



## Contract E.ON Duo Assist nr.

### Informații despre client

Dvs.

Nume, Prenume	
Adresă	
CNP	
Serie/ număr CI	
Telefon fix/ mobil	
IBAN	
Bancă, Localitate	
Cod client	

### Adresa de corespondență

(vă vom numi în Contract „Dumneavoastră”, „Dvs.” sau „Clientul”),și

Noi

**E.ON Energie România S.A.**, titulară a Licenței de furnizare a energiei electrice cu nr. 2175/2019 și a Licenței de furnizare a gazelor naturale cu nr. 1910/2013 emise de ANRE („**Noi**”, „**E.ON**”), încheiem prezentul contract de furnizare energie electrică și gaze naturale ce se adresează exclusiv clienților persoane fizice, pentru consumul de energie în scop casnic („**Contract**”).

#### 1. Obiectul contractului

##### 1.1. Contractul are ca obiect:

- furnizarea de energie electrică
- furnizarea de gaze naturale
- asistență tehnică

##### 1.2. De asemenea, beneficiați de următoarele:

- calitate și siguranță a furnizării prin condiții contractuale corecte;
- un **preț de furnizare al energiei electrice fix**, aplicabil pentru **prima perioadă contractuală**, stabilită conform prevederilor art. 4.1.și 4.2 de mai jos;
- un **preț de furnizare al gazelor naturale** variabil, **plafonat** conform prevederilor actuale ale OUG 6/2025;
- 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;
- servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință, în cazul unor defecțiuni ale instalației electrice și/ sau defecțiuni ale centralei termice; contractul include un număr de maximum 2 intervenții pe parcursul unui an contractual, în limita sumei de 600 lei/intervenție (TVA inclus)

Emitem **factura lunar** în intervalul 1-30/31 ale lunii și v-o trimitem:

- în **format electronic**, prin activarea facturii în contul E.ON Myline cu e-mailul:  
 în **format tipărit**, prin servicii poștale

#### 2. Costuri

##### 2.1. Costul Dvs. total este compus din

- costurile aferente furnizării de energie electrică și gaze naturale, precum și
- costurile aferente serviciilor de asistență tehnică,

astfel cum sunt detaliate în Anexa Costuri contractuale la prezentele Condiții specifice.

##### 2.2. Dacă plafoanele de prețuri legale pentru gaze naturale prevăzute de OUG 6/2025 sau orice alt act normativ care înlocuiește OUG 6/2025 vor fi ajustate, Noi avem dreptul de a aplica plafoanele ajustate, sens în care vă vom

E.ON Energie România S.A.

📍 O.P.9, C.P. 10 Târgu Mureș, Mureș 📞 eon.ro/contact 📠 0265 200 366 0265 200 900 (Luni - Vineri 8:00 - 20:00)

📄 BRD: RO53BRDE270SV23904012700 ING BANK: RO27INGB0015000028188911 TREZORERIE (CUI 22124891): RO12TREZ5765069XXX007055

Sediul Central: Pandurilor 42, 540554, Târgu Mureș, Județul Mureș, CUI: 22043010, Atribut fiscal: RO, J2007001194266, Capital subscris și vărsat: 323.028.810 Lei  
Consiliul Director: Claudia Griech (Director General), Andrei Ștefănescu (Director General Adj.), Ioan Sandru (Director General Adj.)

Ce servicii sunt incluse

Ce costuri aveți?

informa pe site-ul [www.eon.ro](http://www.eon.ro) sau în contul Dvs. E.ON Myline. În urma unei astfel de informări trimisă de către E.ON, noile prețuri astfel cum rezultă din informare se vor aplica fără a fi nevoie de încheierea unui act adițional.

- 2.3. Dacă: (i) nu vă mai încadrați în niciuna dintre categoriile de beneficiari prevăzute de OUG 6/2025, cu modificările și completările ulterioare sau (ii) schema de sprijin instituită de OUG 6/2025 nu mai este aplicabilă, inclusiv datorită aplicării unor acte normative cu prevederi contrare, sau OUG 6/2025 iese din vigoare sau este abrogată Noi avem dreptul să aplicăm un preț al gazelor naturale corespunzător condițiilor de piață concurențială, respectiv 0.255 lei/KWh, astfel cum este indicat în Anexa prezentelor Condiții specifice.
- 2.4. În situația descrisă la art. 2.3, prețul gazelor naturale corespunzător condițiilor de piață concurențială se va aplica de drept, fără a fi nevoie de încheierea unui act adițional, din ziua următoare: (i) celei în care nu vă mai încadrați în niciuna dintre categoriile de beneficiari prevăzute de OUG 6/2025, cu modificările și completările ulterioare sau (ii) zilei ieșirii din vigoare/abrogării OUG 6/2025 sau inaplicabilității OUG 6/2025, inclusiv datorită aplicării unor acte normative cu prevederi contrare, și până la data intrării în vigoare a noilor condițiilor comerciale pe care vi le vom notifica conform prevederilor contractuale.
- 2.5. Tarifele de transport gaze naturale și energie electrică, tarifele de servicii sistem energie electrică, tarifele de distribuție gaze naturale și energie electrică, contribuția pentru cogenerare, prețul energiei electrice reactive, valoarea certificatelor verzi, contribuția aferentă contractelor pentru diferență (CfD) se stabilesc prin ordine/decizii ANRE publicate în Monitorul Oficial și pe site-ul [www.anre.ro](http://www.anre.ro), și se pot modifica oricând pe parcursul derulării contractului, valoarea acestora fiind cea stabilită la momentul facturării. De asemenea, autoritățile competente, inclusiv ANRE, pot introduce noi componente. Modificările sunt aplicabile de drept, fără a fi nevoie de încheierea unui act adițional la contract și vă vom informa despre aceste modificări prin publicarea pe site-ul [www.eon.ro](http://www.eon.ro) sau în contul Dvs. E.ON Myline, precum și pe următoarea factură emisă după intrarea în vigoare a modificărilor legislației aplicabile. De asemenea, taxele sau orice alte contribuții impuse de Guvern sau de alte instituții ale statului, cum ar fi TVA, fără a ne limita la aceasta, sunt în sarcina Dvs., și vă amintim că se pot modifica oricând pe parcursul derulării Contractului, valoarea acestora fiind cea stabilită la momentul facturării. Modificările sunt aplicabile de drept, fără a fi nevoie de încheierea unui act adițional la contract; Noi vă vom informa despre aceste modificări prin publicarea pe următoarea factură emisă după intrarea în vigoare a modificărilor legislației aplicabile.
- 2.7. Vom factura contravaloarea gazelor naturale și a energiei electrice pe baza prețurilor acceptate de Dvs., iar suma va cuprinde și contravaloarea energiei electrice reactive, în măsura în care puterea aprobată pentru locul Dvs. de consum este mai mare de 30 kW.
- 2.. Dacă (a) Contractul nu intră în vigoare pentru una dintre furnizări deoarece nu se poate realiza procedura de schimbare a furnizorului sau (b) în situația încetării contractului de furnizare pentru opțiunea de gaze naturale sau de energie electrică din orice motiv (reziliere, denunțare etc) anterior expirării duratei contractuale, vă vom notifica noile condiții comerciale aplicabile. Dacă nu sunteți de acord cu acestea, aveți 15 zile pentru a ne comunica refuzul și a denunța Contractul, în caz contrar modificările sunt acceptate tacit.

### 3. Clauze contractuale de bază

- 3.1. Contractul conține, ca părți integrante: **condițiile comerciale aplicabile**, informații privind **locurile de consum** care fac obiectul Contractului, **convenția de consum**, acordul Dvs. privind prelucrarea datelor cu caracter personal, anexa privind Condițiile Generale, precum și anexa privind Condițiile aplicabile pentru serviciile de asistență tehnică, dacă contractul Dvs. cuprinde astfel de servicii. Condițiile Generale se află la dispoziția Dvs. pentru consultare pe [eon.ro](http://eon.ro) la secțiunea numită *Oferte tip furnizare E.ON* ce se află în partea de jos a primei pagini, în magazinele E.ON, pot fi comunicate la adresa de e-mail menționată în preambul sau în contul Dvs. E.ON Myline. Se constituie ca anexă la Contract și Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE. Acestea pot fi consultate pe pagina principală [www.eon.ro](http://www.eon.ro).
- 3.2. **Periodicitate citire contor:** măsurarea energiei electrice active, a energiei electrice reactive este asigurată de operatorul de distribuție în conformitate cu reglementările în vigoare. Periodicitatea de citire a contorului este stabilită de fiecare operator de distribuție. Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare nu va depăși 3 luni.
- 3.3. Trebuie să plătiți factura până la scadența menționată pe aceasta (**15 zile calendaristice** de la emitere). Puteți plăti facturile prin următoarele modalități: **transfer bancar, numerar, debit direct și Internet Banking** în conturile bancare menționate pe factură. Obligațiile de plată sunt executate la data intrării sumelor de bani în contul Nostru.
- 3.4. Dacă doriți să **contestați factura**, o puteți face **în 30 zile** de la emitere. Vom răspunde contestației Dvs. în cel mai scurt timp, conform standardului de performanță pe care îl puteți consulta pe site-ul nostru [www.eon.ro/legislatie](http://www.eon.ro/legislatie). Dacă contestarea facturii este justificată, ca urmare a unor recalculări conciliate între Dvs. și Noi, nu calculăm dobânzi penalizatoare pentru diferența rezultată. Dacă contestarea facturii este nejustificată, **veți plăti dobânzi penalizatoare pentru sumele neachitate la scadență.**

### 4. Intrarea în vigoare și durata Contractului

Cum plătiți?  
Cum puteți contesta

- 4.1. Contractul intră în vigoare la data de \_\_\_\_\_ dacă sunt îndeplinite toate cerințele legale și tehnice, inclusiv încheierea contractelor de distribuție, dată de la care vom furniza energie electrică și gaze naturale la locul de consum și vom presta serviciile de asistență tehnică la locul de consum.
- 4.2. Contractul se încheie pe o perioadă de **12 luni** care începe să se calculeze de la data intrării în furnizare și se **prelungeste automat** pentru perioade succesive, fiecare egală cu cea convenită inițial, dar nu mai mult decât data de încetare a valabilității actului de spațiu, dacă este cazul. Contractul se prelungeste automat dacă nici Noi, nici Dvs. nu notificăm cu **minimum 30 de zile** înainte de data expirării că nu dorim prelungirea, sau prin act adițional. Este important să știți că Noi vă putem transmite cu minimum 30 de zile înainte de data încetării unei perioade contractuale, o notificare prin care vă propunem noi condiții comerciale, aplicabile pentru următoarea perioadă contractuală. Noile condiții comerciale pot privi inclusiv alte valori pentru costurile contractuale, precum și stabilirea prețului de furnizare ca fiind variabil pentru următoarea durată a contractului.
- 4.3. **Puteți să denunțați Contractul, oricând pe parcursul derulării acestuia, printr-o notificare cu cel puțin 21 zile înainte.** Vă puteți retrage în 14 zile dintr-un contract încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale E.ON. În situația schimbării furnizorului de energie prin intermediul platformei online administrată de ANRE (numită POSF), încetarea contractului cu E.ON și intrarea în vigoare a noului contract se produc în prima zi după expirarea unui interval de 24 de ore de la inițierea procedurii, interval necesar pentru finalizarea demersurilor tehnice și administrative necesare trecerii de la un furnizor la altul. Mai multe informații despre încetarea Contractului găsiți în Condițiile Generale.

#### 5. Prelucrarea datelor Dvs. cu caracter personal

Prelucram datele Dvs. cu caracter personal conform Notei de informare alăturată prezentului Contract. Prin intermediul acestei Note de informare vom colecta **consimțământul Dvs.** pentru anumite activități specifice de **prelucrare a datelor cu caracter personal**.

#### 6. Acordul Dvs. Expres

- 6.1. Declarați că ați luat la cunoștință și sunteți în mod expres de acord cu:
- **identitatea furnizorului** de energie electrică și gaze naturale;
  - **prețul energiei electrice inclusiv TG** și faptul că acesta este fix doar pentru o perioadă determinată de timp;
  - prețul gazelor naturale, plafonat conform OUG 6/2025;
  - costurile cu asistența tehnică;
  - **durata Contractului**, inclusiv în situația în care veți încheia Contractul la distanță sau în afara spațiilor noastre comerciale;
  - modificarea de drept a unor elemente de cost în situațiile descrise la art. 2 atunci când este cazul;
  - **durata Contractului**, inclusiv în situația în care veți încheia Contractul la distanță sau în afara spațiilor noastre comerciale;
  - posibilitatea de a vă exercita **dreptul de retragere**;
  - termenul până la care trebuie să plătiți facturile și procentul dobânzilor penalizatoare;
  - posibilitatea **activării facturii electronice pe E.ON Myline** și consecințele acesteia;
- 6.2. Ne acordați un mandat cu titlu gratuit pentru a vă reprezenta în cadrul **procesului de schimbare a furnizorului** în relație cu toate părțile implicate în proces (furnizor actual, operator de distribuție, POSF etc.) putând efectua orice operațiune necesară. De asemenea, ne acordați un mandat în vederea încheierii **contractelor de distribuție** aferente punctului de consum ce face obiectul Contractului. Mandatul rămâne în vigoare pe toată durata Contractului în vederea reprezentării Dvs. în relația cu Operatorul de Transport sau de Distribuție în scopul executării Contractului, precum și a îndeplinirii obligațiilor.
- 6.3. Ne autorizați să solicităm și să primim date tehnice de la Operatorul de Distribuție. De asemenea, prin semnarea acestui Contract avem acordul Dvs. pentru accesarea informațiilor din baza de date a Operatorului de Distribuție privind consumul de energie electrică activă estimat, stabilit de acesta conform prevederilor legale aplicabile.
- 6.4. Sunteți de acord că sunt întrunite condițiile încheierii unui contract la distanță așa cum acesta este reglementat de OUG nr. 34/2014.
- 6.5. **Prin semnarea/ transmiterea acordului Dvs de încheiere a Contractului confirmați faptul că ați citit și acceptați Condițiile Generale** (disponibile spre consultare și descărcare pe site-ul eon.ro, pot fi înmânate la data semnării Contractului în magazinele E.ON sau comunicate la cerere pe e-mailul clientului indicat în preambul) și sunteți de acord în mod expres cu prevederile acestora.
- 6.6. **În plus față de cele menționate mai sus, sunteți de acord în mod expres, în sensul art. 1203 din Codul Civil, cu următoarele clauze privitoare la: limitarea răspunderii (art. 7.5 lit. f) din Anexa Condiții Generale - Partea 1); suspendarea executării obligațiilor (art. 8 din Anexa Condiții Generale - Partea 1); decădere din drepturi (art. 7 din prezentele Condiții Specifice, precum și art. 7.5 lit. f din Condiții generale) și art. 12.1 din Anexa Condiții Generale - Partea 1; acord tacit pentru modificare de preț (art. 7 din prezentele Condiții Specifice, precum și art. 7.5 lit. f) din Anexa Condiții Generale - Partea 1).**

**7. Alte mențiuni**

Oricând pe parcursul derulării Contractului putem să vă propunem modificarea condițiilor comerciale, cum ar fi, dar fără a ne limita la, costurile aferente serviciilor de asistență tehnică, modificarea duratei contractului, termenului de scadență al facturilor. Vă vom transmite o notificare cuprinzând noile condiții comerciale cu 30 de zile înainte ca acestea să intre în vigoare. 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. De asemenea, în cazul în care nu sunteți de acord cu noile condiții comerciale, puteți denunța Contractul conform prevederilor din Condițiile Generale.

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. J2013001269266, operator autorizat de ANRE prin autorizația cu durată nelimitată nr. 21056 din data de 17.05.2022 pentru execuția instalațiilor de utilizare a gazelor naturale având regimul de medie, redusă și joasă presiune, de tip EDIB („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.

**8. Locurile de consum. Convenția de Consum**

Furnizarea energiei electrice și a gazelor naturale la locul de consum se va face în condițiile stabilite prin acordul de acces - avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare. Furnizarea se realizează la următorul loc de consum care face obiectul Contractului:

**8.1. Date de identificare**

Cod client	
Adresă loc de consum	
Valabilitate act de spațiu	

**8.2. Informații energie electrică**

Cod loc de consum	
POD	
Nivel de tensiune	
Consum anual prognozat	

**8.3. Convenție de consum**

Lună	Date de consum energie electrică activă convenite cu Clientul [kWh]*
Ianuarie	
Februarie	
Martie	
Aprilie	
Mai	
Iunie	
Iulie	
August	
Septembrie	
Octombrie	
Noiembrie	
Decembrie	

\*Cantitățile lunare din convenția de consum se iau în calcul la emiterea facturilor de estimare, în lipsa indexului autocitit.

\*\*Convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului (i) din inițiativa Dvs. sau (ii) din inițiativa operatorului de distribuție în vederea adaptării datelor la consumul real realizat. Mai multe informații despre modificarea datelor din Convenția de consum se regăsesc în Condițiile generale.

**8.4. Informații gaze naturale**

Cod loc de consum	
-------------------	--

CLC	
Categorie de consum	
Consum anual prognozat	

### 8.5. Convenție de consum

Lună	Date de consum energie electrică activă convenite cu [mc]***	Clientul [kWh]*&&
Ianuarie		
Februarie		
Martie		
Aprilie		
Mai		
Iunie		
Iulie		
August		
Septembrie		
Octombrie		
Noiembrie		
Decembrie		

\*Cantitățile lunare convenite se iau în calcul la emiterea facturilor de estimare, în lipsa indexului autocitit. .

\*\*Convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului (i) din inițiativa Dvs. sau (ii) dacă acceptați o propunere în acest sens venită din partea E.ON, în vederea adaptării datelor la consumul real realizat. Mai multe informații despre modificarea datelor din Convenția de consum se regăsesc în Condițiile generale.

\*\*\*Pentru obținerea cantităților măsurate în m3 s-a luat în considerare un PCS mediu de 10,5.

Dacă Contractul este semnat într-un magazin E.ON:

Bifați această opțiune pentru a fi de acord ca exemplarul Dvs. din acest document să vă fie comunicat la adresa de e-mail menționată în preambul, **renunțând la primirea exemplarului Dvs. pe hârtie.**

<u>Data semnării</u>	_____		
Semnătură	_____		
<u>Reprezentant E.ON</u>	_____		
Claudia Griech	_____		
Semnătură	_____	Semnătură	_____
<u>Reprezentant E.ON</u>	_____		
Andrei Stănescu	_____	<u>Nume Prenume</u>	_____

## Notă de informare cu privire la Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal

Confidențialitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal reprezintă una dintre preocupările principale ale entităților din grupul E.ON („E.ON”). Prin urmare, E.ON urmărește în permanență asigurarea prelucrării datelor cu caracter personal în strictă conformitate cu cerințele legale și principiile privind protecția datelor. Mai jos sunt detaliate modalitățile în care sunt prelucrate datele cu caracter personal în contextul încheierii și executării contractului ("Contractul"), încheiat cu una dintre entitățile E.ON, precum și mecanismele practice prin care clienții E.ON își pot exercita drepturile cu privire la datele lor cu caracter personal.

Denumire client	_____
Adresă	_____
CNP	_____
E-Mail	_____
Telefon fix / mobil	_____
IBAN	_____
Bancă, Localitate	_____
Cod client	_____

### Adresă corespondență client

\_\_\_\_\_

### Date identificare loc/locuri de consum

\_\_\_\_\_

- Definiții.** Termenii folosiți cu majuscule în acest document au înțelesul specificat mai jos sau după cum este specificat în Contract.
- 1.1.** „Date cu Caracter Personal” înseamnă 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;
- 1.2.** „Prelucrare” (și derivatele sale, incluzând fără limitare ”a Prelucra”) înseamnă orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra Datelor cu Caracter Personal, incluzând fără limitare colectarea, înregistrarea, păstrarea, modificarea, utilizarea, dezvoltarea, accesul, transferul sau distrugerea acestora.
- 2. Informare cu privire la Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal**
- 2.1.** Scopul și temeiul Prelucrării: E.ON, în calitate de operator de Date cu Caracter Personal, va Prelucra Datele cu Caracter Personal pe care dumneavoastră le-ați furnizat, în scopul și pentru îndeplinirea obligațiilor și exercitării drepturilor care decurg din Contract, respectiv în scopul efectuării verificărilor și formalităților aferente încheierii Contractului, executării Contractului, facturării și distribuirii facturilor, schimbului de corespondență în contextul Contractului, recuperării eventualelor creanțe, precum și protejarea oricărui interes legitim al E.ON pe cale administrativă sau judiciară, cesiunii de creanțe către terțe părți, primirii și gestionării solicitărilor dumneavoastră, precum și conformării cu cerințele legale privind arhivarea.  
De asemenea, în scopul executării Contractului, E.ON ar putea să transfere Datele dumneavoastră cu Caracter Personal către distribuitorul de electricitate și/sau gaze naturale relevant pentru locul/locurile de consum desemnat în Contract. Informații cu privire la lista distribuitorilor și datele de contact ale acestora se pot primi folosind adresa de contact menționată la clauza 2.10 de mai jos sau consultând pagina de internet: <https://www.eon.ro/protectia-datelor>
- 2.2.** Alte scopuri de Prelucrare și temeiuri aferente: În plus, E.ON va putea prelucra Datele dumneavoastră cu Caracter Personal în scopul realizării intereselor sale legitime, inclusiv prin utilizarea unor sisteme automate de apelare sau de comunicare:
  - în scop de marketing direct pentru produsele și serviciile proprii (e.g. oferte în vederea furnizării de electricitate și/sau gaze naturale, prestării de servicii);În măsura în care nu doriți să primiți comunicări sau să fiți contactat(ă) în scopurile menționate mai sus, vă rugăm să bifați prezenta căsuță:
  - de a evalua gradul dumneavoastră de satisfacție cu privire la serviciile și produsele E.ON;
  - în scopul determinării și evaluării intereselor și preferințelor dumneavoastră utilizând mijloace automate și neautomate, fără a produce efecte juridice sau a vă afecta în mod semnificativ, în vederea identificării și ofertării de către orice societăți din grupul E.ON a unor produse și servicii cât mai potrivite dumneavoastră;
  - de a realiza analize statistice ce nu implică crearea de profiluri individuale utilizând mijloace automate sau nu, precum și
  - în contextul unor posibile proiecte de fuziuni, divizări și achiziții, vânzare de acțiuni sau active și alte operațiuni similare.Executarea Contractului cu E.ON nu este condiționată în niciun fel de exprimarea consimțământului cu privire la aceste prelucrări,

având dreptul de a opta, în baza unei justificări, ca Datele dumneavoastră cu Caracter Personal să nu fie prelucrate conform celor descrise mai sus.

- 2.3. Dezvăluirea: În cursul Prelucrării de Date cu Caracter Personal și pentru scopurile menționate în prezenta nota de informare, E.ON poate dezvălui Datele dumneavoastră cu Caracter Personal către afiliații săi, către partenerii săi contractuali (inclusiv în contextul unor posibile proiecte de fuziuni, divizări și achiziții, vânzare de acțiuni sau active și alte operațiuni similare), către persoane împuternicite care Prelucreză Datele cu Caracter Personal pe seama E.ON, precum și către auditorii sau consultanții E.ON, în măsura și în limita în care dezvăluirea este necesară îndeplinirii scopurilor identificate în prezenta nota de informare. De asemenea, Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pot fi dezvăluite către autorități sau instituții publice, în cazul în care există o cerință legală în acest sens.
- 2.4. Transferul în străinătate: Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pot fi transferate în afara României, în statele membre ale UE sau în afara UE, către societățile afiliate E.ON sau către diverși împuterniciți ai E.ON. Puteți primi mai multe informații privind transferurile de date în și în afara UE (inclusiv privind statele de destinație, existența sau absența unei decizii a Comisiei privind caracterul adecvat, garanțiile corespunzătoare) accesând pagina de internet menționată la 2.1.
- 2.5. Durata Prelucrării: Datele dumneavoastră cu Caracter Personal vor fi prelucrate de E.ON (sau de distribuitorul de electricitate și/sau gaze naturale către care Datele cu Caracter Personal au fost transferate conform clauzei 2.1) pe toata durata Contractului și, ulterior, pe durata și în măsura cerută de prevederile legale în vigoare.
- 2.6. Furnizarea datelor: Furnizarea Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal este necesară pentru încheierea Contractului. Refuzul furnizării Datelor cu Caracter Personal poate, așadar, avea drept consecință imposibilitatea beneficierii de produsele și serviciile puse la dispoziția dumneavoastră. Prelucrarea Datelor cu Caracter Personal în alte scopuri decât cele având legătură cu Contractul va fi realizată numai în funcție de preferințele exprimate de către dumneavoastră.
- 2.7. Drepturile dumneavoastră: În contextul Prelucrării menționate mai sus, aveți dreptul de a accesa, interveni, solicita ștergerea sau restrângerea folosirii Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal, precum și dreptul de a vă opune unor prelucrări ulterioare ale acestora, în condițiile și limitele prevăzute de lege. De asemenea, aveți dreptul de a nu fi supus unor decizii individuale cu caracter automat.
- 2.8. Portabilitatea: Începând din 25 mai 2018, aveți dreptul de a solicita E.ON: (i) să vă transmită Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pe care le-ați furnizat E.ON, într-o formă structurată și ușor de accesat în mod electronic sau (ii) să îi transmită unui alt operator de Date cu Caracter Personal Datele pe care le-ați furnizat E.ON, în măsura în care este tehnic fezabil.
- 2.9. Reclamații: Aveți dreptul de a vă adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor de judecată în cazul în care considerați că E.ON v-a încălcat vreun drept în baza Contractului sau a prevederilor legale.
- 2.10. Adresa de contact: Pentru orice alte informații cu privire la modul de prelucrare a Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal (inclusiv pentru a vă exercita drepturile de mai sus), vă puteți adresa la O.P. 9 – C.P. 10, 540043 Tîrgu Mureș, telefon 0265 200 366 și/sau pe eon.ro/contact. La nivelul E.ON a fost desemnat un responsabil cu protecția datelor ce poate fi contactat pe e-mail: protectiadatelor@eon-romania.ro
- 2.11. Consimțământul. E.ON va putea prelucra Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pentru scopurile definite în mod individual mai jos, pe parcursul executării Contractului sau ulterior încetării acestuia, în baza consimțământului dumneavoastră exprimat în mod liber, după cum urmează:

- pentru ofertarea în vederea promovării de produse, servicii, soluții (de încălzire, asistență tehnică, mobilitate etc.), altele decât cele menționate la clauza 2.2 de mai sus, prin sau împreună cu afiliați/ parteneri contractuali ai E.ON;
- în legătură cu activități de marketing, reclamă și publicitate, precum și concursurile sau campaniile organizate de societățile din grupul E.ON, în măsura în care legea impune consimțământul dumneavoastră;
- în scopul determinării și evaluării intereselor dumneavoastră utilizând mijloace exclusiv automate, în vederea identificării și ofertării de către societățile din grupul E.ON a unor produse, servicii, soluții cât mai potrivite dumneavoastră, în măsura în care legea impune consimțământul dumneavoastră.

Pentru mai multe detalii privind mecanismele de evaluare a intereselor pentru oferte personalizate, vă rugăm să accesați pagina de internet de la 2.1.

- 2.12. Retragerea consimțământului: Aveți dreptul de a vă retrage oricând consimțământul acordat pentru oricare dintre prelucrările menționate mai sus, contactând E.ON la adresa prevăzută la clauza 2.10 (Adresa de contact) de mai sus, fără ca retragerea consimțământului să afecteze derularea Contractului dumneavoastră.
- 2.13. Opțiuni în funcție de locul de consum: În măsura în care, în legătură cu anumite locuri de consum, nu doriți să primiți comunicări sau să fiți contactat(ă) în scop de marketing direct pentru produsele și serviciile E.ON sau în scopurile menționate la clauza 2.11 de mai sus, vă rugăm să completați mai jos adresele acestor locuri de consum:
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Reprezentant client  
\_\_\_\_\_  
Funcție  
\_\_\_\_\_  
Reprezentant client  
\_\_\_\_\_  
Funcție

\_\_\_\_\_  
Semnătură  
\_\_\_\_\_  
Denumire client





statului, cum ar fi TVA, fără a ne limita la aceasta, sunt în sarcina Dvs., și vă amintim că se pot modifica oricând pe parcursul derulării Contractului, valoarea acestora fiind cea stabilită la momentul facturării. Toate taxele și tarifele reglementate valabile la această dată pot fi consultate în tabelele de Preț plafon legal.

### 3. Costul aferent serviciilor de asistență tehnică așa cum se vede în tabelul de mai jos

<b>Abonament servicii tehnice (lei/loc de consum/zi) fără TVA</b>	<b>Valoare TVA</b>	<b>Abonament servicii tehnice (lei/loc de consum/zi) cu TVA</b>
<b>1.18 lei</b>	<b>0.2478 lei</b>	<b>1.4278 lei</b>

### 4. Câteva informații despre costurile privind serviciile de asistență tehnică

4.1. Contractul dvs. cuprinde servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință și are inclus un număr de maximum 2 (două) intervenții pe parcursul unui an contractual, în limita sumei de 600 lei/intervenție (TVA inclus). Contravaloarea intervențiilor, fiecare a câte 600 lei/an contractual, nu poate fi cumulată pentru a acoperi o singură intervenție.

4.2. În cazul în care valoarea intervenției depășește limita de 600 lei/intervenție, E.ON sau subcontractantul desemnat de către acesta va informa clientul cu privire la valoarea devizului estimativ cuprinzând cantitățile de lucrări necesare a fi prestate pentru remedierea defecțiunii/prestării serviciului și va solicita acordul Dvs. pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței până la suma totală reprezentând reparația efectuată.

4.3. În cazul depășirii numărului de 2 intervenții de urgență/an, manopera, lucrările și materialele aferente intervenției suplimentare se facturează în totalitate clientului, pe bază de deviz acceptat în prealabil de către Dvs..

4.4. 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 Dvs. până la data considerată ca fiind data de încetare a Contractului, datorati către E.ON diferența astfel rezultată.

4.4.1. În vederea determinării diferenței de plată aplicabilă în cazul prestării de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință, costul pentru intervențiile de urgență sunt cele consemnate în devizul cuprinzând cantitățile de lucrări prestate pentru remedierea defecțiunii/prestării serviciului și respectiv procesul verbal de recepție la terminarea lucrărilor.

4.5 Mai multe informații și detalii privind serviciile de asistență tehnică și prestarea acestora veți găsi în Anexa la Condiții generale care privește Condițiile aplicabile pentru servicii de asistență tehnică, disponibilă oricând spre consultare și descărcare pe site- ul eon.ro, sau vă poate fi comunicată la cerere pe e-mail ori înmănată într-un magazin E.ON.


<u>Data semnării</u>	_____		
Semnătură	_____		
<u>Reprezentant E.ON</u>	_____		
<u>Claudia Griech</u>	_____		
Semnătură	_____	Semnătură	_____
<u>Reprezentant E.ON</u>	_____		
<u>Andrei Stănescu</u>	_____	Nume Prenume	_____


# Anexă Condiții generale

**Partea 1 condiții aplicabile contractelor de furnizare aferente produselor E.ON și încheiate începând cu data de 01.08.2025**



**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](http://eon.ro/contact)

Consiliul Director:

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

Sediul Central:  
8-dul Pandurilor, nr. 42  
Tîrgu Mureș  
CIF: RO22043010  
J2007001194266  
CUI: 22043010

Capital subscris și vărsat:  
323.028.810 lei

## 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. Pe parcursul derulării contractului de furnizare, ne puteți solicita oricând modificarea valorilor lunare din Convenția de consum: a) în ceea ce privește furnizarea de energie electrică, vom comunica Operatorului de distribuție, în cel mult 2 zile lucrătoare de la solicitarea Dvs., noile valori ale consumului lunar, acestea aplicându-se începând cu data de 1 a lunii următoare celei în care Operatorul de distribuție a primit noile valori. Datele de consum din Convenție pot fi modificate și de către Operatorul de distribuție oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv datele din Convenția de consum modificate de Client, în vederea adaptării la consumul real realizat.

În acest caz, Operatorul informează E.ON cu privire la modificare cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de începerea perioadei de facturare a noilor valori, acestea aplicându-se de la data de 1 a lunii următoare celei în care au fost primite de către E.ON. Noi vă notificăm noile valori ale Convenției de consum până la data de început a perioadei de transmitere a indexului autocitit, astfel încât, în cazul în care nu sunteți de acord cu valorile consumului de energie electrică prevăzute în Convenția de consum, aveți posibilitatea citirii și transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia.

b) în ceea ce privește furnizarea de gaze naturale, Convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului, la inițiativa Dvs., în situația în care considerați că valorile estimate nu mai corespund consumului real, cu condiția ca noile valori să fie notificate E.ON cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de începerea perioadei respective de facturare.

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 sistemului de distribuție a gazelor naturale face încadrarea Dvs. într-o categorie de consum pentru fiecare loc de consum în funcție de istoricul de consum anual pentru o perioadă de 365 de zile calendaristice în intervalul 1 iulie a anului anterior - 30 iunie a anului curent 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](http://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 informări, comunicări de oferte) la momentul afișării acestora în contul Dvs. E.ON Myline;

**Bine de știut:** 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 emiterie 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** 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.

### **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. Vom emite facturile de regularizare a consumului la un interval de maximum 3 luni, în baza datelor de consum comunicate de către Operatorul de distribuție.

**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.

**3.4.** Dacă în urma regularizării suma plătită de client în plus este mai mare de 100 lei, furnizorul este obligat să restituie clientului suma plătită în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele care trebuie restituite clientului de către furnizor sunt comunicate prin intermediul facturii și se returnează fără costuri suplimentare:

- prin prezentarea actului de identitate la ghișeul oricărei agenții BRD, între ziua a 4-a și a 18-a de la data emiterii facturii de regularizare
- la cererea clientului prin transfer într-un cont bancar
- la cererea clientului prin mandat postal

#### 4. Dobânzi penalizatoare

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

#### 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 numai după ce constituiți o garanție suficientă care în cazul de la 5.1 (i) reprezintă valoarea cea mai mică dintre următoarele: (1) de 3 ori suma restantă pentru care ați fost deconectat și (2) suma aferentă unui consum de 90 de zile unde consumul zilnic este stabilit prin raportare la consumul mediu zilnic al ultimelor 12 luni calendaristice și prețul final este prețul contractual de la momentul stabilirii garanției, iar în cazul de la 5.1 (ii) contravaloarea consumului mediu anual de gaze naturale/ energie electrică aferent unei perioade de maximum un an, unde prețul final este prețul contractual de la momentul stabilirii garanției.
- 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.

#### 7. Drepturile și obligațiile părților

7.1. În principal, Dumneavoastră aveți următoarele **drepturi**:

- a) să beneficiați de soluționarea plângerilor conform Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- b) să denunțați Contractul în condițiile **art. 9**;
- c) să primiți de la Operatorul de distribuție despăgubiri pentru deteriorarea obiectelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa Operatorului. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea. Dacă cererea este soluționată în favoarea Dvs., vă vom plăti Noi despăgubirile.
- d) să stabiliți cu Noi sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea contractului de furnizare a energiei electrice, pentru o perioadă de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii ori de câte ori este necesar;
- e) să primiți de la OD compensații și, dacă este cazul, despăgubiri pentru daune materiale ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;
- f) să solicitați OD, direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică, verificarea contorului într-un laborator metrologic autorizat de BRML, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare.
- g) să primiți compensații și, după caz, dobânzi penalizatoare, în cuantumul și în condițiile prevăzute în standardul de performanță, în vigoare, aprobat 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.

7.1.2 Beneficiați și de alte drepturi prevăzute în contractul cadru de distribuție a energiei electrice încheiat între operatorul de distribuție concesionar și Noi. Aveți dreptul să primiți despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către OD a indicatorilor de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică și calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, stabiliți în Standardul de performanță, precum și ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale OD. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

7.2. Aveți dreptul de a vă retrage din Contract în condițiile **art. 12.**

7.3. Dumneavoastră aveți, în principal, următoarele **obligații**:

- a) să achitați integral și la termen toate sumele datorate și să executați la termen toate celelalte obligații. **Dacă nu vă 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 cu ocazia efectuării verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale reprezentantului operatorului economic autorizat de ANRE dovada, nu mai veche de 30 de zile, de verificare și curățare a coșurilor de fum printr-un operator economic care are cuprins ca obiect de activitate un cod CAEN corespunzător acestei activități și deține personal calificat pentru curățarea și verificarea coșurilor de fum;
- l) să asigurați efectuarea reviziei tehnice a instalației de utilizare, după întreruperea utilizării instalației pentru o perioadă de timp care depășește **6 luni** sau după orice eveniment care ar fi putut afecta instalația de utilizare a gazelor naturale;
- m) să utilizați gazele naturale exclusiv pentru consumul propriu, neavând dreptul să le revindeți.  
**Ce alte obligații aferente activității de furnizare a energiei electrice aveți?**
- n) să nu modificați valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu operatorul de rețea.
- o) să achitați costul consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară atunci când se constată înregistrarea eronată.

#### **Drepturi și obligații E.ON**

7.4. În principal, Noi avem următoarele **obligații**:

- a) să vă asigurăm furnizarea gazelor naturale și/sau energiei electrice și/ sau prestarea serviciilor de asistență tehnică;
- b) să încheiem contractele pentru asigurarea serviciilor de distribuție și de transport în situația în care Dvs. nu încheiați direct aceste contracte;
- c) să vă notificăm despre modificările legislative care atrag de la data intrării lor în vigoare modificarea de drept a Contractului, fie prin publicare pe site-ul [www.eon.ro](http://www.eon.ro), fie în contul Dvs. E.ON Myline;
- d) să primim plângerile Dvs. legate de nerespectarea prevederilor din contractul de distribuție și să le rezolvăm împreună cu acesta;
- e) să ne asumăm responsabilitatea tuturor obligațiilor ce ne revin pe piața de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locul de consum respectiv, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de energie electrică;
- f) să verificăm și să răspundem tuturor plângerilor și solicitărilor scrise ale Dvs., conform standardelor de performanță pe care le puteți consulta pe site-ul nostru [www.eon.ro](http://www.eon.ro) la secțiunea Info utile - Legislație;
- g) să vă plătim daune-interese în funcție de prejudiciul efectiv cauzat de culpa Noastră, în cazul în care nu ne îndeplinim în mod culpabil obligațiile. Valoarea acestora nu poate depăși: (i) în situația unei neînțelegeri ce vizează prestarea serviciului de furnizare energie electrică/gaze naturale, contravaloarea energiei consumate/contractate în luna relevantă, indiferent de cauza acestora sau (ii) suma de 500 lei în situația unei neînțelegeri ce vizează prestarea serviciilor de asistență tehnică;
- h) 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;

Siguranță

Obligațiile  
E.ON

Drepturile  
E.ON

- 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**, în acord cu prevederile din Condițiile specifice contractuale. Vă vom transmite o notificare și un act adițional, cuprinzând noile condiții comerciale cu 30 de zile înainte de aplicarea lor. Dacă nu sunteți de acord cu noile condiții propuse, 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 de asistență tehnică 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 întreruperii 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 plățiți 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/ sau gaze naturale) ) 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 gazeși 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 Contractul:

- a) dacă doriți să **schimbați furnizorul**, conform termenilor stabiliți în Regulamentul ANRE privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale;
- 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 remediere 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;
- 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, situație ce include și cazul în care se împlinește perioada pentru care ați declarat că aveți dreptul de folosință asupra spațiului aferent locului de consum, cu informarea celeilalte părți asupra datei la care expiră, cu cel puțin 30 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/ renunțare

**12.1.** Dacă încheiați contractul la **distanță** (de exemplu online, prin Call Center sau prin alte mijloace de comunicare la distanță, inclusiv POSF), aveți **14 zile** de la încheiere să ne notificați dacă doriți să vă retrageți/ renunțați la Contract, **indiferent de motiv**.

Dacă încheiați contractul în contextul specific unei vizite nesolicitate efectuate de un reprezentant E.ON la domiciliul Dvs., aveți 30 de zile de la încheiere să ne notificați dacă doriți să vă retrageți din Contract.

Invocarea dreptului de retragere/renunțare înseamnă încetarea Contractului și implicit încetarea furnizării de către E.ON. Astfel, vă rugăm să aveți în vedere următoarele aspecte înainte de a formula cererea de retragere/renunțare:

- a) cererea de renunțare se poate înregistra la E.ON în termen de **14 zile** de la încheierea contractului de furnizare;
- b) în situația în care contractul își produce efectele și E.ON furnizează la locul Dvs. de consum, înainte de a înregistra cererea de retragere/renunțare trebuie să vă asigurați că ați încheiat un nou contract de furnizare care să fie aplicabil de la momentul încetării contractului la care renunțați, altfel, vom fi nevoiți să cerem operatorului de distribuție deconectarea locului Dvs. de consum în lipsa unui contract valabil de furnizare;
- c) simpla întoarcere la un contract anterior de furnizare nu este posibilă, dacă prezentul contract, la care doriți să renunțați, a intrat în vigoare, și-a produs efectele și furnizăm în baza acestuia.

**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 cum ar fi: 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, inclusiv situații de criză pe piața energiei electrice și/sau a gazelor naturale, care ar împiedica executarea totală sau parțială a obligațiilor contractuale.

**15.2.** 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.

**15.3.** Dacă ori Dvs., ori Noi suntem împiedicați de forța majoră să ne îndeplinim obligațiile, suntem exonerati de îndeplinirea acestora exclusiv pe durata forței majore. Ori Dvs. ori Noi vom i) notifica 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) lua toate măsurile pentru a diminua consecințele forței majore. Vom relua furnizarea după ce forța majoră este remediată sau nu mai produce efecte.

## 16. Cesiune

**16.1.** Vă exprimăm în mod expres acordul că putem să cesionăm Contractul oricărui afiliat din grupul E.ON care înseamnă orice entitate care se află direct sau indirect sub controlul societății E.ON. S.E. Germania, cu sediul în E.ON-Platz nr. 1, 40 479 Düsseldorf, Germania, înregistrată la Registrul Comerțului (Tribunal Düsseldorf) sub nr. HRB 69043, iar „control” înseamnă deținerea, direct sau indirect, a mai mult de 50% din capitalul social sau din drepturile de vot în organele decizionale ale entității respective, dreptul de a numi mai mult de jumătate din membrii organelor de conducere ale entității respective sau exercitarea în orice alt mod a unei influențe determinante asupra entității respective.

16.2. Cesiunea produce efecte depline din momentul în care primiți notificarea Noastră în acest sens.

16.3. Vă exprimăm în mod expres acordul că putem să cesionăm sumele pe care ni le datorăm către alte persoane juridice (operatori economici, instituții de credit).

## 17. Soluționarea litigiilor

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

## 18. Notificări

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

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

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 Prezentul Contract reprezintă întreaga voință a Părților, orice alte înțelegeri verbale sau scrise anterioare încheierii Contractului nefiind aplicabile.

19.2 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.

19.3 În caz de contradicție între prevederile anexei Condiții Generale și condițiile comerciale specifice semnate de Dvs., se vor aplica cele din urmă.

19.4 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;
- **BRML** - Biroul Român de Metrologie Legală, care are ca misiune principală asigurarea bazei științifice a uniformității și exactității măsurărilor în România
- **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;
- **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;
- **POSF** - reprezintă platforma informatică unică la nivel național prin intermediul căreia se realizează schimbarea furnizorului de energie electrică și/sau de gaze naturale de către clientul final, precum și încheierea unui contract de furnizare de energie electrică și/sau de gaze naturale cu un furnizor. Administratorul și operatorul POSF este ANRE.
- **Prelucrare** – (include și derivatele sale) orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra Datelor Dvs., incluzând fără limitare colectarea, înregistrarea, păstrarea, modificarea, utilizarea, dezvăluirea, accesul, transferul sau distrugerea acestora;
- **Punct de delimitare** – locul în care instalațiile consumatorului se racordează la instalațiile Operatorului de distribuție și în care acestea se delimitează ca proprietate;



## Definiții

- **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; conform legislației aplicabile, verificarea tehnică a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale se realizează periodic, la maximum 2 ani, iar revizia tehnică a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale se realizează periodic, la maximum 10 ani;
- **VTP** – verificarea tehnică periodică a centralei termice și a altor aparate de încălzit cu combustibili gazoși, care se supun reglementarilor ISCIR;
- **E.ON ServExpress** – totalitatea serviciilor de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice.
- **E.ON ServExpress PRO** – totalitatea serviciilor de (i) asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice, și (ii) revizia sau verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparate consumatoare de gaze 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;
- **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 de urgență în locuință, în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/ sau defecțiuni ale centralei termice, 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** - servicii de **asistență tehnică 24/7** pentru intervenții de urgență în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice sau defecțiuni ale centralei termice.
  - 2.2. **E.ON ServExpress PRO** - (ii) **asistență tehnică 24/7** pentru intervenții de urgență în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/ sau defecțiuni ale centralei termice și (ii) **R/V și VTP**.
  - 2.3. Vom presta, prin intermediul subcontractantului, serviciile de asistență tehnică doar pentru locul de consum din Contract, dacă Contractul este în vigoare și ați plătit facturile scadente.
  - 2.4. **E.ON ServExpress** asigură servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență 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.
  - 2.5. Intervențiile de urgență 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 branșament 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.
  - 2.6. 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.
  - 2.7. **E.ON ServExpress PRO** asigură pe lângă serviciile **E.ON ServExpress** și 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, reetansare înfiletări, gresare robinet.

## Atenție!

- 2.8. Vom efectua operațiunile de R/V, prin intermediul subcontractantului, în baza documentației tehnice care a stat la baza executării instalației de utilizare avizate de Operatorul sistemului de distribuție, o prestare de servicii de tip verificare, sau după caz, revizie per o perioadă contractuală de 24 luni.
- 2.9. 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.
- 2.10. De asemenea, 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 (convecteur sau încălzitor instantaneu de apă), o prestare de servicii de tip VTP/ per o perioadă contractuală de 24 de luni. 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.
- 2.11. 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.

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

Vom presta serviciile de asistență tehnică 24/7, prin intermediul subcontractantului, pentru intervenții de urgență numai dacă defecțiunile pe care le semnalati 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, această 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.

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

- a) reparații uzuale de zi cu zi (de exemplu: înlocuire bec uri, fixare priză etc.);
- b) defecțiuni existente la data încheierii Contractului;
- c) nu ne comunicați incidentul sau situația de urgență în 24 de ore de la descoperire;
- d) 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);
- e) 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);
- f) defecțiunea a fost determinată de un echipament care a fost instalat, operat, menținut sau reparat în dezacord cu practicile uzuale sau instrucțiunile producătorului;
- g) defecțiunea privește echipamente casnice și electrocasnice, în afara celor de 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 Contract;
- j) defecțiunea este determinată de acțiuni făcute fără acordul specialiștilor E.ON;
- k) defecțiunea nu este în directă legătură cu evenimentul pentru care ați făcut solicitarea în call-center;
- l) 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);
- m) defecțiunea este în legătură cu orice centrală termică/ boiler 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 pe care ați cauzat-o în mod voit;
- 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 - s e vor prezenta dovezi privind îndeplinirea acțiunilor de mentenanță, dacă acestea sunt solicitate;
- s) ați creat defecțiunea în mod voit;
- 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 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).
- 2.14. Dacă intervenția nu este inclusă în serviciile contractate, veți plăti în integralitate reparațiile (manoperă + piese schimbate).
- 2.15. 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.

Bine de știut!

Ce servicii nu sunt incluse?

2.16. Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru rapide de urgență în locuință sunt disponibile timp de 24 de ore/ 7 zile pe săptămână.

#### Cum beneficiați de asistență tehnică

- 2.17. Ca să beneficiați de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință, trebuie să ne contactați la numărul de call-center dedicat **0232 421 999**.
- 2.18. 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.
- 2.19. 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.
- 2.20. Pachetele de servicii asistență tehnică care includ servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință includ și un număr de **2 intervenții/ an**, în limita sumei stabilite în anexa Costuri contractuale la Contractul încheiat. **Nu** puteți cumula contravaloarea intervențiilor pentru a acoperi o singură intervenție.
- 2.21. Dacă valoarea intervenției din pachetul de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții de urgență în locuință depășește limita, 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.
- 2.22. **Dacă epuizați cele 2 intervenții/ an, veți plăti integral lucrările** (manoperă + materiale aferente), pe bază de deviz acceptat în prealabil.
- 2.23. 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.
- 2.24. 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**.
- 2.25. 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.
- 2.26. 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 cum ar fi spre exemplu, existența unor corpuri străine care obstrucționează accesul, lipsa gazului cauzată de neplată sau de defecțiuni tehnice, echipamente încastrate în mobilier sau pereți), suntem exonerati de obligația prestării în termen a serviciilor.
- 2.27. Putem să contractăm terți specializați (subcontractanți) pentru a presta serviciile pe care ni le-am asumat față de Dvs. Subcontractanții 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.
- 2.28. 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. J2013001269266, operator autorizat de ANRE prin autorizația cu durată nelimitată nr. 21056 din data de 17.05.2022 pentru execuția instalațiilor de utilizare a gazelor naturale având regimul de medie, redusă și joasă presiune, de tip EDIB, („EAST”), care poate subcontracta la rândul ei prestarea serviciilor numai către persoane fizice/ operatori economici specializați și autorizați în vederea acordării asistenței tehnice.
- 2.29. 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.
- 2.30. 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.
- 2.31. Dacă nu sunteți prezent la locul de consum pentru a permite accesul specialiștilor care asigură executarea operațiunilor, vă vom contacta pentru a reprograma intervenția.
- 2.32. 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.
- 2.33. Operațiunile tehnice ce fac obiectul Contractului nu se substituie unui serviciu de competența operatorului licențiat de 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.:
- să beneficiați de serviciile de asistență tehnică contractate
  - pentru **pachete care includ R/V**:
    - 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;
    - 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;
    - 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.

Ce servicii nu sunt incluse?

Garanție  
Lucrări și  
piese

Drepturile  
Dvs.

### 3.3. Ce obligații aveți?

- a) să plătiți la timp costurile contractuale facturate;
- 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 30 de zile 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 subcontractant, 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 subcontractantului autorizat, fișa de evidență a lucrărilor periodice de R/V în 3 exemplare, câte un exemplar pentru Dvs., Noi, subcontractant 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. Prin realizarea verificării sau a reviziei tehnice a instalației de utilizare, E.ON și subcontractantul său EAST își asumă răspunderea asupra celor precizate în Fișa de evidență, la data întocmirii, iar orice modificare adusă instalației de utilizare, ulterior realizării verificării sau reviziei tehnice, cade în răspunderea exclusivă a clientului final.
  - să efectuăm prin subcontractant documentațiile tehnice aferente serviciilor în baza notificării transmise Dvs. de către E.ON în calitate de furnizor de gaze naturale.

### 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 costurile contractuale. Dacă nu le achitați, avem dreptul să refuzăm să prestăm serviciile pe care le solicitați.
- b) **Pentru pachetele care includ R/V** – acționând prin subcontractant, 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 subcontractant, 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, **în situația în care Clientul:**
  - (i) nu prezintă documentele din care să rezulte:
    - că au fost efectuate curățarea și verificarea coșurilor și canalelor de evacuare a gazelor de ardere, conform prevederilor art. 304 alin. (2) din Normele tehnice pentru proiectarea, executarea și exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale, aprobate prin Ordinul ANRE nr. 89/2018, cu modificările și completările ulterioare, respectiv dovada, nu mai veche de 30 de zile, de verificare și curățare a coșurilor de fum printr-un operator economic care are cuprins ca obiect de activitate un cod CAEN corespunzător acestei activități și deține personal calificat pentru curățarea și verificarea coșurilor de fum.
    - efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși,
  - (ii) 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) Noi avem dreptul să folosim informațiile (documente, date, informațiile și declarațiile Dvs.) pe care ni le oferiți 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.

f) E.ON, prin subcontractantul autorizat ANRE care a prestat serviciul, are dreptul să solicite retragerea fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale ori a fișei de evidență a lucrărilor periodice de revizie tehnică, după caz, în situația în care, ulterior prestării serviciului, Dvs. nu vă îndepliniți cerințele contractuale.

3.6 Prezentele dispoziții sunt completate de prevederile din legislația elaborată și aprobată de ANRE privind verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare a gazelor naturale.