

Condiții Generale Contractuale la Contractul de Furnizare Servicii de Asistență (Enel Gaz+)

Articolul 1. DEFINIȚII

1.1.1. Loc de consum

Adresa locului de consum - incinta sau zona în care sunt amplasate instalațiile de utilizare ale unui consumator, unde se consumă energie electrică sau gaze naturale furnizate în baza unui contract de furnizare semnat între Beneficiar și Mandatar (Enel). **Pentru scopul prezentului loc de consum este definit la capitolul B din Contract.**

1.1.2. Beneficiar - Persoană fizică, titulară a contractului de furnizare încheiat cu Mandatarul, definită la capitolul A.2 din Contract.

1.1.3. Prestator - persoană juridică titulară a Contractului care pune la dispoziția beneficiarului rețeaua proprie de furnizori de servicii de intervenții, definit la capitolul A.1 din Contract.

1.1.4. Abonament – reprezintă opțiunea declarată de Beneficiar la capitolul C. din Contract pentru unul sau mai multe tipuri de abonamente.

1.1.5. Furnizor de servicii - de intervenții (FSI) - persoană fizică sau juridică care îndeplinește cerințele legale în vigoare necesare pentru prestarea serviciilor de intervenții și verificare ce fac obiectul prezentului și care face parte din rețeaua prestatorului.

1.1.6. Instalația de utilizare - reprezintă instalația electrică sau de gaze naturale a beneficiarului, aflată în aval de sistemul/mijlocul de măsurare fiscală, cuprinzând instalațiile aflate în interiorul locului de consum.

1.1.7. Contract de asistență - reprezintă prezentul contract de prestări servicii și Condițiile Generale Contractuale corelate.

1.1.8. Contract de furnizare - contractul încheiat de Beneficiar cu Mandatarul pentru furnizarea de energie electrică sau de gaze naturale la locul de consum menționat la art. 1.1.1.

1.2. Prestarea Serviciului

Reprezintă acțiunile și prestațiile așa cum sunt descrise mai jos condiționate de plata la termen de către Beneficiar a Valorii Serviciului:

1.2.1. În urma apariției unui Incident descris în mod limitativ la pct. 1.4.1. – 1.4.3., Beneficiarul apelează Call Center-ul specializat al Prestatorului, iar acesta va comunica Beneficiarului următoarele:

- i) dacă intervenția este acoperită de Abonament;
- ii) intervalul estimat de sosire al FSI;
- iii) datele de identificare ale FSI ce se va deplasa la locul de consum pentru remediarea incidentului.

În cadrul acestui abonament sunt incluse următoarele servicii: o deplasare per solicitare, manopera FSI, și/sau eventualele materiale folosite justificat în procesul de reparație în limitele prevăzute în art. 1.3. („Limita Abonamentului”). Serviciile vor fi prestate și sunt disponibile doar pe teritoriul României.

1.2.2. Pentru serviciile descrise în mod limitativ la la pct. 1.4.2. și 1.4.3., Prestatorul va contacta telefonic Beneficiarul la numărul de telefon declarat în acest document, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea termenului pentru verificarea instalației de utilizare gaze naturale, sau a centralei termice, pentru a stabili data și intervalul orar pentru efectuarea verificării scadente de către FSI.

1.3. Limita Abonamentului

1.3.1. **Serviciile** vor fi prestate la cerere în funcție de tipul de abonament ales de Beneficiar, astfel:

Tip Abonament	Nr. intervenții	Incidente / servicii incluse
Enel Gaz +	max. 2 (două) pe an	1.4.1.
	max. 1 (una) la 2 ani	1.4.2.
	max. 1 (una) la 2 ani	1.4.3.

Perioada anuală se calculează de la începutul valabilității Contractului.

1.3.2. Pentru incidentele descrise în mod limitativ la pct. 1.4.1. – 1.4.3., contravaloarea cumulată maximă a **Serviciilor**, incluzând materialele folosite nu poate depăși echivalentul unui plafon de **450 lei** (TVA inclus) per Incident. Contravaloarea remedierii unei defecțiuni este calculată în urma procesului de diagnosticare și prezentată Beneficiarului sub forma unui deviz de lucrări, înaintea efectuării intervenției.

1.3.3 Pentru serviciile descrise la pct. 1.4.1. și 1.4.3., eventualele lucrări de reparații se limitează la:

- tronsonul dintre robinetul de siguranța și consumatorul de gaz,
- înlocuire garnituri, reetanșare înfiletări, gresare robinete.

Serviciile solicitate peste Limita Abonamentului **nu sunt acoperite de Contract.**

Dacă valoarea intervenției depășește valoarea plafonului și Beneficiarul acceptă în prealabil achitarea cheltuielilor suplimentare, FSI va factura separat Beneficiarului diferența serviciilor/materialelor, conform listei de prețuri orientative disponibilă pe site-ul Prestatorului.

1.4. Incidente / servicii incluse

Reprezintă evenimentele descrise în mod limitativ în cele de mai jos și catalogate astfel:

Servicii incluse – reprezintă serviciile descrise mai jos la punctele 1.4.1. b), 1.4.2. a), 1.4.3. a); prestate în limita menționată la punctul 1.3.

Excluderi/limitări – reprezintă serviciile sau bunurile ce nu sunt acoperite de contract și descrise mai jos la punctele 1.4.1. c), 1.4.2. b), 1.4.3. b).

1.4.1. 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 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.

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, FSI va efectua și operațiunile de readucere la starea inițială a 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 valoarea plafonului, 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 valoarea plafonului și valoarea efectivă a intervenției;
- facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către FSI.

c) Excluderi / limitări

- intervenții ce sunt în sarcina Operatorului de Distribuție de Gaze;
- 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 de gaz/combustibil) decât instalația de utilizare;
- 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, aragazelor, sobelor;
- racorduri flexibile sau orice instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului;
- restaurarea zonei de lucru la imobil în urma intervenției cu excepția operațiunilor de readucere la starea inițială a frontului de lucru afectat ca urmare a intervenției (fără a include operațiuni de: tencuire, zugrăvire, tâmplărie);
- 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 sau au dreptul să intervină;
- centralele termice pe gaz aflate în perioada de garanție.

1.4.2. Verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale, pentru maxim 2 puncte de ardere (focuri).

a) Prestatorul va asigura organizarea, conform art. 1.2.2, verificării instalației de utilizare la locul de consum astfel:

a.1 Stabilirea intervenției

- Prestatorul va contacta Beneficiarul la numărul de telefon declarat în Contract, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea termenului pentru verificarea instalației de utilizare gaze naturale pentru a stabili data și intervalul orar pentru efectuarea verificării scadente de către FSI;

- Dacă Beneficiarul nu este disponibil telefonic, Prestatorul va trimite un mesaj SMS Beneficiarului, informându-l despre scadența termenului de verificare și numărul de telefon pe care să-l apeleze pentru a stabili data și intervalul orar efectuării verificării;
- Prestatorul va încerca de încă 2 ori, la intervale și zile diferite comunicarea prin telefon cu Beneficiarul prin apelarea numărului de telefon declarant în Contract.

a.2 Organizarea intervenției

- Prestatorul va organiza verificarea instalației de consum, în funcție de datele stabilite cu Beneficiarul conform articolului precedent, prin alocarea acestei operațiuni unui FSI;
- Prestatorul va confirma Beneficiarului prin SMS, la numărul de telefon declarat în contract, datele FSI care va efectua verificarea instalației de utilizare.

a.3 Verificarea Instalației de utilizare

- În vederea efectuării verificării instalației de utilizare și înainte de începerea procesului de verificare, Beneficiarul va încheia un contract distinct de prestări servicii cu FSI (conform Ordinul ANRE nr. 179/2015) fără achitarea vreunui cost suplimentar în Limita Abonamentului;
- Prestatorul nu este responsabil pentru obligațiile FSI asumate în contractul distinct de prestări servicii încheiat cu Beneficiarul. Obligațiile Prestatorului privind serviciile din acest articol 1.4.1., se rezumă la:
 - utilizarea unor FSI autorizați de ANRE cu o bună reputație profesională, conform standardelor și monitorizării Prestatorului;
 - organizarea deplasării FSI, cu acordul prealabil al Beneficiarului conform acestui articol, în vederea efectuării verificării instalației de utilizare și
 - achitarea, în Limita Abonamentului, a contravalorii verificării instalației de utilizare, direct către FSI.

Procedura de verificare a instalației de utilizare este reglementată prin Ordinului ANRE nr. 179/2015, respectarea și/sau aplicarea acestuia este exclusiv în sarcina FSI.

Prestatorul se va asigura, prin contractul încheiat cu FSI, că sunt efectuate și următoarele operațiuni:

- rezultatele verificării se înscriu în FIȘA DE EVIDENȚĂ și se înregistrează la operatorul sistemului de distribuție gaze naturale din zonă de către FSI în maxim 5 zile lucrătoare de la data verificării;
- FSI va trimite clientului un exemplar al FIȘEI DE EVIDENȚĂ în conformitate cu prevederile legale.

În cazul în care lipsesc anumite documentele acestea se pot reconstitui conform Ordinului nr. 179/2015 prin intermediul FSI, în baza unui contract separat de prestări servicii.

b) Excluderi/limitări:

b.1 Dacă tentativele de comunicare descrise la pct. a.1 sunt fără succes și acestea nu se datorează culpei Prestatorului acesta este exonerat de obligația organizării serviciului descris în acest articol 1.4.2.

b.2 Prestatorul este exonerat de obligațiile din acest articol 1.4.2., pentru următoarele situații:

- Beneficiarul nu asigură accesul FSI la adresa locului de consum pentru efectuarea verificării la data și intervalul orar stabilit conform pct. a.1. În această situație, FSI va lăsa o notificare scrisă în cutia poștală a Beneficiarului
- Beneficiarul refuză încheierea contractului distinct cu FSI pentru efectuarea verificării
- În urma verificării, FSI constată nereguli la instalația de consum, care necesită remedieri în vederea continuării utilizării instalației de utilizare conform legislației în vigoare, dar Beneficiarul nu își asumă plata costurilor acestor operațiuni

b.3 În cazul excluderilor definite în pct. b.1 și b.2, Prestatorul va putea organiza o nouă deplasare, dacă Beneficiarul solicită în mod expres acest lucru și își asumă achitarea costurilor deplasării.

b.4 În cazul a mai mult de 2 puncte de ardere la locul de consum, achitarea contravalorii verificării acestora către FSI este obligația Beneficiarului.

b.5 Sunt, de asemenea, excluse:

- i) operațiuni de decopertare a conductelor, robinetelor;
- ii) operațiuni de demontare (mobilă, panouri, tavan fals, ghips carton, etc) în vederea asigurării accesului la instalația de utilizare sau echipamentele conectate la acesta;
- iii) operațiuni de curățare sau mentenanță a coșurilor/hornurilor;
- iv) orice operațiuni, servicii, nespécificate în acest articol 1.4.2.

1.4.3. Verificarea centralei termice pe gaz, cu capacitate de până la 35KW.

a) Prestatorul va asigura organizarea, conform art. 1.2.2, a verificării centralei termice pe gaz, cu capacitate de până la 35KW la locul de consum, astfel:

a.1 Stabilirea intervenției

- Prestatorul va contacta Beneficiarul la numărul de telefon declarat în Contract, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea termenului pentru verificarea centralei termice pe gaz pentru a stabili data și intervalul orar pentru efectuarea verificării scadente de către FSI;
- Dacă Beneficiarul nu este disponibil telefonic, Prestatorul va trimite un mesaj SMS Beneficiarului, informându-l despre scadența termenului de verificare și numărul de telefon pe care să-l apeleze pentru a stabili data și intervalul orar efectuării verificării;
- Prestatorul va încerca de încă 2 ori, la intervale și zile diferite comunicarea prin telefon cu Beneficiarul prin apelarea numărului de telefon declarat în Contract.

a.2 Organizarea intervenției

- Prestatorul va organiza verificarea centralei termice pe gaz, în funcție de datele stabilite cu Beneficiarul conform articolului precedent, prin alocarea acestei operațiuni unui FSI;
- Prestatorul va confirma Beneficiarului prin SMS, la numărul de telefon declarat în contract, datele FSI care va efectua verificarea centralei termice pe gaz.

a.3 Verificarea centralei termice pe gaz

- În vederea efectuării verificării centralei termice pe gaz și înainte de începerea procesului de verificare, Beneficiarul va încheia un contract distinct de prestări servicii cu FSI (conform Legii Nr. 64/2008 și a Ordinului MEC nr. 1007/2010) fără achitarea vreunui cost suplimentar în limita plafonului;
- Prestatorul nu este responsabil pentru obligațiile FSI asumate în contractul distinct de prestări servicii încheiat de FSI cu Beneficiarul. Obligațiile Prestatorului privind serviciile din acest articol 14.3., se rezumă la:
 - utilizarea unor FSI autorizați de ANRE cu o bună reputație profesională, conform standardelor și monitorizării Prestatorului;
 - organizarea deplasării FSI, cu acordul prealabil al Beneficiarului conform acestui articol, în vederea efectuării verificării centralei termice pe gaz și
 - achitarea, în limita plafonului, a contravalorii verificării centralei termice pe gaz, direct către FSI.

Procedura de verificare a instalației centralei termice pe gaz este reglementată prin Legea Nr. 64/2008, Ordin MEC nr. 1007/2010 respectarea și/sau aplicarea acestuia este exclusiv în sarcina FSI. Prestatorul se va asigura contractual că FSI va efectua operațiunile precizate în Ordinul nr. 1007/2010.

b) Excluderi/limitări:

b.1 Dacă tentativele de comunicare descrise la pct. a.1 sunt fără succes și acestea nu se datorează culpei Prestatorului acesta este exonerat de obligația organizării serviciului descris în acest articol 1.4.3.

b.2 Prestatorul este exonerat de obligațiile din acest articol 1.4.3., pentru următoarele situații:

- Beneficiarul nu asigură accesul FSI la adresa locului de consum pentru efectuarea verificării la data și intervalul orar stabilit conform pct. a.1. În această situație, FSI va lăsa o notificare scrisă în cutia poștală a Beneficiarului;
- Beneficiarul refuză încheierea contractului distinct cu FSI pentru efectuarea verificării;
- În urma verificării, FSI constată nereguli la centrala termică pe gaz, care necesită remedieri în vederea continuării utilizării centralei termice conform legislației în vigoare, dar Beneficiarul nu își asumă plata costurilor acestor operațiuni.

b.3 În cazul excluderilor definite în pct. b.1 și b.2, Prestatorul va putea organiza o nouă deplasare, dacă Beneficiarul solicită în mod expres acest lucru și își asumă achitarea costului deplasării.

b.4 Sunt, de asemenea, excluse:

- i) operațiuni de demontare (mobilă, panouri, tavan fals, ghips carton, etc) în vederea asigurării accesului la centrala termică sau echipamentele conectate la acesta;
- ii) operațiuni de curățare sau mentenanță a coșurilor/hornurilor;
- iii) orice operațiuni, servicii, nespecificate în acest articol 1.4.3.

Articolul 2. Obiectul Contractului

2.1. Prestatorul va oferi **Beneficiarului** serviciile în legătură cu incidentele descrise în mod limitativ la punctele 1.4.1. - 1.4.3., de mai sus (Servicii incluse) și în **Limita Abonamentului**, în schimbul achitării de către Beneficiar a unui abonament lunar conform celor descrise în art. 4 ("Valoarea serviciului").

Beneficiarul declară că a citit și este în mod expres de acord cu aceasta clauză.

Articolul 3. Durata Serviciului. Data de intrare în vigoare.

3.1. Contractul de servicii (incluzând prezenta Anexă) este valabil în funcție de abonamentul ales de Beneficiar, pentru o durată de:

Tip Abonament	Perioadă contractuală
Enel Gaz+	24 luni

3.2. Contractul va produce efecte începând cu prima zi a lunii următoare semnării contractului de către ambele părți și sub condiția achitării prețului abonamentului conform art. 4.

3.3. Contractul se poate prelungi conform art. 6.1.

3.4. În cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, serviciile vor putea fi solicitate după expirarea termenului de retragere prevăzut în contract, în afară de cazul în care Beneficiarul a solicitat pe perioada în care se poate retrage din contract, în mod expres prestarea serviciilor caz în care se aplică dispozițiile art. 5.3.2. de mai jos.

Beneficiarul declară că acceptă în mod expres această clauză.

Articolul 4. Valoarea Serviciului

4.1. Pentru a beneficia de serviciile oferite de Prestator, Beneficiarul se obligă să achite contravaloarea unui abonament lunar pe perioada de valabilitate a contractului, la nivelul stabilit prin contract.

4.1.1. Dacă Beneficiarului i se aplică o promoție definită la încheierea contractului la capitolul D. din Contract, contravaloarea lunară a discount-ului la abonament va fi menționată cu „-“ (minus) pe factura emisă de Mandatar conform art. 4.2. de mai jos.

4.2. Beneficiarul ia act de faptul că **Prestatorul** a încheiat un Acord de colaborare cu Mandatarul (Enel) prin care l-a împuternicit pe acesta din urmă să factureze și să încaseze în numele Prestatorului contravaloarea lunară a abonamentului, aceasta urmând a fi facturată pe factura de energie electrică sau gazele naturale consumate, putând fi achitată la momentul achitării facturii de energie electrică sau gaze naturale prin canalele de plată puse la dispoziție de Mandatar, prin partenerii săi.

Astfel, facturarea serviciului se va efectua lunar sau bimestrial de către Mandatar **(în funcție de modalitatea de facturare prevăzută pentru Beneficiar în contractul de furnizare)**. Prețul Serviciului va fi evidențiat pe o linie separată în cuprinsul facturii pentru energie electrică sau gaze naturale emisă de Mandatar, conform condițiilor de facturare menționate în contractul de furnizare, termenul de scadență fiind înscris pe factură de energie electrică sau gaze naturale și este aplicabil și pentru achitarea abonamentului prevăzut de prezentul.

4.3. Suspendarea serviciilor

Dacă după data scadenței așa cum este aceasta stabilită în cele de mai sus, Beneficiarul nu a achitat sumele restante în termenul de plata stabilit pentru factura de energie electrică sau gaze naturale emisă de către Mandatarul Enel, prestarea serviciului va fi suspendată pentru neplată pentru o perioadă de maxim 25 zile, de la încetarea perioadei de grație. În perioada de suspendare, Beneficiarul nu beneficiază de serviciile oferite de abonament pentru eventualele incidente. *Suspendarea serviciilor nu atrage după sine suspendarea facturării abonamentului.* După plata integrală a sumelor restante, serviciile se vor relua cu efect pentru viitor de la ora 00:00 a zilei imediat următoare plății sumelor restante.

Beneficiarul acceptă în mod expres modalitatea de facturare și încasare așa cum este descrisă în prezentul articol, această clauză fiind esențială în modul în care a fost formulată.

Articolul 5. Drepturile și obligațiile părților

5.1. Drepturile Prestatorului rezultate din Contract sunt următoarele:

5.1.1. Să primească toate informațiile necesare identificării apelantului ca fiind Beneficiar eligibil, conform art. 5.4.2.lit. b din prezentul.

5.1.2. Să primească toate informațiile solicitate conform art. 5.4.2. lit. d din prezentul.

5.1.3. În cazul în care Beneficiarul nu oferă Prestatorului informațiile conform art. 5.4.2.lit. b din prezentul sau din orice motive Prestatorul nu poate identifica apelantul ca Beneficiar eligibil al serviciilor, Prestatorul are dreptul **să refuze prestarea Serviciilor** solicitate.

5.1.4. Prestatorul poate să cesioneze drepturile și obligațiile sale în baza Contractului, cu notificarea Beneficiarului, în condițiile legii, precum și să subcontracteze, în tot sau în parte, Contractul, caz în care rămâne obligat solidar cu subcontractul față de Beneficiar cât privește partea de contract subcontractată.

5.2. Obligațiile Prestatorului rezultate din Contract sunt următoarele:

5.2.1. La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul se obligă să presteze Serviciile la Locul de consum în cazul unui Incident, respectând condițiile menționate în articolul 1 din prezentul.

5.2.2. Să respecte timpul de intervenție pentru rezolvarea incidentelor definite la articolul 1.4.1. – 1.4.3. Timpul de intervenție pentru rezolvarea unui Incident definit la articolele 1.4.1 – 1.4.3. este de **maxim 4 ore în zonele urbane și 6 ore în zonele rurale** din momentul furnizării informațiilor prevăzute la art. 5.4.2 lit. b la Call Center (Numărul de asistență **0313.221.221**), care nu coincide cu numărul de call center al furnizorului Enel.

5.2.3. Să presteze serviciile ca un bun profesionist, asigurând intervenții de calitate.

5.2.4. Să ofere o garanție de 30 zile pentru serviciile prestate în baza prezentului.

5.2.5. Să nu aducă în nici un fel atingere vieții private sau persoanei Beneficiarului ori bunurilor acestuia în legătură cu executarea contractului.

5.2.6. Să informeze Beneficiarul prin personalul echipei de intervenție cu privire la costurile implicate de intervenția solicitată în urma diagnosticării.

5.2.7. Să se asigure că personalul echipei de intervenție deține și folosește legitimații-documente justificative prin care să dovedească calitatea de reprezentanți ai Prestatorului.

5.2.8. Să dețină o procedură de soluționare a reclamațiilor, disponibilă la adresa www.europ-assistance.ro/feedback.

5.3. Drepturile Beneficiarului rezultate din Contract sunt următoarele:

5.3.1. Beneficiarul are dreptul să solicite și să beneficieze de serviciile detaliate în cuprinsul art. 1.4., în conformitate cu prevederile prezentului.

5.3.2. Dreptul de retragere din contract al Beneficiarului

În cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, acesta beneficiază de o perioadă de 30 zile calendaristice pentru a-și exercita dreptul de retragere din acest contract, retragere notificată la adresa Mandatarului, în forma prevăzută în Anexa 1 la prezentul.

Termenul de retragere curge de la data exprimării acordului de către Beneficiar prin semnarea Contractului, Prestatorul rambursând toate sumele pe care le-a primit drept plată. Rambursarea acestor sume se va face în termen de 14 zile de la data informării privind decizia de retragere din contract în forma menționată mai sus, cu excepția situațiilor prevăzute mai jos.

În cazul retragerii în termenul prevăzut mai sus, Beneficiarul nu va suporta alte costuri în afară de următoarele situații:

- a) În cazul în care Beneficiarul a solicitat în mod expres pe un suport durabil ca prestarea serviciilor aferente prezentului contract să înceapă în timpul perioadei de retragere, dar acesta nu beneficiază de servicii incluse în Abonament, factura aferentă primei luni contractuale se va storna, iar Beneficiarul nu va fi obligat să o plătească, iar dacă acesta din urmă a achitat contravaloarea acesteia, va fi îndreptățit să-i fie returnată suma achitată.
- b) În cazul în care Beneficiarul solicită în mod expres pe un suport durabil ca prestarea serviciilor aferente prezentului contract să înceapă în timpul perioadei de retragere și Beneficiarul uzitează de servicii incluse în Abonament în această perioadă, în acest caz își pierde dreptul de retragere prevăzut mai sus, însă va putea solicita denunțarea unilaterala a contractului cu respectarea prevederilor art. 6.2.3. de mai jos. Prin semnarea contractului, Beneficiarul consimte că a luat la cunoștință faptul că își va pierde dreptul de retragere în situație prevăzută mai sus.

Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.

5.4. Obligațiile Beneficiarului rezultate din Contract sunt următoarele:

5.4.1. Să achite contravaloarea lunară a abonamentului așa cum s-a stabilit în prezentul.

5.4.2. Beneficiarul se obligă să respecte următoarele prevederi, sub sancțiunea de a nu beneficia de serviciile solicitate Prestatorului:

- a) În momentul depistării unui Incident definit la art. 1.4.1 – 1.4.3., Beneficiarul se obligă să apeleze în maxim 24 de ore de la depistarea Incidentului Numărul de asistență - **0313.221.221, număr diferit de numărul de call center aparținând furnizorului energie electrică sau de gaze naturale;**
- b) Beneficiarul se obligă să ofere Prestatorului următoarele informații necesare identificării apelantului ca fiind Beneficiar al serviciilor, conform Contractului și a naturii incidentului:
 - Numele complet al Beneficiarului;
 - Codul Numeric Personal (în cazul persoanelor fizice);
 - Adresa exactă și completă;
 - Codul Enel tel sau Enel gaz;
 - Numărul contractului;
 - Natura, data incidentului și scurta descriere a acestuia;
 - Serie sașiu – 17 caractere (dacă este cazul);
 - tip, marca, model aparat consumator de gaz, valabilitatea garanției acestuia (dacă este cazul)
 - Numărul de telefon mobil al utilizatorului.
- c) Beneficiarul se obligă să respecte indicațiile telefonice ale Prestatorului privind operațiunile pe care Beneficiarul trebuie să le facă pentru limitarea și prevenirea posibilelor consecințe negative ale Incidentului, până la momentul sosirii echipei de intervenție;

- d) Beneficiarul se obligă să ofere Prestatorului la cererea acestuia, toate informațiile pe care acesta le solicită și pe care acesta le consideră relevante pentru soluționarea Incidentului.

5.5. Procedura de soluționare a reclamațiilor

Procedura de soluționare a reclamațiilor poate fi accesată pe site-ul Prestatorului la adresa www.europ-assistance.ro/feedback.

Articolul 6. Reînnoirea și încetarea contractului

6.1.1. Contractul se reînnoiește automat pentru perioade succesive de câte **24 luni**, după expirarea primei perioade contractuale, în cazul în care Beneficiarul nu își exprimă dezacordul printr-o notificare scrisă transmisă cu 30 de zile la adresa de corespondență menționată în factura de energie electrică sau gaze naturale, înainte de expirarea/aniversarea contractului. **Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.**

6.1.2. Prestatorul are dreptul să modifice condițiile contractuale prin transmiterea unei notificări scrise privind modificările contractuale, remisă Beneficiarului cu 30 de zile înainte de expirarea contractului. Beneficiarul are dreptul să refuze modificările contractuale propuse prin transmiterea unei notificări de refuz în 15 zile înainte de expirarea contractului. În acest caz Beneficiarul va solicita și denunțarea contractului conform art. 6.2.3. fără a achita vreo penalitate contractuală.

6.1.3. De asemenea, Prestatorul are dreptul să modifice condițiile contractuale oricând în timpul executării contractului, prin transmiterea unei notificări în acest sens cu 30 de zile înainte de data la care modificările vor deveni aplicabile. Beneficiarul are dreptul să refuze modificările contractuale propuse prin transmiterea unei notificări de refuz în 15 zile de la data primirii notificării privind modificările propuse, în caz contrar modificările fiind considerate acceptate de Beneficiar. În acest caz Beneficiarul va solicita și denunțarea contractului conform art. 6.2.3 fără a achita vreo penalitate contractuală.

6.2. Contractul încetează în una din următoarele situații:

6.2.1. La expirarea termenului contractului/aniversării contractului, în cazul în care Beneficiarul a refuzat în mod expres reînnoirea automată a contractului, prin transmiterea unui preaviz cu **30 (treizeci)** de zile calendaristice înainte de expirarea termenului contractual.

6.2.2. Prin exercitarea dreptului de retragere de către Beneficiar în condițiile prevăzute de art. 5.3.2.

6.2.3. Prin denunțarea unilaterală, în scris, de oricare dintre părți cu un preaviz de 60 (șaizeci) de zile calendaristice. În cazul în care Beneficiarul solicită denunțare mai înainte de expirarea contractului **va achita cu titlu de penalitate contractuală valoarea lunară a abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la finalul contractului. Beneficiarul declară că a citit și acceptă în mod expres această clauză.**

6.2.4. Prin neachitarea abonamentului până la sfârșitul perioadei de suspendare definită în art. 4.3. și conform termenelor de plată stipulate în contractul de furnizare. În această situație contractul încetează deplin drept fără intervenția instanței și fără vreo altă formalitate de la data transmiterii notificării de reziliere de către Mandatar, Beneficiarul fiind de drept în întârziere de la data neachitării la scadență a obligației de plată. Totodată, Beneficiarul va fi obligat să achite Mandatarului o penalitate contractuală, așa cum este aceasta definită în art. 6.3. de mai jos.

6.2.5 Prin încetarea din orice motiv a contractului de furnizare cu Enel;

6.3. În cazul în care contractul încetează prin denunțare unilaterală (conform art. 6.2.3) sau prin neachitarea la scadență a abonamentului (conform art. 6.2.4), Beneficiarul datorează și va achita

Mandatarului cu titlu de penalitate contractuală o sumă egală cu valoarea anuală a abonamentului din care se va scădea valoarea deja facturată până la momentul încetării contractului.

Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres conținutul acestui articol în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.

Articolul 7. Alte clauze

7.1. Serviciile vor fi furnizate cu respectarea reglementărilor legale în vigoare aplicabile.

7.2. În timpul prestării Serviciilor nu se vor utiliza materiale de o calitate sau preț superior celor inițiale avute de Beneficiar, pe cheltuiala Prestatorului.

7.3. Prestatorul nu va fi responsabil pentru nicio întârziere sau nefurnizare a Serviciilor cauzate de un eveniment de forță majoră.

7.4. Prestatorul nu este responsabil pentru nicio pierdere de nici un fel suferită de Beneficiar în urma producerii unuia dintre evenimentele descrise ca Incidente.

7.5. Prestatorul nu este un substitut al serviciilor publice sau private de urgență.

7.6. Prestatorul și subcontractanții săi nu au calitatea de Operator de distribuție concesionar al serviciului de distribuție a energiei electrice sau gazelor naturale. **Orice solicitare/reclamație în legătură cu serviciul de distribuție a energiei electrice sau gazului va fi adresată Operatorului de distribuție ce operează în zona locului de consum al Beneficiarului.**

7.6.1. Clientul ia act de faptul ca FSI are dreptul să întrerupă total/parțial vehicularea gazelor naturale prin instalația de utilizare de la robinetul de incendiu, robinetul de contor, robinetul de secționare sau robinetul de închidere, după caz, în situația în care nu sunt îndeplinite condițiile tehnice de funcționare în siguranță a instalației de utilizare și/sau clientul final nu prezintă documentele privind coșurile și evacuarea gazelor respectiv efectuarea VTP a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși.

7.6.2. Clientul ia act de faptul ca FSI are dreptul să dezafecteze tronsonul/tronsoanele din instalația de utilizare executat/executate fără forme legale și identificat/identificate cu ocazia verificării instalației de utilizare în baza unui deviz aprobat de clientul final în prealabil.

7.7. Mandatarul (Enel) nu răspunde față de Beneficiar cu privire la executarea obligațiilor asumate de către Europ Assistance prin contract, Mandatarul (Enel) neavând nicio obligație față de Beneficiar în baza Contractului de asistență, acesta acționând doar în calitate de Mandatar, în numele și pe seama Europ Assistance, pentru semnarea prezentului acord și în ceea ce privește facturarea și încasarea contravalorii abonamentului lunar și a valorilor descrise în articolul 6.3. din prezentul.

Orice reclamație, cerere, acțiune în instanță va fi adresată direct prestatorul Europ Assistance, Mandatarul nefiind ținut răspunzător pentru obligațiile asumate în prezentul contract, excepție fiind obligațiile ce derivă din activitatea de intermediere și facturare. **Beneficiarul declară că a citit și este de acord în mod expres cu această clauză.**

Articolul 8. Prelucrarea datelor cu caracter personal

8.1. Prestatorul prelucrează datele personale ale Beneficiarului, în temeiul legii, cu bună-credință, în scopuri legitime, pentru încheierea și executarea contractului de servicii de asistență, respectiv pentru furnizarea serviciilor descrise în prezentul, colectate prin intermediul Mandatarului ce are calitatea de împuternicit al operatorului Europ Assistance. Prelucrarea datelor se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului European 2016/679 privind protecția persoanelor fizice referitor la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date precum și Legea nr.190/2018 de

punere în aplicare a Regulamentului 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Temeiul juridic al prelucrării Datelor personale este reprezentat de:

(i) executarea unor măsuri antecontractuale sau de contractul pe care l-ați încheiat în virtutea căruia se efectuează prelucrarea datelor; (ii) de respectarea unei obligații legale; (iii) consimțământul liber exprimat; (iv) de executarea unui sarcini de interes public sau legată de exercitarea puterilor publice cu care este investit Operatorul; (v) pentru urmărirea intereselor legitime ale operatorului sau ale terților (interesele legitime urmărite de operator includ îmbunătățirea serviciilor, prevenirea actelor de corupție în cadrul organizației, promovarea serviciilor proprii, recuperarea creanțelor restante).

8.2. Datele personale prelucrate sunt: date cu caracter personal din categoria datelor generale, ca de exemplu nume, prenume, date identificare, adresă loc consum, adresă email, număr telefon, date pe care le prelucram în sistemul informatic în vederea îndeplinirii scopului pentru care au fost colectate și anume pentru executarea și derularea contractului de furnizare/prestări servicii (după caz).

8.3. În vederea îndeplinirii anumitor obligații legale, îndeplinirii interesului legitim al operatorului, precum și pentru realizarea scopurilor pentru care au fost colectate datele, Datele Beneficiarului vor putea fi dezvăluite către autorități publice, organe judiciare, birouri notariale, instituții financiar-bancare, împuterniciți către care Prestatorul a externalizat furnizarea anumitor servicii și alte categorii de destinatari, din România sau a Uniunii Europene/Spațiului Economic European, cu instituirea garanțiilor adecvate pentru protejarea datelor acestora.

8.4. Cât privește drepturile persoanelor vizate conform Regulamentului, Beneficiarul dispune de următoarele drepturi:

- Dreptul la informare – Beneficiarul poate solicita informații privind activitățile de prelucrare a datelor sale personale;
- Dreptul la rectificare – Beneficiarul poate solicita rectificarea sau completarea datele personale inexacte;
- Dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") – Beneficiarul poate obține ștergerea datelor, în cazul în care prelucrarea acestora nu a fost legală sau în alte cazuri prevăzute de lege;
- Dreptul la restricționarea prelucrării - Beneficiarul poate solicita restricționarea prelucrării în cazul în care contestă exactitatea datelor, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;
- Dreptul de opoziție – Beneficiarul poate să se opună prelucrărilor de date care se realizează în temeiul consimțământului conform art. 6 alin. (1) lit. a) din Regulament;
- Dreptul la portabilitatea datelor - Beneficiarul poate primi, în anumite condiții, datele personale pe care le-a furnizat, într-un format care poate fi citit automat sau poate solicita ca respectivele date să fie transmise altui operator;
- Dreptul de a depune plângere - Beneficiarul poate depune plângere fata de modalitatea de prelucrare a datelor personale la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal;
- Drepturi de a se opune deciziilor automate: Beneficiarul poate cere și obține intervenția umană cu privire la respectiva prelucrare, își poate exprima propriul punct de vedere cu privire la aceasta și poate contesta decizia.

8.5. Exercițarea drepturilor menționate la art. 8.4 poate fi efectuată de către persoana vizată, prin transmitere unei solicitări la sediul Prestatorului din Riverside Tower, Splaiul Independentei 291 – 293, sector 6, 060042 București sau prin e-mail, la: dpo@europ-assistance.hu. Responsabilul cu protecția datelor cu caracter personal (RPD) poate fi contactat la următoarea adresă de e-mail: dpo@europ-assistance.hu.”

Articolul 9. Litigii

9.1. Contractul are putere de lege între părți, iar fiecare parte se obligă să își execute obligațiile cu bună credință.

9.2. Orice litigiu decurgând din contract va fi rezolvat pe cale amiabilă între cele două părți. În caz contrar, litigiile vor fi soluționate de către instanțele judecătorești competente de la sediul Prestatorului, conform legii române. **Beneficiarul declară că a citit și acceptă în mod expres această clauză.**

Articolul 10. Notificările între părți

10.1. În accepțiunea părților contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la sediul/domiciliul prevăzut în partea introductivă a contractului.

10.2. În cazul în care notificarea se face pe cale poștală/curierat, ea va fi transmisă prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire (A.R.) și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul poștal/curier primitor pe această confirmare.

10.3. Dacă notificarea se trimite prin fax, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată, de asemenea și notificarea transmisă prin intermediul e-mail-ului.

10.4. Notificările verbale nu se iau în considerare de nici una dintre părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la alineatele precedente.

Orice comunicare se va face la următoarele date de contact:

contact.ro@enel.com sau contacteem.ro@enel.com, pentru Mandatar cu excepția reclamațiilor în legătură cu serviciile prestate de Echipa de intervenție ce se vor transmite conform Procedurii de soluționare a reclamațiilor – disponibilă la adresa www.europ-assistance.ro/feedback.

Anexe la prezentul:

1. Formular retragere (aplicabil contractelor la distanță/ în afara spațiilor comerciale)
2. Lista modalități plată facturi Enel (disponibilă la adresa: <http://www.enel.ro/ro/servicii-clienti-enel-energie-muntenia.html>, sau <http://www.enel.ro/ro/servicii-clienti-enel-energie.html>)

Anexa 1 FORMULAR RETRAGERE

Către

Europ Assistance Magyarorszag KFT. Budapesta-Sucursala București România, prin Mandatar, **Enel Energie S.A.**, având sediul social în București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 6, camera 6.8, sector 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/12303/2007, având CUI 22000460, sau **Enel Energie Muntenia S.A.**, având sediul social în București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 5, camera 5.3, sector 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/14506/27.08.2008, având CUI 24387371,

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea din Contractul de furnizare servicii de asistență nr. _____ din _____, comandate la data _____

Numele Beneficiarului _____, date de identificare CNP _____, Cod Enel tel / Enel gaz _____

Adresa Beneficiarului (Locul de consum) _____

Declar prin prezenta că am luat la cunoștință prevederile art. 5.3.2 din Condițiile Generale Contractuale privind condițiile de exercitare a dreptului de retragere și le accept.

Semnătura Beneficiarului _____

(doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie)

Data _____