

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 plățiți sumele datorate, va trebui să plățiți 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 intreruperilor/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.

Obligațiile Dvs.

- 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 intreruperilor 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**

- 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, 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 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 datorați;
- b) să emitem facturi pe baza cantităților de energie electrică și gaze naturale estimate;

- 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) oricărui 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:

Adresa	O.P. 9 – C.P. 10 540043 Tîrgu Mureş
Telefon	0265 200 366/ 0265 200 900 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: 0232 421 999
Contact	serviciiclienti@eon-romania.ro sau eon.ro/contact

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 Aparat 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 gazeși 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 semnalăți 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

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.

În măsura în care Dvs. ați ales un produs E.ON cu beneficiul asigurării, în funcție de tipul de asigurare ales, următoarele prevederi sunt aplicabile:

Anexă privind Condițiile aplicabile pentru Asigurarea de protecție prin garanție extinsă a aparatelor din locuință oferită de

Allianz Partners

Asigurare de garanție extinsă

Document de informare privind produsul de asigurare

Asigurător: AWP P&C S. A., filiala pentru Austria

Hietzinger Kai 101-105, 1130 Viena

Registrul Comertului Viena

Numar de Inregistrare FN 100329v

DVR-Nr. 0465798

Numar unic de inregistrare fiscala UID-Nr. ATU 15366609

Produs: **Asigurare de garanție extinsă**

Despre ce tip de asigurare este vorba?

Asigurare de garanție extinsa este o asigurare care acoperă reparația sau înlocuirea bunului dumneavoastră asigurat in cazul anumitor evenimente:

Ce se asigură?

- ✓ Următoarele evenimente sunt asigurate pentru Bunuri Albe (Exemplu: frigider, aragaz, masină de spălat) + TV pentru care ați primit Acoperirea de asigurare:
- ✓ Defecțiuni mecanică sau electrică: Eșecul unei componente necesare pentru funcționalitatea sau utilizarea în siguranță a Obiectului Dvs. Asigurat.

Acoperirea este asigurată pentru 5 produse eligibile deținute de asigurat și achiziționate de asigurat în țara de reședință a asiguratului care îndeplinesc următoarele condiții:

- ✓ Achiziționat de Dvs., cu un preț de achiziție peste 150 lei
- ✓ Utilizate în conformitate cu instrucțiunile producătorului și
- ✓ In stare bună de funcționare după expirarea garanției producătorului
- ✓ Folosit pentru uz casnic si personal
- ✓ și cu o vârstă maximă de 4 ani

- ✓ Reparație - Vom compensa costurile necesare pentru repararea Obiectului Asigurat deteriorat până la maximum 1.000 lei.
- ✓ Rambursare - Veți primi Rambursare financiară de maximum 1.000 lei.

Ce nu se asigură?

Sunt excluse din acoperirea asigurării:

- x Obiecte altele decât Obiectul Asigurat specific/unic pentru care a fost achiziționată asigurarea.
- x Piese consumabile: părți ale Obiectului Asigurat care pot fi înlocuite de dvs., conform instrucțiunilor de utilizare ale producătorului, a căror înlocuire ar putea fi necesară pentru a restabili funcționalitatea Obiectului Asigurat
- x Neglijență gravă sau utilizare necorespunzătoare;
- x Daune cauzate intenționat;
- x Daune ca urmare a uzurii, eroziunii, coroziunii sau altei deteriorări cauzate de sau care rezultă în mod natural din utilizarea sau expunerea obișnuită, inclusiv, dar fără a se limita la apariția treptată a defecte sau fracturi;
- x Orice dauna sau defecțiune cauzată în timp ce Produsul dvs. se află în posesia unei companii de curierat/poștă sau a oricărei alte forme de serviciu de livrare în care serviciul nu este furnizat ca parte a reparației, așa cum este stabilit;
- x Orice cost care apare direct sau indirect cauzat sau contribuit la sau care decurge din poluare sau contaminare;
- x Orice eveniment care decurge din defecțiuni sau modificări ale software-ului și ale sistemului de operare;
- x Deteriorări ca urmare a uzurii, eroziunii, coroziunii, oxidării destinate ca rezultat al expunerii pe termen lung la aer și umiditate sau alte deteriorări cauzate de sau care rezultă în mod natural din utilizarea sau expunerea obișnuită, inclusiv, dar fără a se limita la dezvoltarea treptată a defecte sau fracturi;
- x Daune cosmetice și daune sau defecțiuni care pot fi remediate prin curățarea Obiectului Asigurat sau prin întreținere obișnuită care nu afectează funcționalitatea, funcționarea sau utilizarea în siguranță a Obiectului Asigurat.;
- x Obiecte împrumutate: Când Obiectul Asigurat este împrumutat de către Dvs. sau când Obiectul Asigurat este împrumutat de la altcineva de către Dvs.

- x Obiecte sau obiecte contrafăcute fără marcaj CE sau o marcă de certificare comparabilă achiziționată de dvs. (Acest marcaj înseamnă că obiectele vândute în SEE au fost evaluate pentru a îndeplini cerințele ridicate de siguranță, sănătate și protecție a mediului).
- x Accesorii, telecomenzi, curea sau benzi.
- x Defecțiuni ale pixelilor: pixeli defecti pe ecranul produsului eligibil.
- x Reparațiile oricărui Produs pe care noi considerăm că este contrafăcut sau orice înlocuire sau costuri asociate cu confiscarea articolelor contrafăcute;
- x Intruziunea Nisipului: daune produse de nisipul care a pătruns în Obiectul Asigurat;
- x Daune cauzate de evenimente externe precum furtunile; forțe naturale; energie nucleară; și tasarea terenului, infestarea cu insecte; impuls electromagnetic;
- x Daune cauzate direct sau indirect de, rezultate din sau în legătură cu război, invazie, revoluție sau orice act de terorism, indiferent de orice altă cauză sau eveniment care contribuie în același timp sau în orice altă secvență la pierdere.

Vă rugăm să consultați Termenii și condițiile pentru o listă exhaustivă a excluderilor care nu sunt acoperite de Acoperirea de asigurare.

Principalele excluderi sunt:

- x În afara perioadei de asigurare;
- x Daune accidentale;
- x Reducerea valorii și prejudiciul material;
- x Tipul defecțiunii nu ar fi fost acoperit de garanția producătorului;
- x Avarie sau defecțiune preexistentă;
- x Orice reparație incompletă în garanție;
- x Deteriorări cauzate de utilizarea neconformă cu instrucțiunile producătorului;
- x Probleme cu furnizarea de energie electrică, gaz, apă, broadband sau conținut de difuzare;
- x Utilizarea Obiectului Asigurat pentru uz comercial sau alt scop non-personal;

Există restricții de acoperire?

Această de asigurare nu va oferi nicio acoperire de asigurare în următoarele cazuri:

- ! Aveți mai puțin de 18 ani;
- ! Prima de asigurare nu a fost plătită la timp;
- ! România nu mai este țara dvs. de reședință;
- ! Ați efectuat modificări, reparații, modificări neautorizate la Obiectul Asigurat;
- ! Obiectul dumneavoastră asigurat nu are un marcaj CE sau o marcă de certificare comparabilă;
- ! Obiectul dumneavoastră asigurat are numărul de serie sau numărul IMEI eliminat, deformat sau modificat;
- ! Ați acționat necinstit când ați încheiat Asigurarea sau când ați depus o cerere de despăgubire;
- ! Ați comis sau ați încercat să comiteți fraude;
- ! Ați acționat cu încălcarea sancțiunilor, legilor sau reglementărilor internaționale.

Pentru detalii complete, consultați Termenii și condițiile.



Unde beneficiaz de asigurare?

- ✓ În țara dvs. de reședință (România)



Ce obligații am?

Asiguratului îi revine obligația:

La încheierea acestei polițe: • Furnizați informații relevante, adevărate și complete; • Furnizați documente justificative la cerere,

Odată ce Polița de Asigurare este în vigoare: • Trebuie să ne comunicați cât mai curând posibil despre orice modificări care apar și care ar putea afecta Acoperirea asigurării. • Trebuie să luați măsuri de precauție rezonabile, pe cât posibil, și să aveți grijă rezonabilă pentru a preveni sau, cel puțin, a minimiza riscul.

În cazul unei daune: • Trebuie să faceți o revendicare cât mai curând posibil după ce a apărut un eveniment și să furnizați toate documentele justificative care să permită operatorului de daune să proceseze reclamația. Detaliile de contact pentru daune sunt menționate în Termenii și condiții • Informați asiguratorul în cazul în care aveți mai multe Polițe de asigurare care acoperă același risc asigurat și comunicați asiguratorului dacă ați primit plată de la un alt asigurator pentru totalitatea sau o parte a daunei.



Când și cum plătesc?

Prima este plătită pentru dumneavoastră de către E.ON.



Când începe și când încetează acoperirea?

Acoperirea de asigurare începe din data de 1 a lunii următoare celei în care contractul cu E.ON produce efecte juridice, contract având atașat, cu titlu de beneficiu inclus, acest serviciu de asigurare. Acoperirea de asigurare încetează odată cu contractul dintre dumneavoastră și E.ON.



Cum pot să rezilies contractul de asigurare?

- Persoana Asigurată se poate retrage oricând în baza unei solicitări scrise la adresa de contact din Termeni și Condiții.

Termeni & Condiții pentru Asigurarea de protecție prin garanție extinsă a aparatelor din locuință

1.Introducere

Vă mulțumim că ați ales această asigurare Allianz Partners pentru a vă proteja obiectul asigurat.

Asigurarea de garanție extinsă este o poliță de asigurare subscrisă de Noi, AWP P&C SA, filiala pentru Austria, Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Viena, care este de acord să vă asigure obiectul asigurat pentru reparare și înlocuire, în cazul anumitor evenimente și în conformitate cu acești termeni și condiții.

Informații generale

Termenii și condițiile împreună cu IPID-ul formează contractul de asigurare între dvs. și Noi. În caz de conflicte, se aplică dispozițiile din Termeni și condiții.

Vă rugăm să rețineți că trebuie să aveți dovada achiziționării obiectului asigurat atunci când notificați o dauna în temeiul acestei asigurări. Vă rugăm să păstrați acest document într-un loc sigur.

Am încercat să facem aceste documente simple și ușor de înțeles, descriind în același timp clar Termenii și condițiile acoperirii dvs. Vom furniza asigurarea descrisă în Termeni și Condiții. De asemenea, veți observa că unele cuvinte sunt cu majuscule. Aceste cuvinte sunt definite în secțiunea „Definiții”. Titlurile sunt furnizate doar pentru comoditate și nu vă afectează în niciun fel acoperirea.

Vă rugăm să acordați timp pentru a citi toate părțile documentului de asigurare pentru a vă asigura că îndeplinește nevoile dvs. și că înțelegeți acoperirea oferită, excluderile generale și condițiile generale care se aplică.

Dacă există ceva ce nu înțelegeți sau dacă o afirmație este incorectă, vă rugăm să ne contactați prin e-mail la technik.fax.at@allianz.com sau prin telefon 0213122002.

Definițiile generale ale termenilor sau frazelor utilizate în documentele de asigurare sunt explicate mai jos și au același sens oriunde apar. Termenii sunt identificați cu prima literă (litere) cu majuscule în textul acestui document.

Asigurator sau Noi: AWP P&C S. A., Filiala pentru Austria, Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Vienna

Partener/Contractant: E.ON Energie România S.A. (E.ON)

Asigurat: Dumneavoastră - semnatarul/titularul contractului de servicii încheiat cu E.ON, contract având atașat, cu titlu de beneficiu inclus, acest serviciu de asigurare.

Defecțiune mecanică sau electrică: Defecțiunea unei componente interne necesare pentru funcționalitatea sau utilizarea în siguranță a obiectului dvs. asigurat.

Deteriorare Accidentală: Deteriorarea cauzată de un eveniment neașteptat și nedeliberat care se produce la un moment și un loc definibil și care afectează funcționalitatea sau utilizarea în siguranță a Obiectului asigurat. Poate fi cauzată de cădere; impact; imersiune.

Electrocasnice: Bunuri Albe: mașină de spălat, uscător de rufe, mașină de spălat și uscător combinat, mașină de spălat vase, frigider, congelator, aparat de cafea, cuptor, cuptor cu microunde, plită, electrocasnice mici (Exemple: blender, mixer, radio, periută de dinți) dispozitive de curățat, fier de călcat. **TV:Televizor**

Accesorii: Componente suplimentare care îmbunătățesc sau completează Obiectul asigurat.

Tara de Reședință: Țara în care aveți reședința principală și petreceți mai mult de 6 luni pe an, în acest caz România.

Accesorii in cutie: Componente suplimentare incluse în pachetul inițial de livrare de la producător.

Obiect Asigurat: Bunuri Albe + TV cu o vârstă maximă de 4 ani și valoare peste 150 Lei (valoare minimă de achiziție a bunului de nou, inclusiv TVA).

Data cumpărării Obiectului asigurat: Data la care Obiectul asigurat a fost achiziționat ca nou de la un comerciant cu amănuntul și pentru prima dată.

Prețul original de achiziție: Prețul de achiziție al obiectului dvs. asigurat, așa cum este menționat în dovada achiziției dvs. (inclusiv TVA). Prețul de cumpărare original nu înseamnă prețul de listă oficial al producătorului pentru obiectul asigurat. Totuși, dacă prețul de achiziție al Obiectului asigurat nu poate fi determinat deoarece este cumpărat în combinație cu alte obiecte sau servicii, prețul de listă al producătorului la Data de cumpărare a obiectului asigurat va fi Prețul de achiziție original.

Perioada de asigurare: perioada în care asigurarea este valabilă.

Dovadă de cumpărare: O dovadă a achiziției (de exemplu, factură) este documentul care dovedește că Obiectul dvs. asigurat a fost achiziționat de dvs. la data achiziției obiectului asigurat. Documentul trebuie să includă anumite mijloace de identificare a obiectului asigurat, inclusiv producătorul, tipul / modelul, numărul de serie și / sau numărul IMEI.

Termeni & Condiții: Prezentul document conținând detalii despre regulile generale aplicabile acestei Asigurări; Veți găsi aici enumerate excluderile generale și condițiile generale aplicabile acoperirii. Vă rugăm să rețineți că numai Termenii și Condițiile stabilite în acest document sunt valabile pentru acoperirea Asigurării. Drepturile dvs. statutare nu sunt afectate.

An de Asigurare: o perioadă de 12 luni începând cu data de 1 a lunii următoare celei în care contractul de servicii încheiat cu E.ON produce efecte juridice.

3. Condiții generale

Următoarele condiții se aplică întregii acoperiri de asigurare.

Persoane și obiecte asigurabile

Această acoperire de Asigurare este valabilă numai dacă aveți vârsta de 18 ani sau peste, iar țara dvs. de reședință este **România**.

Obiectul asigurării:

Acoperirea este oferită pentru *Obiectele asigurate* dovedite a avea o *Defecțiune mecanică sau electrică* din cauza unui defect de material sau de fabricație și constă într-o perioadă de prelungire de 24 de luni după expirarea garanției producătorului.

Vom încerca să reparăm la fața locului, până la limita maximă enumerată în tabelul de acoperire și domeniul de aplicare, *Obiectul asigurat* care suferă o Defecțiune mecanică sau electrică în Perioada de asigurare.

În cazul în care nu ar fi posibil sau economic să se repare *obiectul eligibil*, adică în cazul în care costurile de reparație depășesc costul unui obiect nou de același tip și calitate, vom rambursa costul pentru înlocuirea de nou a *Obiectului asigurat*, până la valoarea curentă de piață, în limita maximă a 1000 Lei.

Acoperirea Asigurării este furnizată pentru 5 *obiecte asigurate deținute* de asigurat și achiziționate de asigurat în țara de reședință a asiguratului, care îndeplinesc următoarele condiții:

- achiziționat de dvs., cu un preț minim de achiziție de nou mai mare de 150 Lei, inclusiv TVA
- utilizat în conformitate cu instrucțiunile producătorului și
- în stare bună de funcționare după expirarea garanției producătorului;
- folosit pentru uz casnic și personal.
- și o vârstă maximă de 4 ani

Data de începere și sfârșit a acoperirii de asigurare

• Acoperirea de asigurare începe din data de 1 a lunii următoare celei în care contractul cu E.ON produce efecte juridice, contract având atașat, cu titlu de beneficiu inclus, acest serviciu de asigurare.

Acoperirea de asigurare încetează odată cu contractul dintre dumneavoastră și E.ON.

Rezilierea de către Asigurător:

Avem dreptul și este posibil să încetăm acoperirea dvs. de Asigurare sau să modificăm termenii acoperirii dvs. de Asigurare cu efect imediat dacă:

- Ați acționat necinstit sau ați furnizat informații incomplete la încheierea poliței de asigurare.
- Ați denaturat intenționat sau nu ați dezvăluit faptele atunci când ați depus o cerere de despăgubire.
- Ați comis sau ați încercat să comiteți fraude.

În cazul în care alegem să reziliem asigurarea dvs. vă vom comunica o notificare prealabilă, în scris.

Domeniul geografic de acoperire

Asigurarea este valabilă pe teritoriul României.

Sanctiuni internaționale

Prezenta acoperire de Asigurare nu poate oferi nicio acoperire sau beneficiu în măsura în care fie acoperirea, fie beneficiul ar încălca orice sancțiune, lege sau reglementări aplicabile din țara Dvs. de reședință, Națiunile Unite, Uniunea Europeană, Statele Unite ale Americii sau orice alte sancțiuni economice sau comerciale, legi sau reglementări aplicabile. Respingem cererile adresate persoanelor, companiilor, guvernelor și altor părți cărora le este interzis acest lucru în temeiul acordurilor sau sancțiunilor naționale sau internaționale.

Legea aplicabilă și instanțele competente

Legea aplicabilă este legea română și toate comunicările și documentația referitoare la prezenta Acoperire de Asigurare vor fi în limba română. Orice litigiu apărut cu sau în legătură cu Acoperirea de Asigurare va fi adus în fața instanțelor competente din România.

Statutul de reglementare

Suntem filiala pentru Austria a AWP P&C SA. Sediul principal al AWP P&C SA este în 7 Rue Dora Maar Saint Ouen, Franța. Adresa companiei noastre este: : Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Vienna.

4.Rezumatul Acoperirii de Asigurare

Ce este asigurat?

Acoperire de Asigurare garanție extinsă

Defecțiuni mecanică sau electrică (acoperită de Asigurarea de garanție extinsă)	✓
---	---

Beneficii și limite de daune

- După acceptarea cererii dvs., la alegerea noastră, vom repara, înlocui sau rambursa pentru Obiectul asigurat după cum este descris mai jos.

Vom deduce din despăgubire, costurile pe care le-am suportat asociate intenției de reparație în situația în care se va constata că aceasta nu este posibilă sau rentabilă economic iar dosarul de daună se va finaliza prin rambursare.

- Ca o consecință a înlocuirii, avem dreptul de a solicita Obiectul asigurat defect sau recuperat în proprietatea noastră. În acest caz, vi se va cere să ni-l transferați ca și condiție pentru primirea unui dispozitiv de înlocuire sau pentru rambursare.
- Limita noastră de răspundere pentru Obiectul dvs. asigurat nu va depăși prețul de achiziție al Obiectului dvs. asigurat

GE: În cazul unei daune în legătura cu garanția extinsă, vom repara sau rambursa maximum 2 cazuri pe an de asigurare.

Reparație - Vom compensa costurile necesare pentru repararea Obiectului asigurat deteriorat până la maxim 1000 Lei/obiect asigurat.

Rambursare - Veți primi o rambursare financiară de maxim 1000 Lei /obiect asigurat.

Rambursarea va fi plătită în maxim 30 zile calendaristice de la data la care dosarul de daună se consideră complet (data depunerii ultimului document necesar instrumentării acestuia).

Rambursarea se va plăti în contul bancar indicat de către Dvs.

5.Excluderi

Excluderi privind Obiectul asigurat sau alte obiecte:

Următoarele sunt excluse din Acoperirea de **Asigurare**:

1. Alte obiecte decât Obiectul asigurat specific / unic pentru care a fost achiziționată asigurarea.
2. Piese consumabile: părți ale Obiectului asigurat care pot fi înlocuite de dvs., așa cum este detaliat în instrucțiunile de operare ale producătorului, a căror înlocuire ar putea fi necesară pentru a restabili funcționalitatea Obiectului asigurat.
3. Obiecte împrumutate: Când Obiectul asigurat este împrumutat de Dvs. sau când Obiectul Asigurat este împrumutat de la altcineva de către Dvs.
4. Obiecte contrafăcute sau obiecte fără marcaj CE sau o marcă de certificare comparabilă achiziționată de dvs. (Acest marcaj înseamnă că obiectele vândute în SEE au fost evaluate pentru a îndeplini cerințe ridicate de siguranță, sănătate și protecție a mediului).
5. Accesorii, telecomandă, curea sau benzi.
6. Defecțiuni la pixeli: pixeli defecti pe ecranul obiectului eligibil.

Evenimente Excluse:

Următoarele evenimente sunt excluse din acoperirea Asigurării:

1. În afara perioadei de asigurare: Când dispozitivul este încă în garanție producător sau mai vechi de 4 ani;
2. Daune în situația în care Obiectul asigurat nu poate fi identificat din cauze precum deteriorarea, eliminarea, ștergerea, modificarea numărului de serie;
3. Daune accidentale: Daune cauzate de un eveniment neașteptat și nedeliberat care se produce la un moment și un loc definite și care afectează funcționalitatea sau utilizarea în siguranță a bunului asigurat, în cazul în care asigurarea achiziționată acoperă garanția extinsă;
4. Reducerea valorii și a prejudiciului material;
5. În cazul unei defecțiuni mecanice sau electrice a dispozitivului, tipul de defecțiune care nu ar fi fost acoperit de garanția producătorilor;
6. Daune sau defecte preexistente la obiectul dvs. eligibil;
7. Orice reparație incompletă în garanție;
8. Daune cauzate de utilizarea în neconformitate cu instrucțiunile producătorului (de ex. Instalare greșită, asamblare);
9. Probleme cu alimentarea cu energie electrică, gaze, apă, internet sau conținut difuzat;
10. Utilizarea obiectului asigurat pentru uz comercial sau de altă natură;
11. Acțiunea ilegală sau încălcați orice interdicție sau reglementare guvernamentală sau utilizarea ilegală a obiectului asigurat;
12. Neglijență gravă sau utilizare necorespunzătoare a obiectului dvs. asigurat;
13. Daune cauzate în mod intenționat: daune create de acte deliberate sau omisiuni din partea persoanei asigurate sau daune cauzate obiectului dvs. asigurat de acte sau omisiuni deliberate;
14. Deteriorarea ca urmare a uzurii, eroziunii, coroziunii sau a altor deteriorări cauzate sau rezultate în mod natural de utilizarea sau expunerea obișnuită, inclusiv, dar fără a se limita la apariția treptată a defectelor sau fracturilor;
15. Orice cost care apare direct sau indirect cauzat de sau a contribuit la sau care rezultă din poluare sau contaminare. Această excludere nu se aplică costurilor care rezultă din poluarea sau contaminarea Obiectului Asigurat cauzată direct de un eveniment care este asigurat prin prezenta poliță;
16. Orice eveniment care rezultă din defecțiunile sau modificările software-ului și ale sistemului de operare;
17. Deteriorări ca urmare a uzurii, eroziunii, coroziunii, oxidării intenționate ca urmare a expunerii pe termen lung la aer și umiditate sau alte deteriorări cauzate sau rezultate în mod natural de utilizarea obișnuită sau de expunere, inclusiv, dar fără a se limita la apariția treptată a defectelor sau fracturilor;
18. Daune cosmetice și daune sau defecțiuni care pot fi remediate prin curățarea obiectului asigurat sau cu întreținere obișnuită care nu afectează funcționalitatea, funcționarea sau utilizarea în siguranță a obiectului asigurat. Daunele cosmetice includ, dar nu se limitează la zgârieturi, lovituri, îndoituri; urechi; decolorare; mici fisuri și urme;
19. Reparații la orice Obiect stabilit de noi ca fiind contrafăcut sau orice înlocuire sau costuri asociate confiscării articolelor contrafăcute;
20. Orice daună sau defecțiune cauzată în timp ce Obiectul Dvs. Asigurat este în posesia unei companii de curierat / poștale sau a oricărei alte forme de servicii de livrare în care serviciul nu este furnizat ca parte a reparației, așa cum am stabilit noi;
21. Intruziune cu nisip: daune cauzate de nisip care a intrat în obiectul asigurat;
22. Daune cauzate de evenimente externe, cum ar fi furtuni; forțe naturale; energie nucleară; și afundarea terenului, infestarea cu insecte; puls electromagnetic, produs natural sau artificial, infiltrare, poluare sau contaminare; radiații ionizante sau contaminare prin radioactivitate de la orice combustibil nuclear sau

de la orice deșeu nuclear provenit din arderea combustibilului nuclear sau proprietățile radioactive, toxice, explozive sau alte proprietăți periculoase ale oricărui utilaj nuclear exploziv sau ale oricărei părți a acestuia; unde de presiune de la aeronave și alte obiecte zburătoare care călătoresc cu sau peste viteza sunetului;

23. Daune cauzate direct sau indirect de, rezultate din sau în legătură cu războiul, invazia, revoluția sau orice act de terorism, indiferent de orice altă cauză sau eveniment care contribuie în același timp sau în orice altă secvență la pierdere. În scopul acestei excluderi, un act de terorism înseamnă utilizarea sau utilizarea amenințată a forței biologice, chimice și / sau nucleare de către orice persoană sau grup de persoane, indiferent dacă acționează singur sau în numele sau în legătură cu orice organizație (organizații) sau guvern (e) săvârșite în scopuri politice, religioase, ideologice sau similare, inclusiv intenția de a influența orice guvern și / sau de a pune publicul sau orice parte a publicului în frică și / sau orice act considerat de guvernul țării Reședința să fie un act de terorism;

6. Cum este soluționată și acoperită dauna dvs.

Înțelegem că fiecare dauna poate fi foarte diferită. Vom lua în considerare fiecare set de circumstanțe individuale înainte de a lua o decizie.

Când puteți face prima dată o dauna?

Cea mai timpurie dată în care puteți face o cerere depinde de tipul de daună. Vă rugăm să consultați următorul tabel.

Tip Daună	Prima data când se poate înregistra o dauna
Garanție Extinsa	După expirarea garanției producătorului de la achiziționarea obiectului)

În caz de dauna

Ne puteți contacta la adresa

- e-mail technik.fax.at@allianz.com sau

- prin telefon 0213122002 în timpul orelor de lucru de luni până vineri între orele 9:00 și 18:00.

Vă încurajăm să raportați cererea dvs. în termen de 72 de ore, astfel încât obiectul asigurat să poată fi reparat și să nu se deterioreze în continuare. Dacă există o întârziere nerezonabilă între apariția daunei și ne-ați notificat, putem ajusta soluționarea cererii dvs. în cazul în care obligațiile noastre au crescut din cauza întârzierii.

Când ne contactați, vă vom informa ce informații avem nevoie de la dvs. și, vom solicita minim:

- Dovezi că Obiectul dvs. este asigurat la noi;
- Dovada achiziționării obiectului eligibil;
- Certificat de garanție original și condițiile de garanție ale obiectului eligibil.

orice alt document care atestă cererea solicitată de Asigurător.

Ce trebuie să faceți după ce cererea dvs. este aprobată?

- Să fiți acasă la ora convenită pentru vizita de colectare sau reparare.
- Pentru a vă asigura că *Obiectului asigurat* nu este inaccesibil din cauza articolelor neafiliate plasate în fața *Obiectului eligibil*, a instalațiilor personalizate în dulapuri, a motivelor de igienă, a caracteristicilor de siguranță au fost modificate sau a *obiectului eligibil* blocat.

Cum este determinată și acoperită cererea dvs.?

- Trebuie să formulați cererea dvs. complet și responsabil și să furnizați orice informații suplimentare pe care vi le solicităm.
- Dacă obiectul dvs. asigurat este reparat fără aprobarea noastră prealabilă, putem respinge sau reduce suma plătită la soluționarea cererii dvs.
- În cazul în care o altă persoană (care nu face parte din gospodărie / familie) sau o persoană juridică este răspunzătoare pentru orice acoperire din asigurarea dvs. suntem îndreptățiți să solicităm acoperirea direct de la cealaltă parte sau putem recupera costurile pe care le-am suportat (adică pentru repararea sau înlocuirea articolului).

Ce se întâmplă dacă dvs. sau cineva în numele dvs. declarați informații false sau incomplete?

- Dacă ne furnizați informații incorecte sau incomplete, este posibil să nu oferim acoperire.
- Dacă dvs. sau oricine acționează în numele dvs., faceți o reclamație care este în vreun fel falsă, exagerată sau frauduloasă sau susține o reclamație cu declarații false, exagerate sau frauduloase referitoare la riscul sau documentele asigurării, veți pierde toate beneficiile asigurării. De asemenea, este posibil să recuperăm costul oricăror daune soluționate pe care le-am stabilit în baza acestei acoperiri de Asigurare și am descoperit ulterior că sunt frauduloase. Putem înregistra acest lucru pe baze de date antifraudă și, de asemenea, putem notifica alte organizații.

Ce se întâmplă cu solicitarea dvs. dacă aveți asigurări multiple?

- Dacă aveți dreptul la despăgubiri în temeiul unei alte polițe de asigurare, a unei scheme publice sau a unei obligații care decurge dintr-o lege sau un regulament, ar trebui să ne anunțați și putem respinge cererea dvs. Cu toate acestea, vă vom acoperi în cazul în care sunteți eligibil în temeiul prezentei asigurări pentru daune care nu sunt acoperite de cealaltă poliță de asigurare, schemă publică sau obligația legală care decurge dintr-o lege sau un regulament.
- În cazul în care oferim acoperire în avans, la cererea dvs., vă atribuim dreptul dvs. la despăgubire în temeiul unei alte polițe de asigurare, schemă publică sau orice obligație legală care decurge dintr-o lege sau regulament.
- Dacă aveți mai multe asigurări care vă acoperă pentru aceeași pierdere, ar trebui să depuneți cererea la un singur Asigurător și să furnizați detaliile oricărei alte Asigurări acelui Asigurător. Apoi vor contacta pe oricine altcineva care ar fi asigurat evenimentul pentru o contribuție la costuri.

Cerere de despăgubire împotriva terților / altor asigurători

Având în vedere plata despăgubirii și, până la valoarea limită a acesteia, devenim beneficiari ai drepturilor și acțiunilor pe care le aveți împotriva oricui răspunzător pentru daună. Dacă, prin actul dvs., nu mai putem efectua această acțiune, putem fi exonerati de total sau parțial din obligațiile noastre față de dvs.

7. Efectuarea unei solicitări sau reclamații

Ne propunem să vă oferim o politică și un serviciu de Asigurare de primă clasă. Cu toate acestea, pot exista momente în care dvs. simțiți că nu am făcut acest lucru. Dacă acesta este cazul, vă rugăm să ne spuneți, astfel încât să putem face tot posibilul pentru a rezolva problema. Dacă depuneți o reclamație, drepturile dvs. legale nu vor fi afectate. În primă instanță, vă rugăm să ne contactați conform indicațiilor.

Dacă aveți o reclamație, vă rugăm să ne contactați. Cel mai simplu mod de a ne contacta este prin technik.fax.at@allianz.com sau prin telefon 0213122002. Vă rugăm să ne furnizați numele, adresa, numărul poliței de asigurare și numărul reclamației, acolo unde este cazul și să atașați copii ale corespondenței relevante, deoarece acest lucru ne va ajuta să gestionăm reclamația dvs., în cel mai scurt timp posibil.

Vom face tot posibilul pentru a ne asigura că interogarea dvs. este tratată cu promptitudine.

De asemenea, puteți depune plângerea la instanța competentă.

8. Notificare privind protecția datelor

Datele dvs. personale vor fi tratate în conformitate cu Notificarea de confidențialitate atașată acestor Termeni și condiții.

Allianz Partners

Asistență pentru șomaj, invaliditate permanenta totală din accident, spitalizare sau deces

Document de informare privind produsul de asigurare

Asigurător: AWP P&C S. A., filiala pentru Austria

Hietzinger Kai 101-105, 1130 Viena

Registrul Comertului Viena

Numar de Inregistrare FN 100329v

DVR-Nr. 0465798

Numar unic de inregistrare fiscala UID-Nr. ATU 15366609

Produs: **Asistență pentru șomaj, invaliditate permanenta totală din accident, spitalizare sau deces**

Acest document are rol de informare a clienților și pune la dispoziția acestora numai o prezentare de ansamblu a aspectelor esențiale ale produsului de asigurare. Vă rugăm să citiți integral termenii și condițiile de asigurare și toată documentația precontractuală și contractuală pusă la dispoziție de AWP P&C S. A., filiala pentru Austria sau de către E.ON.

Despre ce tip de asigurare este vorba?

Asistență pentru șomaj, invaliditate permanenta totală din accident, spitalizare sau deces include beneficiile descrise în cele ce urmează:

Ce se asigură? Ce se considera eveniment asigurat ?

Se considera eveniment asigurat :

- ✓ Pierderea involuntara a locului de muncă al persoanei asigurate încetată de angajatorul său.
- ✓ Cazul in care persoana asigurata devine invalidă total permanent în urma unui accident.
- ✓ Un tratament necesar care necesită spitalizare și acest tratament prelungeste spitalizarea cu mai mult de 7 zile (inclusiv COVID)
- ✓ Decesul al persoanei asigurate, doar din accident și COVID (menționat ca fiind cauză a decesului în documentele medicale oficiale)
- ✓ Persoana asigurata poate fi despăgubita pentru un singur eveniment asigurat in fiecare an de asigurare.
- ✓ Despăgubirea este in valoare de 1350 Lei.



Ce nu se asigură?

- x **Orice eveniment care nu este menționat mai sus ca eveniment asigurat.**



Există restricții de acoperire?

Această de asigurare nu va oferi nicio acoperire de asigurare în următoarele cazuri:

- ! cazuri care au legătură directă sau indirectă cu tulburări civile, evenimente de război sau teroare de orice fel;
- ! Cauzate de o greva;
- ! cauzate ca urmare a unor acte de violență în legătură cu o adunare sau o demonstrație publică, cu condiția participării persoanei asigurate;
- ! sunt cauzate de dispozițiile autorităților publice;
- ! sunt cauzate direct sau indirect de influența radiațiilor ionizante în sensul Legii privind protecția împotriva radiațiilor în versiunea aplicabilă în prezent sau de energia nucleară;
- ! persoana asigurata suferă ca urmare a deficiențelor din cauza consumului de alcool, stupefiante sau medicamente sau la întreruperea unei terapii prescrise;
- ! apărute în competițiile de sport cu motor (conduceri de campionat și raliuri) și antrenamentele asociate pentru aceste evenimente;
- ! apărute in timpul practicării de sporturi extreme, parașutism sau altele asemenea; tururi de munte extrem de înalt fără ghid montan oficial, cele peste 6.000 m și cele care nu au fost rezervate ca pachet tur, expediții (excursii în zone neamenajate), activități sportive în apă cu torenți;
- ! evenimentele au avut loc sau erau așteptate la momentul încheierii asigurării. Acest lucru este valabil și pentru afecțiunile preexistente;
- ! cazuri care apar ca urmare a epidemiilor și pandemiilor (exceptând Covid 19);

- ! cazuri care sunt direct sau indirect atribuite dezastrelor naturale, fenomenelor seismice sau influențelor vremii;
- ! Dacă embargouri, sancțiuni economice, financiare sau comerciale sunt aplicabile contractului de asigurare și împiedică obținerea unui beneficiu de asigurare, nu există acoperire de asigurare;

Pentru detalii complete, consultați Termenii și condițiile.



Unde beneficiaz de asigurare?

- ✓ În țara dvs. de reședință (România)



Ce obligații am?

Asiguratului îi revine obligația:

La încheierea acestei polițe, să:

- Furnizați informații relevante, adevărate și complete;
- Furnizați documente justificative la cerere,

Odată ce Polița de Asigurare este în vigoare

- Trebuie să ne comunicați cât mai curând posibil despre orice modificări care apar și care ar putea afecta Acoperirea asigurării.

- Trebuie să luați măsuri de precauție rezonabile, pe cât posibil, și să aveți grijă rezonabilă pentru a preveni sau, cel puțin, a minimiza riscul.

În cazul unei daune

- Trebuie să faceți o revendicare cât mai curând posibil după ce a apărut un eveniment și să furnizați toate documentele justificative care să permită operatorului de daune să proceseze reclamația. Detaliile de contact pentru daune sunt menționate în Termeni și condiții

- Informați asigurătorul în cazul în care aveți mai multe Polițe de asigurare care acoperă același risc asigurat și comunicați asigurătorului dacă ați primit plată de la un alt asigurător pentru totalitatea sau o parte a daunei.

✓



Când și cum plătesc?

Prima este plătită pentru dumneavoastră de către E.ON.



Când începe și când încetează acoperirea?

Acoperirea de asigurare începe din data de 1 a lunii următoare celei în care contractul cu E.ON produce efecte juridice, contract având atașat, cu titlu de beneficiu inclus, acest serviciu de asigurare. Acoperirea de asigurare încetează odată cu contractul dintre dumneavoastră și E.ON.



Cum pot să rezilies contractul de asigurare?

- Persoana asigurată se poate retrage oricând în baza unei solicitări scrise la adresa de contact din Termeni și Condiții.

Termeni și condiții generale pentru asistență pentru șomaj, invaliditate permanentă totală din accident, spitalizare sau deces

A. Informații generale

Baza contractului dvs. în ceea ce privește beneficiul asigurării sunt Termenii și condițiile generale pentru asistența pentru șomaj, invaliditate permanentă totală din accident, spitalizare sau deces.

Aceste condiții de asigurare determină conținutul acoperirii de asigurare și definesc acoperirea de asigurare. În calitate de asigurător, nu ne putem lipsi nici de condițiile tehnice. Acestea nu sunt întotdeauna ușor de înțeles. De

aceea explicăm anumiți termeni tehnici sau folosim exemple pentru a le explica. Când folosim exemple, acestea nu sunt exhaustive. Aceste cuvinte sunt evidențiate cu litere mari pentru o mai bună lizibilitate.

B. Definiții și acoperiri

B.1 Asigurător / noi

Asigurătorul este AWP P&C S.A. - Sucursala pentru Austria, Hietzinger Kai 101-105, 1130 Viena, Austria menționată în document ca „ noi / noștri “

B.2 Titularul poliței/Contractantul

E.ON Energie România S.A. (E.ON)

B.3. Persoana asigurată / Dvs Dumneavoastră - semnatarul/titularul contractului de servicii încheiat cu E.ON, contract având atașat, cu titlu de beneficiu inclus, acest serviciu de asigurare

B.4. Începutul și sfârșitul acoperirii de asigurare

Acoperirea de asigurare începe din data de 1 a lunii următoare celei în care contractul cu E.ON produce efecte juridice, contract având atașat, cu titlu de beneficiu inclus, acest serviciu de asigurare. Acoperirea de asigurare încetează odată cu contractul dintre dumneavoastră și E.ON.

B.5. Acoperire Geografică

România este teritoriul asigurării.

B.6. An de Asigurare

O perioadă de 12 luni începând cu data de 1 a lunii următoare celei în care contractul cu E.ON produce efecte juridice.

C. Obiectul asigurărilor și al evenimentelor asigurate

Asigurăm persoana asigurată împotriva anumitor evenimente. Acestea sunt descrise în secțiunea următoare.

C.1 Evenimente și beneficii asigurate

C.1.1. Asistență pentru șomaj

Asigurarea cuprinde următoarele evenimente asigurate:

Pierderea involuntară a locului de muncă al persoanei asigurate ca urmare a încetării contractului de muncă la inițiativa angajatorului său.

Condiția preliminară pentru a primi despăgubiri este ca, atunci când s-a produs evenimentul asigurat, persoana asigurată să fi fost angajată timp de cel puțin douăsprezece luni, la același angajator, timp de cel puțin 15 ore pe săptămână pentru o perioadă nelimitată și sub rezerva plății contribuțiilor de asigurări sociale în temeiul legii din România.

C.1.2. Asistența pentru Invaliditate permanentă totală din accident

Asigurarea acoperă cazul în care persoana asigurată devine invalidă total permanent în urma unui accident.

C.1.3. Asistență la spitalizare

Asigurarea acoperă tratamentul care necesită spitalizare și acest tratament prelungește spitalizarea cu mai mult de 7 zile (inclusiv COVID)

C.1.4. Asistență la deces

Asigurarea acoperă decesul persoanei asigurate, doar din accident și COVID (menționat ca fiind cauză a decesului în documentele medicale oficiale)

C.2 Compensație

C.2.1. Compensație în cazul unui eveniment asigurat (C.1.1., C.1.2., C.1.3., C.1.4.)

Plata unei compensații unice este de **1350 RON** sub forma unei plăți unice într-un cont pus la dispoziție de către persoana asigurată ori de către moștenitorii legali ai acestora.

În cazul decesului persoanei asigurate, dreptul la compensație revine moștenitorilor legali ai acesteia.

C.2.2. Limite

În timpul unui an de asigurare compensația este limitată la maximum o cerere. Răspunderea Asigurătorului începe la 30 de zile după ce dobândiți calitatea de persoană asigurată.

C.3 Excluderi

Nu există acoperire de asigurare pentru evenimente care:

- sunt direct sau indirect legate de tulburări civile, evenimente de război sau teroare de orice fel;
- cauzate de o grevă;
- cauzate ca urmare a unor acte de violență în legătură cu o adunare publică sau o demonstrație, cu condiția ca persoana asigurată să participe;
- declanșate de sinucidere sau tentativă de sinucidere de către asigurat;
- sunt cauzate din ordinele oficiale date;
- sunt cauzate direct sau indirect de influența radiațiilor ionizante în sensul Legii privind protecția împotriva radiațiilor în versiunea aplicabilă în prezent sau de energia nucleară;
- persoana asigurată suferă ca urmare a afectării alcoolului, a stupefiantelor sau a medicamentelor sau la întreruperea tratamentului prescris;
- apar în competiții de sporturi cu motor (raliuri de campionat și raliuri) și antrenamentele asociate pentru aceste evenimente;
- sporturi extreme, parașutism sau altele asemenea; Excursii la munte la altitudine extrem de înalta fără ghid oficial de munte, cele de peste 6.000 m și cele care nu au fost rezervate ca pachet turistic, expediții (excursii în zone neamenajate), activități sportive în apă cu torenți;
- au avut loc deja sau erau așteptate în momentul încheierii asigurării. Acest lucru se aplică și afecțiunilor precontractuale;
- apar în urma unor epidemii și pandemii (excepție făcând prevederile legate de Covid din prezentul document).
- sunt direct sau indirect atribuibile dezastrelor naturale, fenomenelor seismice sau influențelor meteo;
- Dacă embargourile, sancțiunile economice, financiare sau comerciale sunt aplicabile contractului de asigurare și împiedică o prestație de asigurare, nu există o acoperire de asigurare.

D. Cum se înregistrează o dauna? Care este termenul de plată a Compensației ?

D.1 Obligații

În cazul unei daune, trebuie să limitați daunele cât mai mult posibil și să evitați costurile inutile. Libertatea de acțiune în caz de încălcare a obligațiilor nu se aplică dacă încălcarea obligației nu se bazează pe intenție sau neglijență gravă. În cazul în care obligația nu este încălcată cu intenția de a influența obligația asigurătorului de a furniza prestații sau de a afecta determinarea circumstanțelor recunoscute ca fiind semnificative pentru obligația asigurătorului de a presta prestații, asigurătorul rămâne obligat să furnizeze plata, cu condiția ca încălcarea nu este legată de determinarea evenimentului asigurat care a avut încă o influență asupra determinării sau sferei serviciului care revine asigurătorului.

Obligații generale în cazul unei daune

Sunteți obligat să ne furnizați cu bună-credință toate informațiile relevante care sunt necesare pentru a clarifica faptele cazului în cazul unei reclamații și pentru a ne permite să verificăm cauza și valoarea cererii susținute.

D.2 Cum se înregistrează un dosar de dauna?

Vă rugăm să trimiteți cererea dvs. utilizând următoarele detalii de contact:

- prin e-mail technik.fax.at@allianz.com
- prin telefon de luni până vineri de la 9:00 la 18:00 folosind următorul număr: 0213122002

La cerere, vă rugăm să ne furnizați dovezi precum facturile medicului și ale spitalului, scrisoarea medicului, notificarea încetării de la angajator, documentele de la biroul local pentru șomaj, alte documentele medicale relevante etc.

D.3 Care este termenul de plată a Compensației ?

Compensația va fi plătită în maxim 30 zile calendaristice de la data la care dosarul de daună se consideră complet (data depunerii ultimului document necesar instrumentării acestuia).

E Condiții generale

E.1 Subsidiaritate

Acoperirea asigurării se aplică în mod subsidiar. Aceasta înseamnă că prestațiile de asigurare sunt furnizate numai în măsura în care nu pot fi obținute despăgubiri din alte contracte de asigurare sau acoperire (de exemplu, asigurare pentru accidente, acoperirea cardului de credit).

E.2 Clauza de sancțiuni economice (internațională)

Prezentul contract de asigurare nu prevede acoperire și, dacă este cazul, nu obligă să plătească, fie acoperirea, fie plata contra sancțiunilor, reglementărilor sau dispozițiilor relevante ale Națiunilor Unite, Uniunii Europene, Statelor Unite ale Americii sau împotriva altor sancțiuni economice sau comerciale relevante, încalcă orice reguli sau reglementări. Respingem reglementarea cererilor împotriva persoanelor, companiilor, guvernelor și altor terțe părți, împotriva cărora, în conformitate cu convențiile naționale sau internaționale sau din cauza sancțiunilor, nu poate avea loc nicio reglementare. se aplică sancțiunilor sau embargourilor economice, comerciale sau financiare.

E.3 Depunerea unei reclamații

Ne propunem să vă oferim o politică și un serviciu de primă clasă. Cu toate acestea, pot exista momente în care tu simți că nu am făcut acest lucru. Dacă acesta este cazul, vă rugăm să ne spuneți despre asta, astfel încât să putem face tot posibilul pentru a rezolva problema.

Dacă depuneți o reclamație Drepturile dvs. legale nu vor fi afectate. În primă instanță, vă rugăm să ne contactați conform specificațiilor.

Vă rugăm să ne furnizați numele, adresa, numărul poliței și numărul reclamației, acolo unde este cazul, și anexați copii ale corespondenței relevante, deoarece acest lucru ne va ajuta să gestionăm reclamația dvs., în cel mai scurt timp posibil.

Dacă nu sunteți mulțumit de soluție, este posibil să aveți dreptul de a depune reclamația la Autoritatea de Supraveghere Financiară (ASF).

Adresa: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, 050092, București

Fax: 021.659.60.51 / 021.659.64.36

Email: office@asfromania.ro

Notificare privind protecția datelor

Datele dvs. personale vor fi tratate în conformitate cu Notificarea de confidențialitate atașată acestor Termeni și condiții.

Legea aplicabilă

Cu excepția cazului în care se convine altfel, se va aplica legea României și toate comunicările și documentația referitoare la această politică vor fi în Romana. În cazul unui litigiu referitor la această politică, instanțele din România vor avea jurisdicție exclusivă.

Statutul de reglementare

Suntem filiala pentru Austria a AWP P&C SA. Sediul principal al AWP P&C SA este în 7 Rue Dora Maar Saint Queen, Franța.

Adresa companiei noastre este : Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Vienna

Notificare de informare despre prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal de către Allianz Partners și drepturile Dvs. în temeiul legii privind protecția datelor

În conformitate cu articolele 13 și 14 din Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR), vă informăm despre prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal de către Allianz Partners și drepturile dvs. în temeiul legii privind protecția datelor.

Ne pasă de datele dvs. personale

AWP P&C SA - AWP P&C SA - Sucursala austriacă, („noi,, noi ”, „noștri ”), o parte a Allianz Partners Group, o companie de asigurări autorizată în conformitate cu legislația Franței, care oferă produse și servicii de asigurare la nivel transfrontalier bază. Protejarea confidențialității dvs. este o prioritate pentru noi. Această notificare de confidențialitate explică cum și ce tip de date cu caracter personal vor fi colectate, de ce sunt colectate și cui sunt distribuite sau dezvăluite. Vă rugăm să citiți cu atenție această notificare.

1. Cine este operatorul de date?

Un operator de date este persoana fizică sau juridică care controlează și este responsabil să păstreze și să utilizeze datele cu caracter personal, fie în hârtie, fie în fișiere electronice.

AWP P&C S.A. - Sucursala austriacă, astfel cum este definită de legile și reglementările relevante privind protecția datelor, operatorul de date cu privire la datele cu caracter personal pe care le solicităm și le colectăm de la dvs. în scopurile detaliate în această notă de informare .

2. Ce date personale vor fi colectate?

Vom colecta și prelucra diferite tipuri de date cu caracter personal despre dvs. după cum urmează:

În timpul procesului de cumpărare a produselor noastre, vă vom solicita următoarele detalii personale:

- nume, prenume
- Adresa
- Numărul poliței de asigurare
- Număr de telefon.
- Adresa de e-mail.
- Numărul IMEI al obiectului asigurat (în măsura în care îl putem folosi pentru a ne referi la alte aspecte ale datelor dvs. personale)

Dacă apare oricare dintre evenimentele acoperite de polița de asigurare și dvs. sau orice persoană în numele dvs. ne trimiteți o cerere, putem solicita, colecta și procesa informații personale suplimentare atunci când sunt relevante pentru dauna, precum și documente care o susțin, cum ar fi :

- Detalii despre reclamație și informații justificative,
- Dovada achiziționării obiectului asigurat.
- Număr de telefon și detalii de contact dacă nu au fost furnizate anterior.
- Numărul IMEI al obiectului asigurat (în măsura în care îl putem folosi pentru a ne referi la alte aspecte ale datelor dvs. personale).
- Semnătura.

În funcție de solicitarea formulată, am putea, de asemenea, să colectăm și să prelucrăm „date cu caracter personal sensibile” despre dvs. și chiar terțe părți interesate de evenimentul acoperit, de exemplu:

- Detaliile contului bancar (în cazul rambursării financiare pentru o dauna aprobată).

! Prin achiziționarea acestei polițe de asigurare, vă angajați să furnizați informațiile conținute în această Notificare de informare oricărei terțe părți ale cărei informații personale ni le puteți furniza (de exemplu, alte persoane asigurate, beneficiari, terțe părți implicate în creanță, terțe persoane pe care să le contactați în cazul de urgență etc.) și acceptați să nu furnizați aceste informații altfel

3. Cum vom obține și utiliza datele dvs. personale?

Vom colecta și vom utiliza datele cu caracter personal pe care ni le furnizați și pe care le primim despre dvs. (așa cum se explică mai jos) în mai multe scopuri și cu consimțământul dumneavoastră expres, cu excepția cazului în care legile și reglementările aplicabile nu impun ca noi să obținem consimțământul dumneavoastră expres, prezentat mai jos:

Scop	Este necesar consimțământul DVS.?
Ofertarea și subscrierea contractului de asigurare.	Nu, în măsura în care aceste activități de prelucrare sunt necesare pentru executarea contractului de asigurare la care sunteți parte și pentru a lua măsurile necesare anterior pentru a încheia acest contract.
Administrarea contractului de asigurare (de exemplu, gestionarea daunelor, gestionarea reclamațiilor, investigațiile și evaluările necesare pentru a determina	Nu, în măsura în care această prelucrare este necesară pentru a respecta obligațiile pe care ni le asumăm în contractul de asigurare.

<p>existența evenimentului acoperit și valoarea compensațiilor care trebuie plătite sau tipul de asistență care trebuie acordată etc.)</p>	
<p>Efectuarea de sondaje de calitate cu privire la serviciile furnizate, cu scopul de a vă evalua nivelul de satisfacție și de a le îmbunătăți.</p>	<p>Avem un interes legitim să vă contactăm după soluționarea unei daune sau după ce am oferit asistență pentru a ne asigura că am respectat obligațiile noastre în temeiul contractului într-un mod satisfăcător pentru dvs. Cu toate acestea, aveți dreptul de a vă opune contactându-ne, așa cum este explicat în secțiunea 9 de mai jos.</p>
<p>Pentru a îndeplini orice obligații legale (de exemplu, cele care decurg din legile privind contractele de asigurări și reglementările privind activitățile comerciale în asigurări privind obligațiile fiscale, contabile și administrative sau pentru a preveni spălarea banilor sau încălcarea dispozițiilor privind sancțiunile economice).</p>	<p>Nu, în măsura în care aceste activități de prelucrare sunt autorizate în mod expres și legal.</p>
<p>Prevenirea și detectarea fraudei, inclusiv, atunci când este cazul, de exemplu, compararea informațiilor dvs. cu revendicările anterioare sau verificarea sistemelor comune de depunere a cererilor de asigurare sau efectuarea de controale de sancțiuni economice.</p>	<p>Nu, se înțelege că detectarea și prevenirea fraudei este un interes legitim al operatorului, prin urmare, avem dreptul să prelucrăm datele dvs. în acest scop fără a vă colecta consimțământul.</p>
<p>Scopuri de audit, pentru a respecta obligațiile legale sau politicile interne.</p>	<p>Vă putem procesa datele în cadrul auditurilor interne sau externe, fie impuse de lege, fie de politici interne. Nu vă vom solicita consimțământul pentru această prelucrare în măsura în care acestea sunt legitimate de reglementările aplicabile sau de interesul nostru legitim. Cu toate acestea, ne vom asigura că numai datele personale strict necesare sunt utilizate și tratate cu confidențialitate absolută.</p> <p>Auditurile interne sunt efectuate de obicei de către holdingul nostru, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Franța).</p>
<p>Efectuarea de analize statistice și de calitate pe baza datelor agregate, precum și a ratei de daune.</p>	<p>Dacă desfășurăm oricare dintre aceste activități de prelucrare, o vom face prin agregarea și anonimizarea datelor. După acest proces, datele nu mai sunt considerate date „personale” și nu este necesar consimțământul dumneavoastră.</p>
<p>Pentru a administra recuperarea datoriilor (de exemplu, pentru a solicita plata primei, pentru a solicita pasivele terților, pentru a distribui suma compensației între diferite companii de asigurare care acoperă același risc).</p>	<p>Nu atunci când prelucrarea datelor dvs., chiar și categorii speciale de informații personale (origine rasială sau etnică, opinii politice, credințe religioase sau filosofice, apartenență la sindicat, date genetice sau biometrice, sănătate, viață sexuală sau orientare sexuală, condamnări sau infracțiuni) poate fi necesar pentru stabilirea, exercitarea sau apărarea revendicărilor legale, care este și interesul nostru legitim.</p>
<p>Pentru a vă informa sau a permite companiilor din Grupul Allianz și terților selectați să vă informeze, despre produsele și serviciile pe care le considerăm că vă pot interesa în conformitate cu preferințele dvs. de marketing,</p> <p>Puteți să le schimbați oricând prin linkurile pe care le vom pune la dispoziție în fiecare comunicare pentru a vă dezabona, prin intermediul opțiunilor din portalul dvs. de clienți, acolo unde sunt disponibile, sau contactându-ne, așa cum se specifică în secțiunea 9 de mai jos.</p>	<p>Vom procesa informațiile dvs. personale în aceste scopuri numai dacă sunt autorizate de lege (și în limitele și prin respectarea cerințelor acestor autorizații legale) sau prin colectarea consimțământului dumneavoastră expres după furnizarea informațiilor cu privire la criteriile pe care le folosim pentru realizarea profilurilor și a impactului / consecința și beneficiile unui astfel de profil pentru dvs.</p> <p>De exemplu, unele acțiuni de marketing digital direct sunt permise în mod legal dacă sunt îndeplinite toate aceste cerințe: (1) această activitate de prelucrare este informată în mod corespunzător atunci când colectăm datele dvs., (2) există o relație contractuală anterioară, (3) la care se referă produsele sau serviciile companiei noastre, similare cu cele pe care le-ați achiziționat și (4) Vă oferim un mijloc electronic de a vă opune atât atunci când colectăm datele dvs. (a se vedea secțiunea 9 de mai jos), cât și în fiecare comunicare care trebuie făcută.</p>
<p>Pentru a vă personaliza experiența pe site-urile și portalurile noastre (prin prezentarea de produse, servicii, mesaje de marketing, oferte și conținut adaptat dvs.) sau prin utilizarea tehnologiei computerizate pentru a evalua ce produse ar putea fi cele mai potrivite pentru dvs.</p> <p>Veți putea modifica aceste activități de procesare utilizând opțiunile disponibile în browser-ul dvs. (de exemplu, în cazul utilizării cookie-urilor și a obiectelor similare) sau contactându-ne, așa cum se specifică în secțiunea 9 de mai jos.</p>	<p>Vă vom cere acordul.</p>
<p>Pentru luarea automată a deciziilor, adică pentru a lua decizii care (1) se bazează exclusiv pe prelucrarea automată și (2) care pot avea efecte juridice sau semnificative pentru dvs.</p>	<p>Vă vom colecta consimțământul pentru aceste activități de prelucrare atunci când este cazul, în special dacă datele în cauză sunt date cu caracter personal speciale (origine rasială sau etnică, opinii politice, credințe religioase sau filosofice, apartenență la</p>

<p>Exemple de decizii automatizate care au ca rezultat efecte juridice ar putea fi anularea automată a unui contract sau refuzul automat al unei cereri, cele care vă afectează drepturile în temeiul contractului de asigurare etc.</p> <p>Exemple de decizii automatizate care au ca rezultat efecte semnificative similare sunt cele care afectează circumstanțele dvs. financiare, cum ar fi refuzul automat al unei polițe de asigurare sau cele care vă afectează accesul la serviciile noastre de asistență pentru daune.</p>	<p>sindicat, date genetice sau biometrice, sănătate, viață sexuală sau orientare sexuală, condamnări penale sau infracțiuni)</p> <p>Dacă nu sunt vizate categorii speciale de date cu caracter personal și aceste decizii au scopul de a vă subscrie asigurarea și / sau de a procesa cererea dvs. Nu va trebui să obținem consimțământul dumneavoastră expres.</p>
<p>Redistribuirea riscurilor prin reasigurare și coasigurare</p>	<p>Putem procesa și partaja informațiile dvs. personale cu alte companii de asigurare sau reasigurare cu care am semnat sau vom semna acorduri de coasigurare sau reasigurare.</p> <p>Coasigurarea este acoperirea riscului de către mai multe companii de asigurări printr-un singur contract de asigurare, presupunând fiecare dintre ele un procent din risc sau distribuind acoperirile între ele.</p> <p>Reasigurarea este „subcontractarea” acoperirii unei părți a riscului la o a treia companie de reasigurare. Cu toate acestea, acesta este un acord intern între noi și reasiguratorii și nu aveți o relație contractuală directă cu acesta din urmă.</p> <p>Această distribuție a riscurilor este considerată un interes legitim al companiilor de asigurări, chiar de obicei autorizate în mod expres prin lege (inclusiv schimbul de date cu caracter personal strict necesar pentru aceasta).</p>

După cum sa menționat mai sus, în scopurile indicate mai sus, vom prelucra datele personale pe care le primim despre dvs. de la parteneri de afaceri, furnizori, alte companii de asigurări, intermediari / brokeri și distribuitori de asigurări (producători de echipamente originale, comercianți cu amănuntul), persoane de contact pe care le autorizați, agenții de prevenire a fraudei, rețele de publicitate, furnizori de analize, furnizori de informații de căutare, topografii, avocați, companii financiare.

Vom avea nevoie de datele dvs. personale dacă doriți să achiziționați produsele și serviciile noastre. Dacă nu doriți să ne furnizați acest lucru, este posibil să nu putem furniza produsele și serviciile pe care le solicitați, de care v-ar putea interesa sau să ne adaptăm ofertele în funcție de cerințele dumneavoastră specifice.

4. Cine va avea acces la datele dvs. personale?

Ne vom asigura că datele dvs. personale sunt prelucrate de personalul nostru în mod confidențial, pe baza necesității de a ști și într-un mod care este compatibil cu scopurile indicate mai sus.

În scopurile menționate, datele dvs. cu caracter personal pot fi dezvăluite următoarelor părți care funcționează în calitate de terți operatori de date:

Autorități publice, alți parteneri Allianz și companii din grupul Allianz (de exemplu, în scopuri de audit), alți asigurători, coasigurători, reasiguratorii, intermediari / brokeri de asigurări, bănci, colaboratori terți și parteneri care participă la furnizarea serviciilor (precum servicii medicale și profesioniști, agenții de turism, companii aeriene, companii de taxi, reparatorii, anchetatori de fraude, avocați), experți independenți etc.

În scopurile menționate, putem, de asemenea, să împărtășim datele dvs. personale cu următoarele părți care funcționează ca persoane împuternicite, adică prelucrează datele în conformitate cu instrucțiunile noastre și sub rezerva aceluiași obligații de confidențialitate, necesitate de cunoaștere și compatibilitate cu scopurile descrisă în această Notificare de informare.

Alte companii Allianz Partners sau Allianz Group sau companii terțe care acționează ca subcontractori de activități interne (de exemplu, furnizori de asistență și întreținere IT, companii de administrare a impozitelor, companii care furnizează servicii de gestionare a daunelor, furnizori poștali, furnizori de gestionare a documentelor), consultanți tehnici, inspectori (de daune, IT, poștal, de gestionare a documentelor);

Agenții de publicitate și rețelele de publicitate care vor trimite comunicări de marketing, așa cum este permis de legislația locală și în conformitate cu preferințele dvs. de comunicare. Nu împărtășim datele dvs. personale cu terțe părți neafiliate pentru utilizarea lor proprie de marketing fără permisiunea dvs.

În cele din urmă, putem partaja datele dvs. personale în următoarele cazuri:

- În cazul oricărei reorganizări, fuziuni, vânzări, asocieri în participațiune, cesiune, transfer sau altă dispoziție a întregii sau a oricărei părți din afacerea, activele sau stocul nostru (inclusiv în orice proceduri de insolvență sau proceduri similare);

- Pentru a îndeplini orice obligație legală, inclusiv către ombudsmanul relevant dacă faceți o reclamație cu privire la Obiectul asigurat sau la serviciul pe care vi l-am furnizat.

5. Unde vor fi prelucrate datele mele personale?

Datele dvs. cu caracter personal pot fi prelucrate atât în interiorul, cât și în afara Spațiului Economic European (SEE) de către părțile specificate în secțiunea 4 de mai sus, sub rezerva întotdeauna a restricțiilor contractuale privind confidențialitatea și securitatea, în conformitate cu legile și reglementările aplicabile privind protecția datelor. Nu vom dezvălui datele dvs. personale părților care nu sunt autorizate să le prelucreze.

Ori de câte ori transferăm datele dvs. personale pentru prelucrare în afara SEE de către o altă companie a Grupului Allianz, o vom face pe baza regulilor corporative obligatorii aprobate de Allianz, cunoscute sub numele de Allianz Privacy Standard (Allianz 'BCR), care stabilesc o protecție adecvată pentru datele cu caracter personal și sunt obligatorii din punct de vedere juridic pentru toate companiile grupului Allianz. Allianz 'BCR și lista companiilor din Grupul Allianz care le respectă pot fi accesate aici https://www.allianz-partners.com/en_US/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html. În cazul în care regulile BCR ale Allianz nu se aplică, vom lua în schimb măsuri pentru a ne asigura că transferul datelor dvs. personale în afara SEE primește un nivel adecvat de protecție, așa cum se întâmplă în SEE. Puteți afla pe ce garanții ne bazăm pentru astfel de transferuri (de exemplu, Clauze contractuale standard) contactându-ne, așa cum este detaliat în secțiunea 9 de mai jos.

6. Care sunt drepturile dumneavoastră cu privire la datele dvs. personale?

Acolo unde este permis de legislația sau reglementările aplicabile și în limitele definite în acestea, aveți dreptul la:

- Accesarea datelor dvs. personale deținute, și pentru a afla originea datelor, scopurile și finalitățile prelucrării, detaliile operatorului (operatorilor) de date, ale procesatorului (procesatorilor) de date și ale părților cărora le pot fi dezvăluite datele;
- Retragerea consimțământul în orice moment în care datele dvs. personale sunt prelucrate cu consimțământul dvs.;
- Actualizarea sau corectarea datelor dvs. personale astfel încât acestea să fie întotdeauna corecte;
- Ștergeți datele dvs. personale din înregistrările noastre dacă nu mai sunt necesare în scopurile indicate mai sus;
- Restricționarea prelucrării datelor dvs. cu caracter personal în anumite circumstanțe, de exemplu în cazul în care ați contestat acuratețea datelor dvs. cu caracter personal, pentru perioada care ne permite să verificăm acuratețea acestora;
- Obținerea datelor dvs. personale într-un format electronic pentru dvs. sau pentru noul dvs. asigurător; și
- Depunerea unei reclamații la noi și / sau la autoritatea competentă pentru protecția datelor.

Puteți exercita aceste drepturi contactându-ne, așa cum este detaliat în secțiunea 9 de mai jos, oferind numele dvs., adresa de e-mail, identificarea contului și scopul cererii dvs.

7. Cum vă puteți opune prelucrării datelor dvs. personale?

Acolo unde este permis de legislația sau reglementările aplicabile, aveți dreptul să vă opuneți prelucrării datelor dvs. personale sau să ne spuneți să încetăm prelucrarea acestora (inclusiv în scopuri de marketing direct). Odată ce ne-ați informat despre această solicitare, nu vom mai prelucra datele dvs. personale decât dacă este permis de legile și reglementările aplicabile.

Puteți exercita acest drept în același mod ca și pentru celelalte drepturi indicate în secțiunea 6 de mai sus.

8. Cât timp păstrăm datele dvs. personale?

Vom păstra datele dvs. personale numai atâta timp cât sunt necesare pentru scopurile informate în această Notificare de informare și le vom șterge sau anonimiza atunci când nu mai sunt necesare. Mai jos vă informăm câteva dintre perioadele de păstrare aplicabile scopurilor informate în secțiunea 3 de mai sus.

Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că uneori cerințe sau evenimente specifice suplimentare pot suprascrie sau modifica aceste termene, cum ar fi rețineri legale în curs asupra informațiilor relevante sau litigii sau investigații de reglementare în așteptare, care pot înlocui sau suspenda aceste perioade până când chestiunea a fost închisă și perioada de revizuire sau de apel a expirat. În special, perioadele de păstrare bazate pe perioadele de prescripție pentru creanțe legale pot fi întrerupte și pot începe să curgă din nou.

Informații personale pentru a obține o ofertă (atunci când este necesar)	În perioada de valabilitate a cotației furnizate
Informații despre polița de asigurare (subscriere, gestionarea daunelor, gestionarea reclamațiilor, dosare de litigii, anchete de calitate, prevenirea / detectarea fraudei, recuperarea datoriilor, scopuri de coasigurare și reasigurare, ...)	Vom păstra informațiile personale ale poliței dvs. de asigurare pe durata perioadei de valabilitate a contractului dvs. de asigurare și a perioadei de prescripție a eventualelor cazuri de litigiu care pot apărea din aceasta, ca regulă generală, pentru minimum 7 ani suplimentari. Această perioadă poate fi mai lungă sau mai scurtă, așa cum este stabilit de legile locale aplicabile privind contractele de asigurare.
Informații despre reclamații (tratarea reclamațiilor, gestionarea reclamațiilor, dosare de litigii, sondaje de calitate, prevenirea / detectarea fraudei, recuperarea datoriilor, scopuri de coasigurare și reasigurare)	Vom păstra informațiile personale pe care ni le furnizați sau colectăm și prelucrăm în conformitate cu această notificare de confidențialitate pentru o perioadă minimă de 7 ani de la data soluționării cererii. Această perioadă poate fi mai lungă

	sau mai scurtă, așa cum este stabilit de legile locale aplicabile privind contractele de asigurare.
Informații de marketing și profiluri conexe	Vom păstra aceste informații în timp ce perioada dvs. de poliță de asigurare este încă valabilă și un an suplimentar, cu excepția cazului în care vă retrageți consimțământul (atunci când este necesar) sau dacă vă opuneți (de exemplu, în cazul unor activități de marketing autorizate de lege unde Nu doriți să primiți comunicări). În aceste cazuri, nu vom mai prelucra datele dvs. în aceste scopuri, deși este posibil să avem legitimitatea de a păstra unele informații pentru a demonstra că activitățile de prelucrare anterioare au fost legale.
Documente justificative pentru a furniza dovezi ale respectării obligațiilor legale, cum ar fi impozitul sau contabilitatea	Vom procesa în aceste documente datele personale pe care ni le furnizați sau colectăm și prelucrăm conform prezentei notificări de informare, numai în măsura în care acestea sunt relevante în acest scop și pe parcursul a cel puțin 10 ani de la prima zi a anului fiscal relevant.

Nu vom păstra datele dvs. personale mai mult decât este necesar și le vom păstra numai în scopurile pentru care au fost obținute.

9. Cum ne puteți contacta?

Dacă aveți întrebări despre modul în care utilizăm datele dvs. personale, ne puteți contacta prin e-mail sau poștă după cum urmează:

AWP P&C S. A. - Sucursala austriacă
 Responsabil cu protecția datelor / calitate
 Cutia poștală 3000, A-1130 Viena, Austria

E-mail: quality.at@allianz.com

Puteți utiliza, de asemenea, aceste detalii de contact pentru a vă exercita drepturile sau pentru a trimite întrebările sau reclamațiile dvs. către alte entități Allianz Partners care acționează în calitate de operatori (a se vedea secțiunea 4 de mai sus) cărora le-am putut împărtăși datele dvs. personale. Le vom adresa cererea dvs. și vă vom sprijini gestionarea și răspunsul la solicitare în limba locală.

10. Cât de des actualizăm această notificare de confidențialitate?

Revizuiim periodic această notă de informare. Vă vom informa cu privire la orice schimbare importantă care ar putea afecta prelucrarea datelor dumneavoastră. Această notificare de confidențialitate a fost actualizată ultima dată pe 12 iulie 2021