

Anexa – Condiții comerciale la Contractul nr. _____

E.ON Assist Gas Plus

E.ON Energie România S.A.



O.P. 9 C.P. 10
Tîrgu Mureș, Mureș



0800 800 900
0800 800 366



eon.ro
eon.ro/myline
serviciiclienti@eon-romania.ro

Sediu Central:
Pandurilor 42
Tîrgu Mureș, Mureș
CUI: RO 22043010
Nr. ORC: J26/1194/2007

Capital social subscris și vărsat:
184.781.415,00 lei

Consiliul Director
Cătălin Iordache
(Director General)
Claudia Griech
(Director General Adj.)

Activează-ți contul
Myline folosind: Codul de
client

Codul de încasare:

1. Servicii incluse

- Prețul de furnizare al gazelor naturale corelat cu evoluția pieței
- Facturi detaliate, fără costuri percepute în avans
- Acces gratuit de pe telefon, tabletă sau PC la contul personal E.ON Myline - istoric facturi și plăți, transmitere index contor, factură electronică, actualizare convenție de consum
- Asistență pentru intervenții rapide în locuință, în cazul unor defecțiuni ale centralei termice sau instalațiilor de electricitate ce necesită intervenție de urgență

2. Prețuri și tarife

Preț gaze naturale [Lei/kWh]	0.08600 lei/kWh
Abonament [Lei/Loc de consum/zi]	0.59 lei/zi/loc de consum
Cost de transport [Lei/kWh]	0.00846 lei/kWh
Tarif reglementat de distribuție [Lei/kWh]	în funcție de aria de distribuție și categoria de consum

Prețul de furnizare nu conține TVA și acciză. Tarifele reglementate de transport și de distribuție a gazelor naturale sunt stabilite prin ordine și decizii ale Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) și pot fi modificate pe parcursul derulării contractului. Valoarea tarifelor reglementate se stabilește prin legislația în vigoare aplicabilă la momentul facturării.

3. Facturare și condiții de plată

Modalitate de transmitere	<input type="checkbox"/> Lunar, în format electronic prin activarea facturii în contul E.ON Myline activat cu adresa email: <input type="checkbox"/> Lunar, în format tipărit prin servicii postale Am luat la cunostinta _____
Termen de plată	30 zile calendaristice de la data emiterii
Frecvență de facturare	Lunar

4. Termene și condiții

Perioadă contractuală	12 luni, cu posibilitate de prelungire, conform clauzelor contractuale
Condiții de denunțare a contractului	Denunțarea contractului se poate face de către client cu o notificare prealabilă de 21 de zile

5. Alte mențiuni

Prezentele Condiții comerciale sunt aplicabile începând cu data intrării în vigoare a Contractului, pentru perioada contractuală mai sus menționată. Modificarea Condițiilor comerciale (inclusiv în ceea ce privește prețul de furnizare a gazelor naturale) se poate realiza numai după comunicarea către Client a unei notificări prealabile, conform prevederilor speciale menționate în Condițiile generale contractuale. Prezentul contract se adresează clienților persoane fizice, pentru consum de gaze naturale în scop casnic.

Data semnării			
Semnătură			
Reprezentant E.ON			
Prenume Nume			
Semnătură		Semnătură client	
Reprezentant E.ON			
Prenume Nume		Nume Prenume	

Anexa – Servicii de asistență tehnică la Contractul nr. _____

1. Prezenta Anexă reglementează detaliile privind serviciile de asistență tehnică ce fac obiectul Contractului:
 - 1.1 Pachetul de servicii de asistență tehnică include exclusiv asistență tehnică pentru intervenții rapide în locuință, în condițiile apariției:
 - a. unor defecțiuni complete 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
 - b. defecțiuni ale centralei termice care creează un disconfort nerezonabil sau pagube în locuința unde este locul de consum.
 - 1.2 Intervențiile rapide în locuință asigurate prin prezentul Contract 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 branșament pentru lucrări de mutare sau înlocuire tablou electric, este necesară și intervenția operatorului de distribuție
 - b. reparații centrală termică electrică/boiler electric, înlocuire rezistență, înlocuire senzor centrală, presostat, termostat, supapă de siguranță.
 - 1.3. 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.
 - 1.4. Intervențiile pentru servicii de urgență nu includ restaurarea zonei de lucru la imobil afectate în urma intervenției, cu excepția lucrărilor de readucere la starea inițială a zonei de lucru afectate ca urmare a intervenției, fără a include operațiuni de tencuire, zugrăvire sau tâmplărie.
 - 1.5. 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, această situație reprezentând o situație de urgență.
O situație de urgență este un eveniment neașteptat care are loc în timpul perioadei de valabilitate a prezentului Contract, în locuința unde este locul de consum, 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.
Nu se încadrează în definiția situației de urgență serviciile de mentenanță zilnice sau reparații care trebuie efectuate în mod periodic.
 - 1.6. Serviciile de asistență tehnică ce fac obiectul prezentei Anexa nu acoperă asistență tehnică în următoarele situații:
 - a) reparații uzuale de zi cu zi (de exemplu și fără a ne limita la: înlocuire bec ars, fixare priză etc.);
 - b) în cazul în care incidentul sau situația care s-ar putea încadra în prezentul Contract, nu este raportată în maximum 24 de ore de la descoperire;
 - c) în cazul în care defecțiunea nu ține doar de locuința clientului, afectează mai multe persoane și este determinată de aceeași cauză (de exemplu, dar fără a ne limita la: oprirea alimentării cu energie electrică a unei străzi);
 - d) defecțiunile raportate sunt în alte spații decât cele indicate ca fiind locuri de consum în prezenta Anexă (de exemplu și fără a ne limita la: garaje sau alte construcții ce nu fac parte integrantă din imobil/locuință șamd);
 - e) defecțiunea a fost determinată de un echipament care a fost instalat, operat, menținut sau reparat în dezacord cu practicile uzuale sau instrucțiunile producătorului;
 - f) defecțiunea privește echipamente casnice și electrocasnice, în afara celor menționate mai sus la art. 1.2 – 1.5;
 - g) defecțiunea s-a produs în locuința nelocuită în ultimele 30 de zile;
 - h) defecțiunea este determinată sau în legătură cu reparații făcute de alte persoane decât specialiștii desemnați de E.ON Energie România S.A.;
 - i) defecțiunea este determinată de acțiuni făcute fără acordul specialiștilor E.ON Energie România S.A.;
 - j) defecțiunea nu este în directă legătură cu evenimentul pentru care s-a efectuat solicitarea în call-center;
 - k) defecțiunea s-a petrecut într-un imobil în care se desfășoară alte activități decât cele strict casnice (de exemplu și fără a ne limita la: în una dintre camere se desfășoară activități comerciale);
 - l) defecțiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică cauzată de acțiunea unui prestator de servicii de utilități publice;
 - m) defecțiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică cauzată în mod voit de client;
 - n) defecțiunea este în legătură cu acele componente ale sistemelor electrice care țin de eficiența acestora;
 - o) defecțiunea este determinată de lipsa acțiunilor de mentenanță obligatorii; se vor prezenta dovezi privind îndeplinirea acțiunilor de mentenanță, dacă acestea sunt solicitate;

- p) defecțiunea este creată în mod voit de client;
- q) defecțiunea este cauzată de orice tip de aparat de încălzire solară, încălzire în pardoseală, încălzire cu aer cald, sisteme de gaze naturale sau pe bază de petrol care nu sunt considerate de uz casnic;
- r) defecțiunea este cauzată de centrală termică electrică/boiler electric instalate în neconcordanță cu recomandările producătorilor;
- s) defecțiunea este în legătură cu orice solicitări referitoare la intervenții minore la sistemul electric care nu se încadrează în definiția situației de urgență;
- t) 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;
- u) defecțiunea face obiectul unei solicitări în Call Center E.ON Energie România S.A. a doua oară și este cauzată de același eveniment, în contextul în care clientul nu a acționat conform recomandărilor specialistului E.ON Energie România S.A., deși acesta din urmă a comunicat clientului pașii obligatorii de urmat pentru ca incidentul să nu se repete;
- v) defecțiunea este cauzată de încercări de intervenție din partea clientului, care nu are nici pregătirea necesară pentru a repara instalația și nici nu acționează în acord cu standardele necesare;
- w) defecțiunea este în legătură cu o altă defecțiune dintr-un imobil/locuință alăturat/ă (al unui vecin, de exemplu).
- 1.7 Dacă intervenția nu este determinată de o situație de urgență, atunci reparațiile nu se vor încadra în serviciile ce fac obiectul prezentei Anexe și vor fi achitate în totalitate de către client (atât pentru manopera specialistului, cât și piesele schimbate), iar factura nu va fi emisă de E.ON Energie România S.A. Dacă, cunoscând faptul că defecțiunea nu se încadrează la situație de urgență și trebuie plătită suplimentar, clientul dorește în continuare ca intervenția să fie realizată de specialistul trimis de E.ON Energie România S.A., acesta va putea beneficia contra cost de serviciile specialistului.
- 1.8 Prezentul Contract include un număr de maxim 2 (două) intervenții pe parcursul unui an contractual, în limita sumei de 400 lei/intervenție (TVA inclus). În cazul în care valoarea intervenției depășește această limită, clientul va plăti diferența până la suma totală reprezentând reparația efectuată.
- 1.9 În cazul depășirii numărului de 2 intervenții/an, lucrările și materialele aferente intervenției suplimentare se facturează în totalitate clientului, pe bază de deviz acceptat în prealabil de către acesta.
- 1.10 Serviciile de asistență tehnică vor fi prestate pentru locul de consum specificat în Anexa Loc/Locuri de consum la prezentul contract.
- 1.11 Serviciile de asistență tehnică sunt disponibile timp de 24 de ore/7 zile pe săptămână. Solicitarea clientului privind asistența tehnică se face prin apel telefonic la numărul de Call Center dedicat al E.ON Energie România S.A. 0232 421 999.
- 1.12 În cadrul convorbirii telefonice clientul va da detaliile solicitate de operator cu privire la defecțiune. În funcție de situația concretă, defecțiune, se va analiza dacă este vorba de o situație de urgență și se va decide dacă se impune deplasarea specialistului care oferă asistența tehnică la locul de consum. Cu titlu informativ și fără a constitui obligație contractuală pentru E.ON Energie România: estimarea este că specialistul va ajunge la locul de consum în maximum 6 ore de la finalizarea apelului inițial al clientului către numărul de Call Center dedicat al E.ON Energie România S.A..
- 1.13 În vederea realizării obiectului prezentei Anexe, E.ON Energie România S.A. are dreptul să contracteze terți specializați, care vor avea calitatea de subcontractori, pentru prestarea oricăroră dintre serviciile pe care E.ON Energie România S.A. și-a asumat să le presteze către client. Subcontractorii vor presta serviciile, vor respecta și vor beneficia de aceleași condiții referitoare la accesul în locația Clientului/La locul de consum ca și E.ON Energie România S.A..
- 1.14 Serviciile de asistență tehnică se vor subcontracta către E.ON Asist Complet S.A., cu sediul în Tîrgu Mureș, Str. Gheorghe Doja nr. 64-68, Clădirea MBC2, etaj 3, jud. Mureș, număr de înregistrare J26/1269/2013, CUI RO 32602667, operator economic autorizat de ANRE pentru efectuarea acestor operațiuni. Societatea E.ON Asist Complet S.A. poate subcontracta la rândul ei prestarea serviciilor numai către persoane fizice/operatori economici specializați și autorizați în vederea acordării asistenței tehnice necesare.
- 1.15 La data prestării serviciilor de urgență, E.ON Energie România S.A. sau subcontractorul acestuia, împreună cu clientul vor întocmi și semna 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.
- 1.16 E.ON Energie România S.A. sau subcontractorul acestuia oferă o garanție de 12 luni pentru lucrările de reparații și o garanție pentru piesele utilizate în prestarea serviciilor ce fac obiectul prezentei Anexe, în funcție de perioada de garanție oferită de producătorul pieselor. Garanția de la producător este păstrată de către E.ON Energie România S.A. sau subcontractor și va fi prezentată în momentul apariției unei defecțiuni în timpul perioadei de garanție.
- 2. Drepturile și obligațiile părților**
- 2.1 Drepturile și obligațiile E.ON Energie România S.A. sunt aplicabile conform prevederilor de mai jos:
- a) să încaseze contravaloarea serviciilor, ce fac obiectul prezentei Anexe, inclusă în Prețuri și tarife din Anexa Condiții comerciale. În cazul în care clientul nu achită contravaloarea serviciilor prestate, E.ON Energie România S.A. are dreptul de a refuza prestarea serviciilor solicitate de client dacă la data programării prestării acestora, clientul nu a plătit sumele scadente.
- b) se obligă:
- i) să execute serviciile de asistență tehnică în conformitate cu prevederile prezentei Anexe și să asigure realizarea tuturor activităților specializate în condiții de siguranță, cu respectarea specificațiilor tehnice aplicabile;

- ii) să întreprindă toate acțiunile necesare în raport cu obiectul prezentei Anexe cu maximă seriozitate și profesionalism, în conformitate cu legislația și normele în vigoare;
- iii) să informeze clientul cu privire la eventualele neconformități, prin intermediul specialistului trimis.

2.2 Drepturile și obligațiile clientului sunt aplicabile conform prevederilor de mai jos:

- a) Clientul are dreptul să beneficieze de serviciile ce fac obiectul prezentei Anexe;
- b) Clientul are următoarele obligații:
 - i) să plătească E.ON Energie România S.A. contravaloarea serviciilor, ce fac obiectul prezentei Anexe, inclusă în Prețuri și tarife din Anexa Condiții comerciale, în condițiile, în cuantumul și la termenele stabilite în Anexa Condiții comerciale, indiferent dacă au fost solicitate sau nu intervenții în baza prezentului Contract la locul de consum;
 - ii) să permită accesul specialiștilor care asigură executarea intervențiilor în locuință, în vederea identificării defecțiunilor și și în vederea efectuării lucrărilor de remediere. La cererea specialiștilor clientul va prezenta toate documentele tehnice relevante referitoare la instalațiile din locuință;
 - iii) clientul se obligă să exploateze toate instalațiile de utilizare a energiei electrice și/sau sistemele de încălzire în conformitate cu normele sau indicațiile privind folosirea acestora în condiții de siguranță.

Părțile declară că dispun de toată experiența și cunoștințele necesare încheierii prezentei Anexe și că aceasta este încheiată în deplină cunoștință de cauză cu privire la efectele sale, cunoscând și înțelegând pe deplin toate aspectele legale, tehnice și comerciale legate de executarea prezentei Anexe privind serviciile de asistență tehnică.

Data semnării

Semnătură
Reprezentant E.ON

Prenume Nume

Semnătură
Reprezentant E.ON

Prenume Nume

Semnătură client

Nume Prenume
