

**E.ON Duo Assist Pro****1. Servicii incluse**

- Factură comună, unică pentru electricitate și gaze naturale
- Preț de furnizare corelat cu evoluția pieței
- Factură cu emitere și transmitere lunară
- Acces gratuit, de pe telefon/tabletă sau PC la contul personal E.ON Myline - istoric facturi și plăți, transmitere index contor, factură electronică, actualizare cantități lunare de consum
- Asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință, în cazul unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice ce necesită intervenție de urgență, revizia sau verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale
- O reducere comercială de până la 100 lei cu TVA inclus, pe prima factură emisă

Reducerea comercială constă în acordarea, o singură dată pentru o utilitate, indiferent de numărul de contracte încheiate în perioada de valabilitate a ofertei ce include prezenta reducere comercială, a sumei de 50 lei cu TVA inclus pentru utilitatea de energie electrică și 50 de lei TVA inclus pentru gaze naturale, în total o reducere comercială de maximum 100 lei pentru un loc de consum. Reducerea comercială se aplică numai asupra sumei reprezentând totalul format din (i) contravaloarea energiei active, (ii) contravaloarea abonamentului facturat pentru furnizarea de energie electrică plus (iii) contravaloarea gazelor naturale și (iv) contravaloarea abonamentului facturat pentru furnizarea de gaze naturale și va fi vizibilă pe prima factură emisă în baza prezentului contract. În cazul în care suma asupra căreia se aplică reducerea comercială este mai mică de 100 lei, clientul va beneficia de reducerea comercială în limita totalului acestor valori facturate, iar diferența până la 100 de lei va fi vizibilă pe următoarele facturi emise, până la acordarea integrală a reducerii. Reducerea comercială nu se aplică la acciză, contribuția de cogenerare și nici contravaloarea certificatelor verzi facturate, în cazul acestora clientul fiind obligat la plata integrală.

**2. Prețuri, abonamente și tarife aplicabile****2.1 Prețuri și tarife gaze naturale**

Preț gaze naturale [Lei/kWh]	0.098 lei/kWh
Abonament [Lei/Loc de consum/zi]	0.79 lei/zi/loc de consum
Cost de transport [Lei/kWh]	0.00846 lei/kWh
Tarif reglementat de distribuție C1 [Lei/kWh]	0.03010 lei/kWh
<b>Pret de furnizare gaze naturale [Lei/kWh]*</b>	<b>0.13656lei/kWh</b>

\* Tarif de distribuție al Delgaz Grid. Dacă ai un alt operator de distribuție consultă tabelul anexat. Prețul de furnizare nu conține TVA. 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.

**2.2 Prețuri și tarife electricitate**

Preț de furnizare energie activă	0.27000 lei/kWh
Abonament	0.79 lei/zi/loc de consum
Tarife reglementate de transport și servicii sistem	0.03134lei/kWh
Tarif reglementat de distribuție	În funcție de nivelul de tensiune și aria de distribuție a locului de consum

Prețul de furnizare nu conține certificate verzi, contribuție pentru cogenerare de înaltă eficiență, TVA și acciză. Tarifele reglementate de transport, servicii sistem și de distribuție a energiei electrice, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, valoarea certificatelor verzi 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.

E.ON Energie România S.A.

O.P. 9 C.P. 10  
Tîrgu Mureș, Mureș0800 800 900  
0800 800 366

eon.ro/contact

Sediul Central:  
Pandurilor 42  
Tîrgu Mureș, Mureș  
CUI: RO 22043010  
Nr. ORC: J26/1194/2007Capital social subscris și  
vărsat: 323.028.810 leiConsiliul Director  
Claudia Griech  
(Director General)  
Andrei Ștefănescu  
(Director General Adj.)Activează-ți contul Myline  
folosind codul de client și  
codul de încălzire  
specificate în factura ta de  
energie E.ON

### 2.3 Prețuri și tarife opțiuni suplimentare

- Pachetul PLUS** – 12 lei/lună, TVA inclus, cuprinde servicii de asistență tehnică pentru intervenții programate la instalațiile sanitare, la instalația de utilizare gaze naturale, la instalația de încălzire

### 2.4 Condiții speciale de aplicare a prețurilor

(1) Clientul va beneficia de prețul de furnizare al gazelor naturale și al energiei electrice menționat la pct.2.1 și pct. 2.2 pe întreaga perioadă contractuală menționată la pct.1 doar dacă ambele contracte de furnizare (gaz și electricitate), aferente pachetului E.ON Duo contractat, sunt în vigoare.

(2) În cazul în care (i) prezentul contract nu intră în vigoare deoarece nu se poate realiza procedura de schimbare a furnizorului sau (ii) în situația încetării contractului de furnizare pentru opțiunea de gaze naturale sau de energie electrică din orice motiv (reziliere, denunțare etc) anterior expirării duratei pentru care a fost încheiat E.ON Duo Assist Pro, furnizorul va transmite clientului o notificare cuprinzând noile condiții comerciale. Acestea se consideră acceptate tacit, nemaifiind necesară încheierea unui act adițional de modificare a contractului dacă, în termen de 10 (zece) zile de la primirea notificării, clientul eligibil nu le-a refuzat în scris. În cazul în care clientul a comunicat furnizorului, în termenul menționat, refuzul său de a accepta noile condiții comerciale, acesta are dreptul de a denunța prezentul Contract conform prevederilor art.7.3 din Condițiile generale ale Contractului.

(3) În cazul în care (i) prezentul contract nu intră în vigoare deoarece nu se poate realiza procedura de schimbare a furnizorului sau (ii) în situația încetării contractului de furnizare pentru opțiunea de gaze naturale sau de energie electrică din orice motiv (reziliere, denunțare etc) anterior expirării duratei pentru care a fost încheiat E.ON Duo Assist Pro, serviciile de asistență tehnică nu mai fac obiectul contractului. Clientul înțelege și este de acord că E.ON nu are obligația prestării serviciilor de asistență tehnică decât în contextul unui contract E.ON Duo Assist Pro în care sunt aplicabile în totalitate prevederile privind furnizarea de gaze naturale și energie electrică, inclusiv prevederile de la pct. 2.1 și pct. 2.2 de mai sus.

Ca urmare, noile condiții comerciale, menționate la pct.2.4 (3), nu vor include serviciile de asistență tehnică,

### 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
Interval emitere factură	1-30/31 ale lunii
Citire index contor	Intervalul de timp pentru citirea indexului contorului este stabilit de către reprezentantul Operatorului de distribuție zonal

### 4. Termene și condiții

Perioadă contractuală	24 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



E.ON Energie România S.A.

✉  
O.P. 9 C.P. 10  
Tîrgu Mureș, Mureș

☎  
0800 800 900  
0800 800 366

📄  
eon.ro/contact

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

Capital social subscris și  
vărsat: 323.028.810 lei

Consiliul Director  
Claudia Griech  
(Director General)  
Andrei Ștefănescu  
(Director General Adj.)

## 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 gaze naturale, prețul de furnizare energie activă, abonamentele, abonamentele E.ON ServExpress ) 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 consumul de energie electrică și gaze naturale în scop casnic.

**Prin semnarea prezentei Anexe Condiții comerciale și a Condițiilor generale contractuale, clientul declară că a luat la cunoștință și despre prevederile din Anexa privind Serviciile de asistență tehnică și că acestea îi sunt aplicabile.**

E.ON Energie România S.A.

✉  
O.P. 9 C.P. 10  
Tîrgu Mureș, Mureș

☎  
0800 800 900  
0800 800 366

📄  
[eon.ro/contact](http://eon.ro/contact)

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

Capital social subscris și  
vărsat: 323.028.810 lei

Consiliul Director  
Claudia Griech  
(Director General)  
Andrei Ștefănescu  
(Director General Adj.)

\_\_\_\_\_  
Data semnării  
\_\_\_\_\_  
Semnătură  
\_\_\_\_\_  
Reprezentant E.ON  
\_\_\_\_\_  
Prenume Nume  
\_\_\_\_\_  
Semnătură  
\_\_\_\_\_  
Reprezentant E.ON  
\_\_\_\_\_  
Prenume Nume

\_\_\_\_\_  
Semnătură client  
\_\_\_\_\_  
Nume Prenume

## Anexa – Servicii de asistență tehnică la Contractul nr. \_\_\_\_\_

### 1. Definiții

În sensul prezentului Contract, termenii utilizați se definesc după cum urmează:

**An contractual** - perioada de 12 luni consecutive începând cu data intrării în vigoare a Contractului;

**PDA** – punct de ardere;

**VTP** – verificare tehnică periodică (la fiecare 2 ani) a unei centrale termice (CT) și a altor aparate de încălzit cu combustibili gazoși, care se supun reglementarilor ISCIR;

**R/V** – Revizia sau Verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale (IUGN);

**IUGN** - instalația de utilizare a gazelor naturale;

**CT** – centrală termică;

**ACM** – încălzitor instantaneu de apă caldă menajeră

**NTPEE-2018** - Norme Tehnice pentru Proiectarea, Executarea și Exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale aprobate prin Ordinul ANRE nr. 89/2018

**Ordin nr. 179/2015** - Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei pentru aprobarea Procedurii privind verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare a gazelor naturale

**PTA1/2010** – Prescripții Tehnice privind Aparate de încălzit alimentate cu combustibil solid, lichid sau gazos cu puteri nominale 400 kW

**EAST - E.ON Asist Complet S.A.** – serviciile de asistență tehnică ce fac obiectul prezentului Contract se vor realiza de către societatea 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”) în calitate de subcontractant al E.ON, EAST putând subcontracta prestarea unor servicii către persoane specializate și autorizate în vederea acordării asistenței tehnice necesare.

### 2. Descriere pachete servicii de asistență tehnică

- 2.1 Pachetul **E.ON ServExpress** presupune asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice.
- 2.2 Pachetul **E.ON ServExpress PRO** include asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice; revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparate consumatoare de gaze naturale.
- 2.3 Pachetul de servicii suplimentare **Plus** poate fi achiziționat împreună cu unul din pachetele principale E.ON ServExpress sau E.ON ServExpress PRO.

2.3.1 Pachetul **Plus** include 2 (două) intervenții de prestare servicii asistență tehnică/ an contractual, în limita a 400 lei TVA inclus/ intervenție.

Aceste prestări de servicii de asistență tehnică, ce fac obiectul Pachetului Plus sunt intervenții programate și nu intervenții rapide și pot viza, în funcție de opțiunea clientului:

- (i) reparații la instalațiile sanitare, cum ar fi:  
înlocuire baterie,  
înlocuire capete baterie;  
înlocuire robinet trecere;  
înlocuire filtru magnetic/impurități/dedurificare;  
remediere neetanșeitate instalație.
- (ii) reparații la instalația de utilizare a gazelor naturale, cum ar fi:  
deblocare/ înlocuire miniregulator centrală termică;  
curățare filtru de impurități;  
înlocuire garnitura etanșare;  
deblocare electroventil;  
înlocuire senzor detectare scăpare gaze naturale  
remedierea neetanșeităților.
- (iii) reparații la instalația de încălzire, cum ar fi:  
înlocuire radiator,  
remediere neetanșeitate;  
înlocuire aerisitor manual/automat;  
aerisire instalație termică;  
curățare instalație;  
curățare radiator.

2.3.2 Contravaloarea intervențiilor din Pachetul Plus, fiecare a câte 400 lei TVA inclus/ an contractual, nu poate fi cumulată pentru a acoperi o singură intervenție.

2.3.3 Dacă intervenția solicitată de client nu este acoperită de serviciile Pachetului Plus, așa cum sunt menționate în prezentul Contract, atunci reparațiile nu se vor încadra în serviciile ce fac obiectul prezentului Contract și vor fi achitate în totalitate de către client (atât pentru manopera specialistului, cât și piesele schimbate). Dacă, cunoscând faptul că operațiunea tehnică nu se încadrează în serviciile oferite de E.ON prin E.ON ServExpress și trebuie plătită suplimentar față de plățile din prezentul Contract, clientul dorește în continuare ca intervenția să fie realizată de specialistul trimis de E.ON, acesta va putea beneficia contra cost de serviciile specialistului.

2.3.4 Reparațiile din Pachetul Plus nu includ restaurarea zonei de lucru la imobilul afectat în urma intervenției ( de exemplu și fără a ne limita la posibilele săpături pentru a ajunge la instalațiile de apă îngropate, operațiuni de tencuire, zugrăvire sau tâmplărie).

2.4 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 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;
- b) defecțiuni ale centralei termice care creează un disconfort nerezonabil sau pagube în locuința unde este locul de consum.

- 2.5 Intervențiile rapide în locuință, asigurate, 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/boiler, înlocuire senzor centrală, termostat, supapă de siguranță.
- 2.6 intervenție rapidă în locuință pentru prestarea de servicii de urgență presupune: deplasarea la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializate, identificarea defecțiunii, evaluarea defecțiunii și, în condițiile acceptării de către client a devizului de lucrări, remedierea defecțiunii, incluzând schimbarea elementelor defecte.
- 2.7 Pachetele care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) asigură servicii tehnice programate pentru verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare gaze naturale (R/V), după caz, pentru maxim 3 puncte de ardere (PDA), respectiv pentru maxim o instalație de utilizare gaze naturale, așa cum sunt definite în NTPEE-2018 și, în situațiile în care se constată că sunt necesare, lucrări de mici reparații ale instalației de utilizare gaze naturale, pe tronsonul dintre robinetul de siguranță și aparatul consumator, cu limitare la: înlocuire garnituri, reetansare înfiletări, gresare robinet.
- 2.8 Pentru efectuarea verificării sau reviziei tehnice a instalației de utilizare gaze naturale, E.ON – prin subcontractorul său EAST, se va asigura de efectuarea operațiunilor specifice conform legislației aplicabile. Verificarea și revizia instalației de utilizare gaze naturale se efectuează pe 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.
- 2.9 Verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare gaze naturale (R/V), după caz, pentru mai mult de 3 puncte de ardere (PDA), respectiv pentru mai mult de o instalație de utilizare gaze naturale, nu este inclusă în prețul acestui Contract. Aceste operațiuni pot fi efectuate, prin contractarea serviciilor necesare direct de la EAST sau de la alte societăți autorizate în domeniu.
- 2.10 Pachetele care includ verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale asigură verificarea tehnică periodică (VTP) pentru maxim un aparat consumator de gaze naturale din locuința unde este locul de consum: centrală termică sau alt aparat de încălzit cu combustibil gazos cu capacitate de până la 35 kW (convecteur sau încălzitor instantaneu de apă), așa cum este definită în PTA1/2010. Verificarea tehnică periodică (VTP) a centralei termice asigură inclusiv verificarea centralei la pornire apă caldă-

apă rece, verificarea funcționării termostatului, verificarea scurgerilor de apă, verificarea presiunii în instalație.

- 2.11 Verificarea tehnică periodică (VTP) pentru alt loc de consum decăt cel specificat în Anexa – Loc / Locuri de consum a Contractului, nu este inclusă în prețul acestui Contract. Aceste operațiuni pot fi efectuate, prin contractarea serviciilor necesare direct de la EAST sau de la alte societăți autorizate în domeniu.

### **3. Prestarea serviciilor de asistență tehnică:**

- 3.1 Serviciile de asistență tehnică vor fi prestate doar pentru locul de consum specificat în prezentul Contract, cu respectarea cumulativă a următoarelor condiții:

- la data prestării serviciului, prezentul Contract să fie în vigoare;
- facturile scadente, aferente prezentului Contract, emise de E.ON, să fie achitate la zi de către client.

- 3.2 Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință 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.

- 3.3 Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință ce fac obiectul prezentului Contract nu acoperă asistența tehnică în următoarele situații:

- reparații uzuale de zi cu zi (de exemplu și fără a ne limita la: înlocuire bec ars, fixare priză etc.);
- în cazul defecțiunilor care existau deja la data încheierii prezentului contract;
- în cazul în care incidentul sau situația care s-ar putea încadra în situație de urgență nu este raportată în maximum 24 de ore de la descoperire;
- 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 și/sau gaze naturale a unei străzi);
- defecțiunile raportate sunt în alte spații decât cele indicate ca fiind locuri de consum în prezentul Contract (de exemplu și fără a ne limita la: garaje sau alte construcții ce nu fac parte integrantă din imobil/locuință ș.a.m.d.);
- 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 menționate mai sus la art. 2.8;

- h) defecțiunea s-a produs în locuința nelocuită în ultimele 30 de zile;
  - i) defecțiunea este determinată sau în legătură cu reparații făcute de alte persoane decât specialiștii avuți în vedere în cadrul acestui Contract;
  - j) defecțiunea este determinată de acțiuni făcute fără acordul specialiștilor E.ON;
  - k) defecțiunea nu este în directă legătură cu evenimentul pentru care s-a efectuat solicitarea în call-center;
  - l) 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);
  - m) defecțiunea este în legătură cu orice centrală termică/ boiler care este mai vechi de 12 ani sau care se află în perioada de garanție;
  - n) defecțiunea este în legătură cu orice centrală termică/boiler care are o putere mai mare de 60 kW;
  - o) defecțiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică/gaze naturale cauzată de acțiunea unui prestator de servicii de utilități publice;
  - p) defecțiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică/gaze naturale cauzată în mod voit de client;
  - q) defecțiunea este în legătură cu acele componente ale sistemelor electrice/sau de încălzire care țin de eficiența acestora;
  - r) 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;
  - s) defecțiunea este creată în mod voit de client;
  - t) 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;
  - 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 și/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, în contextul în care clientul nu a acționat conform recomandărilor specialistului E.ON, deși acesta din urmă a comunicat clientului pașii obligatorii de urmat pentru ca incidentul să nu se repete;
  - y) 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;
  - z) defecțiunea este în legătură cu o altă defecțiune dintr-un imobil/locuință alăturat/ă (al unui vecin, de exemplu).
- 3.4 Dacă intervenția nu este acoperită de serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință, așa cum sunt definite în prezentul Contract, atunci reparațiile nu se vor încadra în serviciile ce fac obiectul prezentului Contract și vor fi achitate în totalitate de către client (atât pentru manopera specialistului, cât și piesele schimbate). Dacă, cunoscând faptul că defecțiunea nu se încadrează la situație de urgență și trebuie plătită suplimentar față de plățile din prezentul Contract, clientul dorește în continuare ca intervenția să fie realizată de specialistul trimis de E.ON, acesta va putea beneficia contra cost de serviciile specialistului.
- 3.5 Intervențiile pentru servicii de urgență nu includ restaurarea zonei de lucru la imobilul afectat 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.
- 3.6 Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință sunt disponibile timp de 24 de ore/7 zile pe săptămână.
- 3.7 În vederea (i) prestării serviciilor de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în situații de urgență și/sau (ii) pentru programarea unei intervenții din Pachetul suplimentar Plus, clientul este obligat să contacteze E.ON prin apel telefonic la numărul de call-center dedicat 0232 421 999. În vederea prestării celorlalte servicii de asistență tehnică aferente Pachetului de servicii achiziționat, stabilit în Anexa Condiții comerciale, clientul va fi sunat de către reprezentantul E.ON (însemnând subcontractorul EAST) pentru a stabili data și ora la care să aibă loc prestarea serviciilor.
- 3.8 În cadrul convorbirii telefonice clientul va da detaliile solicitate de operator cu privire la defecțiune.
- 3.9 În funcție de situația concretă și 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 pentru intervenții rapide în locuință la locul de consum. Estimarea este că, pentru intervenția în cazul unei situații de urgență, 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 prestatorului.
- 3.10 Oricare din pachetele de servicii asistență tehnică care includ servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință include și un număr de maxim 2 (două) intervenții pe parcursul unui an contractual, în limita sumei de 400 lei/intervenție (TVA inclus). Contravaloarea intervențiilor, fiecare a câte 400 lei/ an contractual, nu poate fi cumulată pentru a acoperi o singură intervenție.
- 3.11 În cazul în care valoarea intervenției (din pachetul de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință sau din pachetul Plus)

- depășește limita de 400 lei/intervenție, E.ON sau subcontractorul desemnat de către acesta va informa clientul cu privire la valoarea devizului estimativ cuprinzând cantitățile de lucrări necesar a fi prestate pentru remedierea defecțiunii /prestării serviciului și va solicita acordul clientului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței până la suma totală reprezentând reparația efectuată.
- 3.12 În cazul depășirii numărului de 2 intervenții/an (din pachetul de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință sau din pachetul Plus), manopera, lucrările și materialele aferente intervenției suplimentare se facturează în totalitate clientului, pe bază de deviz acceptat în prealabil de către acesta.
- 3.13 În vederea efectuării operațiunilor de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificare tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale, E.ON – prin subcontractorul său EAST - va contacta clientul pentru a stabili data și intervalul orar pentru efectuarea operațiunii scadente a fi efectuate.
- 3.14 Dacă în timpul efectuării operațiunilor de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificare tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale, se constată nereguli care necesită remedieri pentru continuarea utilizării în siguranță a acestora, conform legislației în vigoare, iar clientul nu efectuează reparațiile necesare, E.ON este exonerat de obligația finalizării acestor operațiuni.
- 3.15 Operațiunile de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și de verificare tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale nu includ:
- operațiuni de demontare a diverse obiecte pentru asigurarea accesului la instalația de utilizare;
  - operațiuni de curățare a coșurilor de fum;
  - operațiuni de decopertare a conductelor sau robinetelor;
  - operațiuni pentru instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului.
- 3.16 În cazul în care operațiunile de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificare tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale nu pot fi efectuate din cauza lipsei accesului specialiștilor care asigură executarea operațiunilor (lipsa clientului de la domiciliu, refuzul de a permite accesul, existența unor obstacole care împiedică efectuarea operațiunilor), prestatorul este exonerat de obligația prestării în termen a serviciilor respective.
- 3.17 În vederea realizării obiectului Contractului, prestatorul are dreptul să contracteze terți specializați, care vor avea calitatea de subcontractori, pentru prestarea oricăror dintre serviciile pe care E.ON și-a asumat să le presteze către client. Subcontractorii vor presta serviciile în condițiile Contractului și vor respecta și vor beneficia de aceleași condiții referitoare la accesul în locația clientului/la locul de consum ca și E.ON.
- 3.18 Serviciile de asistență tehnică ce fac obiectul prezentului Contract se vor subcontracta către societatea 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 necesare, conform prevederilor prezentului Contract.
- 3.19 La data prestării serviciilor de urgență, prestatorul 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.
- 3.20 Garanția oferită pentru lucrările de reparații ce fac obiectul Contractului este de 12 luni. Garanția pentru piesele utilizate în prestarea serviciilor ce fac obiectul Contractului se stabilește în funcție de perioada de garanție oferită de producătorul pieselor.
- 3.21 În cazul în care clientul nu este prezent la adresa locului de consum pentru a permite accesul specialiștilor care asigură executarea operațiunilor, clientul va fi contactat la numărul de telefon/adresa de email cuprinse în Contract pentru a reprograma intervenția.
- 3.22 În cazul în care se constată că termenele stabilite de reglementările speciale pentru verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și/sau pentru verificarea tehnică periodică (VTP) a centralei termice sunt depășite la data intrării în vigoare a prezentului Contract, prestatorul prin subcontractorul său va realiza serviciile de R/V și/sau VTP într-un termen de maximum 15 zile de la data intrării în vigoare a prezentului Contract.
- 3.23 Niciuna din operațiunile tehnice menționate în prezentul Contract, ce fac obiectul prezentului Contract, nu se va substitui unui serviciu de competența operatorului licențiat de distribuție a energiei electrice sau gazelor naturale. Pentru efectuarea unor astfel de servicii, Clientul se obligă să contacteze operatorul de distribuție competent.
- #### 4.Drepturile și obligațiile părților
- 4.1 Drepturile și obligațiile prestatorului sunt aplicabile conform prevederilor de mai jos, având în vedere opțiunea clientului pentru unul dintre pachetele de servicii de asistență tehnică:
- 4.1.1 Drepturi ale prestatorului:
- Pentru oricare dintre pachete, E.ON are dreptul să factureze și să încaseze prețul contractual, așa după cum acesta a fost stabilit de către părți în prezentul Contract, Anexa Condiții comerciale. În cazul în care clientul nu achită prețul contractual, E.ON are dreptul de a refuza prestarea serviciilor solicitate de client dacă la data programării prestării acestora, clientul nu a plătit sumele

scadente.

- b) În cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) E.ON, prin subcontractorul autorizat, are dreptul să dezafecteze tronsonul/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, în cazul în care este bifat acest serviciu.
- c) În cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) E.ON, prin subcontractorul autorizat, are dreptul să întrerupă 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, în situația în care clientul nu prezintă documentele din care să rezulte că a fost efectuată curățarea și verificarea coșurilor și canalelor de evacuare a gazelor de ardere de către operatori economici autorizați, cu maximum 6 luni înainte de data verificării sau reviziei tehnice a instalației de utilizare, respectiv din care să rezulte efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși și/sau în situația în care nu sunt îndeplinite condițiile tehnice de funcționare în siguranță a instalației de utilizare prevăzute de reglementările tehnice aplicabile în domeniul gazelor naturale.
- d) E.ON are dreptul să folosească documentele, datele, informațiile și declarațiile clientului în scopul și în vederea executării prezentului Contract; precum și să solicite clientului proiectul instalației de utilizare gaze naturale sau orice alte documente, informații și declarații suplimentare necesare executării Contractului, oricând pe perioada de derulare a prezentului Contract. E.ON nu va fi răspunzător de neexecutarea Contractului sau de întârzieri în executarea Contractului în măsura în care documentele, datele, informațiile și declarațiile clientului nu sunt conforme cu realitatea, nu sunt complete sau sunt într-o formă necorespunzătoare și nici pentru neexecutarea sau întârzierile cauzate de neîndeplinirea obligațiilor sale de către client.

#### 4.1.2 Obligații ale prestatorului:

- a) Pentru oricare dintre pachete, E.ON se obligă:
- să execute serviciile de asistență tehnică în conformitate cu prevederile prezentului Contract și să asigure realizarea tuturor activităților specializate în condiții de siguranță, cu respectarea specificațiilor tehnice aplicabile;
  - să întreprindă toate acțiunile necesare în raport cu obiectul Contractului cu maximă seriozitate și profesionalism, în conformitate cu legislația și normele în vigoare;
  - să informeze clientul cu privire la eventualele neconformități, prin intermediul specialistului trimis.
- b) În cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V), obligațiile E.ON pentru serviciile de verificare sau revizii la instalațiile de utilizare a gazelor

naturale și verificări tehnice periodice la aparatele care se supun prescripțiilor ISCIR, îndeplinite prin intermediul operatorului economic autorizat subcontractat, sunt:

- să parcurgă 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, acolo unde este cazul;
- să asigure realizarea tuturor activităților specializate în condiții de siguranță, cu respectarea specificațiilor tehnice aplicabile și în cazul specific al verificărilor și reviziilor, pe baza notificării transmise clientului de către furnizorul de gaze naturale și a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale;
- E.ON se obligă ca, prin intermediul subcontractorului autorizat trimis, să întocmească fișa de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale, în 4 exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte în contract și unul pentru operatorul de sistem;
- să înregistreze prin intermediul operatorului autorizat la operatorul de sistem, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii, fișa de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale;
- să transmită beneficiarului 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;
- să informeze beneficiarul cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există;
- să predea beneficiarului, gratuit, un exemplar al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmite conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 32/2012.

4.2 Drepturile și obligațiile clientului sunt aplicabile conform prevederilor de mai jos, având în vedere opțiunea clientului pentru unul dintre pachetele de servicii de asistență tehnică.

#### 4.2.1 Drepturi ale clientului:

- e) Clientul are următoarele drepturi indiferent de pachetul de servicii de asistență ales:
- să beneficieze de serviciile ce fac obiectul prezentului Contract;
  - să beneficieze de dreptul de denunțare unilaterală a Contractului;
- f) În cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V), clientul are dreptul:
- în cazul serviciilor de asistență care cuprind revizii sau verificări tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, să fie informat cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația



în care aceasta nu există;

- ii) să primească un exemplar al fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale, în termen de maximum două zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia la operatorul de sistem;
- iii) să primească gratuit, un exemplar al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmit conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 32/2012.

#### 4.2.2 Obligații ale clientului:

- a) să plătească prețul contractual aferent Pachetului ales, stabilit în Anexa Condiții comerciale, în cuantumul și la termenele convenite;
- b) să pună la dispoziția E.ON toate documentele, datele, informațiile și declarațiile necesare pentru executarea Contractului, inclusiv:
  - i) notificarea transmisă de către furnizorul de gaze naturale clientului cu privire la expirarea reviziei/verificării;
  - ii) documentația tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale; să prezinte prestatorului documente din care:
    - 1b) să rezulte că a fost efectuată curățarea coșurilor și a canalelor de evacuare a gazelor de ardere, de către operatori economici autorizați, emise cu maximum 6 luni înainte de data verificării/reviziei tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale;
    - 2b) să reiasă efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși de către operatori economici autorizați de Inspekția de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune și Instalațiilor de Ridicat; să efectueze inclusiv verificarea/revizia tehnică a instalației comune de utilizare a gazelor naturale care deservește mai mulți clienți finali, cuprinsă între stația/postul de reglare a presiunii și toate sistemele/mijloacele de măsurare fiscale amplasate pe instalația de utilizare a gazelor naturale.

### 5. Alte clauze specifice în cazul contractării serviciilor de asistență tehnică

- 5.1 În cazul încetării prezentului contract, înainte de ajungere la termen, dacă au fost prestate servicii de

asistență tehnică, iar costul acestor servicii este mai mare decât prețul achitat de către client până la data considerată ca fiind data de încetare a Contractului, clientul datorează E.ON diferența astfel rezultată.

- 5.2 În vederea determinării diferenței de plată pentru pachetele care includ asistență tehnică pentru intervenții rapide în locuință 24/7, costul pentru intervențiile rapide în locuință sunt cele consemnate în devizul cuprinzând cantitățile de lucrări prestate pentru remedierea defecțiunii/prestării serviciului și respectiv procesul verbal de recepție la terminarea lucrărilor.
- 5.3 În vederea determinării diferenței de plată, aplicabilă în cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (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 180 lei/intervenție, fără a include 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 a include TVA;
- 5.4 Facturarea aferentă diferenței de plată va fi achitată de către client în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii. Dacă clientul nu realizează plata facturii în 30 de zile calendaristice de la scadența indicată în factura, prestatorul are dreptul de a aplica și de a percepe dobânzi penalizatoare în cuantum de 0,04 % din valoarea facturii pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, inclusiv ziua plății.

**Prezenta Anexă privind serviciile tehnice este parte integrantă din Contractul DUO Assist. Prin semnarea Anexei Condiții comerciale și a Condițiilor generale, clientul declară că a luat la cunoștință și despre prevederile din prezenta Anexă privind Serviciile de asistență tehnică și că acestea îi sunt aplicabile.**

_____	_____
Semnătură	
Reprezentant	
E.ON	
_____	_____
Nume Prenume	
_____	_____
Semnătură	
Reprezentant	
E.ON	
_____	_____
Nume Prenume	



## Preț furnizare gaze naturale pentru oferta tip E.ON Duo Assist Pro

Operator Distribuție	Pret Gaze Naturale [Lei/kWh]	Cost de transport [Lei/kWh]	Tarif reglementat de distribuție [Lei/kWh]			Pret de furnizare [Lei/kWh]		
			C1	C2	C3	C1	C2	C3
<b>Delgaz Grid</b>	<b>0.09800</b>	<b>0.00846</b>	<b>0.03010</b>	<b>0.02844</b>	<b>0.02607</b>	<b>0.13656</b>	<b>0.13490</b>	<b>0.13253</b>
Amarad Distribuție	0.09800	0.00846	0.03392	0.03148	-	0.14038	0.13794	-
B.E.R.G. Sistem Gaz	0.09800	0.00846	0.03408	0.03023	0.02724	0.14054	0.13669	0.13370
C.P.L. Concordia Filiala Cluj Romania	0.09800	0.00846	0.03254	0.02913	0.02233	0.13900	0.13559	0.12879
Cordon Gaz	0.09800	0.00846	0.01787	0.01607	0.01462	0.12433	0.12253	0.12108
Design Proiect	0.09800	0.00846	0.03360	0.02982	-	0.14006	0.13628	-
Distrigaz Sud Rețele	0.09800	0.00846	0.03024	0.02849	0.02716	0.13670	0.13495	0.13362
Distrigaz Vest	0.09800	0.00846	0.03768	0.03388	0.03140	0.14414	0.14034	0.13786
Euro Seven Industry	0.09800	0.00846	0.02227	-	-	0.12873	-	-
Gaz Est	0.09800	0.00846	0.03707	0.03488	0.03382	0.14353	0.14134	0.14028
Gaz Nord Est	0.09800	0.00846	0.03708	0.03596	-	0.14354	0.14242	-
Premier Energy Zimnicea	0.09800	0.00846	0.00010	0.00009	-	0.10656	0.10655	-
Gaz Vest	0.09800	0.00846	0.03259	0.02958	0.02502	0.13905	0.13604	0.13148
Gazmir Iași	0.09800	0.00846	0.04806	0.04726	0.04648	0.15452	0.15372	0.15294
Hargaz Harghita Gaz	0.09800	0.00846	0.03314	0.02969	-	0.13960	0.13615	-
Instant Construct Company	0.09800	0.00846	0.03795	-	-	0.14441	-	-
Măcin Gaz	0.09800	0.00846	0.02535	0.02279	-	0.13181	0.12925	-
Megaconstruct	0.09800	0.00846	0.03802	0.03656	0.03521	0.14448	0.14302	0.14167
Mehedinți Gaz	0.09800	0.00846	0.02813	0.02671	0.02527	0.13459	0.13317	0.13173
Mihoc Oil	0.09800	0.00846	0.03291	-	-	0.13937	-	-
MM Data	0.09800	0.00846	0.03044	0.02713	0.02340	0.13690	0.13359	0.12986
Nord Gaz	0.09800	0.00846	0.02287	0.01917	-	0.12933	0.12563	-
Nova Power & Gas	0.09800	0.00846	0.03831	0.03740	0.03500	0.14477	0.14386	0.14146
Oligopol	0.09800	0.00846	0.04814	0.04418	0.04279	0.15460	0.15064	0.14925
Premier Energy	0.09800	0.00846	0.03257	0.03209	0.03095	0.13903	0.13855	0.13741
Prisma Serv Company	0.09800	0.00846	0.02319	0.02148	0.01966	0.12965	0.12794	0.12612
Progaz P&D	0.09800	0.00846	0.03354	0.03052	-	0.14000	0.13698	-
Salgaz	0.09800	0.00846	0.03327	0.02975	0.02392	0.13973	0.13621	0.13038
SNGN Romgaz	0.09800	0.00846	0.05252	0.04617	0.04129	0.15898	0.15263	0.14775
Tehnologica Radion SRL	0.09800	0.00846	0.03399	0.03109	0.02855	0.14045	0.13755	0.13501
Tulcea Gaz	0.09800	0.00846	0.02864	0.02575	0.02430	0.13510	0.13221	0.13076
Vega 93	0.09800	0.00846	0.04963	0.04764	0.04497	0.15609	0.15410	0.15143