-eon@eon-romania.ro*

18.2. Datele Dvs. pentru notificări sunt cele din preambulul Contractului și trebuie să ne comunicați în **30 zile** orice modificare a datelor Dvs. de contact (date de identificare, în special adresă și numere de contact etc). Dacă aveți activată factura electronică pe portalul E.ON Myline, vă vom transmite toate documentele (facturi, notificări, preavize, comunicări etc) în contul Dvs. E.ON Myline; dacă nu, vă vom trimite o scrisoare simplă. Modificarea modalității de transmitere a documentelor se face fără întocmirea unui act adițional.

19. Clauze finale

19.1 Prezentul Contract reprezintă întreaga voință a Părților, orice alte înțelegeri verbale sau scrise anterioare încheierii Contractului nefiind aplicabile.

19.2 Dacă o clauză este nulă sau inaplicabilă, ea nu are efect asupra valabilității celorlalte clauze și trebuie să o înlocuim cu o clauză care să fie cât se poate de apropiată de efectul economic.

19.3 În caz de contradicție între prevederile anexei Condiții Generale și condițiile comerciale specifice semnate de Dvs., se vor aplica cele din urmă.

19.4 Informaţii actualizate privind preţurile/tarifele aplicabile se pot obţine prin intermediul a cel puţin uneia dintre următoarele modalităţi de informare puse la dispoziţia Dvs., dar fără a se limita la acestea: accesarea paginii de internet a furnizorului *eon.ro*, apelarea telefonică a Noastră prin numerele de contact făcute publice, consultarea informaţiilor menţionate pe factura emisă de Noi.

Anexă Condiții generale - Partea 2 Definiții

Următorii termeni sunt definiți astfel în Contract:

- **ANRE** - Autoritatea Națională de Reg lementare în domeniul Energiei;
- BRML - Biroul Român de Metrologie Legală, care are ca misiune principală asigurarea bazei științifice a uniformității și exactității măsurărilor în România
- **Certificat verde (CV)** – titlu ce atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică;
- **Condiții Comerciale -** prevederile din Contract privitoare la serviciile incluse, prețuri, facturare și condiții de plată, termenele și condițiile contractuale;
- **Date cu caracter personal** - orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale („**Datele Dvs.**");
- **Echipament de măsurare** – ansamblul format din contor și transformatoarele de măsurare aferente acestuia, precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a energiei electrice, inclusiv elementele de securizare; ansamblul format din contor și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a gazelor naturale;
- **Energie electrică reactivă** - o formă de energie suplimentară, fără impact pozitiv în producţie, ce cauzează supraîncălzirea motoarelor, a circuitelor de alimentare, a transformatoarelor. Energia electrică reactivă necesară menţinerii tensiunii în limitele normate şi asigurării stabilităţii de tensiune este asigurată de operatorii de distribuție, de producători şi de consumatori prin asigurarea compensării puterii reactive;
- **Operator de distribuție** – persoană ce realizează activitatea de distribuție a gazelor naturale/ energiei electrice;
- **Operator de transport și de sistem (OTS)** – persoană ce realizează activitatea de transport a g a zelor naturale/ energiei electrice;
- **POSF** - reprezintă platforma informatică unică la nivel naţional prin intermediul căreia se realizează schimbarea furnizorului de energie electrică şi/sau de gaze naturale d e către clientul final, precum şi încheierea unui contract de furnizare de energie electrică şi/sau de gaze naturale cu un furnizor. Administratorul şi operatorul POSF este ANRE.
- **Prelucrare** – (include și derivatele sale) orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra Datelor Dvs., incluzând fără limitare colectarea, înregistrarea, păstrarea, modificarea, utilizarea, dezvăluirea, accesul, transferul sau distrugerea acestora;
- **Punct de delimitare** – locul în care instalațiile consumatorului s e racordează la instalațiile Operatorului de distribuție și în care acestea se delimitează ca proprietate;

Definiții

- **Putere aprobată** – valoare maximă a puterii active/ aparente p e care o puteți simultan absorbi sau evacua prin instalația de r acordare la rețeaua electrică pentru care se emite avizul tehnic de racordare/ certificatul de racordare. Valoarea se menționează în avizul tehnic de racordare/ certificatul de racordare și este puterea luată în considerare la dimensionarea instalației Dvs. de racordare;
- **Putere calorifică superioară (PCS)** - cantitatea de căldură care se eliberează prin arderea completă în aer a unei cantități specificate de gaz, astfel încât presiunea la care reacția are loc rămâne constantă și toți produșii de ardere sunt aduși la aceeași temperatură specificată ca și reactanții. Temperatura și presiunea menționate trebuie specificate. Stabilirea consumului de gaze naturale, exprimat în unități de energie, reprezintă cantitatea de energie furnizată aferentă perioadei de facturare și se realizează prin înmulțirea cantității de gaze naturale, exprimată în mc, cu puterea calorifică superioară a acestora, aferentă perioadei de facturare, în conformitate cu prevederile regulamentului de măsurare aprobat de ANRE. Aceasta înregistrează o valoare corespunzătoare fiecărei localități pentru care operatorii dețin licența de operare a sitemului de distribuție a gazelor naturale;
- **- R/V –** revizia sau verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale; conform legislației aplicabile, verificarea tehnică a instalaţiilor de utilizare a gazelor naturale se realizează periodic, la maximum 2 ani, iar revizia tehnică a instalaţiilor de utilizare a gazelor naturale se realizează periodic, la maximum 10 ani;
- **- VTP –** verificarea tehnică perioadică a centralei termice și a altor aparate de încălzit cu combustibili gazoși, care se supun reglementarilor ISCIR;
- **- E.ON ServExpress** – totalitatea serviciilor de asistenţă tehnică 24/7 pentru intervenţii de urgență în locuință în condițiile apariției unor defecţiuni ale instalației electrice și/sau defecţiuni ale centralei termice.
- **- E.ON ServExpress PRO –** totalitatea serviciilor de (i) asistenţă tehnică 24/7 pentru intervenţii de urgență în locuință în condițiile apariției unor defecţiuni ale instalației electrice și/sau defecţiuni ale centralei termice, și (ii) revizia sau verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparate consumatoare de gaze naturale.
- **Sistem Electroenergetic Național (SEN)** – sistemul electroenergetic situat pe teritoriul național care constituie infrastructura de bază utilizată în comun de participanții la piața de energie electrică;
- **Sistemul Național de Transport (SNT) –** sistemul de transport situat p e teritoriul României și care se află în proprietatea publică a statului;
- **Situație de avarie în SEN** – situație în care, din cauza avarierii unor instalații și agregate energetice sau întreruperii intempestive a importului de energie electrică, nu se mai pot menține parametrii principali în limitele normale de funcționare a SEN;
- **Zile** – zile **calendaristice**.

Anexă privind Condițiile aplicabile pentru servicii de asistenţă tehnică

1. Definiții. Termenii scriși cu majusculă au înțelesul din Anexa Condiții generale – Partea 2.

2. Ce includ pachetele de servicii de asistență tehnică?
În cazul contractelor ce cuprind (i) asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință, în condițiile aparoției unor defecțiuni ale instalației electrice și/ sau defecțieuni ale centralei termice, precum și (ii) revizia sau verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale :

2.1. **E.ON ServExpress** - servicii de **asistenţă tehnică 24/7** pentru intervenţii de urgență în locuință în condițiile apariției unor defecţiuni ale instalației electrice sau defecţiuni ale centralei termice.

2.2. **E.ON ServExpress PRO** - (ii) **asistență tehnică 24/7** pentru intervenții de urgență în locuință în condițiile apariției unor defecţiuni ale instalației electrice și/ sau defecţiuni ale centralei termice și (ii) **R/V** și **VTP**.

2.3. Vom presta, prin intermediul subcontractantului, serviciile de asistenţă tehnică doar pentru locul de consum din Contract, dacă Contractul este în vigoare și ați plătit facturile scadente.

Atenție!

2.4. E.ON ServExpress asigură servicii de asistenţă tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în condițiile apariției unor:
a) defecţiuni ale instalației electrice la locul de consum, ale tabloului electric sau ale prizelor, în cazul în care există un miros neplăcut sau fum degajat de priză;
b) defecţiuni ale centralei termice care creează un disconfort nerezonabil sau pagube la locul de consum.

2.5. Intervențiile de urgență asigurate în locuință includ, după caz:
a) reparaţii cabluri electrice, reparaţii tablou electric şi siguranţe, reparaţii doze, reparaţii prize, reparaţii întrerupătoare, reparații la centrala termică/ boiler dacă defecțiunea implică aspecte de natură electrică. În cazul în care intervenția necesită desigilarea/ resigilarea contorului/ firidei de branșament pentru lucrări de mutare sau înlocuire tablou electric, este necesară și intervenția Operatorului de distribuție;
b) reparații centrală termică/ boiler, înlocuire senzor centrală, termostat, supapă de siguranță.

2.6. O intervenție rapidă în locuință pentru prestarea de servicii de urgență presupune: deplasarea la locul de consum a unei echipe tehnice specializate, identificarea defecțiunii, evaluarea defecțiunii și remedierea defecțiunii, incluzând schimbarea elementelor defecte, dacă acceptați devizul de lucrări.

2.7. E.ON ServExpress PRO asigură pe lângă serviciile E.ON ServExpress și servicii tehnice programate pentru verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare gaze naturale pentru 3 puncte de ardere, respectiv pentru o instalație de utilizare gaze naturale și lucrări de mici reparații ale instalației de utilizare gaze naturale, pe tronsonul dintre robinetul de siguranță și aparatul consumator, cu limitare la: înlocuire garnituri, reetanșare înfiletări, gresare robinet.

PCMSMEER-91-F11 valabil de la 01.11.2024

2.8. Vom efectua operațiunile de R/V, prin intermediul subcontractantului, în baza documentației tehnice care a stat la baza executării instalației de utilizare avizate de Operatorul sistemului de distribuție, o prestare de servicii de tip verificare, sau după caz, revizie per o perioadă contractuală de 24 luni.

2.9. Contractul nu include R/V pentru mai mult de 3 puncte de ardere, respectiv pentru mai mult de o instalație de utilizare gaze naturale, servicii pentru care puteți încheia contracte cu societăți autorizate.

Bine de știut!

2.10. De asemenea, E.ON ServExpress PRO asigură VTP pentru un aparat consumator de gaze naturale de la locul de consum: centrală termică sau alt aparat de încălzit cu combustibil gazos cu capacitate de până la 35 kW (convector sau încălzitor instantaneu de apă), o prestare de servicii de tip VTP/ per o perioadă contractuală de 24 de luni. Verificarea tehnică periodică a centralei termice asigură inclusiv verificarea centralei la pornire apă caldă-apă rece, verificarea funcționării termostatului, verificarea scurgerilor de apă, verificarea presiunii în instalație.

2.11. Contractul nu include VTP pentru alt loc de consum decât cel din Anexa Locuri de consum. Pentru aceste servicii, puteți încheia contracte cu societăți autorizate.

2.12. **În toate cazurile, serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență presupun următoarele:**

Vom presta serviciile de asistență tehnică 24/7, prin intermediul subcontractantului, pentru intervenții de urgență numai dacă defecțiunile pe care le semnalați reprezintă o situaţie de urgenţă, adică un eveniment neașteptat care are loc în timpul Contractului la locul de consum și care expune persoanele ce locuiesc în acea locuinţă la un disconfort nerezonabil şi care necesită o remediere imediată pentru a restabili siguranţa şi pentru a evita posibile pagube. Serviciile de asistenţă tehnică sunt prestate numai dacă defecţiunile menţionate de client afectează confortul sau siguranţa persoanelor ori integritatea bunurilor de la locul de consum, această situaţie reprezentând o situaţie de urgenţă. Nu se încadrează în definiţia situaţiei de urgenţă serviciile de mentenanţă zilnice sau reparaţii care trebuie efectuate în mod periodic.

Ce servicii nu sunt incluse?

2.13. Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință **nu** acoperă următoarele situaţii:

a) reparaţii uzuale de zi cu zi (de exemplu: înlocuire bec uri, fixare priză etc.);
b) defecțiuni existente la data încheierii Contractului;
c) nu ne comunicați incidentul sau situația de urgență în 24 de ore de la descoperire;;
d) defecțiunea nu ține doar de locuința Dvs., ci afectează mai multe persoane şi este determinată de aceeași cauză (de exemplu: oprirea alimentării cu energie electrică sau gaze naturale a unei străzi);
e) defecțiunile raportate sunt în alte spații decât cele indicate ca locuri de consum (de exemplu: garaje sau alte construcții ce nu fac parte integrantă din imobil/ locuință);
f) defecțiunea a fost determinată de un echipament care a fost instalat, operat, menținut sau reparat în dezacord cu practicile uzuale sau instrucțiunile producătorului;
g) defecţiunea privește echipamente casnice şi electrocasnice, în afara celor de la **art. 2.8**;
h) defecţiunea s-a produs în locuinţa nelocuită în ultimele 30 de zile;
i) defecțiunea este determinată sau în legătură cu reparaţii făcute de alte persoane decât specialiştii avuţi în vedere în Contract;
j) defecțiunea este determinată de acţiuni făcute fără acordul specialiştilor E.ON;
k) defecțiunea nu este în directă legătură cu evenimentul pentru care ați făcut solicitarea în call-center;
l) defecțiunea s-a petrecut într-un imobil în care se desfăşoară alte activităţi decât cele strict casnice (de exemplu: în una dintre camere se desfăşoară activităţi comerciale);
m) defecţiunea este în legătură cu orice centrală termică/ boiler mai vechi de 12 ani sau care se află în perioada de garanție;
n) defecţiunea este în legătură cu orice centrală termică/ boiler care are o putere mai mare de 60 kW;
o) defecţiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică/ gaze naturale cauzată de acţiunea unui prestator de servicii de utilităţi publice;
p) defecţiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică/ gaze naturale pe care ați cauzat-o în mod voit;
q) defecţiunea este în legătură cu acele componente ale sistemelor electrice sau de încălzire care ţin de eficienţa acestora;
r) defecţiunea sistemelor de încălzire este determinată de lipsa acţiunilor de mentenanţă periodică obligatorii - s e vor prezenta dovezi privind îndeplinirea acţiunilor de mentenanţă, dacă acestea sunt solicitate;
s) ați creat defecţiunea în mod voit;
t) defecţiunea este cauzată de orice tip de aparat de încălzire solară, încălzire în pardoseală, încălzire cu aer cald, sisteme de gaze naturale sau pe bază de petrol care nu sunt considerate de uz casnic;
u) defecţiunea este cauzată de boilere sau centrale termice instalate în neconcordanţă cu recomandările producătorilor;
v) defecţiunea este în legătură cu orice solicitări referitoare la intervenţii minore la sistemul electric sau de încălzire care nu se încadrează în definiţia situaţiei de urgenţă;
w) defecţiunea tehnică este în legătură cu orice solicitare referitoare la alimentarea cu energie electrică a sistemelor de alarmă împotriva hoţilor sau incendiilor, supraveghere video sau piscine exterioare şi interioare, inclusiv instalaţiile de încălzire şi accesoriile acestora;
x) defecţiunea face obiectul unei solicitări în call-center a doua oară şi este cauzată de acelaşi eveniment, dacă nu ați respectat recomandările specialistului E.ON;
y) defecţiunea este cauzată de încercările Dvs. de intervenţie;
z) defecţiunea este în legătură cu o altă defecţiune dintr-un imobil/ locuinţă alăturat/ă (al unui vecin, de exemplu).

2.14. Dacă intervenția nu este inclusă în serviciile contractate, veți plăti în integralitate reparațiile (manoperă + piese schimbate).

2.15. Intervențiile pentru servicii de urgență nu includ restaurarea zonei de lucru la imobilul afectat în urma intervenției (de exemplu, operațiuni de tencuire, zugrăvire sau tâmplărie), cu excepția lucrărilor de readucere la starea inițială a zonei de lucru afectate ca urmare a intervenției.

Atenție!

2.16. Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru rapide de urgență în locuință sunt disponibile timp de 24 de ore/ 7 zile pe săptămână.

Cum beneficiați de asistență tehnică

2.17. Ca să beneficiați de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenţii de urgență în locuință, trebuie să ne contactați la numărul de call-center dedicat **0232 421 999**.

2.18. Pentru celelalte servicii de asistenţă tehnică incluse în pachet, veți fi contactat de un reprezentant E.ON pentru a stabili data şi ora la care să aibă loc prestarea serviciilor.

2.19. Operatorul call-center vă va solicita în cadrul apelului să îi dați detalii despre defecţiune. Vom analiza situația Dvs. și vom decide dacă este o situaţie de urgenţă şi se impune deplasarea specialistului. Estimăm că specialistul va ajunge pentru intervenție în situații de urgență la locul de consum în **maximum 6 ore** de la finalizarea apelului Dvs. inițial în call-centerul dedicat.

2.20. Pachetele de servicii asistență tehnică care includ servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenţii de urgență în locuință includ şi un număr de **2 intervenții/ an**, în limita sumei stabilite în anexa Costuri contractuale la Contractul încheiat. **Nu** puteți cumula contravaloarea intervenţiilor pentru a acoperi o singură intervenție.

2.21. Dacă valoarea intervenției din pachetul de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenţii de urgență în locuință depăşeşte limita, veți fi informat cu privire la valoarea devizului estimativ cuprinzând cantitățile de lucrări necesare. Dacă sunteți de acord cu efectuarea intervenției, trebuie să plătiți diferenţa până la costul total al intervenției.

2.22. **Dacă epuizați cele 2 intervenții/ an, veți plăti integral lucrările** (manoperă + materiale aferente), pe bază de deviz acceptat în prealabil.

2.23. Vă vom contacta pentru a stabili data și intervalul orar pentru efectuarea operațiunii de R/V și VTP pentru aparatele consumatoare de gaze naturale scadente.

2.24. Dacă în timpul efectuării operațiunilor R/V și VTP pentru aparatele consumatoare de gaze naturale, constatăm nereguli care necesită remedieri pentru continuarea utilizării în siguranță a acestora și nu faceți reparațiile necesare, **suntem exonerați de obligația finalizării acestor operațiuni**.

Ce servicii nu sunt incluse?

2.25. Operațiunile de R/V și de VTP pentru aparatele consumatoare de gaze naturale **nu** includ: i) operațiuni de demontare a diverselor obiecte pentru asigurarea accesului la instalația de utilizare; ii) operațiuni de curățare a coșurilor de fum; iii) operațiuni de decopertare a conductelor sau robinetelor; iv) operațiuni pentru instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului.

2.26. În cazul în care operațiunile R/V și VTP pentru aparatele consumatoare de gaze naturale nu pot fi efectuate din cauza lipsei accesului specialiștilor care asigură executarea operațiunilor (lipsiți de la domiciliu, refuzați accesul, există obstacole care împiedică efectuarea operațiunilor cum ar fi spre exemplu, existența unor corpuri străine care obstrucționează accesul, lipsa gazului cauzată de neplată sau de defecțiuni tehnice, echipamente încastrate în mobilier sau pereți), suntem exonerați de obligația prestării în termen a serviciilor.

2.27. Putem să contractăm terţi specializaţi (subcontractanți) pentru a presta serviciile pe care ni le-am asumat față de Dvs. Subcontractanții vor presta serviciile în condiţiile Contractului şi vor respecta şi vor beneficia de aceleaşi condiţii referitoare la accesul în locaţia Dvs./ la locul de consum ca și Noi.

2.28. Vom subcontracta serviciile de asistenţă tehnică din Contract către **E.ON ASIST COMPLET S.A.**, persoană juridică română, având sediul social în str. Gh.Doja, nr.64-68, clădirea MBC2, etaj 3, Târgu Mureș, România, CUI: RO32602667, înregistrată la Registrul Comerțului Mureș cu nr. J2013001269266, operator autorizat de ANRE prin autorizația cu durată nelimitată nr. 21056 din data de 17.05.2022 pentru execuția instalațiilor de utilizare a gazelor naturale având regimul de medie, redusă și joasă presiune, de tip EDIB, („EAST"), care poate subcontracta la rândul ei prestarea serviciilor numai către persoane fizice/ operatori economici specializaţi şi autorizaţi în vederea acordării asistenţei tehnice.

2.29. Vom întocmi la data prestării serviciilor de urgență fișa de intervenție generală pentru constatarea defecțiunii/ serviciului necesar a fi prestat, devizul cuprinzând cantitățile de lucrări necesare a fi prestate pentru remedierea defecțiunii/ prestării serviciului și un proces-verbal de recepție la terminarea lucrărilor.

Garanție Lucrări și piese

2.30. Oferim o garanție de **12 luni** pentru lucrările de reparații. Garanția pentru piesele utilizate în prestarea serviciilor se stabilește în funcție de perioada de garanție oferită de producătorul pieselor.

2.31. Dacă nu sunteți prezent la locul de consum pentru a permite accesul specialiștilor care asigură executarea operațiunilor, vă vom contacta pentru a reprograma intervenția.

2.32. Vom realiza serviciile de R/V sau VTP în **15 zile** de la data intrării în vigoare a Contractului dacă termenele stabilite de reglementările speciale pentru R/V sau VTP a centralei termice sunt depășite.

2.33. Operațiunile tehnice ce fac obiectul Contractului nu se substituie unui serviciu de competența operatorului licențiat de distribuție a energiei electrice sau gazelor naturale. Pentru efectuarea unor astfel de servicii, trebuie să contactați Operatorul de distribuție.

3. Drepturile şi obligaţiile părţilor

3.1. Pe lângă drepturile și obligațiile din Contract și în funcție de opţiunea Dvs. pentru unul dintre pachetele de servicii de asistenţă tehnică, avem următoarele drepturi și obligații:

Drepturile Dvs.

3.2. Drepturile **Dvs.:**

a) să beneficiați de serviciile de asistență tehnică contractate

b) pentru **pachete care includ R/V**:

i) să fiți informat cu privire la modalitatea de realizare a documentaţiei tehnice a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale, în situaţia în care aceasta nu există;

ii) să primiți un exemplar al fişei de evidenţă a lucrărilor periodice de verificare/ revizie tehnică a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale, în termen de maximum două zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia la operatorul de sistem;

iii) să primiți un exemplar gratuit al instrucţiunilor de utilizare a gazelor naturale întocmit conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea proiectului tehnic, execuţia, recepţia tehnică şi punerea în funcţiune a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ord. preşedintelui ANRE nr. 156/2020.

Obligațiile Dvs.

3.3. Ce obligații aveți?

a) să plătiți la timp costurile contractuale facturate;

b) să ne puneți la dispoziţie toate documentele, datele, informaţiile şi declaraţiile necesare pentru executarea Contractului, inclusiv: i) notificarea pe care v-a transmis-o furnizorul de gaze naturale cu privire la expirarea reviziei/ verificării; ii) documentaţia tehnică a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale;

c) să ne prezentați documente din care: i) să rezulte că a fost efectuată curăţarea coşurilor şi a canalelor de evacuare a gazelor de ardere, de către operatori economici autorizaţi, emise cu maximum 30 de zile înainte de data R/V; ii) să reiasă efectuarea în termen a VTP de către operatori economici autorizaţi de Inspecţia de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune şi Instalaţiilor de Ridicat;

d) să efectuați inclusiv verificarea/ revizia tehnică a instalaţiei comune de utilizare a gazelor naturale care deserveşte mai mulţi clienţi finali, cuprinsă între staţia/ postul de reglare a presiunii şi toate sistemele/ mijloacele de măsurare fiscale amplasate pe instalaţia de utilizare a gazelor naturale.

Obligațiile E.ON

3.4. Ce obligații avem?

e) **pentru oricare dintre Pachete**:

- Vom executa serviciile de asistență tehnică și activitățile specializate în condiții de siguranță, cu respectarea specificațiilor tehnice și legale și cu maximă seriozitate și profesionalism;
- Specialistul nostru vă va informa cu privire la eventualele neconformităţi.

f) **pentru pachete care includ R/V**, Noi, acționând prin subcontractant, avem următoarele obligații pentru serviciile de R/V la instalațiile de utilizare a gazelor naturale şi verificări tehnice periodice la aparatele care se supun prescripţiilor ISCIR:

- să parcurgem etapele pentru verificarea periodică a instalaţiilor de utilizare, etapele pentru revizia periodică a instalaţiilor de utilizare şi etapele pentru verificarea tehnică periodică pentru aparatele care cad sub incidenţa ISCIR;
- să realizăm toate activităţile specializate în baza notificării pe care v-a transmis-o furnizorul de gaze naturale şi a documentaţiei tehnice a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale;
- să întocmim, prin intermediul subcontractantului autorizat, fişa de evidenţă a lucrărilor periodice de R/V în 3 exemplare, câte un exemplar pentru Dvs., Noi, subcontractant și Operatorul de distribuție;
- să înregistrăm prin intermediul operatorului autorizat la Operatorul de distribuție, în termen de 5 zile lucrătoare de la data întocmirii, fişa de evidenţă a lucrărilor periodice de R/V;
- să vă transmitem un exemplar al fişei de evidenţă a lucrărilor periodice de R/V în termen de 2 zile lucrătoare de la înregistrarea fişei la Operatorul de distribuție;
- să vă informăm despre modalitatea de realizare a documentaţiei tehnice a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale, în situaţia în care aceasta nu există;
- să vă predăm un exemplar gratuit al instrucţiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmit conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea proiectului tehnic, execuţia, recepţia tehnică şi punerea în funcţiune a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ord. preşedintelui ANRE nr. 156/2020. Prin realizarea verificării sau a reviziei tehnice a instalaţiei de utilizare, E.ON și subcontractantul său EAST îşi asumă răspunderea asupra celor precizate în Fişa de evidenţă, la data întocmirii, iar orice modificare adusă instalaţiei de utilizare, ulterior realizării verificării sau reviziei tehnice, cade în răspunderea exclusivă a clientului final.
- - să efectuăm prin subcontractant documentaţiile tehnice aferente serviciilor în baza notificării transmise Dvs. de către E.ON în calitate de furnizor de gaze naturale.

Drepturile E.ON

3.5. Drepturi E.ON:

a) **Pentru oricare dintre pachete**, și în cazul tuturor contractelor ce au ca obiect și asistența tehnică, E.ON are dreptul să factureze şi să încaseze costurile contractuale. Dacă nu le achitați, avem dreptul să refuzăm să prestăm serviciile pe care le solicitați.

b) **Pentru pachetele care includ R/V** – acționând prin subcontractant, avem dreptul să dezafectăm tronsoanele din instalaţia de utilizare a gazelor naturale executat/ executate fără forme legale, identificat/ identificate cu ocazia verificării/ reviziei tehnice a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale.

c) **Pentru pachete care includ R/V** – acționând prin subcontractant, avem dreptul să întrerupem total/ parţial vehicularea gazelor naturale prin instalaţia de utilizare de la robinetul de incendiu, robinetul de contor, robinetul de secţionare sau robinetul de închidere, după caz, **în situația în care Clientul:**

(i) nu prezintă documentele din care să rezulte:

- că au fost efectuate curățarea şi verificarea coşurilor şi canalelor de evacuare a gazelor de ardere, conform prevederilor art. 304 alin. (2) din Normele tehnice pentru proiectarea, executarea şi exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale, aprobate prin Ordinul ANRE nr. 89/2018, cu modificările şi completările ulterioare, respectiv dovada, nu mai veche de 30 de zile, de verificare şi curăţare a coşurilor de fum printr-un operator economic care are cuprins ca obiect de activitate un cod CAEN corespunzător acestei activităţi şi deţine personal calificat pentru curăţarea şi verificarea coşurilor de fum.
- efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoşi,

(ii) şi/sau în situaţia în care nu sunt îndeplinite condiţiile tehnice de funcţionare în siguranţă a instalaţiei de utilizare prevăzute de reglementările tehnice aplicabile în domeniul gazelor naturale

d) Noi avem dreptul să folosim informațiile (documente, date, informaţiile şi declaraţiile Dvs.) pe care ni le oferiți în scopul executării Contractului şi să vă solicităm proiectul instalației de utilizare gaze naturale sau orice alte documente, informaţii şi declaraţii suplimentare necesare executării Contractului, oricând pe perioada de derulare a Contractului.

e) Dacă oricare dintre informații nu sunt conforme cu realitatea, nu sunt complete sau sunt într-o formă necorespunzătoare, Noi nu răspundem de neexecutarea Contractului sau de întârzieri în executarea Contractului şi nici pentru neexecutarea sau întârzierile cauzate de neîndeplinirea obligaţiilor Noastre de către Dvs.

f) E.ON, prin subcontractantul autorizat ANRE care a prestat serviciul, are dreptul să solicite retragerea fişei de evidenţă a lucrărilor periodice de verificare tehnică a instalaţiei de utilizare a gazelor naturale ori a fișei de evidenţă a lucrărilor periodice de revizie tehnică, după caz, în situaţia în care, ulterior prestării serviciului, Dvs. nu vă îndepliniți cerințele contractuale.

3.6 Prezentele dispoziții sunt completate de prevederile din legislația elaborată și aprobată de ANRE privind verificările şi reviziile tehnice ale instalaţiilor de utilizare a gazelor naturale.