

DUPLICAT



REGULAMENTUL OFICIAL AL CAMPANIEI PROMOȚIONALE

“Enel alături de tine”

Perioada campaniei: 01.05.2020 – 31.05.2020

SECȚIUNEA 1. ORGANIZATORII CAMPANIEI PROMOȚIONALE

1. **ENEL ENERGIE MUNTENIA S.A.**, având sediul social în București, Sector 3, Bd Mircea Voda nr. 30, etaj 5, camera 5.3 înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București cu nr. J40/14506/2008, CIF RO24387371, cont IBAN RO 52 CITI 0000 0007 2507 6002 deschis la Citibank Europe PLC Dublin Sucursala România, capital social subscris și vărsat 37.004.350 Lei, reprezentată de Michele Abbate, în calitate de Director General, în prezentul prin împuternicit Ionuț Adrian Dună, conform Deciziei nr. 7/2019 autentificată prin Încheierea de autentificare nr. 1027/29.05.2019 și

2. **ENEL ENERGIE S.A.**, cu sediul social în București, sector 1, B-dul Mircea Voda, nr 30 , etaj 6, camera 6.8 , înregistrată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul București cu nr. J40/12303/2007, CIF RO22000460, cont IBAN RO 54 CITI 0000 0007 2507 1019 deschis la Citibank Europe PLC Dublin Sucursala România, capital social subscris și vărsat 140.000.000 lei Lei, reprezentată legal de Michele Abbate, în calitate de Director General, în prezentul prin împuternicit Ionuț Adrian Dună, conform Deciziei nr. 7/2019 autentificată prin Încheierea de autentificare nr. 1032/29.05.2019

împreună numiți „Organizatorii” sau “Enel”

Campania se va derula sub prevederile prezentului regulament (denumit în continuare „Regulament Oficial”) care este obligatoriu pentru toți participanții. Regulament Oficial înseamnă toate și oricare dintre regulile Campaniei, în vigoare în orice moment pe parcursul desfășurării Campaniei.

Regulamentul Oficial este întocmit și va fi pus la dispoziția oricărui participant conform legislației aplicabile în România (inclusiv prevederile Ordonanței Guvernului nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață, republicată) fiind disponibil, în mod gratuit, în baza unei cereri scrise adresate la sediul Organizatorilor și pe site-ul <https://www.enel.ro/> sau <https://my.enel.ro/>.

Prin simpla participare la Campanie, Participanții declară că vor respecta termenii și condițiile prezentului Regulament Oficial potrivit celor menționate în cuprinsul său.

Comaniile organizatoare Enel Energie S.A. și Enel Energie Muntenia S.A. își rezervă dreptul de a modifica, fără să solicite acordul Participanților și fără drept de compensare pentru aceștia, oricare dintre prevederile prezentului regulament pe parcursul derulării acesteia, cum ar fi, dar fără a se limita la prevederile care reglementează modul de derulare a Campaniei, teritoriul de desfășurare a Campaniei, condițiile de participare la Campanie, data de început și data de sfârșit a Campaniei, putând inclusiv să suspende sau să înceteze Campanie. Modificările de orice fel aduse prezentului Regulament Oficial urmează să intre în vigoare începând cu data afișării lor pe site-ul <https://www.enel.ro/> sau <https://my.enel.ro/> sub condiția autentificării actului adițional de modificare a Regulamentului.

SECȚIUNEA 2. DURATA CAMPANIEI PROMOȚIONALE ȘI ARIA DE DESFĂȘURARE

Campania promoțională se va desfășura în perioada 01.05.2020 – 31.05.2020, urmând a fi organizată și desfășurată pe întreg teritoriul României (numit în continuare „Teritoriul Campaniei”), în condițiile respectării prevederilor prezentului Regulament.

Înscrierile în campania promoțională vor începe în data 01.05.2020, ora 00:00:00 și vor înceta la data de 31.05.2020, ora 23:59:59 (inclusiv).

SECȚIUNEA 3. DREPTUL DE PARTICIPARE

La această campanie promoțională pot participa clienții rezidențiali (consumatori casnici) ai Enel Energie și Enel Energie Muntenia, clienți cărora Organizatorii le furnizează energie electrică și/sau gaze naturale, având locurile de consum localizate în Teritoriul Campaniei descris mai sus, persoane fizice rezidente în România, cu vârsta de

peste 18 ani, care au un contract activ de furnizare a energiei electrice și/sau gaze naturale încheiat cu una din societățile organizatoare și care acceptă prezentul regulament. Excepție fac clienții care au activ un contract cu oferta Enel Fix Relaxat, care nu sunt eligibili pentru prezenta campanie.

Din dorința de a nu prejudicia niciun client Enel care dorește să participe la prezenta campanie promoțională, Organizatorii își rezervă dreptul să poată efectua verificări în ceea ce privește corecta participare la campania promoțională.

SECȚIUNEA 4. MECANISMUL PARTICIPĂRII LA CAMPANIA PROMOȚIONALĂ

Pentru a participa la această campanie promoțională, clienții Enel Energie și Enel Energie Muntenia trebuie să aibă un contract activ de energie electrică și/sau gaze naturale pentru locurile de consum localizate în Teritoriul Campaniei cu una dintre cele două societăți și să își activeze serviciul Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz în perioada Campaniei.

Fac excepție clienții care în perioada de derulare a campaniei transmit o solicitare de excludere din campania „Enel Alături de tine” la adresa de email: dataprotection.eem@enel.com și/sau dataprotection.ee@enel.com, și clienții care au ales să nu completeze formulare de acord participare. Solicitățile transmise conform celor de mai sus vor include următoarele informații: *numele, prenumele, codul Enetel, codul Enelgaz.*

Pentru ca un client Enel să poată intra în promoție trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

1. **să aibă un contract activ de energie electrică și/sau gaze naturale** cu una dintre societățile de furnizare, Enel Energie S.A. sau Enel Energie Muntenia S.A pentru locuri de consum localizate în Teritoriul Campaniei în perioada menționată în secțiunea 2. Excepție fac clienții care au activ un contract cu oferta Enel Fix Relaxat.
2. Pentru ca un client să intre în posesia premiului, acesta trebuie **să își exprime opțiunea pentru a încheia un contract de abonament pentru pachetul Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz** cu partenerul Enel – Europ Assistance pe o perioadă de minim un an (termenii și condițiile se regăsesc în Anexa 1 la prezentul Regulament). Contractul de asistență va produce efecte și va deveni activ începând cu data de 1 a lunii următoare, după activarea contractului de asistență. Pentru acești clienți Organizatorii împreună cu partenerul său Europ Assistance oferă posibilitatea de a beneficia **gratuit de serviciul Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz pentru primele 3 luni ale abonamentului.**

Exprimarea acordului persoanelor care îndeplinesc condițiile de mai sus în vederea încheierii unui contract de abonament pentru serviciul Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz **se poate face numai pe durata prezentei campanii** (vezi Secțiunea a doua). În cazul în care clienții Enel care îndeplinesc condițiile de mai sus doresc să încheie un contract de abonament Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz după expirarea perioadei Campaniei, aceștia nu vor putea beneficia de gratuitățile menționate în prezenta Secțiune.

Dacă sunt identificați participanți care au încercat fraudarea participării în campania promoțională, Organizatorii au dreptul de a cere urmărirea în instanță a respectivelor persoane, pe baza dovezilor existente.

În cazul în care participantul a trimis și a declarat în cadrul campaniei promoționale informații incomplete, incorecte sau nu îndeplinește condițiile cerute în regulament, Organizatorii nu își asumă răspunderea pentru acest lucru și ca atare pot hotărî descalificarea acestuia și neacordarea discountului.

SECȚIUNEA 5. PREMIILE OFERITE ÎN CAMPANIA PROMOȚIONALĂ

Organizatorii oferă participanților la prezenta campanie în colaborare cu Partenerul Europ Assistance Magyarorszag KFT Budapesta-Sucursala București România posibilitatea încheierii de contracte de servicii tip abonament în condițiile detaliate în **Anexa 1** la acest Regulament.

Toți participanții care au un contract activ de energie electrică și/sau gaze naturale cu una dintre societățile organizatorice pentru locuri de consum localizate pe Teritoriul Campaniei și care doresc să încheie un contract de abonament de tip Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz în perioada prezentei campanii promoționale (secțiunea 2) vor fi înscrise automat în campanie și vor beneficia de 100% discount pentru 3 luni, fără vreo tragere la sorți. Intrarea în posesie a premiilor va avea loc la momentul semnării contractului de abonament Enel Asistență și/sau

Enel Asistență Gaz dacă beneficiarul îndeplinește condițiile prevăzute la Secțiunea 3 și urmează mecanismul din Secțiunea 4 din prezentul Regulament.

Valoarea totală a premiilor acestei campanii promoționale constă în valoarea totală a contractelor de abonament Enel Asistență și Enel Asistență Gaz de care au beneficiat cu titlu de gratuitate Clienții Enel pe perioada de valabilitate a Campaniei.

Organizatorii:

- a. nu sunt răspunzători pentru calitatea serviciilor ce constituie premiile oferite în cadrul acestei Campanii, respectiv serviciile aferente abonamentelor Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz, orice răspundere aparținând Partenerului Europ Assistance, în Calitate de Prestator al serviciilor;
- b. sunt exonerati de către participanții la promoție, acordul de voință al acestora fiind dat prin simpla participare la prezenta Campanie, de orice răspundere pentru toate prejudiciile suferite de către participant în legătură cu serviciile achiziționate prin Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz, ulterior momentului încheierii contractului de abonament, indiferent de natura acestor prejudicii, incluzând dar fără a se limita la vătămări corporale și/sau vătămări ale sănătății, respectiv vătămări sau daune aduse patrimoniului acestora;
- c. nu sunt răspunzători de eventualele prejudicii sau daune cauzate de către câștigătorii unor terți în legătură cu premiile, indiferent de natura acestor prejudicii.

În cazul în care participantul a trimis și a declarat în cadrul campaniei promoționale informații incomplete, incorecte sau nu îndeplinește condițiile cerute în regulament, Organizatorii nu își asumă răspunderea pentru acest lucru și ca atare pot hotărî descalificarea acestuia și neacordarea premiului câștigat.

SECȚIUNEA 6. REGULAMENTUL CAMPANIEI PROMOȚIONALE

Regulamentul Oficial al campaniei promoționale se găsește afișat pe site-ul www.enel.ro și poate fi solicitat și pus la dispoziția oricărui participant, în mod gratuit, în baza unei cereri scrise adresate la sediul Organizatorilor. Participanții pot apela și numărul de Info Enel 0219977 (număr cu tarif normal) pentru detalii specifice legate de campanie, de luni până vineri între orele 8.00 - 20.00 și sâmbăta între orele 8.00 - 13.00.

SECȚIUNEA 7. LITIGII

Eventualele litigii apărute între Organizatori și participanții la prezenta Campanie promoțională se vor rezolva pe cale amiabilă sau în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești române competente.

SECȚIUNEA 8. PRELUCRAREA ȘI PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

Prin participarea la Campanie participanții își exprimă acordul conform modelului de Acord anexat ca datele lor personale (nume, prenume, adresă, emailul, numărul telefon fix/ mobil, cod Eneltele, cod Enelgaz, datele de identificare regăsite în actul de identitate în cazul câștigătorilor) să fie prelucrate de operatorii Enel Energie S.A. și Enel Energie Muntenia S.A., precum și partenerii acestora Europ Assistance Magyarorszag KFT Budapesta, în scopul desfășurării prezentei campanii, perioada prelucrării datelor pentru acest scop fiind perioada desfășurării campaniei și a utilizării codului promoțional.

Ca urmare a mecanismului de participare menționat la secțiunea 4 din prezentul regulament vor fi excluși din campanie clienții care în perioada de derulare a campaniei transmit o solicitare de excludere din promoția „**Enel alături de tine**” la adresa de email: dataprotection.eem@enel.com și/sau dataprotection.ee@enel.com, și clienții care au ales să nu completeze formulare de acord participare. Solicitățile transmise conform celor de mai sus vor include următoarele informații: numele, prenumele, codul Eneltele, codul Enelgaz.

Prin participarea la prezenta Campanie, participanții confirmă cunoașterea prevederilor Regulamentului Oficial și își exprimă acordul în privința acestuia, precum și cu privire la folosirea datelor cu caracter personal conform prevederilor prezentului *Regulament (UE) 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)*. Organizatorii sunt ținuti de aplicarea și respectarea dispozițiilor legale incidente, și anume de a prelucra datele personale ale participanților, cât și ale câștigătorilor pentru activitățile legate de buna desfășurare a Campaniei promoționale.

De asemenea, în conformitate cu dispozițiile Regulamentului, vă informăm că beneficiați de următoarele drepturi aferente prelucrării datelor cu caracter personal: (i) dreptul de a avea acces la prelucrarea datelor cu caracter personal, (ii) dreptul de rectificare a datelor cu caracter personal, (iii) dreptul la ștergerea datelor cu caracter personal, (iv) dreptul de restricționare a prelucrării datelor cu caracter personal, (v) dreptul la portabilitatea datelor cu caracter personal, (vi) dreptul de a vă opune în orice moment operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, (vii) drepturi în legătură cu un eventual proces decizional individual automatizat, (viii) dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal în cazul în care considerați că prelucrarea datelor cu caracter personale încalcă prevederile Regulamentului, (ix) dreptul de a vă adresa justiției în cazul în care drepturile dumneavoastră prevăzute de Regulamentul european pentru protecția datelor cu caracter personal nu sunt respectate, (x) dreptul de a fi informat cu privire la încălcarea securității datelor cu caracter personal.

Termenul de răspuns la solicitările care au ca obiect prelucrarea datelor cu caracter personal este de 1(una) lună de la primirea cererii. ENEL are dreptul de a prelungi acest termen cu 2(două) luni atunci când este necesar, ținându-se seama de complexitatea și numărul cererilor, însă ENEL are obligația de a informa persoana vizată asupra acestei întârzieri în termen de 1(una) lună de la primirea cererii, prezentând totodată și motivele întârzierii. Pentru exercitarea acestor drepturi, persoanele vizate se pot adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la următoarele date de contact:

- Prin poștă la adresa: București sector 1 - București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 5, camera 5.3, sector 3 sau București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 6, camera 6.8, sector 3
- Prin email la adresa: dataprotection.ee@enel.com și/sau dataprotection.eem@enel.com,

În unul din Magazinele Enel. Informații cu privire la programul acestora găsiți pe www.enel.ro, rubrica Clienți, Contacte utile.

De asemenea, exercitarea drepturilor poate fi solicitată și telefonic, la nr. de telefon 0219977 (număr cu tarif normal) – în intervalul Luni-Vineri 08:00 - 20:00 și Sâmbătă între orele 08.00 - 13.00.

SECȚIUNEA 9. ÎNCETAREA CAMPANIEI PROMOȚIONALE

Prezenta campanie promoțională poate înceta înainte de termenul stabilit, în cazul în care organizatorii consideră că promoția și-a atins scopul mai înainte de expirarea termenului, ori în cazul apariției unui eveniment ce constituie forță majoră conform legislației în vigoare. Decizia de încetare a campaniei mai înainte de termen va fi comunicată prin intermediul site-ului www.enel.ro și/sau prin alte mijloace de comunicare.

SECȚIUNEA 10. CLAUZE DIVERSE

Organizatorii campaniei nu vor avea nicio răspundere pentru neridicarea premiilor în termenul specificat de regulament (neîncheierea contractelor Enel Asistență și/sau Enel Asistență Gaz), câștigătorii ne mai având dreptul să solicite prin niciun alt mijloc atribuirea vreunuia dintre premii.

Orice modificare a prevederilor prezentului Regulament nu este valabilă decât cu condiția autentificării la un Birou Notarial și a informării publicului prin intermediul site-ul www.enel.ro și/sau prin alte mijloace de comunicare. Participarea la această campanie implică obligativitatea cunoașterii și respectării prevederilor prezentului Regulament

Anexa 1 Detalii pachet Enel Asistență și pachet Enel Asistență Gaz

Prezentul Regulament a fost autentificat astăzi 29.04.2020 de Biroul Individual Notarial Lazăr Monica-Ștefania într-un exemplar original care rămâne în arhiva biroului notarial și patru duplicate, din care unul va rămâne în arhiva biroului notarial și trei exemplare au fost eliberate părților.

Organizatori

Enel Energie S.A.
Enel Energie Muntenia S.A.
Director General Michele Abbate,
prin împuternicit Ionuț Adrian Dună



Anexa 1

PACHET Enel Asistență (descriere)

- Număr intervenții: 2 (doua) / an
- Valoare maximă / intervenție: 450 RON
- Preț lunar: 9,67 Ron + TVA
- Preț total anual: 116,04 Ron + TVA
- Intervenții acoperite:

I. Evenimente în legătură cu INSTALAȚIILE ELECTRICE (Evenimente Instalații Electrice)

- a) **Evenimente survenite în ultimele 24 de ore anterioare momentului solicitării intervenției, acoperite de prezentul contract în legătură cu:** defecțiuni aleatorii, neprevăzute, survenite în instalația de utilizare la locul de consum, care necesită o intervenție în regim de urgență în vederea înlăturării defecțiunii pentru următoarele situații:
- avarii provocate de fulger sau supratensiune; În cazul avariilor provocate de fulger poate fi necesară și solicitarea intervenției Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă dacă se deteriorează instalația de alimentare cu energie electrică; În cazul avariilor provocate de supratensiune poate fi necesară și solicitarea intervenției Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă dacă supratensiunea este cauzată doar de o problemă apărută în rețeaua de alimentare a Operatorului de Distribuție
 - lipsa totală a energiei electrice în incinta locului de consum ca urmare a unei avarii la instalația de utilizare (sunt excluse situațiile în care lipsa de energie se datorează unor cauze/incidente legate de rețeaua de distribuție a energiei electrice, ex: avarie în zona locului de consum, lucrări la rețeaua electrica din zona etc - situație în care Beneficiarul va sesiza operatorul de distribuție ce gestioneaza rețeaua din zona respectivă la numărul de Call Center al acestuia);
 - lipsa energiei electrice la una sau mai multe prize montate în perete, care aparțin instalației de utilizare (**sunt excluse** evenimentele cauzate de: prelungitoare, prize montate temporar);
 - nefuncționarea unuia sau mai multor corpuri de iluminat fixe, montate pe perete sau tavan (**sunt excluse** veioze, lămpi de masă și alte corpuri de iluminat racordate la instalația de utilizare prin priza de perete);
 - scurtcircuit în instalația de utilizare, incluzând circuitele pentru iluminat; În cazul avariilor provocate de scurtcircuit, dacă sunt afectate și siguranța generală / disjunctorul din firida de bransament / blocurile de masura și protecție, este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă.
 - fum sau foc generat de instalația de utilizare (**sunt excluse** echipamentele conectate, de exemplu, dar nelimitându-se la copiator, imprimantă, calculator, alimentatoare, etc);
 - pericol de electrocutare din cauza unor defecțiuni sau avarii la instalația de utilizare, la prize, corpuri de iluminat și întrerupătoare montate în perete;
 - avarii sau nefuncționarea uneia sau mai multor siguranțe montate în tabloul electric. În cazul în care intervenția în instalația electrică interioară (de utilizare) necesită desigilarea/resigilarea contorului/firidei de bransament (pentru lucrări de tip mutare sau înlocuire tablou electric, înlocuire coloana de alimentare) este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție)
 - Europ Assistance se obligă să nu folosească în calitate de prestator pentru serviciile efectuate Clientilor Enel, un operator de distribuție concesionar al serviciului de distribuție a energiei electrice, dacă clientii finali (Clientii Enel) sunt și utilizatori ai rețelei electrice de distribuție pe care operatorul respectiv o operează. În cazurile precizate mai sus (în care este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă), sesizarea Operatorului de Distribuție se va face de către reprezentantul Prestatorului, fără ca Prestatorul să interfereze în vreun mod cu activitatea acestui operator.
- b) **Servicii incluse:**
- O deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializată și autorizată conform normelor legale în vigoare, în remedierea acestor tipuri de avarii;
 - Identificarea defecțiunii/avariei;
 - Evaluarea timpului reparației și materialelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate;
 - Remedierea defecțiunii/avariei constatate, incluzând schimbarea elementelor defecte: conductor, priză, doză, siguranță, întrerupător sau alt element care este parte a instalației de utilizare și a fost avariat. La

finalul intervenției, Prestatorul va efectua și operațiunile de readucere la starea inițială frontului de lucru afectat ca urmare a intervenției (fără a include operațiuni de: tencuire, zugrăvire, tâmplărie).

Disclaimer: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește Limita Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia au obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței între Limita Abonamentului și valoarea efectivă a intervenției.

Facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către Furnizorul de servicii.

c) Excluderi / limitări

- Intervenții ale Operatorului de Distribuție
- Intervenții pentru schimbarea becurilor
- Sisteme de alarmă
- Sisteme de supraveghere video
- Sonerii
- Instalații de iluminat cu senzori
- Orice echipament care este alimentat cu energie electrică prin racordare la prizele aferente instalației de utilizare (a se înțelege: echipamente și aparate de birou, audio- video, uz casnic, sanitare, echipamente personale, electrocasnice etc.)
- Echipamente de încălzire/răcire (aeroterme, aer condiționat, panouri radiante și orice alte corpuri de încălzire/răcire)
- Prelungitoare sau orice instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului
- Becuri de orice tip, tuburi fluorescente de orice tip.
- Defecțiunile cauzate sau amplificate prin intervenții cu rea voință asupra instalației de utilizare sau prin distrugerea premeditată
- Defecțiunile generate în urma sau cu ocazia lucrărilor de modificare, reparație, întreținere sau mentenanță a instalației de utilizare
- Restaurarea zonei de lucru la imobil în urma intervenției, cu excepția activităților de readucere la starea inițială a frontului de lucru afectat ca urmare a intervenției (fără a include operațiuni de: tencuire, zugrăvire, tâmplărie).

II. Evenimente în legătură cu INSTALAȚIILE DE APĂ (Evenimente Instalații Apă)

a) Evenimente survenite în ultimele 24 de ore **anterioare momentului solicitării intervenției** acoperite de prezentul contract în legătură cu: defecțiuni aleatorii, neprevăzute, survenite în instalația de apă la locul de consum, care necesită o intervenție în regim de urgență în vederea înlăturării defecțiunii instalației de alimentare cu apă, care duce la o inundație, scurgere și/sau de deficit de apă;

b) Servicii incluse:

- o deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializată în astfel de avarii;
- Identificarea defecțiunii/avariei;
- Evaluarea timpului reparației și materialelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate;
- Remedierea defecțiunii/avariei constatate, incluzând schimbarea elementelor defecte: țeavă, fitting, cot sau alt element care este parte a instalației sanitare și a fost avariat. La finalul intervenției, Prestatorul va efectua și operațiunile de readucere la starea inițială frontului de lucru afectat ca urmare a intervenției (fără a include operațiuni de: tencuire, zugrăvire, tâmplărie).

Disclaimer: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește Limita Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia au obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței între Limita Abonamentului și valoarea efectivă a intervenției.

c) Excluderi / limitări

- situații în care numai autoritățile competente administrative sau tehnice, pentru alimentare cu apă sunt responsabile
- orice eveniment survenit la instalația de apă în afara locului de consum

- orice echipament care nu este parte a instalației sanitare și este alimentat cu apă inclusiv racordul acestuia la instalația de apă (de ex. mașină de spălat, filtre de apă, frigider, etc)
- instalația de încălzire / termoficare, proprie sau aparținând unei rețele de termoficare
- orice instalație / racord care nu aparțin instalației de apă conform proiectului WC
- contravaloarea robinetilor aferenti bateriilor de chiuveta sau a cazilor de baie
- orice defecțiuni / avarii la rezervoarele WC

II. Evenimente în legătură cu INSTALAȚIILE DE CANALIZARE (Evenimente Instalații Canalizare)

a) Evenimente survenite în ultimele 24 de ore **anterioare momentului solicitării intervenției**, acoperite de prezentul contract, care necesită o intervenție în regim de urgență în vederea înlăturării ocluziunii, înfundării instalației de canalizare a apei menajere la locul de consum;

b) Servicii incluse:

- Deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializată în astfel de intervenții;
- Identificarea defecțiunii/avariei;
- Evaluarea timpului intervenției și echipamentelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate;
- Remedierea defecțiunii / avariei constatate. La finalul intervenției, Prestatorul va efectua și operațiunile de readucere la starea inițială frontului de lucru afectat ca urmare a intervenției (fără a include operațiuni de: tencuire, zugrăvire, tâmplărie).

Disclaimer: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește Limita Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia au obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței între Limita Abonamentului și valoarea efectivă a intervenției.

c) Excluderi / limitări

- situații în care numai autoritățile competente administrative sau tehnice, pentru instalațiile de canalizare sunt responsabile
- orice eveniment survenit la instalația de canalizare în afara locului de consum
- orice echipament care nu este parte a instalației sanitare și este racordat la rețeaua de canalizare inclusiv racordul acestuia la rețeaua de canalizare (de ex. mașină de spălat, filtre de apă, aer condiționat, etc)
- instalații de colectare a apei pluviale
- orice instalație / racord care nu aparțin instalației de canalizare conform proiectului
- orice operațiuni de vidanjare
- orice eveniment care apare la un sistem de canalizare neracordat la sistemul public de canalizare

IV. Evenimente/ Activități tip LĂCĂTUȘERIE

a) **Evenimente acoperite survenite în ultimele 24 de ore anterioare momentului solicitării intervenției** : accesul în imobilul de la locul de consum nu se poate efectua prin ușa de la intrarea principală datorită:

- ruperii accidentale sau pierderea cheilor de acces
- blocării, nefuncționării yalei, balamalelor sau butucului
- deteriorarea yalei, butucului sau ușii de acces în urma unui jaf sau tentative de jaf, atestată cu documente de la autorități (Poliție).

b) Servicii incluse:

- O deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice
- Identificarea defecțiunii/avariei
- Evaluarea timpului reparației și materialelor necesare restabilirii accesului în imobil
- Restabilirea accesului în imobilul de la locul de consum.

Disclaimer: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește Limita Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia au obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței între Limita Abonamentului și valoarea efectivă a intervenției.

c) **Excluderi / limitări:**

- Defecțiunile cauzate sau amplificate prin intervenții cu rea voință sau prin distrugerea premeditată
- Contravaloarea totală sau parțială a ușii, tocului ușii, yalei sau altor elemente parte a sistemului de închidere al ușii.

V. **Evenimente în legătură cu „ECHIPAMENTE ELECTRICE DE ÎNCĂLZIRE A APEI (BOILER)”**

a) Evenimente acoperite survenite în ultimele 24 de ore **anterioare momentului solicitării intervenției:** defecțiuni neprevăzute, aleatorii, care nu au la origine impact extern, de origine electrică ale echipamentelor electrice de încălzire a apei (boiler).

b) **Servicii incluse:**

- O deplasare la adresa Locului de consum a unei echipe tehnice
- Identificarea defecțiunii/avariei
- Evaluarea timpului reparației și materialelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate
- Restabilirea funcționării boilerului electric, dacă este posibilă remedierea acestuia.

Disclaimer: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește Limita Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia au obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței între Limita Abonamentului și valoarea efectivă a intervenției.

c) **Excluderi/Limitări:**

- Schimbarea boilerului
- Reparații care depășesc valoarea boilerului
- Nefuncționarea boilerului din cauza instalației de apă
- Nefuncționarea boilerului din cauza rețelei de distribuție.

PACHET Enel Asistență Gaz (descriere)

- Număr intervenții: 2 (două) / an
- Valoare maximă / intervenție: 450 RON(TVA inclus)
- 1 (una) verificare a instalației de gaz la fiecare 2 ani
- Preț lunar: 12,60 ron + TVA
- Preț total anual: 151,20 ron + TVA
- Intervenții acoperite:

I. **Evenimente în legătură cu INSTALAȚIILE DE ALIMENTARE CU GAZ (Evenimente Instalații Gaz)**

a) Evenimente survenite în ultimele 24 de ore anterioare momentului solicitării intervenției, acoperite de prezentul contract în legătura cu: defecțiuni aleatorii, neprevăzute, survenite în instalația de gaz la locul de consum, care necesită o intervenție în regim de urgență în vederea înlăturării defecțiunii pentru următoarele situații:

- defecțiuni ale centralei termice
- defecțiuni ale aparatelor consumatoare de gaz
- nefuncționarea supapei sau robinetului de siguranță
- sesizarea scurgerilor de gaz
- Europ Assistance se obligă să nu folosească în calitate de prestator pentru serviciile efectuate Clienților Enel, un operator de distribuție concesionar al serviciului de distribuție a energiei electrice, dacă clienții finali (Clienții Enel) sunt și utilizatori ai rețelei electrice de distribuție pe care operatorul respectiv o operează. În cazurile precizate mai sus (în care este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă), sesizarea Operatorului de Distribuție se va face de către reprezentantul Prestatorului, fără ca Prestatorul să interfereze în vreun mod cu activitatea acestui operator



b) Servicii incluse:

- o deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializată și autorizată conform normelor legale în vigoare, în remedierea acestor tipuri de avarii
- identificarea defecțiunii / avariei
 - evaluarea timpului reparației și materialelor necesare remedierii defecțiunii / avariei constatate; Evaluarea costurilor de reparație, pe baza unei liste de prețuri recomandate, disponibilă clientului la adresa de internet www.europ-assistance.ro
 - remedierea defecțiunii / avariei constatate, incluzând schimbarea elementelor defecte: conductă, elemente de îmbinare, robinet, supapă, regulator de presiune, sau alt element care este parte a instalației de utilizare. La finalul intervenției, Prestatorul va efectua și operațiunile de readucere la starea inițială frontului de lucru afectat ca urmare a intervenției (fără a include operațiuni de: tencuire, zugrăvire, tâmplărie)
 - Declinarea răspunderii: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește Limita Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia au obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței între Limita Abonamentului și valoarea efectivă a intervenției
 - facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către Furnizorul de servicii

Disclaimer: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește Limita Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia au obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței între Limita Abonamentului și valoarea efectivă a intervenției.

Facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către Furnizorul de servicii.

c) Excluderi / limitări

- intervenții ale Operatorului de Distribuție
- orice consumator de gaz care nu este parte a instalației de utilizare conform proiectului
- orice echipament care este alimentat cu gaz prin racordare la alte surse de gaz (butelii, rezervoare) decât instalația de utilizare
- operațiuni de decopertare a conductelor, robinetelor
- operațiuni de demontare (mobila, panouri, tavan fals, ghips carton, etc) în vederea asigurării accesului la instalația de utilizare sau echipamentele conectate la acesta
- operațiuni de curățare sau mentenanță a coșurilor / hornurilor
- prelungitoare sau orice instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului
- restaurarea zonei de lucru la imobil în urma intervenției
- defecțiunile cauzate sau amplificate prin intervenții cu rea voință asupra instalației de utilizare sau prin distrugerea premeditată
- defecțiunile generate în urma sau cu ocazia lucrărilor de modificare, reparație, întreținere sau mentenanță a instalației de utilizare sau a imobilului de la locul de consum
- orice eveniment survenit la instalația de gaz în afara locului de consum
- situații în care numai autoritățile competente administrative sau tehnice, pentru alimentare cu gaz sunt responsabile

II. Verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale, pentru maxim 2 puncte de ardere.

a) Verificarea instalației presupune următoarele operațiuni:

- verificarea arzătoarelor și a stării îmbinărilor și garniturilor de etanșare aferente;
- verificarea stabilității conductelor montate aparent pe suporturi;
- verificarea etanșeității îmbinării conductelor și armăturilor la presiunea de lucru a gazului din instalație, cu spumă de apă cu săpun sau cu alte tehnologii de verificare a etanșeității;
- verificarea funcționării aparatelor de măsurare, control, reglare și de siguranță;
- verificarea funcționării echipamentului de reglare din instalațiile de utilizare;
- verificarea stării răsufletărilor și a căminelor existente;
- verificarea documentelor, emise cu maximum 6 luni înainte de data verificării, prezentate de consumator, care să ateste verificarea de către operatori economici autorizați, conform reglementărilor în vigoare, a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși, a curățării coșurilor și canalelor de evacuare a gazelor arse;

- verificarea stării construcțiilor care adăpostesc stațiile și posturi de reglare și reglare-măsurare.
- Verificarea următoarelor elemente montate în instalația de utilizare, privind termenul de valabilitate, având în vedere durata normală de utilizare specificată în prescripțiile tehnice ale producătorului, pentru: racord flexibil și detector automat de gaz.
- rezultatele verificării se înscriu în FIȘA DE EVIDENȚĂ și se înregistrează la operatorul sistemului de distribuție gaze naturale din zonă;

b) Excluderi / limitări

- Neprezentarea unuia, sau mai multor documente cu caracter obligatoriu
- operațiuni de decopertare a conductelor, robinetelor
- operațiuni de demontare (mobilă, panouri, tavan fals, ghips carton, etc) în vederea asigurării accesului la instalația de utilizare sau echipamentele conectate la acesta
- operațiuni de curățare sau mentenanță a coșurilor / hornurilor

Organizatori

Enel Energie S.A.
Enel Energie Muntenia S.A.

Director General
Michele Abbate

Prin împuternicit
Ionuț-Adrian Dună