

## Anexă Condiții generale - Partea 1 condiții aplicabile contractelor de furnizare



### 1. Definiții

Termenii scriși cu majusculă au înțelesul din Anexa Condiții generale – Partea 2.

### 2. Facturarea

**2.1.** Stabilim cantitatea de gaze naturale și energie electrică facturată între citirile efectuate de Operatorul de distribuție pe baza consumului determinat prin autocitirea indexului echipamentului de măsurare pe care ni l-ați transmis, în intervalul de timp și în condițiile comunicate.

**2.2.** Dacă nu ne transmiteți indexul autocitit în condițiile stabilite, emitem factura pe bază de estimare în funcție de Convenția de consum încheiată, iar în lipsa ei în baza unui consum estimat de Noi având în vedere consumul (i) determinat pe baza celor mai recente citiri; sau (ii) din perioada similară a anului precedent. Dacă sunteți client nou, vom face estimarea în baza consumului prognozat, urmând să îl actualizăm în funcție de istoricul de consum.

**2.3.** Operatorul de distribuție asigură măsurarea gazelor naturale/ energiei electrice active și a energiei electrice reactive aferente fiecărui loc de consum, în conformitate cu reglementările în vigoare. Operatorul conductei/ sistemului face încadrarea Dvs. într-o categorie de consum pentru fiecare loc de consum în funcție de istoricul de consum anual pentru o perioadă determinată de un an în intervalul 1 ianuarie - 31 decembrie și fără a fi necesară modificarea Contractului sau vreo notificare din partea Noastră. Dacă nu există istoric de consum, operatorul face încadrarea în baza consumului prezumat pentru aparatele Dvs. consumatoare de gaz, în limita debitului maxim instalat aferent locului de consum. Operatorul de distribuție modifică încadrarea Dvs. cu regularizarea tarifelor de distribuție ce este evidențiată distinct pe factură.

**2.4.** **Factura electronică** este un serviciu ce constă în posibilitatea de vizualizare și descărcare a facturii în format PDF, prin accesarea pe bază de parolă a contului creat pe platforma E.ON Myline, eon.ro/myline. Dacă nu aveți cont E.ON Myline, puteți solicita crearea acestuia de către agentul de vânzări și activarea facturii electronice. Trebuie să finalizați procesul de creare cont cu schimbarea parolei unice prin accesarea link-ului de activare primit pe e-mail în **24 ore**;

**2.5.** Puteți opta pentru **activarea facturii electronice**. Aceasta presupune că:  
- **renunțați la primirea facturii în format tipărit** și sunteți de acord că ne îndeplinim obligația de comunicare a facturii la momentul afișării ei în contul Dvs. E.ON Myline, indiferent de frecvența cu care verificați e-mail-ul sau contul E.ON Myline;  
- sunteți de acord că ne îndeplinim obligația de comunicare a oricăror alte documente în cadrul executării Contractului (preavize de deconectare, notificări, inclusiv notificări privind prețul, diferite informații, comunicări de oferte) la momentul afișării acestora în contul Dvs. E.ON Myline;

**Bine de știut:** Facturile emise în format electronic au valoare fiscală și le puteți folosi în contabilitate. Pe portalul E.ON Myline se pot vizualiza și descărca ultimele 12 facturi emise achitate sau toate facturile emise neachitate.

**2.6.** Pentru activarea facturii electronice trebuie să: i) ne comunicați o adresă de e-mail validă; ii) verificați cu regularitate adresa de e-mail înregistrată pentru primirea notificării de emitere factură și să vă asigurați că există spațiu în căsuța de e-mail pentru primirea mesajelor; iii) dispuneți de softul necesar pentru vizualizarea/ descărcarea facturii în format PDF.

**Atenție:** Pentru protejarea Dvs., vă recomandăm să nu comunicați terților informațiile primite, răspunderea noastră nefiind angajată pentru utilizarea defectuoasă a serviciului în cazul în care ați furnizat unei alte persoane informațiile primite. Presumăm că activarea facturii electronice este făcută de către titularul de contract sau de o persoană care a primit acordul titularului de contract și nu ne asumăm răspunderea pentru activări de conturi ce s-au făcut în lipsa acordului.

**2.7.** Dacă doriți să renunțați la factura electronică o puteți face prin accesarea opțiunii de dezactivare care devine efectivă în **30 de zile** sau în **90 de zile** dacă ați primit cardul „MyCard E.ON” pentru locul de consum pentru care doriți dezactivarea.

**2.8.** Vă transmitem factura cu decontul final ori factura estimată pentru ultimul consum, dacă nu asigurați acces la contor, în **42 zile** de la încetarea Contractului, cu excepția regularizării certificatelor verzi, care se va transmite conform legislației în vigoare. În caz de decont final negativ, vă vom restitui suma plătită în plus.

**2.9.** Dacă ați optat pentru factura tipărită, vă rugăm să aveți în vedere că E.ON își rezervă dreptul de nu emite facturile tipărite cu valori cuprinse între -10 lei și +10 lei. Într-o astfel de situație, facturile de regularizare și facturile de decont final se vor emite și le vom trimite prin poștă către Dvs. indiferent de valoare. De asemenea, în toate cazurile, în a treia lună de consum după cea în care s-a emis o factură, vom emite factura tipărită, indiferent de valoare. Prin „valori cuprinse între -10 lei și +10 lei” înțelegem totalul ce ar trebui facturat, după caz: preț de energie electrică/ gaze

**E.ON Energie România S.A.**

Pandurilor 42  
540554, Tîrgu Mureș



Centru Servicii Clienți  
O.P. 9, C.P. 10  
Tîrgu Mureș, Mureș



T 0265 200 366  
T 0265 200 900  
Luni - Vineri 8:00 - 20:00



eon.ro/contact

Consiliul Director:  
Director General  
Claudia Griech  
Director General Adjunct  
Andrei Ștefănescu  
Director General Adjunct  
Ioan Șandru

Sediul Central:  
B-dul Pandurilor, nr. 42  
Tîrgu Mureș  
CIF: RO22043010  
J26/1194/2007  
CUI: 22043010

Capital subscris și vărsat:  
323.028.810 lei

Stabilire  
consum

E.ON Myline

Activare  
factură  
electronică

naturale plus abonament plus costuri sau tarife reglementate plus certificate verzi plus TVA plus accize, etc. Vă vom comunica în avans, data de la care nu vom mai emite facturile cu valori cuprinse între -10 lei și +10 lei.

Regularizarea

### 3. Cum are loc regularizarea?

- 3.1. Regularizăm contravaloarea consumului facturat pe baza indexului echipamentului de măsurare, citit de Operatorul de distribuție la intervalul stabilit de către Operatorul de distribuție zonal.
- 3.2. Dacă există diferențe între consumul efectiv realizat și consumul facturat pentru perioada cuprinsă între două citiri consecutive, procedăm la regularizare începând cu prima factură emisă.
- 3.3. Regularizăm valoarea certificatelor verzi aferente anului precedent după stabilirea de către ANRE a cotei finale obligatorii de achiziție a certificatelor verzi. Nici Dvs., nici Noi nu suntem exonerati de îndeplinirea obligațiilor ce decurg din regularizarea prețului certificatelor verzi pentru perioada din an în care Contractul a fost în vigoare dacă Contractul încetează înainte de data stabilirii cotei finale de achiziție a certificatelor verzi de către ANRE.

Dobânzi penalizatoare

### 4. Dobânzi penalizatoare

- 4.1. Dacă nu plătiți sumele datorate, va trebui să plătiți și dobânzi penalizatoare de **0,04%** pe zi, din ziua următoare scadenței, până la plată.

În ce situații datorați garanții?

### 5. Garanții

- 5.1. Datorați garanții dacă **(i)** este oprită a 2-a oară furnizarea pentru neplată sau **(ii)** se constată acțiuni menite să modifice indicațiile echipamentelor de măsurare sau de sustragere gaze naturale/ energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare. În ambele cazuri, trebuie să constituiți garanția în termen de 7 zile de la solicitarea Noastră, prin depunere de numerar sau transfer bancar în contul IBAN RO75BRDE270SV63638652700 deschis la banca BRD. Această sumă nu este purtătoare de dobânzi și are scopul de a garanta pe viitor executarea obligațiilor Dvs. contractuale.
- 5.2. Vom relua furnizarea după ce constituiți o garanție suficientă care în cazul de la **5.1 (i)** reprezintă contravaloarea consumului mediu anual de gaze naturale/ energie electrică aferent unei perioade de **90 de zile**, iar în cazul de la **5.1 (ii)** contravaloarea consumului mediu anual de gaze naturale/ energie electrică aferent unei perioade de maximum **un an**.
- 5.3. Putem să vă solicităm refacerea și actualizarea valorii garanției constituite după executarea totală sau parțială, precum și să executăm garanția pentru sumele pe care le datorați, după 5 zile de la notificare.
- 5.4. Vă restituim garanția: **(i)** odată cu decontul final în cazul încetării contractului de furnizare sau **(ii)** dacă timp de 2 ani la rând nu v-a fost oprită furnizarea gazelor naturale/energiei electrice pentru neplată.

### 6. Repartizarea plăților

- 6.1. Dacă ați încheiat cu Noi și alte contracte, cum ar fi de exemplu soluții tehnice de încălzire sau răcire a locuințelor, prestări servicii de asistență tehnică sau altele, iar abonamentul și serviciile aferente acestora sunt cuprinse în mod distinct pe factura lunară emisă în baza Contractului, plățile parțiale pe care le efectuați sting mai întâi contravaloarea abonamentului și serviciilor aferente celorlalte contracte mai sus menționate și a dobânzilor penalizatoare aferente.
- 6.2. Plățile pe care le efectuați în legătură cu executarea Contractului, reprezentând contravaloarea unei facturi, se impută mai întâi asupra abonamentelor zilnice și apoi asupra sumelor rămase reprezentând prețuri/tarife ce formează prețurile contractuale.

Drepturile Dvs.

### 7. Drepturile și obligațiile părților

- 7.1. 1 În principal, Dumneavoastră aveți următoarele **drepturi**:
  - a) să beneficiați de soluționarea plângerilor conform Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
  - b) să denunțați Contractul în condițiile **art. 9**;
  - c) să primiți de la Operatorul de distribuție despăgubiri pentru deteriorarea obiectelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa Operatorului. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea. Dacă cererea este soluționată în favoarea Dvs., vă vom plăti Noi despăgubirile.
  - d) să stabiliți cu Noi sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea contractului de furnizare a energiei electrice, pentru o perioadă de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii ori de câte ori este necesar;
  - e) să primiți de la OD compensații și, dacă este cazul, despăgubiri pentru daune materiale ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;
  - f) să solicitați OD, direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică, verificarea contorului într-un laborator metrologic autorizat de BRML, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare.
- 7.1.2 Beneficiați și de alte drepturi prevăzute în contractul cadru de distribuție a energiei electrice încheiat între operatorul de distribuție concesionar și Noi. Aveți dreptul să primiți despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către OD a indicatorilor de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică și calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, stabiliți în Standardul de performanță, precum și ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale OD. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.
- 7.2. Aveți dreptul de a vă retrage din Contract în condițiile **art. 12**.
- 7.3. Dumneavoastră aveți, în principal, următoarele **obligații**:
  - a) să achitați integral și la termen toate sumele datorate și să executați la termen toate celelalte obligații. **Dacă nu vă**

Obligațiile Dvs.

- executați la timp oricare dintre obligații, vă aflați de drept în întârziere, prin simplul fapt al neexecutării;**
- b) să ne plătiți tariful perceput de operator pentru prestarea activității de sistare și reluare a alimentării, pentru furnizare întreruptă/ limitată din cauza neachitării facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale și energie electrică;
  - c) să ne comunicați în **30 zile** orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii Contractului;
  - d) să permiteți accesul Operatorului de distribuție pentru citirea contoarelor de gaze naturale și energie electrică, precum și în scopul de a presta activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale/energie electrică, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea Operatorului de distribuție, când acestea se află amplasate pe proprietatea Dvs. **Atenție!** Operatorul de distribuție vă comunica un interval de timp pentru efectuarea activității, iar reprezentantul operatorului are obligația să vă prezinte legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul pe proprietatea Dvs.
  - e) să nu deteriorați echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale Operatorului de distribuție și nici celelalte instalații aflate în exploatarea Operatorului de distribuție;
  - f) să sesizați imediat, la numărul de telefon pus la dispoziție de Operatorul de distribuție orice deficiență în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor aflate în exploatarea Operatorului de distribuție amplasate pe proprietatea Dvs., în vederea verificării și remedierii acesteia, în scopul asigurării parametrilor de siguranță în alimentare;
  - g) să achitați contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a echipamentului de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa Dvs. sau ca urmare a unei reclamații neîntemeiate din partea Dvs.;
  - h) să mențineți starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor de utilizare proprii de gaze naturale și energie electrică;
- Ce alte obligații aferente activității de furnizare a gazelor naturale aveți?**
- i) să încheiați un contract cu un operator economic autorizat de ANRE pentru a efectua verificarea și revizia tehnică periodică a instalației de utilizare în conformitate cu normele tehnice specifice aprobate de ANRE; **operațiunile de verificare tehnică a instalației de utilizare se vor efectua la maximum 2 ani, iar cele de revizie tehnică la maximum 10 ani;**
  - j) să folosiți exclusiv aparate consumatoare de combustibili gazoși care respectă cerințele legale și să efectuați verificarea și repararea acestora prin intermediul unor operatori economici autorizați;
  - k) să prezentați reprezentantului operatorului economic autorizat de ANRE documente din care să reiasă că a fost efectuată curățarea coșurilor și a canalelor de evacuare a gazelor arse de către operatorii economici autorizați, emise cu cel mult **6 luni** înainte de data verificării periodice a instalației de utilizare;
  - l) să asigurați efectuarea reviziei tehnice a instalației de utilizare, după întreruperea utilizării instalației pentru o perioadă de timp care depășește **6 luni** sau după orice eveniment care ar fi putut afecta instalația de utilizare a gazelor naturale;
  - m) să utilizați gazele naturale exclusiv pentru consumul propriu, neavând dreptul să le revindeți.
- Ce alte obligații aferente activității de furnizare a energiei electrice aveți?**
- n) să nu modificați valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu operatorul de rețea.
  - o) să achitați costul consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară atunci când se constată înregistrarea eronată.

#### **Drepturi și obligații E.ON**

- 7.4.** În principal, Noi avem următoarele **obligații**:
- a) să vă asigurăm furnizarea gazelor naturale și/sau energiei electrice și/ sau prestarea serviciilor de asistență tehnică;
  - b) să încheiem contractele pentru asigurarea serviciilor de distribuție și de transport în situația în care Dvs. nu încheiați direct aceste contracte;
  - c) să vă notificăm despre modificările legislative care atrag de la data intrării lor în vigoare modificarea de drept a Contractului, fie prin publicare pe site-ul [www.eon.ro](http://www.eon.ro), fie în contul Dvs. E.ON Myline;
  - d) să primim plângerile Dvs. legate de nerespectarea prevederilor din contractul de distribuție și să le rezolvăm împreună cu acesta;
  - e) să ne asumăm responsabilitatea tuturor obligațiilor ce ne revin pe piața de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locul de consum respectiv, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de energie electrică;
  - f) să verificăm și să răspundem tuturor plângerilor și solicitărilor scrise ale Dvs., conform standardelor de performanță pe care le puteți consulta pe site-ul nostru [www.eon.ro](http://www.eon.ro) la secțiunea Info utile - Legislație;
  - g) să vă plătim daune-interese în funcție de prejudiciul efectiv cauzat de culpa Noastră, în cazul în care nu ne îndeplinim în mod culpabil obligațiile. Valoarea acestora nu poate depăși: (i) în situația unei neînțelegeri ce vizează prestarea serviciului de furnizare energie electrică/gaze naturale, contravaloarea energiei consumate/contractate în luna relevantă, indiferent de cauza acestora sau (ii) suma de 500 lei în situația unei neînțelegeri ce vizează prestarea serviciilor de asistență tehnică;
  - h) să vă plătim o compensație, în cuantumul și condițiile prevăzute în standardele de performanță aprobate de ANRE, dacă nu respectăm nivelul minim de calitate pentru activitatea de furnizare. Compensațiile vor putea să rămână în contul Dvs. de client, putând fi utilizate pentru a compensa contravaloarea viitoarelor facturi emise, pot fi restituite la cerere, prin mandat poștal sau prin transfer bancar.
  - i) dacă în urma regularizării suma plătită în plus de către Dvs. este mai mare de 100 lei, avem obligația să o restituim; iar dacă în urma regularizării suma plătită în plus este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare.

**7.5.** Noi avem, în principal, următoarele **drepturi**:

- a) să facturăm și să încasăm contravaloarea consumului de gaze naturale și/sau energie electrice furnizate, precum și a oricăror sume pe care ni le datorăm;
- b) să emitem facturi pe baza cantităților de energie electrică și gaze naturale estimate;

Siguranță

Obligațiile  
E.ON

Drepturile  
E.ON

- c) să vă solicităm refacerea autocitirii atunci când o considerăm eronată;
- d) să vă notificăm prin intermediul facturii referitor la modificarea periodicității de citire și a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul Operatorului de distribuție;
- e) să modificăm intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit cu notificarea Dvs. prealabilă prin intermediul facturii, nefiind necesar un act adițional la Contract;
- f) să vă propunem modificarea **Condițiilor Comerciale** pentru corelarea cu condițiile de piață, oricând pe parcursul derulării Contractului. Vă vom transmite o notificare cuprinzând noile condiții comerciale cu **45 de zile** înainte de aplicarea lor. Dacă nu sunteți de acord cu noile condiții, aveți 15 zile de la primire pentru a ne comunica refuzul Dvs., ceea ce atrage neprelungirea Contractului și încetarea de drept a acestuia la expirarea perioadei contractuale. Dacă nu primim niciun răspuns de la Dvs, noile condiții comerciale se consideră acceptate tacit și se vor aplica de la data cuprinsă în notificare. Drepturile și obligațiile Dvs. și ale noastre sunt completate pentru partea de servicii tehnice de prevederile din Anexa specială la Contract. De asemenea, Dvs. și nouă ne sunt aplicabile și alte drepturi și obligații stabilite în Legea 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale și în Regulamentele de furnizare.

## 8. Limitarea, întreruperea și reluarea furnizării

- 8.1. Putem solicita Operatorului de distribuție prestarea activității de întrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/ reluare a alimentării cu gaze naturale și energiei electrice la locul de consum dacă: i) ne solicitați acest lucru; ii) nu plătiți sumele datorate în temeiul Contractului; iii) nu reactualizați garanția după executarea totală sau parțială a celei existente.
- 8.2. Oricând după scadență, vă putem notifica cu **15 zile** înainte de întreruperea efectivă a alimentării un preaviz ce cuprinde informații despre suma datorată, cauza care poate conduce la întreruperea/ limitarea furnizării gazelor naturale și energiei electrice, data de la care putem solicita Operatorului de distribuție întreruperea/limitarea parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale și energie electrică, costul aferent reluării alimentării cu gaze naturale și/sau energie electrică pe care trebuie să îl achitați pentru reluarea furnizării, informații despre garanția financiară pe care trebuie să o constituiți.
- 8.3. După întreruperea pentru neplată a alimentării cu energie electrică și/ sau gaze naturale, vom solicita Operatorului de distribuție reluarea alimentării, după ce ne trimiteți **dovada efectuării plății integrale** a sumei datorate (facturi, penalități, costuri aferente serviciilor de întrerupere/ reluare a alimentării cu energie electrică) și **dovada constituirii/ actualizării/ reconstituirii garanției** financiare, după caz. Operatorul de distribuție este obligat să efectueze reconectarea Dvs. în termen de 2 zile lucrătoare de la momentul în care noi am trimis solicitarea în cazul furnizării de energie electrică și în termen de 24 de ore în cazul furnizării de gaze naturale.
- 8.4. Operatorul de distribuție prestează activitatea de întrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/ reluare a alimentării cu gaze naturale și energie electrică la locul de consum pe baza unui tarif. Dacă întreruperea alimentării are loc din culpa Dvs. dovedită, vom achita Noi costurile aferente serviciilor de întrerupere/ reluare a alimentării operatorului de distribuție, urmând să le recuperăm de la Dvs.
- 8.5. Operatorul de distribuție poate dispune întreruperea/ limitarea parametrilor tehnici/ reluarea alimentării, cu notificarea E.ON și dacă:
  - a) solicitați acest lucru, inclusiv în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor Dvs. sau ale operatorului;
  - b) pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare, reabilitare, reparație, modernizare, exploatare și întreținere a conductei/ sistemului din care este alimentat locul de consum;
  - c) nu respectați limitele zonelor de protecție și de siguranță ale instalațiilor Operatorului de distribuție amplasate pe proprietatea Dvs.;
  - d) persoane neautorizate intervin asupra i) instalațiilor de reglare-măsurare aflate la limita de proprietate, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale sau ii) unui obiectiv din sectorul gazelor naturale sau energiei electrice sau asupra unei instalații de utilizare, care pune în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale sau energiei electrice;
  - e) instalațiile de utilizare/ aparatele consumatoare de combustibili gazoși ale Dvs. nu îndeplinesc condițiile legale de funcționare, există pericol de explozie și este afectată siguranța în exploatare;
  - f) nu prezentați acte doveditoare privind efectuarea verificărilor sau a reviziilor tehnice periodice ale instalației de utilizare;
  - g) nu permiteți accesul Operatorului de distribuție în scopul de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica sau citi indexul echipamentului de măsurare pentru decontarea contravalorii gazelor naturale și energiei electrice consumate ori de a întreține, verifica și remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea Operatorului de distribuție, când acestea se află pe proprietatea Dvs.;
  - h) se constată acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale sau energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare.

## 9. Cum puteți denunța Contractul

### 9.1. Puteți să denunțați în mod gratuit Contractul:

- a) dacă doriți să **schimbați furnizorul**, conform termenilor stabiliți în procedura specifică ANRE;
- b) în cazul în care **nu** acceptați noile Condiții comerciale;
- c) printr-o notificare cu cel puțin **21 zile** înainte.

## 10. Cum poate fi reziliat Contractul?

Noi putem rezilia Contractul:

- a) dacă nu executați obligațiile pe care vi le-am notificat spre remediare în **15 zile** de la notificare;
- b) dacă se constată prin hotărâre judecătorească definitivă că sunteți vinovat de **sustragere** de gaze naturale sau energie electrică;

Limitarea,  
întreruperea,  
reluarea  
furnizării

Cum se  
denunță  
Contractul

Cum se  
reziliază  
Contractul

- c) dacă încetează dreptul Dvs. de folosință (calitatea de deținător/ chiriaș/ concesionar) aferent locurilor de consum.

### 11. Contractul de furnizare încetează și dacă:

- a) nu ajungem la un acord în legătură cu modificarea prestațiilor, ca urmare a modificărilor de circumstanțe;  
b) forța majoră produce efecte pe o perioadă mai mare de **30 zile**;  
c) se împlinește perioada pentru care Contractul a fost încheiat, cu informarea celeilalte părți asupra datei la care expiră, cu cel puțin 45 de zile înainte de expirarea duratei de valabilitate a contractului;  
d) decidem împreună, prin acord comun, încetarea.

#### 11.1 Încetarea Contractului nu are niciun efect asupra obligațiilor deja scadente.

### 12. Dreptul de retragere

- 12.1. Dacă încheiați contractul la **distanță** (de exemplu online, prin Call Center sau prin alte mijloace de comunicare la distanță), aveți **14 zile** de la încheiere să ne notificați dacă doriți să vă retrageți din Contract, **indiferent de motiv**. Invocarea dreptului de retragere înseamnă încetarea Contractului și **întreruperea furnizării**.  
12.2. Dacă în perioada de retragere v-am furnizat gaze naturale sau energie electrică, trebuie să achitați contravaloarea serviciilor furnizate până la data întreruperii furnizării.

### 13. Confidențialitate

Și Noi, și Dvs. trebuie să păstrăm **confidențialitatea** tuturor datelor și informațiilor ce rezultă din încheierea sau executarea Contractului. **Nu este informație confidențială** informația publică sau obținută și deținută legal de către Noi sau Dvs. din surse externe Contractului și **nu reprezintă încălcarea confidențialității** divulgarea către autorități publice competente, instanțe judecătorești ca urmare a aplicării legislației ori către afiliați în scopul aplicării Contractului dacă afiliații sunt informați despre obligația de confidențialitate.

### 14. Renegocierea Contractului

- 14.1. Și Noi, și Dvs. putem notifica apariția circumstanțelor excepționale care fac executarea Contractului excesiv de oneroasă (precum evenimente de natură economică, tehnică, de reglementare sau juridică etc).  
14.2. Vom negocia **30 zile** adaptarea prestațiilor afectate urmărind restabilirea echilibrului inițial. Dacă nu ajungem la un acord, Contractul încetează în **a 31-a zi**.

### 15. Forța majoră

- 15.1. Forța majoră este exclusiv acel eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, care nu se află sub controlul părții afectate, și care reprezintă limitativ: starea de război, revoluțiile, calamitățile naturale, incendiile, inundațiile, dispozițiile ANRE sau ale Dispecerului Energetic Național, situațiile de avarie în SEN, încetarea sau suspendarea Licenței de furnizare sau a altor licențe/ autorizații/ avize necesare pentru executarea Contractului, indisponibilitatea totală sau parțială a gazelor naturale sau energiei electrice cauzată de un eveniment de forță majoră care afectează un furnizor/ producător de la care Noi achiziționăm, inclusiv situații de criză pe piața energiei electrice, care ar împiedica executarea totală sau parțială a obligațiilor contractuale.  
15.2. Nici Noi, nici Dvs. nu suntem exonerati de executarea obligațiilor în cazul apariției (i) unui caz fortuit sau a (ii) oricăror alte evenimente asimilate forței majore sau cazului fortuit.  
15.3. Nu sunteți exonerat de obligațiile de plată dacă forța majoră nu conduce la imposibilitatea totală sau parțială a E.ON de a vă furniza gaze naturale și energie electrică.  
15.4. Dacă ori Dvs., ori Noi suntem împiedicați de forța majoră să ne îndeplinim obligațiile, suntem exonerati de îndeplinirea acestora exclusiv pe durata forței majore sub condiția să: i) notificăm cealaltă parte în **5 zile** de la data producerii cu detalii rezonabile despre natura și durata forței majore și perioada de timp estimată pentru remedierea consecințelor și ii) luăm toate măsurile pentru a diminua consecințele forței majore. Vom relua furnizarea de îndată ce forța majoră este remediată sau nu mai produce efecte.

### 16. Cesiune

- 16.1. Vă exprimăm în mod expres acordul că putem să cesionăm Contractul oricărui afiliat din grupul E.ON care înseamnă orice entitate care se află direct sau indirect sub controlul societății E.ON. S.E. Germania, cu sediul în E.ON-Platz nr. 1, 40 479 Düsseldorf, Germania, înregistrată la Registrul Comerțului (Tribunal Düsseldorf) sub nr. HRB 69043, iar „control” înseamnă deținerea, direct sau indirect, a mai mult de 50% din capitalul social sau din drepturile de vot în organele decizionale ale entității respective, dreptul de a numi mai mult de jumătate din membrii organelor de conducere ale entității respective sau exercitarea în orice alt mod a unei influențe determinante asupra entității respective.  
16.2. Cesiunea produce efecte depline din momentul în care primiți notificarea Noastră în acest sens.  
16.3. Vă exprimăm în mod expres acordul că putem să cesionăm sumele pe care ni le datorăm către alte persoane juridice (operatori economici, instituții de credit).

### 17. Soluționarea litigiilor

Dacă nu putem rezolva neînțelegerile apărute în derularea Contractului pe cale amiabilă, ne putem adresa fie ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, fie instanțelor judecătorești.

### 18. Notificări

- 18.1. Toate notificările între Dvs. și Noi trebuie făcute în scris. Datele Noastre de contact pentru notificări sunt:



<b>Adresa</b>	O.P. 9 – C.P. 10 540043 Tîrgu Mureş
<b>Telefon</b>	<b>0265 200 366/ 0265 200 900</b> Serviciile de asistență tehnică sunt disponibile timp de 24 de ore/ 7 zile pe săptămână. Solicitarea Dvs de asistență tehnică se face prin apel telefonic la numărul de Call Center dedicat: <b>0232 421 999</b>
<b>Contact</b>	<a href="mailto:eon.ro/contact">eon.ro/contact</a> sau <a href="mailto:serviciiclienti@eon-romania.ro">serviciiclienti@eon-romania.ro</a>

**18.2.** Datele Dvs. pentru notificări sunt cele din preambulul Contractului și trebuie să ne comunicați în **30 zile** orice modificare a datelor Dvs. de contact (date de identificare, în special adresă și numere de contact etc). Dacă aveți activată factura electronică pe portalul E.ON Myline, vă vom transmite toate documentele (facturi, notificări, preavize, comunicări etc) în contul Dvs. E.ON Myline; dacă nu, vă vom trimite o scrisoare simplă. Modificarea modalității de transmitere a documentelor se face fără întocmirea unui act adițional.

#### **19. Clauze finale**

- 19.1** Dacă o clauză este nulă sau inaplicabilă, ea nu are efect asupra valabilității celorlalte clauze și trebuie să o înlocuim cu o clauză care să fie cât se poate de apropiată de efectul economic.
- 19.2** În caz de contradicție între prevederile anexei Condiții Generale și condițiile comerciale specifice semnate de Dvs., se vor aplica cele din urmă.
- 19.3** Informații actualizate privind prețurile/tarifele aplicabile se pot obține prin intermediul a cel puțin uneia dintre următoarele modalități de informare puse la dispoziția Dvs., dar fără a se limita la acestea: accesarea paginii de internet a furnizorului *eon.ro*, apelarea telefonică a Noastră prin numerele de contact făcute publice, consultarea informațiilor menționate pe factura emisă de Noi.

### **Anexă Condiții generale - Partea 2 Definiții**

**Următorii termeni sunt definiți astfel în Contract:**

- **ANRE** - Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei;
- **Certificat verde (CV)** – titlu ce atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică;
- **Condiții Comerciale** - prevederile din Contract privitoare la serviciile incluse, prețuri, facturare și condiții de plată, termenele și condițiile contractuale;
- **Date cu caracter personal** - orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale („Datele Dvs.”);
- **Echipament de măsurare** – ansamblul format din contor și transformatoarele de măsurare aferente acestuia, precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a energiei electrice, inclusiv elementele de securizare; ansamblul format din contor și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a gazelor naturale;
- **Energie electrică reactivă** - o formă de energie suplimentară, fără impact pozitiv în producție, ce cauzează supraîncălzirea motoarelor, a circuitelor de alimentare, a transformatoarelor. Energia electrică reactivă necesară menținerii tensiunii în limitele normate și asigurării stabilității de tensiune este asigurată de operatorii de distribuție, de producători și de consumatori prin asigurarea compensării puterii reactive;
- **NTPEE-2018** - Norme Tehnice pentru Proiectarea, Executarea și Exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale aprobate prin Ordinul ANRE nr. 89/2018;
- **Operator de distribuție** – persoană ce realizează activitatea de distribuție a gazelor naturale/ energiei electrice;
- **Operator de transport și de sistem (OTS)** – persoană ce realizează activitatea de transport a gazelor naturale/ energiei electrice;
- **Ordin nr. 179/2015** - Ordinul președintelui ANRE pentru aprobarea Procedurii privind verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- **Prelucrare** – (include și derivatele sale) orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra Datelor Dvs., incluzând fără limitare colectarea, înregistrarea, păstrarea, modificarea, utilizarea, dezvoltarea, accesul, transferul sau distrugerea acestora;
- **PTA1/2010** – Prescripții Tehnice privind Aparate de încălzit alimentate cu combustibil solid, lichid sau gazos cu puteri nominale 400 kW;
- **Punct de delimitare** – locul în care instalațiile consumatorului se racordează la instalațiile Operatorului de distribuție și în care acestea se delimitează ca proprietate;
- **Putere aprobată** – valoare maximă a puterii active/ aparente pe care o puteți simultan absorbi sau evacua prin instalația de racordare la rețeaua electrică pentru care se emite avizul tehnic de racordare/ certificatul de racordare. Valoarea se menționează în avizul tehnic de racordare/ certificatul de racordare și este puterea luată în considerare la dimensionarea instalației Dvs. de racordare;
- **Putere calorifică superioară (PCS)** - cantitatea de căldură care se eliberează prin arderea completă în aer a unei cantități specificate de gaz, astfel încât presiunea la care reacția are loc rămâne constantă și toți produșii de ardere sunt aduși la aceeași temperatură specificată ca și reactanții. Temperatura și presiunea menționate trebuie specificate. Stabilirea consumului de gaze naturale, exprimat în unități de energie, reprezintă cantitatea de energie furnizată aferentă perioadei de facturare și se realizează prin înmulțirea cantității de gaze naturale, exprimată în mc, cu puterea calorifică superioară a acestora, aferentă perioadei de facturare, în conformitate cu prevederile regulamentului de măsurare aprobat de

- ANRE. Aceasta înregistrează o valoare corespunzătoare fiecărei localități pentru care operatorii dețin licența de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale;
- **R/V** – revizia sau verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale;
  - **Sistem Electroenergetic Național (SEN)** – sistemul electroenergetic situat pe teritoriul național care constituie infrastructura de bază utilizată în comun de participanții la piața de energie electrică;
  - **Sistemul Național de Transport (SNT)** – sistemul de transport situat pe teritoriul României și care se află în proprietatea publică a statului;
  - **Situație de avarie în SEN** – situație în care, din cauza avarierii unor instalații și agregate energetice sau întreruperii intempestive a importului de energie electrică, nu se mai pot menține parametrii principali în limitele normale de funcționare a SEN;
  - **VTP** – verificare tehnică periodică (la fiecare 2 ani) a unei centrale termice (CT) și a altor aparate de încălzit cu combustibili gazoși care se supun reglementarilor ISCIR;
  - **Zile** – zile **calendaristice**.

## **Anexă privind Condițiile aplicabile pentru Servicii de asistență tehnică**

### **1. Definiții. Termenii scriși cu majusculă au înțelesul din Anexa Condiții generale – Partea 2.**

#### **2. Ce includ pachetele de servicii de asistență tehnică?**

**În cazul contractelor ce cuprind (i) asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință, în situația unor defecțiuni ale centralei termice sau instalațiilor de electricitate ce necesită intervenție de urgență, precum și (ii) revizia sau verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale :**

- 2.1. E.ON ServExpress - asistență tehnică 24/7** pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice sau defecțiuni ale centralei termice.
- 2.2. E.ON ServExpress PRO - asistență tehnică 24/7** pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice sau defecțiuni ale centralei termice, iar suplimentar și **R/V și VTP**.
- 2.3. Pachetul de servicii suplimentare Plus - 2 intervenții** programate de prestare servicii asistență tehnică/ an, în limita a **450 lei/** intervenție, TVA inclus. **Nu** puteți cumula contravaloarea intervențiilor pentru a acoperi o singură intervenție. Pachetul Plus de servicii suplimentare poate fi achiziționat doar împreună cu unul dintre pachetele principale E.ON ServExpress sau E.ON ServExpress PRO. Intervențiile pot viza:
  - (i) **reparații la instalațiile sanitare**, cum ar fi: înlocuire baterie, înlocuire capete baterie; înlocuire robinet trecere; înlocuire filtru magnetic/ impurități/ dedurificare; remediere neetanșitate instalație.
  - (ii) **reparații la instalația de utilizare a gazelor naturale**, cum ar fi: deblocare/ înlocuire miniregulator centrală termică; curățare filtru de impurități; înlocuire garnitură etanșare; deblocare electroventil; înlocuire senzor detectare scăpare gaze naturale; remedierea neetanșităților.
  - (iii) **reparații la instalația de încălzire**, cum ar fi: înlocuire radiator, remediere neetanșitate; înlocuire aerisitor manual/ automat; aerisire instalație termică; curățare instalație; curățare radiator.
- 2.4.** Dacă intervenția pe care o solicitați nu este inclusă în Pachetul Plus, **veți plăti în integralitate reparațiile** (manoperă + piese schimbate).
- 2.5.** Reparațiile din Pachetul Plus **nu** includ restaurarea zonei de lucru la imobilul afectat în urma intervenției (de exemplu, posibile săpături pentru a ajunge la instalațiile de apă îngropate, operațiuni de tencuire, zugrăvire sau tâmplărie).
- 2.6.** Vom presta, prin intermediul subcontractorului, serviciile de asistență tehnică doar pentru locul de consum din Contract, dacă Contractul este în vigoare și ați plătit facturile scadente.
- 2.7.** Pachetele care includ asistență tehnică pentru intervenții rapide în locuință pentru situații de urgență asigură asistență tehnică 24/7 în condițiile apariției unor:
  - a) defecțiuni ale instalației electrice la locul de consum, ale tabloului electric sau ale prizelor, în cazul în care există un miros neplăcut sau fum degajat de priză;
  - b) defecțiuni ale centralei termice care creează un disconfort nerezonabil sau pagube la locul de consum.
- 2.8.** Intervențiile **rapide** asigurate în locuință includ, după caz:
  - a) reparații cabluri electrice, reparații tablou electric și siguranțe, reparații doze, reparații prize, reparații întrerupătoare, reparații la centrala termică/ boiler dacă defecțiunea implică aspecte de natură electrică. În cazul în care intervenția necesită desigilarea/ resigilarea contorului/ firidei de bransament pentru lucrări de mutare sau înlocuire tablou electric, este necesară și intervenția Operatorului de distribuție;
  - b) reparații centrală termică/ boiler, înlocuire senzor centrală, termostat, supapă de siguranță.
- 2.9.** O intervenție rapidă în locuință pentru prestarea de servicii de urgență presupune: deplasarea la locul de consum a unei echipe tehnice specializate, identificarea defecțiunii, evaluarea defecțiunii și remedierea defecțiunii, incluzând schimbarea elementelor defecte, dacă acceptați devizul de lucrări.
- 2.10. E.ON ServExpress PRO** asigură servicii tehnice programate pentru verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare gaze naturale pentru **3 puncte de ardere**, respectiv pentru o instalație de utilizare gaze naturale și lucrări de mici reparații ale instalației de utilizare gaze naturale, pe tronsonul dintre robinetul de siguranță și aparatul consumator, cu limitare la: înlocuire garnituri, reetanșare înfiletări, gresare robinet.
- 2.11. Vom efectua operațiunile de R/V, prin intermediul subcontractorului, în baza documentației tehnice care a stat la baza executării instalației de utilizare avizate de Operatorul sistemului de distribuție, la un interval de maximum 2 ani, iar revizia acestora la maximum 10 ani.**

Atenție!

Bine de știut!

- 2.12. Contractul nu include R/V** pentru mai mult de 3 puncte de ardere, respectiv pentru mai mult de o instalație de utilizare gaze naturale, servicii pentru care puteți încheia contracte cu societăți autorizate.
- 2.13. E.ON ServExpress PRO asigură VTP** pentru un aparat consumator de gaze naturale de la locul de consum: centrală termică sau alt aparat de încălzit cu combustibil gazos cu capacitate de până la **35 kW** (convector sau încălzitor instantaneu de apă. Verificarea tehnică periodică a centralei termice asigură inclusiv verificarea centralei la pornire apă caldă-apă rece, verificarea funcționării termostatului, verificarea scurgerilor de apă, verificarea presiunii în instalație.
- 2.14. Contractul nu include VTP** pentru alt loc de consum decât cel din Anexa Locuri de consum. Pentru aceste servicii, puteți încheia contracte cu societăți autorizate.
- În cazul contractelor ce cuprind numai asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în situația unor defecțiuni ale centralei termice/ boilerului electric sau instalațiilor electrice (cabluri, tablou electric, siguranțe, prize, doze, întrerupătoare) ce necesită intervenție de urgență:**
- 2.15. Pachetul de servicii de asistență tehnică include exclusiv asistență tehnică pentru intervenții rapide** în locuință, în condițiile apariției:
- unor defecțiuni ale instalației electrice din locuința unde este locul de consum, ale tabloului electric sau ale prizelor, în cazul în care există un miros neplăcut sau fum degajat de priză, și/ sau
  - defecțiuni ale centralei termice care creează un disconfort nerezonabil sau pagube în locuința unde este locul de consum.
- 2.16. Intervențiile rapide** asigurate în locuință includ, după caz:
- reparații cabluri electrice**, reparații tablou electric și siguranțe, reparații doze, reparații prize, reparații întrerupătoare, reparații la centrala termică/ boiler dacă defecțiunea implică aspecte de natură electrică; în cazul în care intervenția necesită desigilarea/ resigilarea contorului/ firidei de bransament pentru lucrări de mutare sau înlocuire tablou electric, este necesară și intervenția operatorului de distribuție;
  - reparații centrală termică electrică/ boiler electric**, înlocuire rezistență, înlocuire senzor centrală, presostat, termostat, supapă de siguranță.
- 2.17. Și în contextul asistenței tehnice din aceste contracte, intervențiile pentru servicii de urgență** includ o deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializate, identificarea defecțiunii, evaluarea defecțiunii și remedierea defecțiunii, incluzând schimbarea elementelor defecte.

**În toate cazurile, serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență presupun următoarele:**

- 2.18. Vom presta serviciile de asistență tehnică 24/7**, prin intermediul subcontractorului, pentru **intervenții rapide** numai dacă defecțiunile pe care le semnați reprezintă o situație de urgență, adică un eveniment neașteptat care are loc în timpul Contractului la locul de consum și care expune persoanele ce locuiesc în acea locuință la un disconfort nerezonabil și care necesită o remediere imediată pentru a restabili siguranța și pentru a evita posibile pagube. Serviciile de asistență tehnică sunt prestate numai dacă defecțiunile menționate de client afectează confortul sau siguranța persoanelor ori integritatea bunurilor de la locul de consum, acestă situație reprezentând o situație de urgență. Nu se încadrează în definiția situației de urgență serviciile de mentenanță zilnice sau reparații care trebuie efectuate în mod periodic.

- 2.19. Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință nu acoperă următoarele situații:**

- reparații uzuale de zi cu zi (de exemplu: înlocuire bec ars, fixare priză etc.);
- defecțiuni existente la data încheierii Contractului;
- nu ne comunicați incidentul sau situația de urgență în 24 de ore de la descoperire;
- defecțiunea nu ține doar de locuința Dvs., ci afectează mai multe persoane și este determinată de aceeași cauză (de exemplu: oprirea alimentării cu energie electrică sau gaze naturale a unei străzi);
- defecțiunile raportate sunt în alte spații decât cele indicate ca locuri de consum (de exemplu: garaje sau alte construcții ce nu fac parte integrantă din imobil/ locuință);
- defecțiunea a fost determinată de un echipament care a fost instalat, operat, menținut sau reparat în dezacord cu practicile uzuale sau instrucțiunile producătorului;
- defecțiunea privește echipamente casnice și electrocasnice, în afara celor de la **art. 2.11**;
- defecțiunea s-a produs în locuința nelocuită în ultimele 30 de zile;
- defecțiunea este determinată sau în legătură cu reparații făcute de alte persoane decât specialiștii avuți în vedere în Contract;
- defecțiunea este determinată de acțiuni făcute fără acordul specialiștilor E.ON;
- defecțiunea nu este în directă legătură cu evenimentul pentru care ați făcut solicitarea în call-center;
- defecțiunea s-a petrecut într-un imobil în care se desfășoară alte activități decât cele strict casnice (de exemplu: în una dintre camere se desfășoară activități comerciale);
- defecțiunea este în legătură cu orice centrală termică/ boiler mai vechi de 12 ani sau care se află în perioada de garanție;
- defecțiunea este în legătură cu orice centrală termică/ boiler care are o putere mai mare de 60 kW;
- defecțiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică/ gaze naturale cauzată de acțiunea unui prestator de servicii de utilități publice;
- defecțiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică/ gaze naturale pe care ați cauzat-o în mod voit;
- defecțiunea este în legătură cu acele componente ale sistemelor electrice sau de încălzire care țin de eficiența acestora;
- defecțiunea sistemelor de încălzire este determinată de lipsa acțiunilor de mentenanță periodică obligatorii - se vor prezenta dovezi privind îndeplinirea acțiunilor de mentenanță, dacă acestea sunt solicitate;
- ați creat defecțiunea în mod voit;
- defecțiunea este cauzată de orice tip de aparat de încălzire solară, încălzire în pardoseală, încălzire cu aer cald, sisteme de

Ce servicii nu sunt incluse?



- gaze naturale sau pe bază de petrol care nu sunt considerate de uz casnic;
- u) defecțiunea este cauzată de boilere sau centrale termice instalate în neconcordanță cu recomandările producătorilor;
  - v) defecțiunea este în legătură cu orice solicitări referitoare la intervenții minore la sistemul electric sau de încălzire care nu se încadrează în definiția situației de urgență;
  - w) defecțiunea tehnică este în legătură cu orice solicitare referitoare la alimentarea cu energie electrică a sistemelor de alarmă împotriva hoților sau incendiilor, supraveghere video sau piscine exterioare și interioare, inclusiv instalațiile de încălzire și accesoriile acestora;
  - x) defecțiunea face obiectul unei solicitări în call-center a doua oară și este cauzată de același eveniment, dacă nu ați respectat recomandările specialistului E.ON;
  - y) defecțiunea este cauzată de încercările Dvs. de intervenție;
  - z) defecțiunea este în legătură cu o altă defecțiune dintr-un imobil/ locuință alăturat/ă (al unui vecin, de exemplu).

Atenție!

- 2.20. Dacă intervenția nu este inclusă în pachet, veți plăti în integralitate reparațiile** (manoperă + piese schimbate).
- 2.21.** Intervențiile pentru servicii de urgență **nu** includ restaurarea zonei de lucru la imobilul afectat în urma intervenției (de exemplu, operațiuni de tencuire, zugrăvire sau tâmplărie), cu excepția lucrărilor de readucere la starea inițială a zonei de lucru afectate ca urmare a intervenției.
- 2.22.** Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință sunt disponibile timp de 24 de ore/ 7 zile pe săptămână.
- Cum beneficiați de asistență tehnică**
- 2.23.** Ca să beneficiați de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în situații de urgență sau de programarea unei intervenții din Pachetul Plus, trebuie să ne contactați la numărul de call-center dedicat **0232 421 999**.
- 2.24.** Pentru celelalte servicii de asistență tehnică incluse în pachet, veți fi contactat de un reprezentant E.ON pentru a stabili data și ora la care să aibă loc prestarea serviciilor.
- 2.25.** Operatorul call-center vă va solicita în cadrul apelului să îi dați detalii despre defecțiune. Vom analiza situația Dvs. și vom decide dacă este o situație de urgență și se impune deplasarea specialistului. Estimăm că specialistul va ajunge pentru intervenție în situații de urgență la locul de consum în **maximum 6 ore** de la finalizarea apelului Dvs. inițial în call-centerul dedicat.
- 2.26.** Pachetele de servicii asistență tehnică care includ servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință includ și un număr de **2 intervenții/ an**, în limita sumei de **450 lei/ intervenție (TVA inclus)**. **Nu** puteți cumula contravaloarea intervențiilor pentru a acoperi o singură intervenție.
- 2.27.** Dacă valoarea intervenției din pachetul de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință sau din pachetul Plus depășește limita de 450 lei/ intervenție, veți fi informat cu privire la valoarea devizului estimativ cuprinzând cantitățile de lucrări necesare. Dacă sunteți de acord cu efectuarea intervenției, trebuie să plătiți diferența până la costul total al intervenției.
- 2.28. Dacă epuizați cele 2 intervenții/ an, veți plăti integral lucrările** (manoperă + materiale aferente), pe bază de deviz acceptat în prealabil.
- 2.29.** Vă vom contacta pentru a stabili data și intervalul orar pentru efectuarea operațiunii de R/V și VTP pentru aparatele consumatoare de gaze naturale scadente.
- 2.30.** Dacă în timpul efectuării operațiunilor R/V și VTP pentru aparatele consumatoare de gaze naturale, constatăm nereguli care necesită remedieri pentru continuarea utilizării în siguranță a acestora și nu faceți reparațiile necesare, **suntem exonerati de obligația finalizării acestor operațiuni**.
- 2.31.** Operațiunile de R/V și de VTP pentru aparatele consumatoare de gaze naturale **nu** includ: i) operațiuni de demontare a diverselor obiecte pentru asigurarea accesului la instalația de utilizare; ii) operațiuni de curățare a coșurilor de fum; iii) operațiuni de decopertare a conductelor sau robinetelor; iv) operațiuni pentru instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului.
- 2.32.** În cazul în care operațiunile R/V și VTP pentru aparatele consumatoare de gaze naturale nu pot fi efectuate din cauza lipsei accesului specialiștilor care asigură executarea operațiunilor (lipsiți de la domiciliu, refuzați accesul, există obstacole care împiedică efectuarea operațiunilor), suntem exonerati de obligația prestării în termen a serviciilor.
- 2.33.** Putem să contractăm terți specializați (subcontractanți) pentru a presta serviciile pe care ni le-am asumat față de Dvs. Subcontractorii vor presta serviciile în condițiile Contractului și vor respecta și vor beneficia de aceleași condiții referitoare la accesul în locația Dvs./ la locul de consum ca și Noi.
- 2.34.** Vom subcontracta serviciile de asistență tehnică din Contract către **E.ON ASIST COMPLET S.A.**, persoană juridică română, având sediul social în str. Gh.Doja, nr.64-68, clădirea MBC2, etaj 3, Târgu Mureș, România, CUI: RO32602667, înregistrată la Registrul Comerțului Mureș cu nr. J26/1269/2013, operator autorizat de ANRE („EAST”) care poate subcontracta la rândul ei prestarea serviciilor numai către persoane fizice/ operatori economici specializați și autorizați în vederea acordării asistenței tehnice.
- 2.35.** Vom întocmi la data prestării serviciilor de urgență fișa de intervenție generală pentru constatarea defecțiunii/ serviciului necesar a fi prestat, devizul cuprinzând cantitățile de lucrări necesare a fi prestate pentru remedierea defecțiunii/ prestării serviciului și un proces-verbal de recepție la terminarea lucrărilor.
- 2.36.** Oferim o garanție de **12 luni** pentru lucrările de reparații. Garanția pentru piesele utilizate în prestarea serviciilor se stabilește în funcție de perioada de garanție oferită de producătorul pieselor.
- 2.37.** Dacă nu sunteți prezent la locul de consum pentru a permite accesul specialiștilor care asigură executarea operațiunilor, vă vom contacta pentru a reprograma intervenția.
- 2.38.** Vom realiza serviciile de R/V sau VTP în **15 zile** de la data intrării în vigoare a Contractului dacă termenele stabilite de reglementările speciale pentru R/V sau VTP a centralei termice sunt depășite.
- 2.39.** Operațiunile tehnice ce fac obiectul Contractului nu se substituie unui serviciu de competența operatorului licențiat de

Ce servicii nu sunt incluse?

Garanție  
Lucrări și  
piese

distribuție a energiei electrice sau gazelor naturale. Pentru efectuarea unor astfel de servicii, trebuie să contactați Operatorul de distribuție.

### 3. Drepturile și obligațiile părților

**3.1.** Pe lângă drepturile și obligațiile din Contract și în funcție de opțiunea Dvs. pentru unul dintre pachetele de servicii de asistență tehnică, avem următoarele drepturi și obligații:

**3.2.** Drepturile Dvs.:

a) **indiferent de pachetul ales** - să denunțați Contractul;

b) pentru **pachete care includ R/V**:

i) să fiți informat cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există;

ii) să primiți 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;

iii) să primiți un exemplar gratuit al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale întocmit conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea proiectului tehnic, execuția, recepția tehnică și punerea în funcțiune a instalației de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ord. președintelui ANRE nr. 156/2020.

**3.3.** Ce obligații aveți?

a) să plătiți la timp prețul aferent Pachetului ales;

b) să ne puneți la dispoziție toate documentele, datele, informațiile și declarațiile necesare pentru executarea Contractului, inclusiv: i) notificarea pe care v-a transmis-o furnizorul de gaze naturale cu privire la expirarea reviziei/ verificării; ii) documentația tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale;

c) să ne prezentați documente din care: i) 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 R/V; ii) să reiasă efectuarea în termen a VTP de către operatori economici autorizați de Inspekția de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune și Instalațiilor de Ridicat;

d) să efectuați 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.

**3.4.** Ce obligații avem?

e) pentru oricare dintre Pachete:

- Vom executa serviciile de asistență tehnică și activitățile specializate în condiții de siguranță, cu respectarea specificațiilor tehnice și legale și cu maximă seriozitate și profesionalism;

- Specialistul nostru vă va informa cu privire la eventualele neconformități.

f) pentru pachete care includ R/V, Noi, acționând prin subcontractor, avem următoarele obligații pentru serviciile de R/V la instalațiile de utilizare a gazelor naturale și verificări tehnice periodice la aparatele care se supun prescripțiilor ISCIR:

- să parcurgem etapele pentru verificarea periodică a instalațiilor de utilizare, etapele pentru revizia periodică a instalațiilor de utilizare și etapele pentru verificarea tehnică periodică pentru aparatele care cad sub incidența ISCIR;

- să realizăm toate activitățile specializate în baza notificării pe care v-a transmis-o furnizorul de gaze naturale și a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale;

- să întocmim, prin intermediul subcontractorului autorizat, fișa de evidență a lucrărilor periodice de R/V în 4 exemplare, câte un exemplar pentru Dvs., Noi, subcontractor și Operatorul de distribuție;

- să înregistrăm prin intermediul operatorului autorizat la Operatorul de distribuție, în termen de 5 zile lucrătoare de la data întocmirii, fișa de evidență a lucrărilor periodice de R/V;

- să vă transmitem un exemplar al fișei de evidență a lucrărilor periodice de R/V în termen de 2 zile lucrătoare de la înregistrarea fișei la Operatorul de distribuție;

- să vă informăm despre modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există;

- să vă predăm un exemplar gratuit al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmit conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea proiectului tehnic, execuția, recepția tehnică și punerea în funcțiune a instalației de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ord. președintelui ANRE nr. 156/2020

**3.5.** Drepturi E.ON:

a) Pentru oricare dintre pachete, și în cazul tuturor contractelor ce au ca obiect și asistența tehnică, E.ON are dreptul să factureze și să încaseze prețul contractual. Dacă nu achitați prețul contractual, avem dreptul să refuzăm să prestăm serviciile pe care le solicitați.

b) Pentru pachetele care includ R/V – acționând prin subcontractor, avem dreptul să dezafectăm tronsoanele din instalația de utilizare a gazelor naturale executat/ executate fără forme legale, identificat/ identificate cu ocazia verificării/ reviziei tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale.

c) Pentru pachete care includ R/V – acționând prin subcontractor, avem dreptul să întrerupem total/ parțial vehicularea gazelor naturale prin instalația de utilizare de la robinetul de incendiu, robinetul de contor, robinetul de secționare sau robinetul de închidere, după caz, dacă nu prezentați documentele de la art. 3.3 lit. c).

d) Noi avem dreptul să folosim informațiile (documente, date, informațiile și declarațiile Dvs.) pe care ni le oferim în scopul executării Contractului și să vă solicităm proiectul instalației de utilizare gaze naturale sau orice alte documente, informații și declarații suplimentare necesare executării Contractului, oricând pe perioada de derulare a Contractului.

e) Dacă oricare dintre informații nu sunt conforme cu realitatea, nu sunt complete sau sunt într-o formă necorespunzătoare, Noi nu răspundem de neexecutarea Contractului sau de întârzieri în executarea Contractului și nici

Drepturile  
Dvs.

Obligațiile  
Dvs.

Obligațiile  
E.ON

Drepturile  
E.ON

pentru neexecutarea sau întârzierile cauzate de neîndeplinirea obligațiilor Noastre de către Dvs.

**4. Alte clauze specifice în cazul contractării serviciilor de asistență tehnică**

- 4.1. Dacă Contractul încetează anticipat, trebuie să plățiți diferența dintre serviciile de asistență tehnică prestate și prețul pe care l-ați plătit până la încetare.
- 4.2. Pentru a calcula diferența de plată pentru pachetele care includ asistență tehnică pentru intervenții rapide în locuință 24/7, costul pentru intervențiile rapide în locuință este cel din devizul cuprinzând cantitățile de lucrări prestate pentru remedierea defecțiunii/ prestării serviciului și respectiv procesul verbal de recepție la terminarea lucrărilor.
- 4.3. Pentru a calcula diferența de plată aplicabilă în cazul pachetelor care includ R/V și/ sau verificarea tehnică periodică a unei centrale termice (VTP) sau a unui alt aparat consumator de gaze naturale, pe de-o parte, și serviciile pentru asigurarea utilizării în siguranță a instalației de gaze naturale, pe de altă parte, costul operațiunilor este stabilit astfel:
  - a) Costul aferent unei operațiuni de verificare sau de revizie a instalației de utilizare gaze naturale este de **190 lei/ intervenție, fără TVA;**
  - b) Costul aferent unei operațiuni de verificare tehnică periodică a centralei termice sau a unui alt aparat consumator de gaze naturale este de **200 lei/ intervenție, fără TVA;**
- 4.4. Trebuie să plățiți diferența de plată în **30 zile** de la data emiterii facturii. Dacă nu plățiți sumele datorate, veți plăti și dobânzi penalizatoare de **0,04% pe zi**, din ziua următoare scadenței, până la plată.