

## **ANEXA 1 la Contractul de prestari servicii**

### **Termeni și Condiții Generale**

#### **privind prestarea serviciilor de către Societatea E.ON ASIST COMPLET SA**

- 1.** Termeni și Condiții Generale
- 2.** Definiții
- 3.** Obiectul Contractului
- 4.** Durata Contractului
- 5.** Facturarea
- 6.** Recepția Serviciilor
- 7.** Calitate și garanții. Asistența și relațiile cu Clienții
- 8.** Drepturile și obligațiile părților
- 9.** Modificarea Contractului
- 10.** Răspunderi și limitarea răspunderii
- 11.** Forța majoră
- 12.** Confidențialitate
- 13.** Legea aplicabilă și soluționarea disputelor
- 14.** Încetarea Contractului
- 15.** Dreptul de retragere
- 16.** Dispoziții finale

## 1. Termeni și Condiții Generale

**1.1.** Relația contractuală dintre Prestator și Client este reglementată prin Contractul de prestari servicii (CPS) **E.ON ASIST COMPLET (EAST)** ce include Termenii și Condițiile Generale (TCG), anexele și eventualele acte adiționale. Termenii și Condițiile Generale (TCG) pot fi consultate de către Client la adresa [www.eon.ro](http://www.eon.ro) constituind de asemenea anexă la Contractul de prestari servicii (CPS), sub formă tipărită.

## 2. Definiții

**2.1.** În continuarea prezentului document, precum și în toate celelalte documente contractuale la care se face referire în acesta, următoarele cuvinte și expresii vor avea următorul înțeles:

- **Contract/Contract de prestari servicii** – orice contract de prestări servicii încheiat între Prestator și Client, incluzând Termenii și Condițiile Generale (TCG) și orice anexe si acte adiționale convenite între părți;
- **Parte/Părți** – Clientul și/sau Prestatorul;
- **Prestator** – **societatea E.ON ASIST COMPLET SA**, cu sediul social în Țirgu Mureș, str. Gheorghe Doja nr. 64-68, clădirea Multinvest Business Center 2 (MBC 2), etajul 3, județul Mureș, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului cu nr. J26/1269/2013, având CIF 32602667, IBAN RO92INGB0001008214768930, deschis la ING Bank București, tel. – 0265200400, fax - 0265233657, e-mail - [office@eon-asistcomplet.ro](mailto:office@eon-asistcomplet.ro), în calitate de operator economic autorizat de către ANRE/ISCIR;
- **Client** – persoană fizică sau juridică, în calitate de beneficiar al Serviciilor oferite de Prestator
- **Reprezentant** – persoană fizică sau juridică semnată a Contractului în numele și pe seama Clientului;
- **Servicii** – reprezintă serviciile de baza si/sau serviciile adiționale așa cum acestea sunt determinate în cadrul Termenilor și Condițiilor Generale (TCG) și Anexei 2 la Contract;
- Serviciile de bază - constau în operațiuni de verificare/revizie (V/R) tehnică periodică a instalațiilor de utilizare gaze naturale (IUGN), operațiuni de verificare tehnică periodică a centralelor termice (VTP CT), dezafectarea tronsoanelor/tronsoanelor din instalația de utilizare a gazelor naturale (IUGN) executat/execute fără forme legale, realizarea documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale (IUGN), solicitarea informațiilor cu privire la verificarea și reviziile IUGN de la furnizorul de gaze/ Operatorul de sistem, întocmirea documentelor atunci când documentația tehnică nu există, servicii și asistența tehnică în scopul asigurării bunei funcționari a aparatelor de încălzire și preparare apa caldă menajeră, concretizate într-una sau mai multe dintre operațiunile următoare: autorizari de funcționare, verificari tehnice periodice conform ISCIR, revizii la solicitarea clientului, reparatii (service) post-garantie, constatari tehnice, legarea și setarea termostatelor/cronotermostatelor la centrala, inclusiv realizarea Serviciilor adiționale, așa cum toate aceste operațiuni sunt descrise în cadrul Termenilor și Condițiilor Generale (TCG);
- **Serviciu adițional** – serviciu suplimentar cu valoarea adăugată, taxat suplimentar față de Serviciul de bază, însemnând înlocuire componente IUGN, cum ar fi racorduri flexibile, robineti, remedieri defecte, montări/demontări elemente ale instalației, montare senzori, electrovalve, termostate, enunțarea nefiind limitativă. Serviciile adiționale vor fi determinate prin diagnosticarea stării IUGN de către Prestator și prezentate Clientului, urmând a fi remediate cu acceptul Clientului prin întocmirea și semnarea Situației de plată;
- **Comanda** – solicitarea adresată de către Client Prestatorului, sub orice formă: telefonic, în scris (prin email) etc., în vederea beneficiarii de Servicii, în condițiile agreeate de Partii prin Contract și conform TCG;
- **Preț (tarif)** - contravaloarea unui Serviciu prestat în favoarea Clientului de către Prestator;
- **Pachet** – pachetul de Servicii oferit de către Prestator Clientului, constând în cel puțin două Servicii;
- **Produs** – reprezintă unul dintre Serviciile oferite de către Prestator Clientului, așa cum aceste Servicii sunt definite conform TCG;
- **Echipament** – reprezintă orice produse, piese de schimb noi, care respecta cerințele legislației în vigoare, care pot fi furnizate, în temeiul Contractului, de către Prestator Clientului, la solicitarea și cu acceptul acestuia, în legătura cu Serviciile, indiferent dacă acestea sunt montate/instalate de către Prestator sau nu;
- **Asistență și Relații Clienti** – serviciu pus la dispoziție de către Prestator, prin care Clientul poate obține informații comerciale și tehnice sau poate adresa solicitări și reclamații. Serviciul poate fi accesat telefonic la numărul 0265/200400 și prin e-mail la adresa [serviciiclienti@eon-asistcomplet.ro](mailto:serviciiclienti@eon-asistcomplet.ro). Detalierea modalităților de contact și programul de lucru pot fi consultate pe site-ul [www.eon.ro](http://www.eon.ro)
- **Durata Contractului** – perioada relației contractuale dintre Partii, stabilită conform TCG;
- **Termen de plată factură** – perioada de timp de la data emiterii facturii, în care Clientul este obligat să plătească factura emisă de Prestator;
- **Fișa de evidență a lucrărilor periodice** – fișa de verificare sau revizie tehnică a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale aparținând Clientului;
- **Situație de plată** – documentul anexă la Contract ce cuprinde natura/tipul și prețul Serviciilor de baza si/sau Serviciilor adiționale prestate pentru Client;
- **PDA** – punct de ardere ; **VTP** – verificare tehnică periodică (2 ani) a unei centrale termice (CT) și a altor aparate de încălzit cu combustibili gazeți, care se supun reglementărilor ISCIR; **R** – revizia instalației de utilizare a gazelor naturale (IUGN); **V** – verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale (IUGN); **IUGN** - instalația de utilizare a gazelor naturale; **CT** – centrala termică; **ACM** – incalzitor instantaneu de apa caldă menajeră;
- **Ordin 89/2018 - NORME TEHNICE PENTRU PROIECTAREA, EXECUTAREA SI EXPLOATAREA SISTEMELOR DE ALIMENTARE CU GAZE NATURALE;**
- **PT A1/2010** – Prescripții tehnice privind aparate de încălzit alimentate cu combustibil solid, lichid sau gazos cu puteri nominale 400 kW.
- **Regim de urgență** – se înțelege intervalul de timp de 0-48 ore din momentul plasării comenzii de către Client, pentru deplasarea la locul de consum, fata de termenul general de prestare a serviciilor prevazut in Contract; regimul de urgenta se va aplica numai la solicitarea expresa a Clientului comunicata prin plasarea unei comenzi si atrage plata taxei de urgenta de catre Client, suplimentar pretului Serviciilor, conform Anexei 2 („Taxe speciale”);
- **Taxa de deplasare la locul de consum** – taxa aplicată în considerarea și în temeiul Contractului și fiecărei comenzi lansată de Client, pentru deplasarea Prestatorului la locul de consum, în data agreeată cu Clientul, și percepută de Prestator numai în cazul în care prestarea Serviciilor nu se poate efectua pentru orice motive imputabile Clientului, conform Anexei 2 („Taxe speciale”). Pentru evitarea oricărui dubiu, informarea Prestatorului de către Client în scris, prin email, sau telefonic la nr. 0265.200.400, cu privire la imposibilitatea prestării Serviciilor cu minimum 12 ore/zile înainte de data convenită de Partii în acest scop, nu va obliga Clientul la suportarea taxei de deplasare.

## 3. Obiectul Contractului și descrierea serviciilor

- Obiectul Contractului constă în prestarea Serviciilor compuse dintr-una sau mai multe operațiuni, după cum urmează:
- 3.1.** Verificare tehnică (V) a instalațiilor de utilizare gaze naturale (IUGN), așa cum este definită în Ordinul 89/2018;
  - 3.2.** Revizie tehnică (R) a instalațiilor de utilizare gaze naturale (IUGN), așa cum este definită în Ordinul 89/2018;
  - 3.3.** Operațiunile de verificare tehnică periodică a centralelor termice (VTP), așa cum este definită în PT A1/2010;
  - 3.4.** Dezafectarea tronsoanelor/tronsoanelor din instalația de utilizare a gazelor naturale (IUGN) executat/execute fără forme legale, conform prevederilor Ordinului 89/2018 și ale Procedurii - privind verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobate prin Ordinul ANRE nr. 179/2015;
  - 3.5.** Realizarea documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, atunci când tipul și debitul nominal al aparatelor consumatoare de combustibili gazeți corespund cu cele din notificarea transmisă de furnizorul de gaze naturale, dar nu corespund cu cele constatate la locul de consum;
  - 3.6.** Realizarea documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale atunci când aceasta nu există, iar tipul și debitul nominal al aparatelor consumatoare de combustibili gazeți nu corespund cu cele din notificarea transmisă de furnizorul de gaze naturale;
  - 3.7.** Realizarea documentelor atunci când documentația tehnică nu există, dar tipul și debitul nominal al aparatelor consumatoare de combustibili gazeți corespund cu cele din notificarea transmisă de furnizorul de gaze naturale;
  - 3.8.** Realizarea documentelor atunci când documentația tehnică aferentă instalației comune de utilizare a gazelor naturale nu există;
  - 3.9.** Servicii și asistența tehnică în scopul asigurării bunei funcționari a aparatelor de încălzire și preparare apa caldă menajeră, concretizate într-una sau mai multe dintre operațiunile următoare: autorizari de funcționare, verificari tehnice periodice conform ISCIR, revizii la solicitarea clientului, reparatii (service) post-garantie, constatari tehnice, legarea și setarea termostatelor/ cronotermostatelor la centrala
  - 3.10.** Servicii adiționale, conform Anexei 2 la Contract.
  - 3.11.** Solicitarea informațiilor cu privire la verificarea și reviziile IU de la furnizorul de gaze/ Operatorul de sistem.

## 4. Durata Contractului

**4.1.** **Contractul intra în vigoare începând cu data semnării acestuia și este valabil pentru o perioadă de 30 luni. Partile convin de comun acord, în scris, prelungirea Contractului, anterior expirării acestuia.**

## 5. Facturarea

- 5.1.** Prestatorul va elibera factura fiscală Clientului cu scadența la 30 de zile calendaristice de la data emiterii.
- 5.2.** Informații despre modalitățile de plată pot fi consultate de către Client pe Factură și online la adresa [www.eon.ro](http://www.eon.ro)
- 5.3.** Neprimirea sau pierderea facturii de către Client nu constituie motiv de neplată a acesteia și nu exonerează Clientul de obligația de plată a sumelor datorate. Clientul are obligația de a se interesa la Serviciul Asistență Clienti cu privire la sumele datorate și pentru a solicita un duplicat.
- 5.4.** În caz de neplată a facturii la scadență, Clientul va datora penalități de întârziere în cuantum de 0,05% %/zi, calculate asupra valorii debitului neachitat. În cazul în care data scadenței se va împlini într-o zi nelucrătoare, scadența se va considera ca fiind împlinită în prima zi lucrătoare ulterioară acesteia.
- 5.5.** Factura reprezentând contravaloarea penalităților de întârziere emisă de Prestator va fi achitată de către Client în termen de 30 zile calendaristice de la data emiterii.

## 6. Recepția Serviciilor /Echipamentelor

**6.1.** Recepția calitativă și cantitativă a lucrărilor executate se face prin semnarea de către Client a Fișei de evidență a lucrărilor periodice sau după caz a Situației de plată. Prevederile prezentului articol nu înlătură răspunderea Prestatorului pentru viciile ascunse.

- 6.2. Recepția calitativă și cantitativă a Echipamentului/lor furnizate și/sau a montajului acestora se face prin semnarea de către parti a unui proces verbal de recepție; aceasta va fi întocmit în 2 (doua) exemplare câte unul pentru fiecare parte, anexa a Contractului având ca obiect aceste Echipamente. Prevederile prezentului articol nu înlătură răspunderea Prestatorului pentru viciile ascunse.
- 7. Calitate și garanții. Asistență și relațiile cu Clientii**
- 7.1.** Serviciile efectuate de către Prestator sunt conforme prescripțiilor legale.
- 7.2.** Prestatorul ofera o garanție legala de conformitate de 2 ani, ce se calculeaza de la data executarii Serviciilor. Alte termene de garantie legala: in conformitate cu documentele tehnice eliberate de catre vanzatorii/furnizorii Prestatorului, pentru Echipamentele folosite la executarea Serviciilor sau doar furnizate Clientului; pentru Echipamentele a caror durata medie de utilizare este mai mica de 2 ani, termenul de garanție legală de conformitate se reduce la această perioadă.
- 7.3.** Termenul de soluționare a reclamațiilor este de maxim 30 zile calendaristice de la semnarea acestora de către Client și înregistrarea acestora de către Prestator prin Serviciul Asistență Clienti EAST.
- 7.4.** Clientul poate apela la Serviciul de Asistență Clienti la numărul de telefon 0265/200400 și prin e-mail, la adresa serviciiclienti@eon-asistcomplet.ro, cu confirmarea identității Clientului.
- 8. Drepturi și obligații** - Drepturile și obligațiile Prestatorului
- 8.1.** Prestatorul se obliga sa efectueze verificarea/revizia tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale cu respectarea prevederilor reglementărilor tehnice aplicabile în domeniul gazelor naturale și în baza (1) notificării transmise Clientului de către furnizorul de gaze naturale, (2) documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale.
- 8.2.** Prestatorul se obliga sa întocmească fișa de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale, în 3 exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte în contract și unul pentru operatorul de sistem.
- 8.3.** Prestatorul se obliga sa înregistreze la operatorul de sistem, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii, fișa de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale.
- 8.4.** Prestatorul se obliga sa transmită Clientului un exemplar al fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale, în termen de maximum două zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia la operatorul de sistem.
- 8.5.** Prestatorul se obliga sa informeze Clientul cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există.
- 8.6.** Prestatorul se obliga sa predea Clientului, gratuit, un exemplar al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmite conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 32/2012.
- 8.7.** Prestatorul se obliga sa efectueze documentatiile tehnice prevăzute la art. 3.5 - 3.8 în baza notificării transmise Beneficiarului de catre furnizorul de gaze naturale si sa efectueze aceste Servicii cu respectarea prevederilor reglementarilor tehnice aplicabile in domeniul gazelor naturale.
- 8.8.** Prestatorul va pune la dispoziția Clientului un exemplar al Contractului imprimat pe hârtie termică sau pe format tipizat original, la care va fi anexat un exemplar tipărit al Termenilor și Condițiilor Generale (TCG).
- 8.9.** Prestatorul se obligă la parcurgerea etapelor pentru verificarea periodică a instalațiilor de utilizare, parcurgerea etapelor pentru revizia periodică a instalațiilor de utilizare și parcurgerea etapelor pentru aparatele care cad sub incidența ISCIR (acolo unde este cazul).
- 8.10.** Prestatorul se obligă să asigure realizarea tuturor activităților specializate în condiții de siguranță, cu respectarea specificațiilor tehnice aplicabile.
- 8.11.** Prestatorul se obligă să informeze Clientul cu privire la eventualele neconformități.
- 8.12.** La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul are obligația de a presta Serviciile în scopul emiterii certificării ISCIR, ca efect al remedierii de către Beneficiar a neconformităților constatate, prin orice operator economic autorizat conform legii și ales de Beneficiar.
- 8.13.** Prestatorul va instrui personalul de exploatare desemnat de Beneficiar, în scopul asigurării utilizării corespunzătoare și corecte a Echipamentelor, în conformitate cu prescripțiile producătorului.
- 8.14.** Prestatorul se obliga sa respecte procedurile si regulamentele de ordine interioara ale Beneficiarului, daca au fost aduse la cunostinta acestuia, pe toata durata prezentei sale in sediul Beneficiarului.
- 8.15.** La finalizarea lucrarilor de reparatii aferente Serviciilor, Prestatorul aplica sigiliul cu logo EAST, pentru a asigura verificarea interventiilor neautorizate.
- 8.16.** Prestatorul are dreptul sa încaseze contravaloarea serviciului prestat.
- 8.17.** Prestatorul are dreptul sa dezafecteze tronsonul/tronsoanele din instalația de utilizare a gazelor naturale executat/execute fără forme legale, identificat/identificate cu ocazia verificării/reviziei tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în cazul în care este contractat acest serviciu.
- 8.18.** Prestatorul are dreptul sa întrerupă total/partial vehiculara gazelor naturale prin instalația de utilizare de la robinetul de incendiu, robinetul de contor, robinetul de secționare sau robinetul de închidere, după caz, în situația în care Clientul nu prezintă documentele din care să rezulte că a fost efectuată curățarea și verificarea coșurilor și canalelor de evacuare a gazelor de ardere de către operatori economici autorizați, cu maximum 6 luni înainte de data verificării sau reviziei tehnice a instalației de utilizare, respectiv din care să rezulte efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși și/sau în situația în care nu sunt îndeplinite condițiile tehnice de funcționare în siguranță a instalației de utilizare prevăzute de reglementările tehnice aplicabile în domeniul gazelor naturale.
- 8.19.** Prestatorul are dreptul sa primeasca de la Beneficiar toate documentele necesare prestarii Serviciilor contractate, referitoare la aparatele consumatoare de gaze naturale obiect al Serviciilor.
- 8.20.** Prestatorul are dreptul de a refuza emiterea certificării ISCIR în cazul constatarii unor neconformități cu ocazia prestării Serviciilor; în acest caz, emiterea ulterioară a certificării ISCIR, după remedierea neconformităților, va face obiectul unui Serviciu distinct, astfel cum va fi reflectat în Situația de plată semata de Parti.
- 8.21.** Prestatorul are dreptul de a subcontracta Serviciile pentru a caror prestare este necesara autorizare ISCIR, conform legii, numai catre operatori economici autorizati corespunzator, conform deciziei sale. Prin semnarea Contractului, Beneficiarul accepta expres si recunoaste acest drept în favoarea Prestatorului, fara alte formalitati prealabile.
- 8.22. Drepturile și obligațiile Clientului**  
Clientul se obligă să plătească contravaloarea Serviciilor efectuate de către Prestator, după cum se detaliază în Contract și în anexele la acesta.
- 8.23.** Clientul se obligă să permită accesul angajaților Prestatorului la locul de consum în vederea executării Serviciilor ce fac obiectul Contractului și să pună la dispoziția acestuia documentele necesare prestării Serviciului contractat. În mod special, cu privire la Serviciile de baza constand în operatiuni de verificare/ revizie tehnica periodica a instalatiilor de utilizare gaze naturale, Clientul va pune la dispozitia Prestatorului urmatoarele:
- 8.23.1.** Notificarea transmisă de către furnizorul de gaze naturale Clientului;
- 8.23.2.** Documentația tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale;
- 8.23.3.** Documente din care să rezulte că a fost efectuată curățarea coșurilor și a canalelor de evacuare a gazelor de ardere, de către operatori economici autorizați, emise cu maximum 6 luni înainte de data verificării/reviziei tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale;
- 8.23.4.** Documente din care să reiasă efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși de către operatori economici autorizați de Inspectia de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune și Instalațiilor de Ridicat.
- 8.24.** Clientul se obligă să foloseasca exclusiv aparate de utilizare care respecta cerintele legislatiei în vigoare si sa exploateze instalațiile de utilizare a gazelor naturale conform Ordinului 89/2018.
- 8.25.** Clientul se obligă să efectueze inclusiv verificarea/revizia tehnică a instalației comune de utilizare a gazelor naturale care deservește mai mulți clienți finali, cuprinsă între stația/postul de reglare a presiunii și toate sistemele/mijloacele de măsurare fiscale amplasate pe instalația de utilizare a gazelor naturale.
- 8.26.** În legatura cu obligatia prevazuta la art. 8.23.1 de mai sus, Clientul are, de asemenea, obligatia de a informa Prestatorul cu privire la valabilitatea lucrarilor de verificare/revizie (V/R) tehnică periodică a instalațiilor de utilizare gaze naturale (IUGN), respectiv de verificare tehnică periodică a centralelor termice (VTP CT), realizate prin intermediul altor operatori autorizati. In masura in care nu respecta aceasta obligatie si accepta prestarea acestor Servicii de catre Prestator, prin semnarea Contractului si a anexelor acestuia, se considera ca Serviciile sunt prestate cu acordul expres al Clientului si la cererea acestuia, care se obliga sa suporte pretul aferent.
- 8.27.** Clientul are obligatia de a lua toate masurile care se impun pentru remedierea neconformitatilor constatate cu ocazia prestarii Serviciilor.
- 8.28.** Clientul se obliga sa respecte instructiunile de exploatare a Echipamentelor aflate în proprietatea sa, în conformitate cu prevederile documentatiei tehnice a producătorului. De asemenea, acesta are obligatia de a asigura curatarea coșurilor de fum în cazul aparatelor cu tiraj natural racordate la cos, precum și asigurarea aerisirii necesare arderii, printr-o priza neobturabila de aer deminim 100 cm2.
- 8.29.** În cazul în care Prestatorul a aplicat sigilii asupra echipamentelor, acestea vor fi aduse la cunostinta Beneficiarului si respectate de catre acesta. Nerespectarea acestei obligatii angajeaza raspunderea Beneficiarului pentru vatamările fizice, de orice natura, si prejudiciile produse bunurilor proprii sau ale tertilor, dupa caz.
- 8.30.** Clientul are dreptul sa fie informat cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există.
- 8.31.** Clientul are dreptul sa primească un exemplar al fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale, în termen de maximum două zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia la operatorul de sistem.
- 8.32.** Clientul are dreptul sa primească, gratuit, un exemplar al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmite conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 32/2012.
- 8.33.** Clientul are dreptul de a recurge la serviciile oricarui operator economic autorizat conform legii, în scopul remedierii neconformităților constatate cu ocazia prestării Serviciilor.

- 8.34.** Clientul are dreptul de a fi informat corect și complet asupra oricaror împrejurări de natură să afecteze siguranța exploatării aparatelor consumatoare de gaze naturale în legătură cu care sunt prestate Serviciile, precum și cu privire la Serviciile prestate.
- 9. Modificarea Contractului**
- 9.1.** În cazul în care Clientul dorește suplimentarea Serviciilor contractate, va transmite către Prestator o solicitare în acest sens, în vederea încheierii unui act adițional/anexa la Contract, ce va conține modificările solicitate de Client și agreeate de către Prestator.
- 9.2.** Prestatorul poate să modifice clauzele Contractului, inclusiv prețul Serviciilor, oricând pe durata Contractului. Modificările vor fi aduse la cunostința Clientului cu ocazia primei solicitări adresate de acesta Prestatorului în legătură cu Contractul, ulterior producerii modificării (ex. contractare Servicii noi etc) și vor fi aplicabile fără a fi necesară semnarea unui act adițional de către Părți, dacă sunt acceptate de Client, conform prezentului articol. Pentru clarificare, Serviciile noi, contractate de Client pot fi prestate de către Prestator dacă modificările Contractului sunt acceptate expres de Client în scris, prin desemnarea documentului contractual care conține modificările respective (ex. Anexa 1, Anexa 2 etc). Clientul are dreptul de a refuza modificarea clauzelor Contractului, prin notificare scrisă, în termen de 30 de zile calendaristice de la data comunicării de către Prestator a modificărilor, putând denunța unilateral Contractul.
- 10. Răspunderi și limitarea răspunderii / daune și penalități**
- 10.1.** Prestatorul este exonerat de orice obligație contractuală și/sau răspundere juridică în cazul în care:
- 10.1.1.** Clientul nu permite accesul personalului Prestatorului la locul de consum, în vederea executării parțiale / integrale a Serviciilor ce fac obiectul Contractului, caz în care Clientul poartă în exclusivitate întreaga răspundere juridică.
- 10.1.2.** Clientul a intervenit în mod neautorizat la IUGN/CT fie personal, în mod direct, fie în mod indirect, prin intermediul oricarui terț.
- 10.1.3.** Clientul prezintă/pune la dispoziția Prestatorului acte juridice sau orice alt fel de documente scrise, ce reflectă o altă situație juridică decât cea reală, indiferent de modalitate (fals, contrafacere etc.). Clientul poartă întreaga răspundere juridică pentru realitatea și veridicitatea tuturor documentelor prezentate/puse la dispoziția Prestatorului, indiferent de suportul material pe care acestea sunt stocate.
- În cazul în care, din motive imputabile Clientului, Prestatorul nu va putea efectua Serviciile contractate, cum ar fi de exemplu situațiile în care Clientul nu permite accesul în imobil ori nu prezintă sau prezintă documente neconforme, care sunt necesare executării Serviciilor, enunțarea nefiind limitativă, acesta din urmă va datoră cu titlu de daune interese valoarea contractuală a acestor Servicii, precum și orice alte despăgubiri, conform Anexei 1 la Contract.
- 10.2.**
- 10.3.** În cazul în care Prestatorul va putea executa parțial Serviciile contractate, Clientul va avea obligația de a-i achita Prestatorului cu titlu de daune interese contravaloarea de listă a acestora, stabilită conform ofertelor comerciale ale Prestatorului la data prestării Serviciilor, precum și prin Anexa 2 la Contract. În cazul în care situația generată de culpa Clientului conduce la imposibilitatea executării unui Serviciu aferent unui Pachet, valoarea daunelor interese va fi stabilită la valoarea listată de Produs.
- 11. Forța majoră**
- 11.1.** Forța majoră apără de răspundere Partea care o invocă.
- 11.2.** Forța majoră este definită de Lege și include orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil.
- 11.3.** Partea care invocă forța majoră este obligată să comunice în scris celeilalte părți, în termen de maxim 5 zile, dovada producerii, respectiv a încetării evenimentului de forță majoră, prin certificat eliberat de către Camera de Comerț și Industrie a României.
- 11.4.** Dacă în termen de 15 zile de la data producerii evenimentului, acesta nu încetează, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de drept a Contractului, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde daune-interese.
- 12. Confidențialitate**
- 12.1** Partile au obligația menținerii confidențialității informațiilor rezultate din și în legătură cu executarea Contractului, care nu sunt publice. De asemenea, Partile au obligația să manifeste bună-credință și loialitate în vederea executării Contractului.
- 12.2** Clientul are obligația de a asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal ale reprezentanților, personalului Prestatorului sau subcontractanților acestuia, după caz, la care are acces în cadrul executării Contractului. Datele cu caracter personal pot fi folosite numai în scopul derulării Contractului și pe durata acestuia. Orice utilizare neconformă și / sau contrară scopului Contractului a informațiilor și datelor cu caracter personal aparținând Prestatorului și reprezentanților acestuia atrage răspunderea Clientului, conform legii.
- 13. Legea aplicabilă și soluționarea disputelor**
- 13.1.** Contractul este încheiat, interpretat și executat în conformitate cu legile din România.
- 13.2.** În cazul oricărei dispute apărute în legătură cu derularea Contractului, se va încerca întâi o soluționare pe cale amiabilă.
- 13.3.** Dacă Părțile nu ajung la un acord, fiecare Parte se poate adresa instanței judecătorești de drept comun.
- 13.4.** Succesorii legali ai Părților se subrogă în drepturile și obligațiile stabilite prin Contract.
- 14. Încetarea și rezilierea Contractului**
- 14.1.** Contractul încetează prin ajungere la termen.
- 14.2.** Contractul poate înceta prin acordul de voință al părților.
- 14.3.** Contractul poate fi reziliat în cazul în care Părțile nu și onorează obligațiile asumate contractual, de către Partea interesată, printr-o notificare ce va fi transmisă Partii în culpa, la adresa poștală a acesteia, și care își va produce efectele juridice de la data primirii, conform confirmării de primire.
- 14.4.** Contractul poate înceta prin denunțare unilaterală, conform art. 9.2 și 15 din TCG.
- 15. Dreptul de retragere / alte dispoziții în materia dreptului protecției consumatorului - aplicabil exclusiv Clientilor persoane fizice**
- 15.1.** Clientul se poate retrage din Contract în termen de 14 zile de la data încheierii Contractului, printr-o simplă declarație redactată într-un format liber ales de către Client, ce va fi transmisă la adresa poștală a Prestatorului.
- 15.2.** Clientul este conștient și informat că în cazul prestării Serviciului la data încheierii Contractului ori în cadrul termenului de retragere mai sus menționat, își va pierde dreptul de a se retrage din Contract. Semnarea Fișei de evidență și a Situației Centralizate de Plata de către Client, în timpul perioadei de retragere prevăzută la art.15.1 de mai sus, echivalează cu cererea expresă a Clientului de a beneficia de aceste Servicii la acea dată.
- 15.3.** În cazul Echipamentelor furnizate de Prestator Clientului, cu ocazia retragerii acestuia din Contract, conform art. 15.1 din TCG, acesta va suporta costurile directe ale returnării acestora către Prestator.
- 15.4.** Pentru orice încălcare a drepturilor acestora, Clientii se pot adresa Comisariatelor pentru Protecția Consumatorilor sau Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), folosind TELEFONUL CONSUMATORILOR - 021/9551, ori accesând pagina web - [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro), ori accesând din pagina principală de web a Prestatorului - [www.eon.ro](http://www.eon.ro), link-ul PROTECȚIA CONSUMATORILOR - A.N.P.C.
- 16. Dispoziții finale**
- 16.1.** Clientul se obligă să comunice imediat Prestatorului orice modificare privind datele sale de contact, cum ar fi: în cazul persoanelor fizice nume, prenume, adresă, seria și numărul cărții de identitate, iar în cazul persoanelor juridice datele de identificare ale acestora, respectiv ale reprezentanților legali sau delegați ai acestora.
- 16.2.** În conformitate cu prevederile TCG, Clientul are posibilitatea de a solicita în scris, anterior încheierii Contractului, negocierea clauzelor contractuale, care, în opinia acestuia, contravin principiului bunei credințe și unei poziții de egalitate juridică contractuală. În caz contrar, Părțile convin ca, prin încheierea Contractului toate clauzele acestuia au fost acceptate fără rezerve, din perspectiva unei bune credințe și conduitei contractuale.
- 16.3.** Clientul declară pe proprie răspundere că este proprietarul/titularul instalației/contractului de furnizare a gazelor naturale și că are deplină capacitate pentru a încheia Contractul. În cazul în care contractul este încheiat în numele și pe seama Clientului prin Reprezentant, acesta din urmă declară pe propria răspundere că are capacitate deplină în vederea încheierii Contractului, acționând în baza unui mandat cu reprezentare, în conformitate cu prevederile art. 2013 și urm. Cod Civil. În cazul în care Prestatorul va suferi orice fel de prejudiciu, inclusiv neplata Serviciilor de către Client, ca urmare a lipsei unui astfel de mandat al Reprezentantului, acesta din urmă va avea obligația de a-l despăgubi integral pe Prestator, însemnând inclusiv achitarea contravalorii Serviciilor astfel prestate.
- 16.4.** Clientul împuternicește Prestatorul să solicite și să obțină în numele acestuia, toate informațiile cu privire la verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare de la furnizorul de gaze și/sau OS - Operatori de sistem distributie gaze naturale. În acest sens, devin incidente dispozițiile art. 5 (6) din Ordinul ANRE nr. 179/2015, în virtutea Contractului semnat de Parti.
- 16.5.** În înțelesul Contractului, o comunicare adresată de o parte celeilalte va fi considerată valabil îndeplinită dacă va fi transmisă acestei ultime părți, în scris, la adresa indicată în Contract, inclusiv la adresa locului de consum, prin următoarele metode: prin poștă sau curier, prin e-mail sau prin fax.
- 16.6.** Contractul și actele adiționale/anexele la acesta reprezintă voința Părților și înlătură orice înțelegere verbală dintre acestea, anterioară încheierii lui. Având în vedere caracterul recurent al unora dintre Servicii, Partile pot decide liber încheierea altor contracte de prestări servicii, fiecare fiind independent și producând efecte exclusiv în privința Serviciilor contractate prin acestea și în condițiile agreeate de Parti.
- 16.7.** Fiecare dintre prevederile Contractului este independentă. Dacă orice prevedere este sau devine nulă sau nu poate fi pusă în executare în orice privință potrivit legii, aceasta nu va afecta valabilitatea sau punerea în executare a celorlalte prevederi ale Contractului.
- 16.8.** Părțile declară că au citit, au înțeles și sunt de acord cu fiecare prevedere a Contractului. În caz de divergență între documentele contractuale purtând date diferite, vor prevala cele cu data cea mai recentă.

**E.ON ASIST COMPLET SA, prin**  
**George Precup** - Director General      **IOAN FLORIN SIMU** - Director OPERAȚIONAL

**CLIENT** - Am luat la cunostinta, Nume si prenume: .....  
 Semnatura: .....      Data:.....

