

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

### 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 locul 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.

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

**1.1.4. 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.

**1.1.5. 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.

**1.1.6. Contract de asistență** - reprezintă contractul de prestări servicii și Condițiile Generale Contractuale corelative.

**1.1.7. 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.

**1.1.8. Proprietar vehicul Eligibil** - Proprietarul înregistrat al Vehiculului Eligibil, incluzând persoana fizică sau, în caz de leasing, utilizatorul principal al Vehiculului Eligibil. Prestatorul are dreptul de a verifica eligibilitatea Beneficiarilor, solicitând documente și informații justificative.

**1.1.9 Vehicul Eligibil** - Vehiculul declarat la încheierea Contractului și care îndeplinește cumulativ următoarele criterii:

- a. are masa autorizată maximă 3,5 tone;
- b. este înmatriculat în România;
- c. are cartea de identitate valabilă;
- d. are polița de asigurare de răspundere civilă auto valabilă;
- e. are inspecția tehnică periodică valabilă în vederea circulației pe drumurile publice;
- f. nu are o vechime mai mare de 10 ani la data de la care s-a încheiat Contractul;

Următoarele vehicule sunt excluse și nu pot fi considerate Vehicule Eligibile:

- a. Vehiculele modificate fără autorizația unei instituții competente în: ambulanțe, mașini pentru școlile de șoferi etc.;
- b. Vehiculele înregistrate de către și pentru companiile de închiriere mașini pe termen scurt;
- c. Vehiculele utilizate ca taxiuri;
- d. Vehiculele care depășesc 3,5 tone.

## 1.2. Prestarea Serviciului

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

1.2.1. În urma apariției unui Incident descris în mod limitativ la pct. 1.4.1. – 1.4.6., 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 remedierea incidentului.

În cadrul acestui serviciu sunt incluse: 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.

## 1.3. 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 Asistență+	nelimitat	1.4.1 – 1.4.6

Perioada anuală se calculează de la începutul valabilității prezentului Contract.

1.3.2 Pentru incidentele descrise în mod limitativ la pct. 1.4.1 – 1.4.6., 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.

**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. Incident

**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. b), 1.4.3. b), 1.4.4. b), 1.4.5. b), 1.4.6. b), 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. c), 1.4.3. c), 1.4.4. c), 1.4.5. c), 1.4.6. (c).

#### **1.4.1. Evenimente în legătură cu INSTALAȚIILE ELECTRICE (Evenimente Instalații Electrice)**

**a) Evenimente survenite în ultimele 24 de ore anterioare momentului solicitării intervenției, acoperite de 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 electrică din zona etc. - situație în care Beneficiarul va sesiza operatorul de distribuție ce gestionează rețeaua din zona respectivă la numărul de Call Center cunoscut);
- 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 a 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 branșament/blocurile de măsură 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 branșament (pentru lucrări de tip mutare sau înlocuire tablou electric, înlocuire coloană de alimentare) este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție;
- 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 FSI să interfereze în vreun mod cu activitatea acestui operator.

**b) Servicii incluse:**

- o deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializate și autorizate 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 care a fost avariat. 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 plafonul 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 plafonului 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 birotică, 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;
- 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.

#### **1.4.2. Evenimente în legătură cu INSTALAȚIILE DE APĂ (Evenimente Instalații Apă)**

**a) Evenimente survenite în ultimele 24 de ore anterioare momentului solicitării intervenției, acoperite de 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 deficit de apă;**

**b) Servicii incluse:**

- o deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializate 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: țevă, fitting, cot sau alt element care este parte a instalației sanitare și a fost avariat. 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 plafonul 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 plafonului 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**

- 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 eveniment survenit la un 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);
- evenimente la instalația de încălzire/termoficare, proprie sau aparținând unei rețele de termoficare;
- evenimente la orice instalație/racord care nu aparține instalației de apă conform proiectului;
- contravaloarea robinetilor aferenți bateriilor de chiuvetă sau a căzilor de baie;
- orice defecțiuni/avarii la rezervoarele WC.

#### **1.4.3. Evenimente în legătură cu INSTALAȚIILE DE CANALIZARE (Evenimente Instalații Canalizare)**

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

**b) Servicii incluse:**

- o 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, 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 plafonul 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 plafonului 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**

- 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 eveniment survenit la un 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.);
- evenimente la instalații de colectare a apei pluviale;
- orice instalație/racord care nu aparține instalației de canalizare conform proiectului;
- orice operațiuni de vidanjare;
- orice evenimente care apar la un sistem de canalizare neracordat la sistemul public de canalizare.

**1.4.4. 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 pierderii cheilor de acces;
- blocării, nefuncționării yalei, balamalelor sau butucului;
- deteriorării yalei, butucului sau a ușii de acces în urma unui jaf, sau tentativă 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;
- declinarea răspunderii: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește plafonul 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 plafonului 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**

- 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.

**1.4.5. 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 Punctului 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;
- declinarea răspunderii: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește plafonul 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 plafonului 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:**

- schimbarea boilerului;

- reparații care depășesc valoarea de piață a boilerului în momentul defecțiunii;
- nefuncționarea boilerului datorită instalației de apă;
- nefuncționarea boilerului datorită rețelei de distribuție a energiei electrice.

#### **1.4.6. Evenimente în legătură cu ASISTENȚA RUTIERĂ**

**a) Evenimente acoperite, survenite în ultimele 24 de ore anterioare momentului solicitării intervenției: situația în care vehiculul nu poate fi utilizat datorită imobilizării sale în urma unor evenimente limitativ enumerate în cadrul prezentului articol, care au survenit pe drumurile publice:**

- defecțiuni neprevăzute și aleatorii în funcționarea vehiculului, care nu au la origine impact extern, de origine mecanică, hidraulică sau electrică, precum: defecțiuni electrice sau mecanice, erori sau defecțiuni în funcționarea autoturismului;
- imobilizarea autovehiculului în urma unui accident rutier survenit pe drumurile publice.

**b) Servicii incluse:**

- deplasare la locul imobilizării a unei echipe tehnice;
- identificarea defecțiunii/avariei;
- restabilirea mobilității vehiculului eligibil prin efectuarea unor reparații minore, cu grad scăzut de complexitate, permise și posibile la locul imobilizării astfel încât să nu afecteze garanția vehiculului acordată de producător;
- dacă restabilirea mobilității vehiculului eligibil nu este posibilă la locul imobilizării, se organizează și se acoperă costurile tractării autovehiculului respectiv (de la locul imobilizării) până la cel mai apropiat service autorizat al mărcii vehiculului;
- dacă service-ul unde s-a efectuat tractarea este în afara orelor de program (weekend, noapte, etc.), autovehiculul va fi transportat temporar într-o parcare securizată, fiind transportat la destinația inițială în următoarea zi lucrătoare. Timpul maxim de depozitare acoperit de serviciul de asistență este de 3 zile.

**c) Excluderi/limitări:**

- serviciile sunt disponibile pe teritoriul geografic al României;
- vehiculele ajunse la service prin forțele proprii (pe propriile roți);
- vehiculele care sunt imobilizate în scopuri de întreținere;
- avarii care au loc cu ocazia testelor, curselor de mașini și competițiilor sau în timpul antrenamentelor de orice fel;
- cazurile în care imobilizarea autovehiculului survine din cauze neprevăzute în cadrul prezentului articol lit. a);
- nu se consideră avarie sau incident: necesitatea de a completa materialele de exploatare conform recomandărilor producătorului autovehiculului; serviciile de mentenanță curente și periodice; furnizarea și instalarea accesoriilor; pierderea plăcuțelor de înmatriculare a



autovehiculului; schimbul certificatului de înregistrare; lipsa componentelor necesare pentru efectuarea serviciilor de întreținere curente și periodice; lipsa lubrifianților sau lichidelor de răcire; dacă autovehiculul nu era dotat cu anvelope speciale, iar evenimentul a avut loc iarna în condițiile unui carosabil afectat de zăpadă, gheață sau polei, când anvelopele de iarnă sunt obligatorii prin lege; orice faptă agresivă produsă cu intenție, ori comisă de o terță persoană, din răzbunare;

- o orice pierderi financiare sau de altă natură pe care le suferă Beneficiarul în urma imobilizării vehiculului;
- o transportul încărcăturii vehiculelor.

## Articolul 2. Obiectul Contractului

**2.1. Prestatorul** va oferi **Beneficiarului** serviciile în legătură cu incidentele descrise în mod limitativ la punctele 1.4.1. - 1.4.6, 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**").

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

Tip Abonament	Perioadă contractuală
Enel Asistență+	12 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 contract.

#### **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 contract 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 Contract.

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

5.1.3. În cazul în care Beneficiarul nu oferă Prestatorului informațiile conform art. 5.4.2.lit. b din Contract 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 contract.

5.2.2. Să respecte timpul de intervenție pentru rezolvarea incidentelor definite la articolul 1.4.1. – 1.4.6. Timpul de intervenție pentru rezolvarea unui Incident definit la articolele 1.4.1. – 1.4.6. 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 contract.

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

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](http://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 Contractului;

**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 contract.

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, dacă este cazul. 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 unilaterală a contractului cu respectarea prevederilor art. 6.2.3. de mai jos. Prin semnarea prezentului contract, Beneficiarul consimte că a luat la cunoștință faptul că își va pierde dreptul de retragere în situația 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 contract.

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. – 1.4.6., 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 Enetel sau Enelgaz;
  - 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](http://www.europ-assistance.ro/feedback)**.

## **Articolul 6. Reînnoirea și încetarea contractului**

6.1.1. Contractul se reînnoiește automat pentru perioade succesive de câte 12 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 denunțarea 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 energie electrică sau gaz 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.**

**7.7.** 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 Contractul de Asistență.

Orice reclamație, cerere, acțiune în instanță va fi adresată direct prestatorul Europ Assistance, Mandatarul nefiind ținut răspunzător pentru obligațiile asumate în 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 restrictionarea prelucrării - Beneficiarul poate solicita restrictionarea 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](mailto: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](mailto: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](mailto:contact.ro@enel.com) sau [contacteem.ro@enel.com](mailto: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](http://www.europ-assistance.ro/feedback).

Anexe la contract:

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 Magyarország 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 Eneltel / Enelgaz \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_