

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	Γενικά	2
2	Ορισμοί.....	2
3	Αντικείμενο.....	6
4	Υποχρεώσεις Εταιρείας	6
5	Υποχρεώσεις Πελάτη.....	7
6	Διάρκεια Σύμβασης Προμήθειας.....	7
7	Εγγύηση Έναντι Κατανάλωσης	8
8	Καταγραφή και Τιμολόγηση της Κατανάλωσης	9
9	Ευάλωτοι Πελάτες.....	14
10	Τροποποίηση της Σύμβασης	14
11	Αναπροσαρμογή χρώσεων Προμηθευτή (Ρήτρα Οριακής Τιμής Συστήματος).....	15
12	Αλλαγή του Προμηθευτή	16
13	Ποιότητα Εξυπηρέτησης	16
14	Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας.....	16
15	Περίοδος Έναρξης Προμήθειας.....	18
16	Διακοπή Οφειλόμενη σε Ανωτέρα Βία.....	18
17	Πτώχευση του Πελάτη	19
18	Εκχώρηση της Σύμβασης.....	19
19	Δικαίωμα Υπαναχώρησης.....	19
20	Υποβολή Παραπόνων	19
21	Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	20
22	Εφαρμοστέο Δίκαιο	20
23	Τροποποιήσεις	21
24	Τελικές Διατάξεις.....	21

Με τους παρόντες Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Α.Ε, η οποία έχει ως αντικείμενο δραστηριότητας την Εμπορία και Προμήθεια Φυσικού Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας, με έδρα στη Θεσσαλονίκη, στη διεύθυνση 26ης Οκτωβρίου 54-56, Τ.Κ. 54627, Α.Φ.Μ.: 997998048, ΔΟΥ ΦΑΕ Θεσσαλονίκης με Αριθμό ΓΕΜΗ: 141002104000 και Κωδικό Μητρώου Συμμετεχόντων «23Χ--170309-ΤΤ-Ι» (στο εξής καλούμενη «Προμηθευτής» ή «Εταιρεία»), και ο Πελάτης (Τελικός Πελάτης), τα ειδικότερα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στη Αίτηση Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (στο εξής καλούμενη «Σύμβαση») και στην οποία προσαρτώνται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της οι παρόντες Γενικοί Όροι, συμφωνούν για την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας, σύμφωνα με τους ακόλουθους όρους και συμφωνίες ως ακολούθως:

1 Γενικά

Οι παρόντες Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας, στο εξής «Γ.Ο.Σ.Π.» και οι υποχρεώσεις που αναλαμβάνονται με αυτούς, καταρτίζονται κατ' εφαρμογή των όσων προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, στις κανονιστικές ρυθμίσεις που αφορούν την αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας και τους όρους της Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας που χορηγήθηκε στην Εταιρεία από την αρμόδια Αρχή και διέπονται από τις ακόλουθες αρχές:

- Ισότητα των Πελατών άνευ διακρίσεων φύλου, φυλής, γλώσσας, θρησκείας, πολιτικών πεποιθήσεων.
- Αντικειμενικότητα, αμεροληψία και δικαιοσύνη έναντι των Πελατών.
- Συνεχής και σταθερή παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας, στο βαθμό που σχετίζεται με τις δραστηριότητες της Εταιρείας.
- Συνεργασία με τον Πελάτη για τη βελτιστοποίηση της Υπηρεσίας προμήθειας Ηλεκτρική Ενέργειας.
- Αποτελεσματικότητα και σωστή διαχείριση.

Οι Γ.Ο.Σ.Π. αναρτώνται από την Εταιρεία στην ιστοσελίδα της στο διαδίκτυο και δεσμεύουν την Εταιρεία έναντι των Πελατών, αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι Γ.Ο.Σ.Π. θα τροποποιούνται εκ μέρους της Εταιρείας, εφόσον απαιτείται για ειδικό και σπουδαίο λόγο, θα κοινοποιηθούν στην Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και θα εναρμονίζονται με την κείμενη νομοθεσία που διέπει τον τομέα προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, που ενδέχεται να υπάρξει μετά την δημοσίευση του παρόντος.

2 Ορισμοί

Στους Γ.Ο.Σ.Π., οι ακόλουθες έννοιες, ή ορισμοί, έχουν το περιεχόμενο που τους αποδίδεται παρακάτω:

2.1. Ν.2773/1999 «Απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας – Ρύθμιση Θεμάτων ενεργειακής πολιτικής και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 286/22.12.1999).

2.2. Ν.4001/2011 (ΦΕΚ Α' 179) «Για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και Δίκτυα Μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις»,

2.3. Κώδικας Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (Απόφαση Ρ.Α.Ε. υπ. αρ.57/2012, ΦΕΚ 103Β/31.01.2012),

- 2.4. Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας** (Απόφαση Ρ.Α.Ε. υπ. αρ. 56/2012, ΦΕΚ 104Β/31.01 .2012),
- 2.5.** Απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής «Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες» (**ΦΕΚ Β' 832/09-04-2013**), σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 138 του ν. 4001/2011, ύστερα από σχετική γνώμη της Ρ.Α.Ε., όπως εκάστοτε τροποποιούνται, αντικαθίστανται και ισχύουν.
- 2.6. Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας :** Είναι η Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, που χορηγείται στην Εταιρεία από την Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, κατά τα προβλεπόμενα στο οικείο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
- 2.7. Αρχή:** Νοείται η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Ρ.Α.Ε.), κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του Άρθρου 4, του ν. 4001/2011 (στο εξής ο «Νόμος»).
- 2.8. ΔΕΔΔΗΕ :** Η ανώνυμη εταιρεία «Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» (εφεξής ΔΕΔΔΗΕ), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και η διαχείριση του δικτύου των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών.
- 2.9. ΑΔΜΗΕ :** Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» (εφεξής ΑΔΜΗΕ), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- 2.10. ΚΔΕΣΜΗΕ:** Ο Κώδικας Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως έχει εγκριθεί δυνάμει της υπ' αριθμ. 57/2012 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 103/31.01.2012).
- 2.11. ΛΑΓΗΕ :** Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία Λειτουργός Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.
- 2.12. ΚΜΔΝ :** Ο κώδικας διαχείρισης ηλεκτρικών συστημάτων μη διασυνδεδεμένων νησιών, όπως έχει εγκριθεί με την υπ' αριθ. 39/2014 απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 304/11.02.2014) και όπως ισχύει.
- 2.13. ΜΔΝ:** Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά Είναι τα Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά της ελληνικής επικράτειας, των οποίων το δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας δεν συνδέεται με το ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και το ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας της ηπειρωτικής χώρας.
- 2.14. ΚΣΗΕ:** Ο Κώδικας Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως έχει εγκριθεί δυνάμει της υπ' αριθμ. 56/2012 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 104/31.01.2012), και όπως ισχύει.
- 2.15. ΚΠΗΕ:** Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ρυθμίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πελατών και των Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους Σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.
- 2.16. ΛΠ:** Είναι οι δευτεροβάθμιοι λογιστικοί λογαριασμοί προσαυξήσεων, που τηρεί στο λογιστικό του σύστημα ο ΚΔΕΣΜΗΕ σύμφωνα με τον οποίο (α) ο λογαριασμός προσαυξήσεων 2 (ΛΠ-2) περιλαμβάνει χρεώσεις και πιστώσεις που αντισταθμίζουν ποσά, τα οποία δεν είναι δυνατόν να επιμερισθούν στους παραγωγούς, προμηθευτές και αυτοπρομηθευόμενους καταναλωτές με τη διαδικασία εκκαθάρισης των αποκλίσεων παραγωγής-ζήτησης. (β) ο λογαριασμός προσαυξήσεων 3 (ΛΠ-3) περιλαμβάνει χρεώσεις και πιστώσεις, οι οποίες προκύπτουν από την παροχή επικουρικών και λοιπών Υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται στα άρθρα 92 επ. του ΚΔΕΣΜΗΕ.
- 2.17. Ως απόκλιση παραγωγής-ζήτησης** ορίζεται η διαφορά σε μεγαβατώρες (MWh) μεταξύ της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που προγραμματίζεται για έγχυση στο, ή για απορρόφηση από, το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, σύμφωνα με το πρόγραμμα της προηγούμενης ημέρας αναφορικά για κάθε ημέρα που ακολουθεί, και της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που εγχέεται στο, ή απορροφάται από,

το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας κατά τον πραγματικό χρόνο λειτουργίας όπως μετράται για την ίδια ημέρα.

2.18. ΟΤΣ: Η οριακή τιμή συστήματος, δηλαδή τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και είναι η τιμή που εισπράττουν όλοι όσοι εγχέουν ενέργεια στο Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και πληρώνουν όλοι όσοι ζητούν ενέργεια σε αυτό. Η ΟΤΣ διαμορφώνεται από τον συνδυασμό των προσφορών τιμών και ποσοτήτων που υποβάλλουν κάθε μέρα οι διαθέσιμες μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, και του ωριαίου φορτίου ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας, που διαμορφώνεται σε καθημερινή βάση από τους καταναλωτές. Στην ουσία, η ΟΤΣ συμπίπτει με την προσφορά της τελευταίας μονάδας που πρέπει να λειτουργήσει για να καλυφθεί η ζήτηση.

2.19. Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ: Είναι η Χρέωση βάσει Μεσοσταθμικού Μεταβλητού Κόστους Θερμικών Συμβατικών Σταθμών, η τυχόν θετική διαφορά μεταξύ (α) του ποσού που προκύπτει ως γινόμενο της ενέργειας που εγχέεται κατά προτεραιότητα στο ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και στο ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 9 του ν.3468/2006 (ως ισχύει), επί το μεσοσταθμικό μεταβλητό κόστος των θερμικών συμβατικών σταθμών, και (β) του αλγεβρικού συνόλου αφενός των ποσών, που χρεώνονται οι προμηθευτές στο πλαίσιο της εκκαθάρισης του ημερήσιου ενεργειακού προγραμματισμού (όπως αυτός περιγράφεται στον ΚΣΗΕ και στον ΚΔΕΣΜΗΕ), και αφετέρου των ποσών που χρεώνονται ή πιστώνονται οι προμηθευτές στο πλαίσιο της εκκαθάρισης των αποκλίσεων παραγωγής- ζήτησης για την ενέργεια αυτή.

2.20. Χρεώσεις Προμήθειας: Τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε ο Προμηθευτής στον Πελάτη, βάσει του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση. Οι προ ΦΠΑ Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης, και βάσει των διακυμάνσεων στο άθροισμα της ΟΤΣ, των μοναδιαίων χρεώσεων για τους ΛΠ και της μοναδιαίας Χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ, των διακυμάνσεων στο άθροισμα της ΟΤΣ έως και της μοναδιαίας Χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου, ο οποίος καθορίζεται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και εγκρίνεται με απόφαση της ΡΑΕ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 126 παρ. 4 του ΚΔΕΣΜΗΕ. Η ΟΤΣ, οι μοναδιαίες χρεώσεις για τους ΛΠ και η Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς.

2.21. Υπεύθυνος Επεξεργασίας: Έχει την έννοια που προβλέπεται στο άρθρο 2 παρ. ζ του νόμου 2472/1997 (ΦΕΚ Α 50/10.04.1997).

2.22. Εγκατάσταση: Ως «Εγκατάσταση» του Πελάτη νοείται κάθε εγκατάσταση κυριότητας ή/και εκμετάλλευσης του Πελάτη, η οποία ορίζεται ειδικότερα στην Αίτηση.

2.23. Δίκτυο Διανομής: Το δίκτυο που μεταφέρει την ηλεκτρική ενέργεια από τους υποσταθμούς μεταφοράς στους τελικούς Πελάτες.

2.24. Πελάτης / Τελικός Πελάτης: Ως Πελάτης θεωρείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που έχει συνάψει Σύμβαση Προμήθειας με τον Προμηθευτή, με σκοπό την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας για δική του χρήση και τα στοιχεία του οποίου αναγράφονται στην εν λόγω Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

2.25. Ευάλωτοι Πελάτες: Ως Ευάλωτος Πελάτης νοείται ο πελάτης που πληροί τα κριτήρια που έθεσε η υπουργική απόφαση Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.21/12112/20.06.2013 (ΦΕΚ Β' 1521/21.06.2013), η οποία εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του νόμου 4001/2011 (ΦΕΚ Α' 179/22.08.2011). Στην κατηγορία των ευάλωτων πελατών εντάσσονται οικιακοί πελάτες, κατόπιν αίτησής τους προς τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής μόνο για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας της κύριας κατοικίας τους, εφόσον είναι άτομα χαμηλού εισοδήματος,

τρίτεκνοι, πολύτεκνοι, μακροχρόνια άνεργοι, άτομα με αναπηρία, άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και υπερήλικες, με βάση συγκεκριμένα εισοδηματικά κριτήρια και όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για κάθε κατηγορία.

2.26. Εξουσιοδότηση Εκπροσώπησης: Είναι η εξουσιοδότηση που υπογράφεται από τον Πελάτη, ο οποίος δι' αυτής συναινεί στην υποβολή στον ΔΕΔΔΗΕ, αντ' αυτού και για λογαριασμό του, εκ μέρους του Προμηθευτή, των απαιτούμενων αιτήσεων που αφορούν στη Σύμβαση Προμήθειας.

2.27. Επικοινωνία: Νοείται η επικοινωνία της Εταιρείας με τον Πελάτη που πραγματοποιείται μέσω αποστολής μηνύματος επί τιμολογίου, τηλεφωνικού μηνύματος κειμένου (SMS), τακτικού ταχυδρομείου (επιστολή), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), τηλεομοιοτυπίας (FAX), ή άλλου έγγραφου μέσου και θεωρείται έγκυρη εφόσον αποστέλλεται στον τελευταίο δηλωθέν αριθμό τηλεφώνου, ή την τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική) του Πελάτη.

Οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης (ταχυδρομικής ή ηλεκτρονικής), ή του αριθμού τηλεφώνου, ή του αριθμού τηλεομοιοτυπίας, ή της εκπροσώπησης του Πελάτη, πρέπει να γνωστοποιείται αμελλητί στην Εταιρεία με έγγραφο μέσο.

Έγγραφα θεωρούνται ότι κοινοποιήθηκαν ή επιδόθηκαν στον Πελάτη, εφόσον απεστάλησαν στη διεύθυνση (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική) του Πελάτη, η οποία είναι η πλέον προσφάτως γνωστή στην Εταιρεία.

Οι γνωστοποιήσεις γενικού χαρακτήρα πραγματοποιούνται με τα συνήθη μαζικά μέσα ενημέρωσης (ιστοσελίδα της Εταιρείας, εφημερίδες, ραδιοτηλεοπτικά μέσα, αφίσες, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κλπ.)

2.28. Λογαριασμός: Είναι η αναλυτική αποτύπωση της τιμολόγησης της Κατανάλωσης (χρέωση προμήθειας), Διανομής και Μεταφοράς (ρυθμιζόμενες χρεώσεις) της Ηλεκτρικής Ενέργειας που προμηθεύεται από την Εταιρεία ο Πελάτης, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, συμπεριλαμβανομένων των αναλογούντων Φόρων (Φ.Π.Α., Ε.Φ.Κ., κλπ.), Παγίων Τελών, Ειδικών Τελών (όπου εφαρμόζονται), καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς την Εταιρεία που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας. Ο Λογαριασμός αποστέλλεται ταχυδρομικά, ή ηλεκτρονικά, ή/και παραδίδεται στον Πελάτη για πληρωμή εντός ορισμένης χρονικής προθεσμίας.

2.29. Μετρητής: Αποτελεί το όργανο μέτρησης, το οποίο έχει εγκατασταθεί στο σημείο κατανάλωσης και σύνδεσης της Εγκατάστασης του Πελάτη με το Σύστημα ή το Δίκτυο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης του Συστήματος και του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας.

2.30. Πάγια Τέλη: Είναι τα Τέλη που καταβάλλονται περιοδικά κατά την κείμενη νομοθεσία και που δεν εξαρτώνται από την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται από τον Πελάτη εντός της συγκεκριμένης χρονικής περιόδου.

2.31. Σύμβαση Προμήθειας: Είναι η Σύμβαση που καταρτίζεται μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη με την οποία καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και περιλαμβάνει ως αναπόσπαστο μέρος της τους Γ.Ο.Σ.Π. με τις νόμιμες τροποποιήσεις τους, τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο υπηρεσιών και τιμών ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και οποιονδήποτε άλλο όρο συμφωνηθεί εγγράφως μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη, ο οποίος δεν έρχεται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία και την Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Διευκρινίζεται ότι οι τίτλοι ή επικεφαλίδες των άρθρων των Γ.Ο.Σ.Π. έχουν τεθεί προς διευκόλυνση και δεν προσδιορίζουν αποκλειστικώς το περιεχόμενο των άρθρων.

3 Αντικείμενο

Η Εταιρεία/Προμηθευτής, είναι κάτοχος νόμιμης Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, και αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύει τον Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια, στην Εγκατάσταση του Πελάτη που συνδέεται με δίκτυο διανομής χαμηλής τάσης, τα στοιχεία της οποίας αναφέρονται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας, καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης, τους Γ.Ο.Σ.Π. και τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραλαμβάνει την εν λόγω ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας, καταβάλλοντας εμπροθέσμως και προσηκόντως τις αμοιβές και χρεώσεις που προβλέπονται στη Σύμβαση Προμήθειας και στην κείμενη νομοθεσία. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσης Σύμβασης, ο Πελάτης συμφωνεί ότι ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας στη Εγκατάσταση του και ότι θα καταναλώνει την ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά ο ίδιος και μόνο για την χρήση που προβλέπεται στην παρούσα Σύμβαση και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Τα Μέρη ρητά συμφωνούν ότι ο Πελάτης απαγορεύεται να παρέχει/μεταβιβάζει σε οποιονδήποτε τρίτο με οποιονδήποτε τρόπο ή μορφή, όλο ή μέρος της ηλεκτρικής ενέργειας που του προμηθεύει ο Προμηθευτής.

4 Υποχρεώσεις Εταιρείας

Η Εταιρεία δηλώνει και εγγυάται προς τον Πελάτη ότι:

4.1 Θα παραδίδει ηλεκτρική ενέργεια στην εγκατάσταση του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης και την κείμενη νομοθεσία, καθώς και τις αποφάσεις της Αρχής, του Διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

4.2 Θα ενεργεί, ως οφείλει, για τη σταθερή και αδιάλειπτη προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη. Δεδομένου ότι η Εταιρεία θα παρέχει στον Πελάτη Ηλεκτρική Ενέργεια μέσω υποδομών (Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας) επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα (π.χ. κυριότητα) και δεν την βαρύνει καμία υποχρέωση (π.χ. διαχείριση, συντήρηση, κλπ.), η Εταιρεία δεν θα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για διακοπές, ή λοιπές δυσλειτουργίες, στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας που σχετίζονται με τις εν λόγω υποδομές. Η Εταιρεία δεν υπέχει ευθύνη αποζημίωσης του Πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού της ελέγχου, σε τυχαία γεγονότα, σε διακοπές/δυσλειτουργίες του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ή/και του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, συμπεριλαμβανομένων των δυσλειτουργιών, ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών, ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας, ή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως αυτές ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.

4.3 Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση εντός δεκαπέντε (15) ημερών μετά την αποδοχή εκ μέρους της, της Αίτησης που έχει υποβληθεί από τον Πελάτη και εξ αυτής της αποδοχής επαγόμενη σύναψη Σύμβασης, να υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή και να ενεργήσει κάθε προβλεπόμενη από το νόμο πράξη προκειμένου να καταστεί Εκπρόσωπος για τους Μετρητές του Πελάτη, όπως ορίζονται στην παράγραφο 4.1 της παρούσης. Προς επιτάχυνση της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή, ο Προμηθευτής δύναται να διαβιβάζει στον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής την τελευταία ένδειξη του Μετρητή, που δηλώθηκε από τον Πελάτη στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

4.4 Η Εταιρεία υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της από τη Σύμβαση, τηρώντας τις ακόλουθες δεσμεύσεις ποιότητας: i) έκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις, και ii) τήρηση των ελάχιστων προθεσμιών απόκρισης στα αιτήματα του Πελάτη, όπως

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

αυτές περιγράφονται στη διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων της Εταιρείας, η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.zenith.gr). Σε περίπτωση, που με βάση την διαδικασία απαιτείται έγγραφη απάντηση, αυτή θα αποστέλλεται στον Πελάτη ταχυδρομικά, ή ηλεκτρονικά.

4.5 Η Εταιρεία οφείλει να παρέχει στον Πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της Σύμβασης, κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το Μετρητή, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή από τον Πελάτη άλλου προμηθευτή. Οι εν λόγω πληροφορίες θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του Πελάτη στην Εταιρεία.

5 Υποχρεώσεις Πελάτη

Ο Πελάτης αναλαμβάνει με τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας τις ακόλουθες γενικές υποχρεώσεις έναντι της Εταιρείας:

5.1 Να διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον εγκατεστημένο στην Εγκατάσταση Μετρητή, καθώς και να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση των αρμοδίων υπαλλήλων του Διαχειριστή σε αυτόν, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται και να καταστεί εφικτή η εκτέλεση της Σύμβασης.

5.2 Να εξοφλεί εμπροθέσμως τους λογαριασμούς που του αποστέλλει η Εταιρεία, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Όρο 8.4 των παρόντων. Η Εταιρεία δικαιούται να αρνηθεί να κάνει δεκτή την Αίτηση Προμήθειας Πελάτη εφόσον υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη προς άλλο προμηθευτή, ή προς την ίδια την Εταιρεία.

5.3 Να γνωστοποιεί στην Εταιρεία την πρόθεση αποχώρησής του από το ακίνητο που αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στη γνωστοποίηση του Πελάτη. Εάν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του, ή δεν την γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει και ως εκ τούτου ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τις απορρέουσες από αυτήν οφειλές, έως ότου λάβει χώρα η Παύση Εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη.

5.4 Να ενημερώνει την Εταιρεία εγγράφως σχετικά με οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του.

6 Διάρκεια Σύμβασης Προμήθειας

6.1 Η Σύμβαση τίθεται σε ισχύ κατά το χρονικό σημείο αποδοχής της Αίτησης από την Εταιρεία και μπορεί να καταγγελθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 14 κατωτέρω. **Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης** και άρχεται από την ημέρα έναρξης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Εγκατάσταση του Πελάτη. Ως ημέρα έναρξης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας νοείται η ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, όπως αυτή η ημέρα καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή σύμφωνα με το άρθρο 42 του Κώδικα Προμήθειας. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον Πελάτη για την επικείμενη ημερομηνία λήξης της Σύμβασης, ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής και η Σύμβαση θα ανανεώνεται μετατρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη

λήξη της Σύμβασης, ο Πελάτης δηλώνει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στην Εταιρεία, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της Σύμβασης. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο κατά τα ανωτέρω, θα εφαρμόζεται το άρθρο 8.2.9 της παρούσας.

6.2 Με την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την Εταιρεία να υποβάλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Αίτημα δήλωσης Εκπροσώπησης του Μετρητή.

6.3 Για το χρονικό διάστημα από τη λήξη, ή λύση με οποιονδήποτε τρόπο, της Σύμβασης Προμήθειας, μέχρι την συντέλεση της Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή από την Εταιρεία ή την έναρξη εκπροσώπησης του μετρητή από άλλο προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, ο Πελάτης θα οφείλει στην Εταιρεία αντάλλαγμα για τις ποσότητες φυσικού αερίου που θα καταναλωθούν στην Εγκατάσταση, βάσει του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας.

6.4 Για το χρονικό διάστημα που η Σύμβαση Προμήθειας είναι σε ισχύ μέχρι την ολοκλήρωση της Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή από την Εταιρεία, ο πελάτης έχει την δυνατότητα υποβολής Αιτημάτων τηλεφωνικά, που καθορίζονται με βάση τις Εταιρικές Διαδικασίες και αφορούν την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης, στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας. Ο Πελάτης κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με το τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας ενημερώνεται για την καταγραφή της κλήσης και μόνο εφόσον επιβεβαιωθούν τα προσωπικά στοιχεία του (Όνοματεπώνυμο, ΑΦΜ, αριθμός Δελτίου ταυτότητας/διαβατηρίου και τυχόν επιπλέον στοιχεία που θα του ζητηθούν για την ταυτοπροσωπία) έχει την δυνατότητα να υποβάλει ή και να αποδεχτεί τηλεφωνικά το αίτημά του. Τα μέρη συμφωνούν ότι η παραπάνω διαδικασία υποβολής τηλεφωνικού Αιτήματος, υποκαθιστά πλήρως τη φυσική παρουσία του Πελάτη στα Γραφεία της Εταιρείας. Η καταγραφή της κλήσης αποτελεί το αποδεικτικό μέσο από το οποίο προκύπτει η ρητή συναίνεση του πελάτη για την υποβολή ή/και την αποδοχή του σχετικού Αιτήματος και για το λόγο αυτό κάθε μία ηχογραφημένη τηλεφωνική κλήση τηρείται αποθηκευμένη στα οικεία ηλεκτρονικά αρχεία της Εταιρείας, για όσο χρονικό διάστημα η Σύμβαση Προμήθειας παραμένει σε ισχύ. Η Εταιρεία δύναται να διατηρήσει τα ηχογραφημένα αρχεία για εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη λήξη της Σύμβασης και μόνο για σκοπούς σχετικούς με την εξυπηρέτηση του πελάτη ή την τυχόν διεκδίκηση αξιώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση, εξαιρουμένης της περιπτώσεως εκκρεμοδικίας ή διοικητικής διαδικασίας, οπότε και παρατείνεται η διατήρηση έως την έκδοση αμετακλήτου αποφάσεως, ή την ολοκλήρωση διαδικασίας ενώπιον της κατά περίπτωση Διοικητικής Αρχής.

7 Εγγύηση Έναντι Κατανάλωσης

7.1. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στην Εταιρεία ως Εγγύηση για την εμπρόθεσμη εξόφληση των μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης, ή στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας και αυτή δεν μπορεί να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης μιας τυπικής χειμερινής περιόδου.

7.2. Το ποσό της εγγύησης θα περιλαμβάνεται στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που θα αποστείλει η Εταιρεία στον Πελάτη, ή θα καταβάλλεται κατά την υπογραφή της Αίτησης/Σύμβασης Προμήθειας, ή θα χρεώνεται και θα αποστέλλεται στον Πελάτη πριν την έκδοση του πρώτου Λογαριασμού.

7.3. Κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του ύψους της εγγύησης έναντι κατανάλωσης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των λογαριασμών κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης, ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης προς τα άνω, ο Πελάτης θα

υποχρεούται να εξοφλήσει το σχετικό ποσό εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης, στον οποίο το ποσό της αύξησης χρεώνεται.

7.4. Η μη εμπρόθεσμη καταβολή του ποσού εγγύησης έναντι κατανάλωσης εκ μέρους του Πελάτη, ή των σχετικών αναπροσαρμογών αυτής, συνιστά λόγο προσωρινής διακοπής της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ή/και μονομερούς καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.

7.5. Μετά τη λύση της Σύμβασης Προμήθειας με την Εταιρεία, η εγγύηση έναντι κατανάλωσης επιστρέφεται άτοκη στον Πελάτη, με την παράλληλη ρύθμιση εκ μέρους του Πελάτη κάθε οικονομικής εκκρεμότητας που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας. Η επιστροφή της εγγύησης έχει και την έννοια του συμψηφισμού της με ποσά που οφείλει ο Πελάτης στην Εταιρεία, δυνάμει της Σύμβασης Προμήθειας. Η επιστροφή του ποσού της εγγύησης, ή του πιστωτικού υπολοίπου που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό, καταβάλλεται στον πελάτη ατόκως, σε τραπεζικό του λογαριασμό που γνωστοποιεί στην Εταιρεία (κοινοποίηση κωδικού IBAN), εντός χρονικού διαστήματος ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης.

7.6. Για βιομηχανικές, βιοτεχνικές και εμπορικές χρήσεις η Εταιρεία επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να ζητήσει από τον Πελάτη ως εγγύηση εγγυητική επιστολή, ως εξασφάλιση για την πληρωμή τυχόν μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας και να αξιώνει την αναπροσαρμογή αυτής. Η εγγυητική επιστολή εκδίδεται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ίδρυμα και ανανεώνεται τουλάχιστον επτά (7) εργάσιμες ημέρες πριν τη λήξη της. Παράλειψη της εν λόγω υποχρέωσης συνιστά λόγο προσωρινής διακοπής της Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.

8 Καταγραφή και Τιμολόγηση της Κατανάλωσης

8.1 Καταμέτρηση της Κατανάλωσης

8.1.1. Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα, ώστε να παραλαμβάνει σε τακτά χρονικά διαστήματα τις ενδείξεις των μετρητικών διατάξεων των Πελατών της. Η πραγματοποίηση της λήψης των ενδείξεων των μετρητών και της αποστολής τους στην Εταιρεία, αποτελεί αποκλειστική ευθύνη του αρμόδιου Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (ΔΕΔΔΗΕ).

8.1.2. Η τιμολόγηση από τον Προμηθευτή για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε στον Πελάτη, θα γίνεται σε μηνιαία βάση (εκτός εάν υπάρξει άλλη απόφαση της Εταιρείας, ή κάποιο έκτακτο γεγονός που μεταβάλλει την περίοδο αυτή), σύμφωνα με τις εκτιμήσεις από ιστορικά στοιχεία του Πελάτη που έχει στην διάθεσή της η Εταιρεία, ή παρέχει ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής. Εκκαθάριση θα πραγματοποιείται βάσει των ποσοτήτων ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής στον Μετρητή (σε κιλοβατώρες - kWh) ανά χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών, ή κατά οποιαδήποτε άλλη χρονική περίοδο, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία («Περίοδος Κατανάλωσης»).

8.1.3. Συμφωνείται ρητώς ότι το σύνολο της καταμετρηθείσας ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας θα λογίζεται ως ηλεκτρική ενέργεια η οποία παρασχέθηκε από την Εταιρεία. Ρητώς επίσης συμφωνείται ότι τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή με οποιοδήποτε άλλο μέσο, προκειμένου ο Προμηθευτής να προβεί στην τιμολόγηση του Πελάτη, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη.

8.1.4. Στην περίπτωση που λόγω βλάβης στον Μετρητή ή άλλου λόγου μη αναγομένου σε υπαιτιότητα της Εταιρείας (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, λόγω καθυστερήσεως αποστολής, ή ακόμη και λόγω μη

αποστολής των μετρήσεων από τον αρμόδιο Διαχειριστή), η Εταιρεία αδυνατεί να εκδώσει τιμολόγιο για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματικά καταναλώθηκαν, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο Αρμόδιος Διαχειριστής, ή η Εταιρεία, από τα ιστορικά στοιχεία του πελάτη, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται αντίστοιχα στα οικεία ρυθμιστικά κείμενα. Σε αυτή την περίπτωση, ο λογαριασμός θα περιέχει σχετική επισήμανση και συνοπτική περιγραφή των χρεώσεων βάσει της εκτιμώμενης κατανάλωσης. Η Εταιρεία έχει υποχρέωση να αναπροσαρμόσει τους λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες.

8.1.5. Στην περίπτωση που ο Πελάτης αντιληφθεί ότι κάποιος Μετρητής έχει υποστεί ζημία ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει άμεσα το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής και τον Προμηθευτή.

8.1.6. Η Εταιρεία δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των Μετρητών του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για την υποβολή αιτήματος ελέγχου των Μετρητών του, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου των Μετρητών του.

8.1.7. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο των Μετρητών του από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, είτε μέσω της Εταιρείας, είτε απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή την Εταιρεία.

8.1.8. Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι οι Μετρητές πράγματι δεν είναι ακριβείς, ο Αρμόδιος Διαχειριστής φέρει το κόστος του διενεργηθέντος ελέγχου. Εάν αντίθετα προκύψει από τον έλεγχο ότι οι Μετρητές είναι ακριβείς, το κόστος του ελέγχου επιβαρύνει τον αιτούντα Πελάτη, ή την Εταιρεία (εφόσον ο έλεγχος του μετρητή πραγματοποιήθηκε από δική της πρωτοβουλία).

8.1.9. Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων ως προς την ακρίβεια λειτουργίας ενός Μετρητή δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποχρέωση έγκαιρης εξόφλησης των λογαριασμών που εκδίδει και αποστέλλει η Εταιρεία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8.2 των παρόντων Γ.Ο.Σ.Π..

8.2 Τιμολόγηση της Κατανάλωσης

8.2.1. Ο Προμηθευτής εκδίδει μηνιαίως τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης (εκτός αν λάβει μελλοντικά διαφορετική απόφαση που θα ανακοινώσει εγκαίρως στον Πελάτη).

8.2.3. Ο Λογαριασμός ηλεκτρικής ενέργειας περιλαμβάνει, πλέον των όσων υποχρεωτικά προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία, και εκτός και αν άλλως προβλέπεται σε αυτή: i) τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε η Εταιρεία στον Πελάτη, βάσει του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας, ii) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε ανταποδοτικά τέλη, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στη νομοθεσία («Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις»), ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, χρεώσεις για τη χρήση του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς και του Ελληνικού Δικτύου Διανομής, χρεώσεις υπηρεσιών κοινής ωφέλειας (ν. 4001/2001), το ειδικό τέλος μείωσης εκπομπών αερίων ρύπων (ν. 2773/1999), iii) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν τέλη και φόρους που αποδίδονται από την Εταιρεία σε τρίτους, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στη νομοθεσία («Λοιπές Χρεώσεις»), ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τον ειδικό φόρο κατανάλωσης (ν. 2960/2001), το ειδικό τέλος του νόμου 2093/1992, δημοτικά τέλη (ν. 25/1975), δημοτικούς φόρους (ν. 25/1975), και το τέλος ακίνητης περιουσίας (ν. 25/1975), iv) τον εκάστοτε αναλογούντα φόρο προστιθέμενης αξίας (Φ.Π.Α.), v) τα οφειλόμενα ποσά για οποιοσδήποτε άλλες υπηρεσίες τυχόν συμφωνούνται με τους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας,

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ
ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

8.2.4. Ενδεικτικά αναφέρεται, ότι ο Λογαριασμός περιέχει κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες υποχρεωτικές από το νόμο αναφορές: i) Κατηγορία τιμολόγησης Πελάτη (βασική ή ειδική), ii) Διαχωρισμό των χρεώσεων που επιβάλλονται σε ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας και σε ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και διακριτό διαχωρισμό των επιμέρους χρεώσεων των ανωτέρω δύο ομάδων, iii) Για κάθε επιμέρους χρέωση, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η χρέωση, του τρόπου υπολογισμού της χρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδιαίων τιμών χρέωσης, την περίοδο χρέωσης, iv) Αναφορά της περιοδικότητας έκδοσης Λογαριασμών Κατανάλωσης, ήτοι "έναντι" ή "εκκαθαριστικών", v) Αναφορά των εναλλακτικών τρόπων πληρωμής (π.χ. με πάγια εντολή) καθώς και την ενδεχόμενη σύνδεση του τιμολογίου με συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής, vi) Πλήρη στοιχεία της Εταιρείας, vii) Πλήρη στοιχεία του Πελάτη, viii) Στοιχεία Μετρητή/τών, ix) Διεύθυνση Εγκαταστάσεως Κατανάλωσης, x) Ημερομηνίες Έναρξης και Λήξης της Περιόδου Κατανάλωσης. xi) Καταληκτική ημερομηνία εξόφλησης του Λογαριασμού, xii) Ποσά τυχόν παρελθόντων ανεξόφλητων λογαριασμών. xiii) Τόκους υπερημερίας από πληρωμή υπερήμερων λογαριασμών, xiv) Τυχόν ποσά πιστώσεως, xv) Στοιχεία των μετρήσεων για την περίοδο κατανάλωσης, xvi) Την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας και ισχύος που καταμετρήθηκε και πωλήθηκε σε KWh ή / και σε MWh, xvii) Ανάλυση τυχόν λοιπών χρεώσεων, xx) Συνολικό ποσό χρέωσης. xxι) Ποσά καθαρής χρέωσης για κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. xxii) Ανάλυση τυχουσών λοιπών χρεώσεων. xxiii) Τρόπος (-οι) εξόφλησης του λογαριασμού. xxiv) Το ποσό της απαιτούμενης χρηματικής εγγύησης. xxiv) Ο Κωδικός πληρωμής σε τράπεζα (Dias Debit).

8.2.5. Ρητά συμφωνείται ότι τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στην Εταιρεία από το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή με οποιοδήποτε άλλο μέσο, προκειμένου η Εταιρεία να προβεί στην τιμολόγηση των πελατών της, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων της Εταιρείας κατά του Πελάτη μέχρι την ολοσχερή εξόφληση τους.

8.2.6. Σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη, σχετικώς με το ύψος του Λογαριασμού, ο Πελάτης δύναται να ζητήσει την επιβεβαίωση και πιθανή διόρθωσή του από την Εταιρεία. Πιστοποιημένες διαφορές υπέρ του Πελάτη επιστρέφονται εξολοκλήρου από την Εταιρεία.

8.2.7. Σε περίπτωση που διαπιστώνονται λάθη σε Λογαριασμό Κατανάλωσης ως προς τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν ή τα δεδομένα μέτρησης, η Εταιρεία υποχρεούται να προβαίνει άμεσα σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό, σύμφωνα με το άρθρο 38 παρ. 1 του Κώδικα Προμήθειας. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως. Η Εταιρεία υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

8.2.8. Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα να πληροφορηθεί τα τρέχοντα τιμολόγια πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας, είτε μέσω των Γραφείων Εξυπηρέτησης Πελατών, είτε μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.zenith.gr.

8.2.9. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Εταιρείας για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Πελάτης, εκτός αντίθετης προβλέψεως στους ειδικούς όρους της Σύμβασης Προμήθειας, και εφεξής η Εταιρεία θα υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για κάθε επικείμενη τροποποίηση του εφαρμοζόμενου τιμολογίου, παρέχοντας στον Πελάτη δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης, αζημίως.

8.3 Αποστολή Λογαριασμών

8.3.1. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης θα αποστέλλεται σε φυσική μορφή (έγχαρτη) μέσω ταχυδρομείου στη δηλωθείσα από τον Πελάτη διεύθυνση αποστολής αλληλογραφίας, ενώ εφόσον το δηλώσει ο Πελάτης θα αποστέλλεται και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας. Ο Πελάτης δύναται να επιλέξει με μονομερή του δήλωση την αποκλειστική αποστολή των Λογαριασμών Κατανάλωσης στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση (e-bill), σύμφωνα με τα ειδικότερα αναφερόμενα στο Έντυπο Υπηρεσιών, το οποίο έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

8.3.2. Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα να εγγραφεί στην ειδική διαδικτυακή ηλεκτρονική υπηρεσία της Εταιρείας (My ΕΠΑ) και να έχει άμεσα πρόσβαση στον Λογαριασμό του, καθώς επίσης και να λαμβάνει ηλεκτρονικά ενημέρωση για την έκδοση του.

8.3.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Εταιρεία τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης αποστολής αλληλογραφίας, ώστε να είναι πάντοτε εφικτή η επίδοση του Λογαριασμού, καθώς και οποιαδήποτε άλλου είδους κοινοποίηση εκ μέρους της Εταιρείας. Επίσης, γνωστοποιεί στην Εταιρεία πιθανές περιπτώσεις μη παραλαβής των Λογαριασμών. Επίσης, σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο δεν έχει λάβει λογαριασμό κατανάλωσης εντός περιόδου 20 ημερών από την προβλεπόμενη ημερομηνία έκδοσης, οφείλει να ενημερώσει σχετικά την Εταιρεία. Σε διαφορετική περίπτωση, εφαρμόζονται αναλογικά οι διατάξεις του όρου 8.4 των παρόντων.

8.3.4. Ο Λογαριασμός Ηλεκτρικής Ενέργειας θεωρείται απόσπασμα από τα εμπορικά βιβλία της Εταιρείας και βάσει των έγκυρων δικονομικών συμβάσεων έχει πλήρη αποδεικτική δύναμη.

8.4 Πληρωμή Λογαριασμού – Καθυστέρηση εξόφλησης - Υπερημερία

8.4.1. Ο Πελάτης υποχρεούται, να καταβάλλει πλήρως και ολοσχερώς στην Εταιρεία τα ποσά που αναγράφονται σε κάθε εκδοθέντα λογαριασμό. Οι χρεώσεις που επιβάλλονται από την Εταιρεία υπολογίζονται βάσει των όρων της Σύμβασης, και ειδικότερα βάσει του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας.

8.4.2. Η ημερομηνία λήξεως, έως την οποία ο Πελάτης οφείλει να πληρώσει, σημειώνεται από την Εταιρεία επί του Λογαριασμού και πρέπει να είναι εργάσιμη ημέρα. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της ημερομηνίας έκδοσης και λήξης του Λογαριασμού δεν θα είναι μικρότερο των είκοσι (20) ημερών.

8.4.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί κάθε λογαριασμό έως την ημερομηνία λήξης που αναγράφεται σε αυτόν. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης οποιασδήποτε οφειλής του καταναλωτή προς την Εταιρεία, οι απαιτήσεις της Εταιρείας καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

8.4.4. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό βάσει του λογαριασμού εντός της προθεσμίας πληρωμής, η Εταιρεία προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες: i) αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας πληρωμής του νέου λογαριασμού. ii) αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, η Εταιρεία δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να υποβάλει στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου (εντολή αποσύνδεσης παροχής) λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η οποία εντολή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον Πελάτη. Η εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου δεν επιφέρει καμία αλλαγή στην εκπροσώπηση του

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Πελάτη. Αν ο Πελάτης εξοφλήσει όλα τα χρέη του προς την Εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων τυχόν δικαστικών εξόδων και τόκων υπερημερίας που ενδεχομένως να έχουν προκύψει, ή γενικότερα αρθούν οι λόγοι για τους οποίους η Εταιρεία υπέβαλε εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, τότε η Εταιρεία προβαίνει στην επανενεργοποίηση του μετρητή φορτίου, σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται από τον αρμόδιο διαχειριστή και τον ΚΣΗΕ. iii) αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση, υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης του Πελάτη, ενημερώνοντας παράλληλα και τον Πελάτη. Τα αποτελέσματα της εν λόγω καταγγελίας επέρχονται άμεσα, σύμφωνα και με τα ανωτέρω στο άρθρο 6 της παρούσης. Τα έξοδα διακοπής και επανασύνδεσης της Εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη.

8.4.5. Η εκπρόθεσμη πληρωμή του Λογαριασμού συνεπάγεται χρέωση τόκων υπερημερίας, στο μέτρο του Επισήμου Επιτοκίου Αναφοράς (από την Τράπεζα της Ελλάδος), προσαυξημένο κατά 3,5 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσιο επίπεδο, επί του συνολικού ποσού και για τις ημέρες καθυστέρησης, που υπολογίζονται από την επόμενη της ημερομηνίας λήξης έως και την ημέρα πληρωμής περιλαμβανόμενης. Οι τόκοι υπερημερίας περιλαμβάνονται στο Λογαριασμό που θα αποστέλλεται στον Πελάτη.

8.4.6. Τα έξοδα τυχόν επίδοσης εξωδίκων δηλώσεων της Εταιρείας που απευθύνονται στον Πελάτη λόγω υπερημερίας, ή λόγω παραβίασης ουσιώδους όρου της Σύμβασης από μέρους του, βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη, υπολογίζονται βάσει των εκάστοτε σε ισχύ διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας και περιλαμβάνονται στον λογαριασμό. Σε περίπτωση δικαστικής επιδίωξης της είσπραξης οφειλής, τα δικαστικά έξοδα (ήτοι ενδεικτικά έξοδα κατάθεσης και συζήτησης αγωγής, διαταγής πληρωμής, ή άλλου ένδικου μέσου), βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη και υπολογίζονται βάσει των εκάστοτε σε ισχύ διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

8.4.7. Ο Πελάτης αποδέχεται την πιθανότητα να του απευθυνθεί επιστολή, ή ακόμη και εξώδικη πρόσκληση για εξόφληση καθυστερούμενων οφειλών του, ακόμη και μετά από την εξόφλησή τους, λόγω διαφοράς χρόνου μεταξύ της ενημέρωσης της αρμόδιας υπηρεσίας της Εταιρείας ή του δικαστικού επιμελητή και της πραγματικής παράδοσης ή επίδοσης. Σε τέτοια περίπτωση, ο Πελάτης έχει δικαίωμα να αιτηθεί την μη χρέωση των εξόδων επίδοσης εξωδίκου.

8.4.8. Τα Μέρη ρητά διευκρινίζουν ότι σε περίπτωση που διατάξεις της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας σχετιζόμενες με την καταβολή από τον Πελάτη Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων ή Λοιπών Χρεώσεων, ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπερημερία του Πελάτη και τα συνακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις της Εταιρείας (Προμηθευτή) για απενεργοποίηση της σύνδεσης και καταγγελία της Σύμβασης, οι διατάξεις αυτές θα εφαρμόζονται και θα διέπουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Μερών από τη Σύμβαση.

8.4.9. Στο έντυπο του λογαριασμού αναγράφονται αναλυτικά οι τρόποι εξόφλησης του λογαριασμού. Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω: α) η καταβολή μετρητών στα υποκαταστήματα των ΕΛΤΑ β) η καταβολή μετρητών στα μέλη ΣΕΠΠΠ με ειδική σήμανση (Επαγγελματίες Πράκτορες Παιχνιδιών Πρόγνωσης) γ) η καταβολή μετρητών στα υποκαταστήματα των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζών γ) η πάγια εντολή εξόφλησης στις συνεργαζόμενες με την Εταιρεία τράπεζες δ) η χρέωση του τραπεζικού σας λογαριασμού στα καταστήματα των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζών ε) η χρήση πιστωτικών / χρεωστικών / προπληρωμένων καρτών (VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD και MAESTRO), μέσω των ιστοσελίδων www.zenith.gr και <https://myaccount.zenith.gr/> ε) η υπηρεσία Web Banking, των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζών στ) χρησιμοποιώντας την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Τραπεζικής, των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζών. ζ) η χρήση πιστωτικών/χρεωστικών/προπληρωμένων καρτών (VISA, V-PAY, MASTERCARD, MAESTRO και UnionPAY) στα καταστήματα της Εταιρείας.

9 Ευάλωτοι Πελάτες

Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει ενταχθεί στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτοί ορίζονται στους παρόντες Γ.Ο.Σ.Π με βάση την κείμενη νομοθεσία, η Σύμβαση διέπεται από τους παρακάτω όρους κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση και συγκεκριμένα:

9.1 Ο Ευάλωτος Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί το Λογαριασμό Κατανάλωσης εντός σαράντα (40) ημερών από την έκδοσή του.

9.2 Η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα τμηματικής εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης, καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών Κατανάλωσης σε μηνιαίες δόσεις. Σημειώνεται ότι η ανωτέρω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς την Εταιρεία.

9.3 Το δικαίωμα της Εταιρείας να υποβάλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας δεν μπορεί να ασκηθεί κατά του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη για το χρονικό διάστημα από την 1η Νοέμβριου έως και την 31η Μαρτίου, καθώς επίσης και από την 1η Ιουλίου έως και την 31η Αυγούστου.

9.4 Με την επιφύλαξη του όρου 9.3 ανωτέρω και της παραγράφου 7 του άρθρου 39 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, αν ο Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των εξήντα (60) ημερών, η Εταιρεία θα ειδοποιεί σχετικά τον Ευάλωτο Οικιακό Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών για την άρση της παράβασης και θα τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

9.5 Ειδικά για τους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011, η Εταιρεία δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη: α) για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και β) για την πρόθεση της να καταγγείλει τη Σύμβαση τάσσοντας του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον η Εταιρεία προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης, ο Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να έχει προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησης του.

9.6 Ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες εφαρμόζονται οι ρυθμίσεις των άρθρων 33-35 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

10 Τροποποίηση της Σύμβασης

10.1 Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί την τροποποίηση κάποιου εκ των Ειδικών Όρων της Σύμβασης, οφείλει να υποβάλει εγγράφως αίτηση προς τον Προμηθευτή: τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης, σε περίπτωση που αυτή αφορά σε μεταβολή της κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης καθώς και σε επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα τιμολόγια προμήθειας της Εταιρείας και τουλάχιστον σαράντα (40) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης σε κάθε άλλη περίπτωση.

Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

10.2 Με την εξαίρεση του άρθρου 6.1 και του άρθρου 8.2.9 της παρούσας, μονομερής τροποποίηση οποιουδήποτε εκ των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή για σπουδαίο λόγο (π.χ. μεταβολή της ισχύουσας νομοθεσίας, έκδοση δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου που επηρεάζει τη λειτουργία της Σύμβασης, μεταβολή των συνθηκών λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, αλλαγή κόστους παροχής ηλεκτρικής ενέργειας - ενδεικτικά ΟΤΣ, ΛΠ, νομοθετική επιβολή νέας ή κατάργηση υφιστάμενης χρέωσης, φόρων, τελών, κ.α.), υπό τον όρο ατομικής ενημέρωσης του Πελάτη, τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος της τροποποίησης, μέσω ειδοποίησης σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού κατανάλωσης, ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή τηλεφωνικού μηνύματος κειμένου (SMS), με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχόμενου της τροποποίησης, ή με χωριστό έντυπο που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης, ενώ ταυτοχρόνως δυνάμει της ίδιας ενημέρωσης θα υπενθυμίζεται στον Πελάτη το δικαίωμα καταγγελίας του, σύμφωνα με τον όρο 14.2 των παρόντων.

10.3 Η Εταιρεία δύναται να αναπροσαρμόσει μονομερώς την εγγύηση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 7.3 ανωτέρω.

10.4 Ρητώς συμφωνείται ότι η τροποποίηση των τιμολογίων της Εταιρείας, σύμφωνα με τα ανωτέρω, δύναται να λαμβάνει χώρα, μετά την παρέλευση της ελάχιστης διάρκειας της Σύμβασης, όπως αυτή προσδιορίζεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

10.5 Ρητώς συμφωνείται ότι μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Λοιπές Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή, δεν συνιστούν μονομερή τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από την Εταιρεία.

11 Αναπροσαρμογή χρέσεων Προμηθευτή (Ρήτρα Οριακής Τιμής Συστήματος)

Τα Μέρη συμφωνούν ότι ο Προμηθευτής δικαιούται να αναπροσαρμόζει τη χρέωση Προμήθειας, όπως αυτή αναφέρεται στον τιμοκατάλογο χρεώσεων Προμήθειας, βάσει των διακυμάνσεων στο άθροισμα (i) της ΟΤΣ, (ii) των μοναδιαίων χρεώσεων για τους ΛΠ και (iii) της μοναδιαίας Χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ, των (i) έως και (iii) προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου, ο οποίος καθορίζεται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και εγκρίνεται με απόφαση της ΡΑΕ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 126 παρ. 4 του Κώδικα ΔΕΣΜΗΕ. <http://www.admie.gr/leitoyrgiadedomena/leitoyrgia-agoras-ilektrikis-energeias/anafores-dimosieyseis-agoras/> και <http://www.admie.gr/leitoyrgia-dedomena/ekkatharisi/ekkatharisi-logariasmon-prosayxiseon/>.

11.1 Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται ειδικότερα ως εξής:

Αν το άθροισμα (I) της μέσης ΟΤΣ, (II) των μέσων μοναδιαίων χρεώσεων για τους ΛΠ, και (III) της μέσης χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ κατά την εκάστοτε Περίοδο Κατανάλωσης, των (I) έως και (III) προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου (εφεξής το «Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα») κυμαίνεται εντός των ορίων 40 και 55 €/MWh, δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας.

Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι κάτω του ορίου των 40 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα μειώνονται κατά τη διαφορά των 40 €/MWh με το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι άνω του ορίου των 55 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα αυξάνονται κατά τη διαφορά του Μέσου Προσαυξημένου Αθροίσματος με το όριο των 55€/MWh.

Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα εμφανίζονται ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους λογαριασμούς κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, όταν τα πραγματικά δεδομένα καθίστανται διαθέσιμα από τους αρμόδιους διαχειριστές.

Ο Γενικός Όρος δεν εφαρμόζεται πριν από την πάροδο εξαμήνου από την έναρξη της εκπροσώπησης του μετρητή της Εγκατάστασης από τον Προμηθευτή.

12 Αλλαγή του Προμηθευτή

12.1 Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται μόνο έπειτα από προηγούμενη καταγγελία της παρούσης.

12.2 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παράσχει στον Πελάτη τις πληροφορίες σχετικά με τους Μετρητές και τις εγγραφές αυτών, τις οποίες ο Πελάτης ενδεχομένως χρειάζεται για την αλλαγή προμηθευτή, καθώς και οποιοσδήποτε άλλες πληροφορίες απαιτούνται από το Διαχειριστή του Συστήματος ή το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

12.3 Οι πληροφορίες παρέχονται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υποβολή σχετικού έγγραφου αιτήματος του Πελάτη προς τον Προμηθευτή ή του νέου προμηθευτή στον Προμηθευτή, εφόσον το αίτημα συνοδεύεται από σχετική εξουσιοδότηση του Πελάτη προς τον νέο προμηθευτή.

13 Ποιότητα Εξυπηρέτησης

Η Εταιρεία αναλαμβάνει να ενεργεί κατά τα συναλλακτικά ήθη για τη βελτίωση του επιπέδου ποιότητας εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η Ποιότητα Εξυπηρέτησης περιλαμβάνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από την Εταιρεία προς τον Πελάτη. Η ποιότητα υπηρεσιών της Εταιρείας αφορά σε υπηρεσίες πριν από τη σύνδεση των εγκαταστάσεων (λ.χ. άμεση ανταπόκριση σε αίτηση προμήθειας, ακριβής υπολογισμός χρεώσεων προμήθειας, ακριβόχρονη εκτέλεση εργασιών προμήθειας, κλπ.), εάν απαιτούνται τέτοιες, καθώς και σε υπηρεσίες μετά τη σύνδεση των εγκαταστάσεων (λ.χ. εκτίμηση της καταναλώσεως, αποτελεσματική εξυπηρέτηση μέσω υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησεως πελατών, παροχή ενημέρωσης για τους μετρητές, τις χρεώσεις, τις καταβολές, προγραμματισμός και πραγματοποίηση συναντήσεων κατόπιν σχετικού αιτήματος, απάντηση σε γραπτές οχλήσεις/επιστολές του Πελάτη, ενέργειες σχετικά με την αποκατάσταση συνδέσεως μετά από διακοπή λόγω της μη εξόφλησης, τεκμηρίωση χρεώσεων, αναγγελία διακοπής της παροχής, κ.ο.κ.).

14 Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας

14.1 Η Σύμβαση μπορεί να καταγγελθεί από οποιοδήποτε από τα Μέρη εγγράφως.

14.2 Ο Πελάτης που επιθυμεί την Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, υποβάλλει σχετικό έγγραφο Αίτημα Καταγγελίας της Σύμβασης, οποτεδήποτε και αναίτια, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία λύσης της Σύμβασής του.

14.3 Το Αίτημα Καταγγελίας της Σύμβασης από τον Πελάτη, παράγει έννομα αποτελέσματα τριάντα (30) ημέρες μετά την αποστολή της ειδοποίησης στην Εταιρεία, πλην της περίπτωσης καταγγελίας της Σύμβασης λόγω αλλαγής προμηθευτή, οπότε και τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή από το νέο προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στην Εταιρεία και τον νέο προμηθευτή. Η καταγγελία της Συμβάσεως από τον Πελάτη δεν συνεπάγεται την επιβολή οιασδήποτε επιβαρύνσεως, οικονομικής ή άλλης φύσεως, στον Πελάτη εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στους Ειδικούς όρους που επισυνάπτονται στην Σύμβαση.

14.4 Η Εταιρεία, μετά την υποβολή του αιτήματος καταγγελίας, ενημερώνει σχετικά τον Διαχειριστή, ώστε αυτός να προβεί στην τελική καταγραφή της κατανάλωσης, καθώς και στη διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή, συνοδευόμενο από σχετικό Αίτημα Παύσης Εκπροσώπησης του εν λόγω Μετρητή.

14.5 Μετά την καταγραφή της ένδειξης και την διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή, η Εταιρεία εκδίδει τον τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό και τον αποστέλλει στη συμφωνηθείσα διεύθυνση αλληλογραφίας που δηλώνει ο Πελάτης.

14.6 Ως ημερομηνία Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία καταγραφής της ένδειξης και διακοπής της τροφοδοσίας του Μετρητή, ενώ η ίδια ημερομηνία θεωρείται και ως αυτή της Παύσης Εκπροσώπησης του εν λόγω Μετρητή.

14.7 Αν ο Πελάτης δεν προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, παραμένει υπεύθυνος για την κατανάλωση, καθώς και για όσα η κείμενη νομοθεσία προβλέπει και για όσο χρονικό διάστημα παραμένει η Σύμβασή του σε ισχύ, λόγω παραλείψεως εκ μέρους του, υποβολής της σχετικής καταγγελίας.

14.8 Ο Πελάτης υποχρεούται να επιτρέπει την είσοδο εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του Διαχειριστή για τις αναγκαίες εργασίες της τελικής καταγραφής της κατανάλωσης, καθώς και για την διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή. Παράλειψη της ανωτέρω υποχρέωσης συνιστά λόγο καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.

14.9 Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και για όσα προβλέπονται στη κείμενη νομοθεσία, ακόμα και στην περίπτωση κατά την οποία, αν και προέβη σε Αίτηση Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, δεν είναι εφικτή η πραγματοποίηση των απαραίτητων ενεργειών εκ μέρους του Διαχειριστή, λόγω υπαιτιότητάς του.

14.10 Η Εταιρεία διατηρεί οποτεδήποτε το δικαίωμα μονομερούς Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, για σοβαρούς λόγους και εφόσον ο Πελάτης παραβιάζει ουσιώδεις όρους αυτής και τους Γ.Ο.Σ.Π., για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών. Η Εταιρεία δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη όχληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντάς τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει αμέσως τη Σύμβαση και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προς τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας στη περίπτωση αυτή επέρχονται άμεσα.

14.11 Η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη, στην περίπτωση που τον έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8.4 των παρόντων. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Ρητώς συμφωνείται ότι αν από τον Πελάτη έχει καταβληθεί εγγύηση, αυτή καταλογίζεται κατά προτεραιότητα για την κάλυψη τυχόν ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών του Πελάτη και συνεπώς δεν αναιρείται η υποχρέωση του Πελάτη να εξοφλήσει κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

14.12 Η Εταιρεία δεν δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή παύσης εκπροσώπησης λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που διατάξεις της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας σχετιζόμενες με την καταβολή από τον Πελάτη Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων ή Λοιπών Χρεώσεων, ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπερημερία του Πελάτη και τα συνακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις της Εταιρείας για απενεργοποίηση της σύνδεσης και καταγγελία της Σύμβασης, οι διατάξεις αυτές θα εφαρμόζονται και θα διέπουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Μερών από τη Σύμβαση.

14.13 Μετά τη λύση της σύμβασης, τυχόν οφειλές του Πελάτη προς την Εταιρεία καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και αντιστρόφως. Κατά το χρόνο λύσης της παρούσης η Εταιρεία αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων σύμφωνα με τα στοιχεία που θα παράσχει ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής.

14.14 Η καταγγελία της Σύμβασης από την Εταιρεία, καθώς και κάθε ειδοποίηση του Προμηθευτή προς τον Πελάτη, σύμφωνα με το άρθρο 10 των Γ.Ο.Σ.Π., θα αποστέλλονται στον Πελάτη με συστημένη επιστολή, ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία αποστολής τους.

15 Περίοδος Έναρξης Προμήθειας

Ρητώς συμφωνείται ότι ως Ημερομηνία Ενάρξεως Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ορίζεται η πρώτη ημέρα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη από τον Προμηθευτή, η οποία άρχεται από την εκπροσώπηση του μετρητή φορτίου.

16 Διακοπή Οφειλόμενη σε Ανωτέρα Βία

Η Εταιρεία και ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής δύνανται, ενημερώνοντας την Αρχή και τον Πελάτη, να διακόψουν ολοκληρωτικά, ή μερικά, την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας για λόγους ανωτέρας βίας. Ως λόγοι ανωτέρας βίας ενδεικτικά και όχι περιοριστικά θεωρούνται οι πόλεμοι, οι φυσικές καταστροφές, πυρκαγιές, σεισμοί, εμπάργκο, απεργίες, αδυναμία της Εταιρείας να προμηθευτεί ηλεκτρική ενέργεια από τους προμηθευτές της (παρότι η Εταιρεία ενήργησε προσηκόντως για την παραλαβή αυτού), αδυναμία προσβάσεως στην εγκατάσταση, ανάκληση της Αδείας, καθώς και κάθε άλλο γεγονός, το οποίο είναι λογικά πέραν του ελέγχου της Εταιρείας και δεν είναι δυνατόν να προβλεφθεί κατά την ημερομηνία της σύναψης Σύμβασης.

Η ολική ή μερική διακοπή της παροχής αερίου για λόγους ανωτέρας βίας δεν συνεπάγεται κανένα δικαίωμα αποζημίωσης για τον Πελάτη. Η Εταιρεία θα λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο, ώστε να αποκατασταθεί η υπηρεσία Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας σε περίπτωση διακοπής για λόγους ανωτέρας βίας το συντομότερο δυνατό.

Οποιοδήποτε συμβάν ανωτέρας βίας δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την εκπλήρωση των οικονομικών του υποχρεώσεων έως το χρόνο του συμβάντος.

17 Πτώχευση του Πελάτη

Σε περίπτωση πτώχευσης του Πελάτη, η Εταιρεία αιτείται στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής την απενεργοποίηση του μετρητή φορτίου (εντολή αποσύνδεσης παροχής) την ημερομηνία δημοσίευσης της σχετικής αποφάσεως, έως ότου ο σύνδικος της πτώχευσης δηλώσει, είτε ότι θα υπεισέλθει ο ίδιος στη Σύμβαση, είτε ότι επιθυμεί τη λύση αυτής. Εάν ο σύνδικος υπεισέλθει στη Σύμβαση Προμήθειας, υποχρεούται στην εξ ολοκλήρου εξόφληση του υπάρχοντος χρέους του πτωχού προς την Εταιρεία.

18 Εκχώρηση της Σύμβασης

Ο Πελάτης δεν δικαιούται να εκχωρεί, ή να μεταβιβάζει, μερικά ή ολικά τη Σύμβαση Προμήθειας, χωρίς προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Εταιρείας. Ο Πελάτης ειδοποιεί αμέσως την Εταιρεία σχετικά με οποιαδήποτε αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς, στη χρήση, ή στην κατοχή του ακινήτου του. Κατά τα λοιπά ισχύουν τα αναφερόμενα στους όρους του Γ.Ο.Σ.Π.

19 Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση Προμήθειας, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την υπογραφή της από τον Πελάτη για τους λόγους και σύμφωνα με τη διαδικασία υπαναχώρησης που επισυνάπτεται στη Σύμβαση και χρησιμοποιώντας τα εκεί ευρισκόμενα υποδείγματα δήλωσης υπαναχώρησης.

20 Υποβολή Παραπόνων

20.1 Η Εταιρεία διαθέτει υπηρεσία λήψης παραπόνων των Πελατών. Τα παράπονα προς την Εταιρεία μπορούν να υποβληθούν :

- i) Προφορικά, ή εγγράφως (με τη συμπλήρωση ειδικού εντύπου παραπόνων ή με κατάθεση εγγράφου), με επίσκεψη στα Γραφεία Εξυπηρέτησης Πελατών.
- ii) ηλεκτρονικά μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (email) σε ειδική φόρμα στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.zenith.gr
- iii) με αλληλογραφία στα γραφεία/έδρα της Εταιρείας
- iv) με Fax στους αντίστοιχους αριθμούς που αναγράφονται στα έντυπα της Εταιρείας και στην επίσημη ιστοσελίδα της
- v) τηλεφωνικά στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας (τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης: **18 321**)

20.2 Η Εταιρεία εξετάζει και παρέχει αιτιολογημένη απάντηση στους Πελάτες, το αργότερο εντός (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη κάθε παραπόνου, είτε τηλεφωνικά, για παράπονα που υποβάλλονται προφορικά ή τηλεφωνικά, είτε με γραπτή επιστολή, για παράπονα που υποβάλλονται γραπτώς (έντυπο παραπόνων, επιστολή, fax) ή ηλεκτρονικά (email). Επίσης, φροντίζει για την διαβίβαση των παραπόνων στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, εφόσον κρίνει ότι αφορούν αυτόν και χρειάζεται από αυτόν αιτιολογημένη απάντηση προς τον Πελάτη.

21 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

21.1 Όλες οι πληροφορίες που υποβάλλονται στην Εταιρεία και τα αρχεία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τηρούνται από αυτήν βάσει της παρούσας, υπόκεινται στις διατάξεις του Ν. 2472/1997 “Περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα” (ΦΕΚ 50 Α’/10.04.1997).

21.2 Ο Πελάτης με την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας δίδει τη συγκατάθεσή του στην Εταιρεία να καταγράφει και να καταρτίζει Αρχεία Δεδομένων, με βάση τους λογαριασμούς κατανάλωσης του Πελάτη και τις συναλλαγές του με την Εταιρεία, προκειμένου να ανταποκρίνεται στην ανάγκη ορθής διαχείρισης των δραστηριοτήτων της Εταιρείας και συμμόρφωσής της με τις διατάξεις του Νόμου (φορολογικές, διοικητικές, κλπ.).

21.3 Ο Πελάτης γνωρίζει ότι έχει δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που τον αφορούν, καθώς και δικαίωμα να ζητήσει τη διόρθωσή τους.

21.4 Με την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο Πελάτης συμφωνεί και δηλώνει ρητά και ανεπιφύλακτα ότι επιτρέπει να καταχωρούνται τα προσωπικά του δεδομένα (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, κλπ.), καθώς και τα στοιχεία του λογαριασμού κατανάλωσης Φυσικού Αερίου στο Αρχείο Καταναλωτών που διατηρεί η Εταιρεία και ρητά συναινεί στη χρησιμοποίηση των στοιχείων αυτών από συμβεβλημένους συνεργάτες της Εταιρείας αποκλειστικά για τους σκοπούς της ενημέρωσής του για την Ηλεκτρική Ενέργεια, καθώς και της αποστολής λογαριασμών κατανάλωσης. Γνωρίζει επίσης ότι έχει δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που τον αφορούν, καθώς και δικαίωμα να ζητά τη διόρθωσή τους, απευθυνόμενος στα Γραφεία Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας.

22 Εφαρμοστέο Δίκαιο

22.1 Η Σύμβαση Προμήθειας και οι Γ.Ο.Σ.Π. διέπονται και ερμηνεύονται κατά το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα από τον ΚΠΗΕ και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ρυθμιστικό πλαίσιο ως προς την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

22.2 Τα Μέρη ρητώς συμφωνούν ότι, σε περίπτωση που ανακύψουν διαφορές κατά την εκτέλεση της Σύμβασης Προμήθειας, θα προσπαθήσουν να επιλύσουν τις ως άνω διαφορές μέσω διαδικασίας φιλικής διευθετήσεως.

22.3 Σε περίπτωση αδυναμίας φιλικής διευθετήσεως τυχόν διαφορών, και εφόσον δεν προβλέπεται κάτι ειδικότερο, ως προς τον τρόπο επίλυσεως αυτών, από ειδικούς όρους της Συμβάσεως, αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση διαφορών που προκύπτουν ή απορρέουν εκ της παρούσης ή εξ οιασδήποτε τροποποιήσεως αυτής, ορίζονται αποκλειστικά τα Δικαστήρια της έδρας της Εταιρείας (Θεσσαλονίκη). Ειδικώς για διαφορές που ανακύπτουν αν η Σύμβαση Προμήθειας έχει συναφθεί εντός της διοικητικής Περιφέρειας Θεσσαλίας, αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Λάρισας.

22.4 Ειδικώς, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία (άρθρο 45 παρ.3, 4 ΚΠΗΕ):

- i) Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς την Εταιρεία, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

ii) Η Εταιρεία, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαίνεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

iii) Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

23 Τροποποιήσεις

Σε περίπτωση οιασδήποτε μεταβολής της νομοθεσίας, ή εκδόσεως αποφάσεως αρμοδίων εποπτικών και ρυθμιστικών αρχών και φορέων, που επηρεάζουν καθ' οιονδήποτε τρόπο τη λειτουργία των Γ.Ο.Σ.Π. και της Σύμβασης Προμήθειας, ή για άλλους ουσιώδεις λόγους που δεν προβλέπονται, η Εταιρεία δύναται να προβεί σε μονομερή τροποποίηση των όρων της Συμβάσεως, ούτως ώστε η τελευταία να περιγράφει το σύνολο των νομικών υποχρεώσεων και δικαιωμάτων των Μερών, όπως αυτά εκάστοτε ισχύουν. Σε τέτοιες περιπτώσεις η Εταιρεία προβαίνει σε σχετική κοινοποίηση των αλλαγών των Γ.Ο.Σ.Π. προς την Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και δημοσίευσή τους στην Εταιρική ιστοσελίδα www.zenith.gr

24 Τελικές Διατάξεις

24.1 Οι Γ.Ο.Σ.Π. και η Σύμβαση Προμήθειας, καθώς και τα Παραρτήματά της, τα οποία αποτελούν ενιαίο και αναπόσπαστο τμήμα αυτής, αποτελούν το σύνολο των συμφωνιών μεταξύ των Μερών που σχετίζονται με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και καταργεί κάθε προηγούμενη έγγραφη, ή προφορική, ή άλλη σχετική συμφωνία μεταξύ τους.

24.2 Το κύρος ή η δυνατότητα εκτέλεσης οιασδήποτε όρου της παρούσης δεν επηρεάζεται από την ακυρότητα ή το μη εκτελεστό όρου της παρούσης, εις ην περιπτώσιν τα Μέρη υποχρεούνται προς αντικατάσταση ακυρωθέντος όρου δια όρου παρομοίου περιεχομένου.

24.3 Η παράλειψη οιασδήποτε Μέρους όπως εμείνει στην αυστηρή τήρηση εκ του ετέρου Μέρους οιασδήποτε όρου των Γ.Ο.Σ.Π. και της Σύμβασης Προμήθειας δε θα συνιστά παραίτησή του εξ αυτού για το μέλλον και της λήψεως μέτρων σύμφωνα με τους Γ.Ο.Σ.Π. και της Σύμβασης Προμήθειας και όλοι οι λοιποί όροι των Γ.Ο.Σ.Π. και της Σύμβασης Προμήθειας θα παραμένουν σε πλήρη ισχύ και ενέργεια.

24.4 Επιτρέπεται η μεταβίβαση ή εκχώρηση από την Εταιρεία σε οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδίως δε σε οιαδήποτε άλλη συνδεδεμένη Εταιρεία του αυτού Ομίλου Εταιρειών, οιασδήποτε απαιτήσεως, δικαιώματος ή αγωγής που διατηρεί κατά του Πελάτη και απορρέει ή σχετίζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με τους παρόντες Γ.Ο.Σ.Π. και την Σύμβαση Προμήθειας. Ιδιαίτερως δε, ως προς την είσπραξη απαιτήσεων της Εταιρείας απορρυσών από την Σύμβαση Προμήθειας συμφωνείται ότι η Εταιρεία δικαιούται να εκχωρήσει εις τρίτους την είσπραξη των απαιτήσεών του, εφόσον ενημερώσει προς τούτο εγγράφως τον Πελάτη.

24.5 Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Εταιρεία τηρεί και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2472/1997 περί «Προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» ως τροποποιημένος ισχύει και ρητά συναινεί δια του παρόντος στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων αυτού από τον Προμηθευτή, υπό την επιφύλαξη των άρθρων 11 και 12 του ανωτέρω νόμου.

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ
ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ
ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**

24.6 Η Εταιρεία δύναται να διατηρήσει τα προσωπικά δεδομένα του Πελάτη για εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη λήξη της παρούσης και μόνο για σκοπούς σχετικούς με την εξυπηρέτηση του πελάτη ή την τυχόν διεκδίκηση αξιώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση, εξαιρουμένης της περιπτώσεως εκκρεμοδικίας ή διοικητικής διαδικασίας, οπότε και παρατείνεται η διατήρηση έως την έκδοση αμετακλήτου αποφάσεως ή την ολοκλήρωση διαδικασίας ενώπιον της κατά περίπτωση Διοικητικής Αρχής. Η Εταιρεία εγγυάται την πλήρη συμμόρφωσή της με το πλαίσιο προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Ν.2472/1997 και αποφάσεις Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα), ο δε πελάτης έχει όλα τα εκ του Νόμου δικαιώματα και ιδίως τα δικαιώματα πρόσβασης, αντίρρησης και δικαστικής προστασίας.

24.7 Γνωστοποιείται στον Πελάτη ότι η Εταιρεία θα αναζητήσει στα Αρχεία Αθέτησης Υποχρεώσεων, Υποθηκών Προσημειώσεων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ, οδός Αλαμάνας αρ. 2, 151 25 Μαρούσι, τηλ. 210-36-76-700 (υπεύθυνος επεξεργασίας) τυχόν δεδομένα που αφορούν τον πελάτη με σκοπό την αξιολόγηση ή και επαναξιολόγηση του αναλαμβανόμενου συναλλακτικού κινδύνου στο πλαίσιο της παρούσας. Αποδέκτες των δεδομένων του πελάτη είναι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οι φορείς του Δημοσίου που έχουν το προς τούτο έννομο συμφέρον, όπως και επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσεται ο Πελάτης, μετά από αίτησή τους, σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα με αρ. 50/2000. Ο πελάτης έχει δικαίωμα πρόσβασης στα ως άνω Αρχεία και αντίρρησης, σύμφωνα με τον Ν.2472/1997.

24.8 Ο Πελάτης έχει λάβει γνώση της ενημέρωσης από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. περί της επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων κατά την υπογραφή της Αίτησης/Σύμβασης Προμήθειας.

24.9 Όλες οι γνωστοποιήσεις, οχλήσεις, αιτήσεις ή οποιαδήποτε έγγραφα που προβλέπονται στην παρούσα θα κοινοποιούνται στις διευθύνσεις των συμβαλλόμενων μερών που αναφέρονται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας ή σε διευθύνσεις που τυχόν γνωστοποιηθούν εγγράφως στο μέλλον. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει την Εταιρεία αμελλητί για οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων που δήλωσε στην Αίτησή/Σύμβαση Προμήθειας του. Η εκάστοτε διεύθυνση που δηλώθηκε τελευταία θεωρείται νόμιμη έδρα του συμβαλλόμενου τον οποίο αφορά, στην οποία νόμιμα κοινοποιούνται τα κατά την παρούσα έγγραφα και παράγονται τα κατά Νόμο και την παρούσα αποτελέσματα.

24.10 Σε περίπτωση συγκρουόμενων ή αντιφατικών ρυθμίσεων μεταξύ των Γενικών και των Ειδικών Όρων της Σύμβασης, τα Μέρη συμφωνούν ότι θα υπερισχύουν τα προβλεπόμενα στους Ειδικούς Όρους.

Υπογραφή/Σφραγίδα Πελάτη

Ημερομηνία, Πόλη