

Condiții Generale de Prestare la Certificatul de Furnizare Servicii de Asistență (Enel Asistență) Anexă la Contractul de Furnizare energie electrică nr. _____/_____

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 certificatului, locul de consum este definit la capitolul B din Certificat.**

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

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

1.1.4. Abonament – reprezintă opțiunea declarată de Beneficiar la capitolul C. din Certificat.

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 Certificatului 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. Certificat de asistență – reprezintă certificatul de prestări servicii și Condițiile Generale de prestare corelative, denumit în prezentul document Certificat.

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 definit la art. 1.1.1, denumit în prezentul document Contract.

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 – 1.4.5, 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 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.

1.3. Limita Abonamentului

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

| Nr. intervenții | Incidente / servicii incluse |
|---------------------|------------------------------|
| max. 2 (două) pe an | 1.4.1 – 1.4.5 |

Perioada anuală se calculează de la începutul valabilității Contractului.

1.3.2. Pentru incidentele descrise în mod limitativ la pct. 1.4.1. – 1.4.5., 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 Certificat.**

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), prestate în limitele menționate la punctul 1.3.

Excluderi/limitări – reprezintă serviciile sau bunurile ce nu sunt acoperite de certificat 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).

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

a) Evenimente survenite în ultimele 24 de ore anterioare momentului solicitării intervenției, acoperite de certificat 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 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;
- 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 certificat 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 certificat, 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:

- 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 vidanjarie;
- 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;
- deteriorările 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.

Articolul 2. Obiectul Certificatului

2.1. Prestatorul va oferi Beneficiarului serviciile în legătură cu incidentele descrise în mod limitativ la punctele 1.4.1. - 1.4.5. 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. Certificatul este valabil în funcție de abonamentul ales de Beneficiar, pentru o durată de:

| |
|----------------------------|
| Perioadă prestare servicii |
| 12 luni |

3.2. Certificatul este valabil pentru o durata de 1 an de la data activării de către Beneficiar a Anexei A – Enel Fix Relaxat la contractul de furnizare energie electrică, sub condiția achitării prețului abonamentului conform art. 4.

3.3. 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.

3.4. Certificatul și condițiile aferente de prestare a serviciului de asistență sunt oferite Beneficiarului în considerarea calității de Client Enel, beneficiar al unui contract de furnizare energie electrică încheiat cu Mandatarul (abonament Enel Fix Relaxat). În cazul în care Contractul de furnizare energie electrică pentru produsul Enel Fix Relaxat încheiat cu Mandatarul încetează din orice motiv, de la acea dată încetează de drept și valabilitatea Certificatului fără vreo formalitate și fără intervenția vreunei instanțe de judecată.

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 obliga să achite contravaloarea abonamentului în lei/zi pe perioada de valabilitate a certificatului. Valoarea abonamentului este egală cu prețul abonamentului (lei/zi), înmulțită cu numărul total de zile din perioada de facturare și este inclusă în contravaloarea abonamentului Enel Fix Relaxat Anexa A la contractul de furnizare încheiat între Beneficiar și Mandatar.

Aceasta valoare se regăsește în prețul total al Abonamentului Enel Fix Relaxat, conform contractului de furnizare energie electrică încheiat între Beneficiar și Enel. Contravaloarea abonamentului Enel Fix Relaxat va fi facturată pe aceeași factură cu energia electrică consumată de către Client în baza contractului de furnizare a energiei electrice, având în vedere mandatul primit de către Enel de la Prestator în acest sens.

4.2. Plata abonamentului Enel Fix Relaxat va putea fi efectuată de către Client prin achitarea facturii emise de către Mandatar, conform condițiilor de facturare menționate în contractul de furnizare energie electrică, termenul de scadență fiind înscris pe factura de energie electrică și este aplicabil și pentru achitarea abonamentului prevăzut de certificat, acesta fiind inclus în abonamentul Enel Fix Relaxat care se va regăsi în factură.

Beneficiarul acceptă ca în situația în care va efectua o plată parțială a facturii de energie electrică către Mandatar, suma achitată va fi alocată după următorul algoritm: întâi se acoperă creanța din energie (contravaloare abonament energie minus prezentul abonament, contravaloare energie electrică consumată, penalități energie – dacă este cazul, certificate verzi, cogenerare), taxe (accize, TVA, alte taxe în funcție de caz) și abia apoi se acoperă costul abonamentului menționat mai sus.

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 stabilit în Anexa A, prestarea serviciului va fi suspendată pentru neplată pentru o perioadă de maxim 25 zile, de la încetarea perioadei înscrise în Anexa A. 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.

4.4. 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 Certificat sunt următoarele:

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

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

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

5.2.2. Să respecte timpul de intervenție pentru rezolvarea incidentelor definite la articolul 1.4.1. – 1.4.5. Timpul de intervenție pentru rezolvarea unui Incident definit la articolele 1.4.1 – 1.4.5. 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 certificatului.

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

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 Certificat 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 Certificatului.

5.3.2. Dreptul de retragere din certificat al Beneficiarului

În cazul în care Contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, Beneficiarul are la dispoziție 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 Contractul de furnizare energie electrică.

Termenul de retragere curge de la data exprimării acordului de către Beneficiar prin semnarea Contractului de furnizare a energiei electrice, 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 Contractului 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 Contractului 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. 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 Certificat sunt următoarele:

5.4.1. Să achite contravaloarea lunară a abonamentului așa cum s-a stabilit în Anexa A la 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 – 1.4.5., 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;**
- b) Beneficiarul se obligă să ofere Prestatorului următoarele informații necesare identificării apelantului ca fiind Beneficiar al serviciilor, conform Certificatului și a naturii incidentului:
 - Numele complet al Beneficiarului;
 - Codul Numeric Personal (în cazul persoanelor fizice);
 - Adresa exactă și completă;
 - Codul Eneltel;
 - 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. Încetarea certificatului

6.1. Certificatul încetează în una din următoarele situații:

6.1.1. La expirarea termenului Contractului aferent Anexei A Enel Fix Relaxat ,

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 în condițiile menționate în Anexa A Enel Fix Relaxat.

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, după expirarea perioadei de suspendare Certificatul de asistență încetează de plin 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, iar Beneficiarul va beneficia în continuare de furnizarea de energie electrică, fiind trecut automat la abonamentul Enel Fix Anual, disponibil în oferta Enel la momentul încetării Certificatului, afară de cazul în care Beneficiarul comunică în termen de maxim 15 de zile de la data primirii notificării de reziliere alegerea unui alt produs de furnizare energie electrică disponibil în oferta Enel. Trecerea Beneficiarului la acest produs de înlocuire se face automat fără a fi necesară semnarea unui act adițional sau a unei noi Anexa A la Contract.

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

6.3. 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 Certificat, Mandatarul (Enel) neavând nicio obligație față de Beneficiar în baza Certificatului 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 din Certificatul de Asistență.

Orice reclamație, cerere, acțiune în instanță va fi adresată direct prestatorul Europ Assistance, Mandatarul nefiind ținut răspunzător pentru obligațiile asumate în Certificat, 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. Certificatul are putere de lege între părți, iar fiecare parte se obligă să își execute obligațiile cu bună credință.

9.2. Orice litigiu decurgând din certificat 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, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la sediul/domiciliul prevăzut în partea introductivă a Certificatului.

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 certificat:

1. 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>)