



## TERMENII SI CONDITII SPECIFICE INCHEIERII CONTRACTELOR PRIN MIJLOACE DE COMUNICARE LA DISTANTA

### 1. PREVEDERI GENERALE

Pentru scopul acestor termeni si conditii,

„**Enel Energie S.A.**” reprezinta persoana juridica romana cu sediul in Bucuresti, sector 3, Bd. Mircea Voda, nr. 30, etaj 6, camera 6.8, cod postal 011172, tel. 0800070809, fax 0372871083, email [contactee.ro@enel.com](mailto:contactee.ro@enel.com), identificata cu cod de inregistrare fiscala RO 22000460, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/12303/2007, operator de date cu caracter personal in baza Notificarii nr. 3076, titular al licentei de furnizare energie electrica nr. 794/2007, cont bancar IBAN RO54CITI0000000725071019, deschis la banca Citibank Europe PLC, Dublin – suc. Romania, capital social subscris si varsat 140.000.000 Lei, website [www.enel.ro](http://www.enel.ro) (<https://www.enel.ro/content/enel-ro/enel-energie/ro.html>).

Acesti termeni si conditii sunt aplicabili comercializarii de catre Enel Energie S.A. de bunuri si servicii cu incheierea de contracte la distanta, asa cum sunt definite mai jos.

“**Contract la distanta**” - orice contract incheiat intre profesionist (Enel Energie S.A.) si consumator in cadrul unui sistem de vanzari sau de prestare de servicii la distanta organizat, fara prezenta fizica simultana a profesionistului si a consumatorului, cu utilizarea exclusiva a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanta (telefon, site etc), pana la si inclusiv in momentul in care este incheiat contractul;

„**Clientul**” este orice consumator (persoana fizica sau grup de persoane fizice care actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artisanale ori liberale), dar si clientul de tip non-casnic (care foloseste energia in cadrul activitatii lui comerciale, industriale sau de productie, artisanale ori liberale si care doreste incheierea contractelor prin mijloace de comunicare la distanta) care a achizitionat de la Enel Energie S.A. bunuri si/sau servicii prin incheierea de contracte la distanta.

„**Suport durabil**” - orice instrument care permite consumatorului sau profesionistului sa stocheze informatii care ii sunt adresate personal, intr-un mod accesibil pentru referinte ulterioare pentru o perioada de timp adecvata, in vederea informarii, si care permite reproducerea neschimbata a informatiilor stocate.

Ne vom referi in continuare la achizitia de servicii de furnizare energie electrica achizitionate de catre client prin mijloace de comunicare la distanta.

Serviciile de furnizare energie electrica contractate de client se refera la dorinta unui Client de a incheia un contract de furnizare energie electrica de catre Client cu furnizorul Enel Energie in conditiile Pietei Concurentiale, la tarife concurentiale.

Clauzele cuprinse in prezentul document sunt aplicabile in situatia solicitarii clientului de incheiere a unui contract de furnizare de energie electrica in conditiile Pietei Concurentiale prin mijloace de comunicare la distanta in situatia in care Clientul solicitant este Client al Enel Energie S.A. in conditiile Pietei Reglementate, dar doreste incheierea unui contract prin mijloace de comunicare la distanta in conditii economice de Piata Concurentiala, in aceasta situatie Contract de Furnizare a Energiei Electrice completandu-se in mod corespunzator cu prevederile cuprinse in acest document;



In caz de contradictie intre prevederile Contractului de furnizare a energiei electrice (inclusiv anexele acestuia) si clauzele cuprinse in acest document, vor prevala clauzele cuprinse in acest document.  
Fluxul de contractare in oricare din situatiile de mai sus se deruleaza dupa cum urmeaza:

Enel Energie S.A. contacteaza direct sau prin imputernicit, Clientul pentru a-i prezenta detaliile ofertei de Piata Libera, acordand Clientului toate detaliile necesare pentru incheierea contractului de furnizare a energiei electrice prin mijloace de comunicare la distanta, solicitand Clientului acordul pentru incheierea contractului si acordul ca datele sale cu caracter personal sa fie prelucrate de catre Enel Energie S.A. si/sau imputernicitii acestuia in scopul incheierii contractului de furnizare a energiei electrice.

Dupa acceptarea ofertei, clientul alege canalul de comunicare dorit pentru transmiterea confirmarii ofertei: posta/email/sms.

Clientul va primi toate detaliile legate de oferta, documentele contractuale relevante, termenii si conditiile specifice incheierii contractului prin mijloace de comunicare la distanta, respectiv prezentul document și formularul de retragere.

Clientul va citi documentele transmise de catre Enel Energie S.A. si urmand instructiunile din mesaj, va transmite un raspuns in care va completa campurile indicate cu datele necesare incheierii contractului. In cadrul confirmarii, Clientul isi va exprima in mod neechivoc si clar acordul pentru incheierea contractului de furnizare a energiei electrice in conditiile mentionate in oferta acceptata receptionata de la Enel Energie S.A. precum si acordul privind utilizarea semnaturii captate a clientului in cadrul procesului de schimbare furnizor, in scop semnarii Notificarii de schimbare furnizor, in formatul prezentat in Ordinul ANRE nr. 105/2014 pentru aprobarea procedurii de schimbare furnizor. In acest sens, Enel Energie S.A. garanteaza clientului ca semnatura captata nu va fi folosita in alte scopuri decat cel precizat si va implementa masurile organizatorice care se impun pentru a asigura securitatea acesteia. Dupa primirea confirmarii Clientului prin care acesta isi exprima acordul pentru incheierea contractului de furnizare a energiei electrice in conditiile precizate in Oferta, Enel Energie S.A. va intocmi si transmite contractul de furnizare catre client prin canalul de comunicare agreeat. De la data receptionarii acestui mesaj Clientul are o perioada de 14 zile pentru exercitarea dreptului de retragere in conditiile mentionate mai jos.

## **2. DATA INCHEIERII CONTRACTULUI/DATA DE ACTIVARE FURNIZARE**

### **2.1 Data incheierii Contractului la distanta**

Contractul incheiat prin mijloace de comunicare la distanta se considera incheiat la data receptionarii de catre client a ofertei din partea Enel Energie S.A. in care acesta din urma confirma primirea acceptului de incheiere contract in conditiile Ofertei transmise si a documentelor necesare in acest sens, daca este cazul.

Pentru a fi valabila confirmarea de catre client a acceptului de incheiere contract in conditiile ofertei transmise va trebui transmisa de catre Client si receptionata de catre Enel Energie S.A. in termenul de valabilitate a ofertei. Valabilitatea ofertei aplicabila pentru furnizarea de energie electrica este cea stipulata in cadrul Anexei A – Conditii economice parte integranta din contract, precum si restul documentatiei necesare pentru incheierea contractului de furnizare energie electrica.

In cazul in care Clientul alege sa nu transmita confirmarea acceptarii ofertei sau aceasta nu este receptionata din orice motive neimputabile Enel Energie S.A., contractul la distanta NU se considera incheiat si Enel Energie S.A. nu isi asuma vreo responsabilitate sau obligatie cu privire la oferta transmisa Clientului, aceasta ramand fara efect si va fi considerata caduca.

In situatia in care confirmarea a fost transmisa de catre Client si receptionata de catre Enel Energie S.A. dupa expirarea termenului de valabilitate a Ofertei mentionat in Anexa A parte integranta din contract, in functie de circumstantele concrete (e.g. data primirii confirmarii, disponibilitatea serviciilor, etc), Enel Energie S.A. isi rezerva dreptul:

- (i) fie de a da curs ofertei, cu toate drepturile si obligatiile aferente pentru cele doua parti si in acest sens il va instiinta pe Client cu privire la incheierea contractului;



- (ii) fie de a considera confirmarea ofertei tardiva si in acest caz Enel Energie S.A. nu isi va asuma vreo responsabilitate sau obligatie cu privire la oferta transmisa, aceasta devenind caduca.

In cazul in care acceptarea ofertei este transmisa de catre Client in termenul mentionat in Anexa A, dar ajunge la Enel Energie S.A. dupa expirarea termenului, din motive neimputabile Clientului, aceasta va fi considerata valabila afara de situatia in care Enel Energie S.A. transmite catre Client o notificare in sens contrar, urmand ca Enel Energie S.A. sa transmita Clientului mesajul de confirmare incheiere contract.

## **2.2 Data de activare a furnizarii**

Activarea furnizării energiei electrice începe la data primirii confirmării de către Enel Energie S.A., conform cererii clientului menționată expres în confirmarea trimisă furnizorului prin canalul de comunicare agreeat anterior.

## **2.3 Modalitatile si costurile de transmitere a documentelor**

Transmiterea documentelor contractuale și a anexelor la contract se va efectua prin canalul de comunicare agreeat între Client și Enel Energie S.A., și costurile aferente vor fi suportate de către Enel Energie S.A., cu excepția costurilor pe care Clientul le plătește în mod obișnuit furnizorului sau de internet.

## **3. DREPTUL DE RETRAGERE**

### **3.1 Drept de retragere si termenul de exercitare a acestuia pentru furnizarea energiei electrice**

Clientul beneficiaza de un drept de retragere din Contract, fara plata vreunor penalitati sau despagubiri si fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere, in termen de 14 zile calendaristice. Termenul pentru exercitarea dreptului de retragere incepe sa curga de la data incheierii Contractului la distanta, stabilita conform prevederilor art. 2.1 din prezentul document. Pentru a beneficia de acest drept Clientul trebuie sa transmita exercitarea dreptului de retragere catre Enel Energie S.A. inaintea expirarii termenului de retragere.

Dreptul de retragere se poate exercita de catre Client, in interiorul termenului de retragere, prin folosirea urmatoarelor variante puse la dispozitie de catre Enel Energie S.A.:

- a) Completarea si Comunicarea Formularului de retragere (Anexa 1) prin e-mail la urmatoarele date de contact: [contactee.ro@enel.com](mailto:contactee.ro@enel.com)
- b) Depunere directa la oricare din Punctele Enel sau la Infokiosurile Enel cele mai apropiate
- c) Comunicarea la una din adresele mentionate mai sus a unei declaratii neechivoce in care isi exprima decizia de retragere din Contract. Enel Energie S.A. va transmite clientului, prin email, confirmarea inregistrarii exercitarii dreptului de retragere de catre Client.

Dreptul de retragere se va efectua in conformitate cu procedura de retur de mai jos.

### **3.2 Efectul retragerii**

În cazul în care Clientul, solicită conform prezentului document retragerea din contractul la distanță încheiat cu Enel Energie S.A., în termen de 2 zile lucratoare de la data înregistrării cererii de retragere de către Enel Energie S.A., Clientul va reveni la condițiile contractuale pe care le avea anterior acceptării ofertei de Piata Libera și încheierii contractului la distanță. Pentru perioada în care Clientul a beneficiat de furnizarea energiei electrice în condițiile ofertei de Piata Libera, acesta va suporta costurile aferente, Enel Energie S.A. fiind îndreptățit să factureze și încaseze de la Client contravaloarea energiei electrice aferent perioadei



respective, chiar dacă s-a produs încetarea contractului încheiat la distanță prin exercitarea dreptului de retragere.

### **3.3 Costuri aferente exercitării dreptului de retragere**

În cazul exercitării dreptului de retragere, Clientul suportă costurile directe legate de returnarea documentelor necesare ca urmare a exercitării dreptului de retragere.

## **4. INFORMATII**

Orice informatii, inclusiv cele legate de oferta comerciala, sunt disponibile pe site-ul [www.enel.ro](http://www.enel.ro), prin telefon, apeland gratuit Serviciul Relatii Clienti 0800 07 07 01, de luni pana vineri intre orele 8.00 - 20.00 si sambata intre orele 8.00 - 13.00. Reclamatiiile privind vanzarea la distanta se pot transmite prin intermediul Serviciului de Relatii cu Clientii 0800 07 08 09, la numarul de fax: 0372871083, prin intermediul contului dvs. MyEnel sau prin e-mail la adresa [contactee.ro@enel.com](mailto:contactee.ro@enel.com). Procedura de solutionare a reclamatiiilor se regaseste pe website-ul [www.enel.ro](http://www.enel.ro) (la adresa [https://www.enel.ro/content/dam/enel-ro/informatii-utile/fomulare-clienti/cuca\\_despagubiri\\_reclamatii/Procedura%20operationala%20a%20Enel%20Energie%20SA%20pe%20ntru%20inregistrarea.%20gestionarea%20si%20rezolvarea%20reclamatiiilor.pdf](https://www.enel.ro/content/dam/enel-ro/informatii-utile/fomulare-clienti/cuca_despagubiri_reclamatii/Procedura%20operationala%20a%20Enel%20Energie%20SA%20pe%20ntru%20inregistrarea.%20gestionarea%20si%20rezolvarea%20reclamatiiilor.pdf)).

## **5. DISPOZITII FINALE**

### **5.1 Jurisdicție/Legislația aplicabilă**

Acest document "Termenii și condiții specifice încheierii contractelor prin mijloace de comunicare la distanță" este guvernat și interpretat în concordanță cu legile din România, iar orice dispută născută în legătură cu și din prevederile de mai sus va fi soluționată pe cale amiabilă prin liberă înțelegere între cele două părți. În cazul în care acest lucru nu este posibil se vor aplica prevederile legale din acest domeniu, iar soluționarea conflictelor va fi de competența instanțelor românești.

Prezentul document face parte integrantă din contractul de furnizare energie electrică încheiat la distanță.

Anexe:

- a. Formular retragere