

Contract prestare servicii de asistență tehnică nr. _____

Condiții specifice – cod. 6

1.1 Date identificare client

Nume	
Prenume	
Adresa	
CNP	
Serie / număr CI	
E-Mail	
Telefon mobil	
IBAN	
Banca	

Între client și E.ON Energie România SA, denumită în continuare „E.ON”, s-a convenit încheierea prezentului Contract de prestări servicii de asistență tehnică (denumit în cele ce urmează „Contractul”)

1.2 Adresa de corespondență (dacă diferă de cea de la punctul 1.1)

Adresa	
--------	--

1.3 Adresa locului de consum

Adresa	
--------	--

2.1 Obiectul Contractului

Se constituie ca obiect al prezentului Contract:

- A. prestarea serviciilor de asistență tehnică, conform prezentului Contract.
- B. în schimbul plății de către client a unei sume fixe lunare sub formă de abonament, stabilită în funcție de Pachetul ales, menționat mai jos la art. 3 în Condiții specifice.

2.2 Telefon Call Center E.ON

Clientul va suna la numărul de call-center **0232 421 999** pentru a solicita:

(i) asistență tehnică necesară în cazul intervențiilor rapide în locuință pentru situații de urgență

3. Pachetul de servicii de asistență tehnică ales de client:

Pachet servicii tehnice	Descriere	Preț (lei/lună, cu TVA)
<input type="checkbox"/> E.ON ServExpress	asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice	15
<input type="checkbox"/> E.ON ServExpress PRO	asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice; revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparate consumatoare de gaze naturale	35



E.ON Energie România SA
Pandurilor 42
540554 Târgu Mureș



eon.ro/contact

Sediul Central:
Loc. Târgu Mureș
Jud. Mureș
CUI: 22043010
Atribut fiscal: RO
J26/1194/2007

Capital social subscris și vărsat:
323.028.810 lei

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

4. Durata Contractului

4.1 Prezentul Contract este valabil pentru o perioadă determinată de 24 luni calendaristice începând cu data menționată mai jos la art. 5.4.

4.2 Prelungirea Contractului se poate realiza cu acordul părților, consemnat într-un act adițional la acest Contract, sau în mod automat și tacit în cazul în care niciuna dintre părți nu notifică în scris celeilalte părți faptul că nu dorește prelungirea automată a prezentului Contract cu minim 30 de zile calendaristice înainte de data expirării duratei sale de valabilitate, prezentul Contract fiind în acest caz prelungit de drept, pentru perioade succesive, fiecare egală cu cea convenită inițial, în condițiile stabilite la art. 6 Durata contractului din Condițiile generale.

5. Clauze finale:

5.1 Prezentul Contract de prestare servicii de asistență tehnică este format din Condiții specifice și Condiții generale, ambele având aceeași valoare juridică. Prin semnarea Condițiilor specifice, clientul declară că a luat la cunoștință și despre prevederile din Condiții generale și că ambele Condiții îi sunt aplicabile.

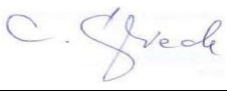
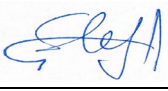
5.2 Părțile declară că au citit și înțeles prevederile prezentului Contract, atât în ceea ce privește Condițiile specifice, cât și Condițiile generale și că acesta este încheiat în deplină cunoștință de cauză cu privire la efectele sale, părțile cunoscând și înțelegând pe deplin toate aspectele legale, tehnice și comerciale legate de încheierea, executarea și încetarea prezentului Contract. Părțile confirmă că toate clauzele prezentului Contract (inclusiv clauzele din cuprinsul Condițiilor generale privind descrierea pachetelor de asistență tehnică, prestarea serviciilor de asistență tehnică, facturarea, modificarea circumstanțelor, drepturile și obligațiile părților, încetarea Contractului, cesiunea, legea aplicabilă și instanțele competente) au fost analizate de acestea și acceptate în mod neechivoc, în conformitate cu scopul prezentului contract, nefiind incidente dispozițiile Codului Civil privitoare la contractele de adeziune, clauze standard și neuzuale.

5.3 În cazul contractelor încheiate pe platforme online, prin Call Center sau prin alte mijloace de contractare la distanță/ în afara spațiilor comerciale ale E.ON, clientul înțelege și este de acord că prin acceptarea ofertei E.ON Energie România S.A. și a prevederilor prezentului Contract (în integralitatea sa) s-au întrunit condițiile încheierii unui contract la distanță/ în afara spațiilor comerciale ale E.ON așa cum acesta este reglementat de Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.34/2014. Prin semnarea prezentelor Condiții specifice, clientul confirmă că este informat despre faptul că beneficiază de un drept de retragere, invocarea căruia însemnând încetarea Contractului, într-un termen general de 14 zile sau în termen de 30 de zile în contextul specific al vizitelor efectuate de reprezentantul E.ON la domiciliul Clientului, termene ce curg de la încheierea Contractului.

5.4 Prezentul Contract a fost încheiat într-un număr de 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte și intră în vigoare/ își produce efectele începând cu data de _____.

În situația în care Contractul este semnat într-un magazin E.ON și Clientul și-a exprimat acordul în acest sens, un exemplar din Contract (însemnând Condiții specifice și Condiții generale) va fi comunicat Clientului la adresa de e-mail din preambul.

- ☐ Prin bifarea acestei opțiuni, Clientul este de acord ca exemplarul său din prezentul Contract (inclusiv orice anexe aplicabile) să îi fie comunicat la adresa de e-mail menționată în preambul. Prin acceptarea comunicării pe e-mail, Clientul renunță la primirea exemplarului său din prezentul Contract pe hârtie

Semnătură Reprezentant E.ON			
Nume Prenume	Claudia Griech		
Semnătură Reprezentant E.ON		Semnătură client	
Nume Prenume	Andrei Ștefănescu	Nume Prenume	

Contract prestare servicii de asistență tehnică

Condiții generale – cod 5

1. Definiții

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

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

PDA – punct de ardere ;

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

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

IUGN - instalația de utilizare a gazelor naturale;

CT – centrală termică;

ACM – încălzitor instantaneu de apă caldă menajeră

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

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

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

Echipamente – electrovalva și detectorul de gaz metan

Electrovalva - oprește alimentarea cu gaze naturale prin închiderea ventilului în momentul în care sunt detectate scurgeri de gaz metan

Detectorul de gaz metan - este senzorul care furnizează un semnal de ieșire pentru comanda la distanță a unei electrovalve cu scopul întreruperii alimentării cu gaz metan în rețea.

EAST - E.ON Asist Complet S.A. – serviciile de asistență tehnică ce fac obiectul prezentului Contract se vor realiza de către societatea E.ON ASIST COMPLET S.A., persoană juridică română, având sediul social în str. Gh.Doja, nr.64-68, clădirea MBC2, etaj 3, Târgu Mureș, România, CUI: RO32602667, înregistrată la Registrul Comerțului Mureș cu nr. J26/1269/2013, operator autorizat de ANRE („EAST”) în calitate de subcontractant al E.ON, EAST putând subcontracta prestarea unor servicii către persoane specializate și autorizate în vederea acordării asistenței tehnice necesare.

Contract la distanță conform Ordonanței de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și

completarea unor acte normative – contractul de furnizare de produse sau servicii încheiat între un profesionist și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare organizat de către profesionist, care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță.

Contract în afara spațiilor comerciale conform OUG nr. 34/2014- orice contract dintre un profesionist și un consumator, într-una din următoarele situații:

- a) încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;
- b) încheiat ca urmare a unei oferte din partea consumatorului în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);
- c) încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului;
- d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produse sau servicii;

2 Descriere pachete servicii de asistență tehnică

- 2.1 Pachetul **E.ON ServExpress** presupune asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice.
- 2.2 Pachetul **E.ON ServExpress ECO** presupune prestarea serviciilor de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V).
- 2.3 Pachetul **E.ON ServExpress ACASĂ** include revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparate consumatoare de gaze naturale.
- 2.4 Pachetul **E.ON ServExpress PRO** include asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice; revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparate consumatoare de gaze naturale.
- 2.5 Pachetul **E.ON ServExpress MAX** include:
(i) asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în condițiile apariției unor defecțiuni ale instalației electrice și/sau defecțiuni ale centralei termice; revizia sau verificarea instalației de

- utilizare gaze naturale (R/V) și verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparate consumatoare de gaze naturale din locuința unde este locul de consum, servicii aplicabile pe întreaga durată de valabilitate a prezentului Contract, stabilită în Condițiile specifice, inclusiv în cazul unei prelungiri.
- (ii) la care se adaugă în mod implicit și serviciile din pachetul Protect, descris la art. 2.6.1 de mai jos, servicii care sunt aplicabile și pot fi executate numai pentru o perioadă de 24 luni calendaristice începând cu data intrării în vigoare stabilită în Condițiile specifice.
- 2.6 Pachetul de servicii suplimentare poate fi achiziționat împreună cu unul din pachetele principale, conform ofertei comerciale de produse de asistență tehnică E.ON, și presupune:
- 2.6.1 Pachetul **Protect** include servicii pentru asigurarea utilizării în siguranță a instalației de gaze naturale, având în vedere obligația clientului de a respecta și aplica prevederile Ordinului președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 179/2015 pentru aprobarea Procedurii privind verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare a gazelor naturale prin care se stabilește că
- (a) în situația în care, în urma verificării sau a reviziei tehnice a instalației de utilizare, operatorul economic autorizat de către ANRE pentru execuția instalațiilor de utilizare a gazelor naturale constată că nu sunt îndeplinite condițiile tehnice de funcționare în siguranță a instalației de utilizare, clientul final are obligația să facă toate demersurile necesare pentru îndeplinirea acestor condiții, inclusiv prin montarea detectoarelor automate de gaze cu limita de sensibilitate de cel puțin 2% metan (CH₄) în aer, care acționează asupra robinetului de închidere a conductei de alimentare cu gaze naturale a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși, precum și că
- (b) clientul este obligat să înlocuiască detectorul/detectoarele automat/automate de gaze montat/montate la locul de consum, înaintea expirării duratei normale de utilizare a acestuia/acestora, în conformitate cu prescripțiile tehnice ale producătorului.
- Pachetul **Protect** include următoarele servicii care pot fi executate numai pentru o perioadă de 24 luni calendaristice începând cu data intrării în vigoare a Contractului stabilită în Condițiile specifice:
- i) verificarea îndeplinirii condițiilor privind siguranța în alimentarea cu gaze naturale, în sensul în care reprezentantul E.ON constată dacă sunt îndeplinite cerințele stabilite de Ordinul nr. 179/2015 cu privire la existența detectorului de gaz și a electrovalvei;
- ii) în situația în care acestea nu sunt montate sau trebuie înlocuite deoarece a expirat durata normală de utilizare, se va efectua montarea unui senzor pentru detectarea gazului metan (1 bucată) și montarea unei electrovalve (1 bucată) ambele noi într-un termen de maximum 30 de zile
- de la încheierea prezentului Contract ;
- iii) punerea în funcțiune a Echipamentelor.
- 2.7 Pachetele care includ asistență tehnică pentru intervenții rapide în locuință pentru situații de urgență asigură asistență tehnică 24/7 în condițiile apariției unor:
- a) defecțiuni ale instalației electrice din locuința unde este locul de consum, ale tabloului electric sau ale prizelor, în cazul în care există un miros neplăcut sau fum degajat de priză;
- b) defecțiuni ale centralei termice care creează un disconfort nerezonabil sau pagube în locuința unde este locul de consum.
- 2.8 Intervențiile rapide în locuință, asigurate, includ, după caz:
- a) reparații cabluri electrice, reparații tablou electric și siguranțe, reparații prize, reparații întrerupătoare, reparații la centrala termică/boiler dacă defecțiunea implică aspecte de natură electrică; în cazul în care intervenția necesită desigilarea/resigilarea contorului/firidei de bransament pentru lucrări de mutare sau înlocuire tablou electric, este necesară și intervenția operatorului de distribuție
- b) reparații centrală termică/boiler, înlocuire senzor centrală, termostat, supapă de siguranță.
- 2.9 O intervenție rapidă în locuință pentru prestarea de servicii de urgență presupune: deplasarea la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializate, identificarea defecțiunii, evaluarea defecțiunii și, în condițiile acceptării de către client a devizului de lucrări, remedierea defecțiunii, incluzând schimbarea elementelor defecte.
- 2.10 Pachetele care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) asigură servicii tehnice programate pentru verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare gaze naturale (R/V), după caz, pentru maxim 3 puncte de ardere (PDA), respectiv pentru maxim o instalație de utilizare gaze naturale, așa cum sunt definite în NTPEE-2018 și, în situațiile în care se constată că sunt necesare, lucrări de mici reparații ale instalației de utilizare gaze naturale, pe tronsonul dintre robinetul de siguranță și aparatul consumator, cu limitare la: înlocuire garnituri, reetanșare înfiletări, gresare robinet.
- 2.11 Pentru efectuarea verificării sau reviziei tehnice a instalației de utilizare gaze naturale, E.ON – prin subcontractorul său EAST, se va asigura de efectuarea operațiunilor specifice conform legislației aplicabile. Verificarea și revizia instalației de utilizare gaze naturale se efectuează pe baza documentației tehnice care a stat la baza executării instalației de utilizare avizate de operatorul sistemului de distribuție, la un interval de maximum 2 ani, iar revizia acestora la maximum 10 ani.
- 2.12 Verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare gaze naturale (R/V), după caz, pentru mai mult de 3 puncte de ardere (PDA), respectiv pentru mai mult de o instalație de utilizare gaze naturale, nu este inclusă în prețul acestui Contract.

2.13 Pachetele care includ verificarea tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale asigură verificarea tehnică periodică (VTP) pentru maxim un aparat consumator de gaze naturale din locuința unde este locul de consum: centrală termică sau alt aparat de încălzit cu combustibil gazos cu capacitate de până la 35 kW (convector sau încălzitor instantaneu de apă), așa cum este definită în PTA1/2010. Verificarea tehnică periodică (VTP) a centralei termice asigură inclusiv verificarea centralei la pornire apă caldă-apă rece, verificarea funcționării termostatlui, verificarea scurgerilor de apă, verificarea presiunii în instalație.

2.14 Verificarea tehnică periodică (VTP) pentru mai mult de un aparat consumator de gaze naturale, nu este inclusă în prețul acestui Contract.

2.15 Pachetul Protect, care include prestarea de servicii pentru asigurarea utilizării în siguranță a instalației de gaze naturale, presupune și îndeplinirea următoarelor cerințe:

2.15.1 Condițiile montării:

- a) montarea Echipamentelor se va efectua de către E.ON prin intermediul subcontractorului EAST, numai pe teritoriul României și într-un termen stabilit de comun acord împreună cu clientul;
- b) prestarea serviciilor menționate în Pachet se va face la Locul de Consum menționat în Contract;
- c) în cazul în care clientul care a efectuat o comandă nu va fi găsit la adresa indicată de cel puțin 2 ori pentru prestarea serviciilor, E.ON își rezervă dreptul de a considera respectiva comandă anulată, fără despăgubiri sau obligații ulterioare în sarcina sa.
- d) la data la care serviciile au fost prestate, în sensul că s-a finalizat montarea și punerea în funcțiune a Echipamentelor, E.ON sau EAST împreună cu clientul vor semna un proces verbal în acest sens. În cazul în care se constată existența unor deficiente cantitative și/sau calitative privind Echipamentele și/sau serviciile de instalare, E.ON se obligă să le remedieze în termen de 72 ore de la data la care reprezentanților E.ON/EAST li s-au adus la cunoștință aceste deficiențe, cu excepția cazului când o astfel de informare este transmisă către E.ON în weekend sau în timpul sărbătorilor legale.
- e) la semnarea procesului verbal menționat la lit. d), de mai sus, E.ON (prin intermediul EAST) va preda clientului certificatul de garanție, certificatul de conformitate și manualul de utilizare aferent Echipamentelor.

2.15.2 Garanția acordată prin certificatul de garanție aferent fiecărui Echipament

- a) Având în vedere că pentru prestarea serviciilor de asigurare a utilizării în siguranță a gazelor naturale, ce fac obiectul prezentului Contract, subcontractorul E.ON va monta Echipamentele, clientul beneficiază, pentru Echipamente, de o Perioadă de Garanție, așa cum este aceasta definită mai jos, care acoperă înlocuirea Echipamentelor.
- b) În vederea schimbării Echipamentelor în Perioada de Garanție, E.ON sau subcontractanții acestuia

vor interveni și vor schimba gratuit Echipamentele în maxim 48 ore de la constatarea defecțiunii.

- c) Perioada de Garanție acordată de E.ON pentru Echipamentele instalate este cea menționată în certificatul de garanție pus la dispoziție de producător și înmănat de E.ON clientului (prin intermediul EAST) pentru fiecare Echipament în parte, la data punerii în funcțiune.
- d) În Perioada de Garanție, E.ON va înlocui gratuit componentele Echipamentelor constatate ca fiind defecte în conformitate cu termenii și condițiile menționate în certificatul de garanție aferent.
- e) Echipamentele se vor înlocui cu un model identic sau cu un model cu specificații tehnice similare, fără a afecta în vreun fel derularea prezentului Contract.
- f) Pentru scopul prezentei secțiuni, Perioada de Garanție înseamnă perioadă de garanție asociată Echipamentelor conform prezentului Contract și certificatului de garanție aferent fiecărui Echipament. Garanția nu este datorată în cazul în care defecțiunea Echipamentului s-a produs din pricina modului nepotrivit în care clientul a folosit sau a păstrat Echipamentul. Comportamentul clientului se apreciază luând-se în considerare și instrucțiunile scrise care i-au fost comunicate de E.ON, EAST sau subcontractorii acestora și excluderile exprese din prezentul Contract.
- g) Garanția acordată prin certificatul de garanție aferent fiecărui Echipament („Garanția”), se aplică cu respectarea prevederilor de mai jos și a prevederilor stabilite de producător:
 - i) fiecare parte a Echipamentelor este folosită și întreținută în condiții normale și în conformitate cu documentele, informațiile și consilierea acordată în baza Contractului, de E.ON, EAST sau de subcontractorii acestora;
 - ii) clientul informează E.ON, imediat, în legătură cu orice posibile defecte, neconformități sau erori, observate în funcționarea Echipamentului;
 - iii) aceste defecte, neconformități sau erori de funcționare nu au fost cauzate de echipamente care inter-relaționează cu Echipamentele instalate și care nu au fost furnizate în baza Contractului;
 - iv) E.ON și/sau EAST au avut acces pentru a inspecta și/sau pentru a remedia aceste defecte, neconformități sau erori de funcționare;
 - v) decizia de înlocuire a Echipamentului defect aparține exclusiv E.ON.

3 Prestarea serviciilor de asistență tehnică

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

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

3.2 Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință sunt prestate numai dacă defecțiunile menționate de client afectează

confortul sau siguranța persoanelor ori integritatea bunurilor de la locul de consum, această situație reprezentând o situație de urgență.

O situație de urgență este un eveniment neașteptat care are loc în timpul perioadei de valabilitate a prezentului Contract, în locuința unde este locul de consum, care expune persoanele ce locuiesc în acea locuință la un disconfort nerezonabil și care necesită o remediere imediată pentru a restabili siguranța și pentru a evita posibile pagube.

Nu se încadrează în definiția situației de urgență serviciile de mentenanță zilnice sau reparații care trebuie efectuate în mod periodic.

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

- a) reparații uzuale de zi cu zi (de exemplu și fără a ne limita la: înlocuire bec ars, fixare priză etc.);
- b) în cazul defecțiunilor care existau deja la data încheierii prezentului contract;
- c) în cazul în care incidentul sau situația care s-ar putea încadra în situație de urgență nu este raportată în maximum 24 de ore de la descoperire;
- d) în cazul în care defecțiunea nu ține doar de locuința clientului, afectează mai multe persoane și este determinată de aceeași cauză (de exemplu, dar fără a ne limita la: oprirea alimentării cu energie electrică și/sau gaze naturale a unei străzi);
- e) defecțiunile raportate sunt în alte spații decât cele indicate ca fiind locuri de consum în prezentul Contract (de exemplu și fără a ne limita la: garaje sau alte construcții ce nu fac parte integrantă din imobil/locuință ș.a.m.d.);
- 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 menționate mai sus la art. 2.8;
- h) defecțiunea s-a produs în locuința nelocuită în ultimele 30 de zile;
- i) defecțiunea este determinată sau în legătură cu reparații făcute de alte persoane decât specialiștii avuți în vedere în cadrul acestui Contract;
- j) defecțiunea este determinată de acțiuni făcute fără acordul specialiștilor E.ON;
- k) defecțiunea nu este în directă legătură cu evenimentul pentru care s-a efectuat solicitarea în call-center;
- l) defecțiunea s-a petrecut într-un imobil în care se desfășoară alte activități decât cele strict casnice (de exemplu și fără a ne limita la: în una dintre camere se desfășoară activități comerciale);
- m) defecțiunea este în legătură cu orice centrală termică/ boiler care este mai vechi de 12 ani sau care se află în perioada de garanție;
- n) defecțiunea este în legătură cu orice centrală termică/boiler care are o putere mai mare de 60

kW;

- o) defecțiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică/gaze naturale cauzată de acțiunea unui prestator de servicii de utilități publice;
- p) defecțiunea a fost determinată de o întrerupere a alimentării cu energie electrică/gaze naturale cauzată în mod voit de client;
- q) defecțiunea este în legătură cu acele componente ale sistemelor electrice/sau de încălzire care țin de eficiența acestora;
- r) defecțiunea sistemelor de încălzire este determinată de lipsa acțiunilor de mentenanță periodică obligatorii; se vor prezenta dovezi privind îndeplinirea acțiunilor de mentenanță, dacă acestea sunt solicitate;
- s) defecțiunea este creată în mod voit de client;
- t) defecțiunea este cauzată de orice tip de aparat de încălzire solară, încălzire în pardoseală, încălzire cu aer cald, sisteme de gaze naturale sau pe bază de petrol care nu sunt considerate de uz casnic;
- u) defecțiunea este cauzată de boilere sau centrale termice instalate în neconcordanță cu recomandările producătorilor;
- v) defecțiunea este în legătură cu orice solicitări referitoare la intervenții minore la sistemul electric și/sau de încălzire care nu se încadrează în definiția situației de urgență;
- w) defecțiunea tehnică este în legătură cu orice solicitare referitoare la alimentarea cu energie electrică a sistemelor de alarmă împotriva hoților sau incendiilor, supraveghere video sau piscine exterioare și interioare, inclusiv instalațiile de încălzire și accesoriile acestora;
- x) defecțiunea face obiectul unei solicitări în call center a doua oară și este cauzată de același eveniment, în contextul în care clientul nu a acționat conform recomandărilor specialistului E.ON, deși acesta din urmă a comunicat clientului pașii obligatorii de urmat pentru ca incidentul să nu se repete;
- y) defecțiunea este cauzată de încercări de intervenție din partea clientului, care nu are nici pregătirea necesară pentru a repara instalația și nici nu acționează în acord cu standardele necesare;
- z) defecțiunea este în legătură cu o altă defecțiune dintr-un imobil/locuință alăturat/ă (al unui vecin, de exemplu).

3.4 Dacă intervenția nu este acoperită de serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință, așa cum sunt definite în prezentul Contract, atunci reparațiile nu se vor încadra în serviciile ce fac obiectul prezentului Contract și vor fi achitate în totalitate de către client (atât pentru manopera specialistului, cât și piesele schimbate).

Dacă, cunoscând faptul că defecțiunea nu se încadrează la situație de urgență și trebuie plătită suplimentar față de plățile din prezentul Contract, clientul dorește în continuare ca intervenția să fie realizată de specialistul trimis de E.ON, acesta va putea beneficia contra cost de serviciile specialistului.

- 3.5 Intervențiile pentru servicii de urgență nu includ restaurarea zonei de lucru la imobilul afectat în urma intervenției, cu excepția lucrărilor de readucere la starea inițială a zonei de lucru afectate ca urmare a intervenției, fără a include operațiuni de tencuire, zugrăvire sau tâmplărie.
- 3.6 Serviciile de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință sunt disponibile timp de 24 de ore/7 zile pe săptămână.
- 3.7 În acord cu prevederile art. 2.2 din Condiții specifice, în vederea (i) prestării serviciilor de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință în situații de urgență, clientul este obligat să contacteze E.ON prin apel telefonic la numărul de call-center dedicat 0232 421 999. În vederea prestării celorlalte servicii de asistență tehnică aferente Pachetului de servicii achiziționat, stabilit la art. 3 din Condiții specifice, clientul va fi sunat de către reprezentantul E.ON (însemnând subcontractorul EAST) pentru a stabili data și ora la care să aibă loc prestarea serviciilor.
- 3.8 În cadrul convorbirii telefonice clientul va da detaliile solicitate de operator cu privire la defecțiune.
- 3.9 În funcție de situația concretă și defecțiune, se va analiza dacă este vorba de o situație de urgență și se va decide dacă se impune deplasarea specialistului care oferă asistența tehnică pentru intervenții rapide în locuință la locul de consum. Estimarea este că, pentru intervenția în cazul unei situații de urgență, specialistul va ajunge la locul de consum în maximum 6 ore de la finalizarea apelului inițial al clientului către numărul de call center dedicat al E.ON.
- 3.10 Oricare din pachetele de servicii asistență tehnică care includ servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință include și un număr de maxim 2 (două) intervenții pe parcursul unui an contractual, în limita sumei de 600 lei/intervenție (TVA inclus). Contravaloarea intervențiilor, fiecare a câte 600 lei/ an contractual, nu poate fi cumulată pentru a acoperi o singură intervenție.
- 3.11 În cazul în care valoarea intervenției (din pachetul de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință) depășește limita de 600 lei/intervenție, E.ON sau subcontractorul desemnat de către acesta va informa clientul cu privire la valoarea devizului estimativ cuprinzând cantitățile de lucrări necesar a fi prestate pentru remedierea defecțiunii /prestării serviciului și va solicita acordul clientului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței până la suma totală reprezentând reparația efectuată.
- 3.12 În cazul depășirii numărului de 2 intervenții/an (din pachetul de servicii de asistență tehnică 24/7 pentru intervenții rapide în locuință), manopera, lucrările și materialele aferente intervenției suplimentare se facturează în totalitate clientului, pe bază de deviz acceptat în prealabil de către acesta.
- 3.13 În vederea efectuării operațiunilor de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificare tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale, E.ON – prin subcontractorul său EAST - va contacta clientul pentru a stabili data și intervalul orar pentru efectuarea operațiunii scadente a fi efectuate.
- 3.14 Dacă în timpul efectuării operațiunilor de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificare tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale, se constată nereguli care necesită remedieri pentru continuarea utilizării în siguranță a acestora, conform legislației în vigoare, iar clientul nu efectuează reparațiile necesare, E.ON este exonerat de obligația finalizării acestor operațiuni.
- 3.15 Operațiunile de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și de verificare tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale nu includ:
- operațiuni de demontare a diverse obiecte pentru asigurarea accesului la instalația de utilizare;
 - operațiuni de curățare a coșurilor de fum;
 - operațiuni de decopertare a conductelor sau robinetelor;
 - operațiuni pentru instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului.
- 3.16 În cazul în care operațiunile de revizie sau verificare a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și verificare tehnică periodică (VTP) pentru aparatele consumatoare de gaze naturale nu pot fi efectuate din cauza lipsei accesului specialiștilor care asigură executarea operațiunilor (lipsa clientului de la domiciliu, refuzul de a permite accesul, existența unor obstacole care împiedică efectuarea operațiunilor), E.ON prin subcontractorul său este exonerat de obligația prestării în termen a serviciilor respective.
- 3.17 În vederea realizării obiectului Contractului, E.ON are dreptul să contracteze terți specializați, care vor avea calitatea de subcontractori, pentru prestarea oricăroră dintre serviciile pe care E.ON și-a asumat să le presteze către client. Subcontractorii vor presta serviciile în condițiile Contractului și vor respecta și vor beneficia de aceleași condiții referitoare la accesul în locația clientului/la locul de consum ca și E.ON.
- 3.18 Serviciile de asistență tehnică ce fac obiectul prezentului Contract se vor subcontracta către societatea E.ON ASIST COMPLET S.A., persoană juridică română, având sediul social în str. Gh.Doja, nr.64-68, clădirea MBC2, etaj 3, Târgu Mureș, România, CUI: RO32602667, înregistrată la Registrul Comerțului Mureș cu nr. J26/1269/2013, operator autorizat de ANRE („EAST”) care poate subcontracta la rândul ei prestarea serviciilor numai către persoane fizice/operatori economici specializați și autorizați în vederea acordării asistenței tehnice necesare, conform prevederilor prezentului Contract.
- 3.19 La data prestării serviciilor de urgență, E.ON sau subcontractorul acestuia, împreună cu clientul vor întocmi și semna fișa de intervenție generală pentru constatarea defecțiunii/serviciului necesar a fi prestat, devizul cuprinzând cantitățile de

- lucrări necesare a fi prestate pentru remedierea defecțiunii/prestării serviciului și un proces verbal de recepție la terminarea lucrărilor.
- 3.20 Garanția oferită pentru lucrările de reparații ce fac obiectul Contractului este de 12 luni. Garanția pentru piesele utilizate în prestarea serviciilor ce fac obiectul Contractului se stabilește în funcție de perioada de garanție oferită de producătorul pieselor.
- 3.21 În cazul în care clientul nu este prezent la adresa locului de consum pentru a permite accesul specialiștilor care asigură executarea operațiunilor, clientul va fi contactat la numărul de telefon/ adresa de email cuprinse în Contract pentru a reprograma intervenția.
- 3.22 În cazul în care se constată că termenele stabilite de reglementările speciale pentru verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și/sau pentru verificarea tehnică periodică (VTP) a centralei termice sunt depășite la data intrării în vigoare a prezentului Contract, E.ON prin subcontractorul său va realiza serviciile de R/V și/sau VTP într-un termen de maximum 15 zile de la data intrării în vigoare a prezentului Contract.
- 3.23 Niciuna din operațiunile tehnice menționate în prezentul Contract, ce fac obiectul prezentului Contract, nu se va substitui unui serviciu de competența operatorului licențiat de distribuție a energiei electrice sau gazelor naturale. Pentru efectuarea unor astfel de servicii, Clientul se obligă să contacteze operatorul de distribuție competent.
- 4. Prețul total al contractului și facturarea acestuia**
- 4.1 Clientul alege pachetul de servicii de asistență tehnică cu prețul aferent acestuia, conform opțiunii de la art. 3. Prețul lunar din Condiții specifice, pe care clientul se obligă să îl plătească prin încheierea prezentului Contract, se consideră a fi preț datorat.
- 4.2 Pentru pachetele E.ON ServExpress, E.ON ServExpress ACASĂ, E.ON ServExpress PRO și E.ON ServExpress MAX și pachetul suplimentar Protect ales de client, facturarea serviciilor se va efectua lunar pe durata perioadei contractuale. Pentru pachetul E.ON ServExpress ECO facturarea serviciilor se va efectua lunar, pentru trei luni consecutive, începând cu prima lună din perioada contractuală.
- 4.3 Clientul va achita valoarea totală a facturii/facturilor emise în baza prezentului Contract până la termenul scadent menționat în factură.
- 4.4 Plata integrală și la timp a facturii/facturilor emise în baza prezentului Contract este un element esențial pentru executarea Contractului, iar clientul va fi de drept în întârziere de la expirarea termenului de plată prevăzut în cadrul facturilor emise.
- 4.5 E.ON își rezervă dreptul de a modifica prețul pachetului de servicii de asistență tehnică la începutul fiecărei perioade determinate de 24 de luni. În această situație, E.ON va transmite clientului o notificare privind noul preț al pachetului de servicii de asistență tehnică. Această notificare se va transmite clientului cu 45 de zile înainte de aplicarea noului preț al pachetului de servicii de asistență tehnică.
- 4.6 Noul preț al pachetului de servicii de asistență tehnică se consideră acceptat tacit, nemaifiind necesară încheierea unui act adițional dacă în termen de 10 zile de la primirea notificării clientul nu l-a refuzat în scris.
- 4.7 În cazul în care clientul a comunicat E.ON, în termenul menționat, refuzul său de a accepta noul preț al pachetului de servicii de asistență tehnică, oricare dintre părți are dreptul de a denunța unilateral prezentul Contract conform prevederilor art. 9.1 lit. b de mai jos.
- 4.8 În situația în care clientul a încheiat cu E.ON și un contract de furnizare gaze naturale unde E.ON va emite clientului lunar o factură pentru cantitățile de gaze naturale livrate, E.ON și clientul sunt de acord ca sumele lunare de plătit, aferente prezentului Contract să fie cuprinse în mod distinct pe factura lunară emisă pentru furnizarea gazelor naturale, fiind aplicabile prevederile art. 4.9 de mai jos. Facturarea serviciilor de asistență tehnică aferente prezentului Contract presupune o singură linie pe factura de gaze naturale care să reflecte suma de la art. 3 din Condiții specifice, astfel încât să cuprindă atât contravaloarea pachetului principal ales, cât și contravaloarea unui eventual pachet suplimentar.
- 4.9 Toate condițiile privind data de emitere a facturii, termene de plată, modalități de plată, dobânzi penalizatoare, în legătură cu factura emisă de E.ON către client pentru furnizarea gazelor naturale se aplică în mod automat și în legătură cu facturarea aferentă obiectului prezentului Contract.
- 4.10 În cazul în care nu este încheiat cu E.ON un contract de furnizare gaze naturale, clientului i se va emite o factură individuală cu termen de plată de 30 de zile de la emitere cuprinzând abonamentul aferent prezentului Contract stabilit la art. 3 din Condiții specifice. Dacă clientul nu realizează plata conform scadenței indicate în factura emisă în baza prezentului Contract, E.ON are dreptul de a aplica și de a percepe clientului o dobândă penalizatoare în cuantum de 0.04% pe zi de întârziere. Nivelul majorării de întârziere este calculat asupra valorii neachitate, pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua următoare scadenței și până la achitarea integrală a facturii, inclusiv ziua plății.
- 4.11 Părțile convin că plățile efectuate de client în legătură cu prezentul Contract se vor imputa în conformitate cu dispozițiile art. 1509 Cod civil.
- 4.12 În situația în care facturarea aferentă prezentului Contract se face pe factura de gaze naturale, cu luarea în considerare a dispozițiilor art.4.9, orice plată parțială sau integrală efectuată de către client va stinge cu prioritate contravaloarea serviciilor care fac obiectul prezentului Contract și a dobânzilor penalizatoare aferente calculate conform dispozițiilor prezentului Contract și apoi

- contravaloarea serviciilor rezultate din derularea contractului de furnizare gaze naturale.
- 4.13 Plata contravalorii facturilor se va face prin intermediul următoarelor modalități de plată puse la dispoziția clientului, dar fără a se limita la acestea: transfer bancar, numerar, debit direct și Internet Banking în conturile bancare ale E.ON menționate pe factură.
- 5 Daune - interese**
- 4.1 În cazul în care oricare din părți nu își onorează, din culpă, obligațiile prevăzute în prezentul Contract, partea prejudiciată este îndreptățită să solicite și să primească daune-interese în funcție de prejudiciul efectiv cauzat de culpa celeilalte părți, daune stabilite pe cale amiabilă sau, în caz de neînțelegere, de către instanțele judecătorești competente.
Cuantumul daunelor-interese nu poate depăși valoarea dintr-un an a prezentului Contract, indiferent de cauza acestora.
- 6 Durata contractului**
- 6.1 Prezentul Contract este valabil pentru o perioadă determinată de 24 luni calendaristice începând cu data intrării în vigoare.
- 6.2 În cazul pachetului Protect care include prestarea de servicii pentru asigurarea utilizării în siguranță a instalației de gaze naturale, descris la art. 2.6.1, se aplică următoarea regulă, pe care, prin încheierea prezentului Contract, clientul o înțelege și o acceptă: serviciile menționate la art. 2.6.1 punctele (ii), (iii) sunt aplicabile și pot fi executate numai pentru o perioadă de 24 luni calendaristice începând cu data intrării în vigoare stabilită în Condițiile specifice.
În aceste condiții, în cazul în care Contractul se va prelungi prin act adițional sau automat conform prevederilor din Condițiile specifice, E.ON va transmite clientului o notificare privind noul preț al pachetului de servicii de asistență tehnică, în conformitate cu prevederile articolelor de la 4.5 la 4.7, inclusiv, din prezentul Contract, care sunt aplicabile.
- 7 Modificarea circumstanțelor, reglementărilor**
- 7.1 Dacă, în urma apariției unor evenimente sau circumstanțe excepționale (care includ, fără a se limita la evenimente de natură economică, tehnică, de reglementare sau juridică) cu efecte economice sau juridice asupra acestui Contract, care se află în afara controlului părților și care nu puteau fi anticipate în mod rezonabil la data încheierii prezentului Contract, executarea obligațiilor de către una dintre părți ar deveni excesiv de oneroasă, continuarea obligării părții respective la executarea obligației sale devenind astfel vădit injustă, părțile vor negocia adaptarea rezonabilă și echitabilă a prezentului Contract, astfel încât să restabilească echilibrul inițial al relației lor contractuale.
- 7.2 Partea care invocă prezentul articol va trimite celeilalte părți, în termen de 5 zile de la data ivirii circumstanței excepționale respective, o notificare în scris care să conțină o descriere a circumstanțelor și evenimentelor respective, a consecințelor acestora și a intenției de adaptare a Contractului.
- 7.3 În cazul apariției unor astfel de modificări de circumstanță sau evenimente, părțile se obligă să renegocieze prestațiile afectate, în termen de 10 zile de la notificarea intenției de adaptare de către partea interesată.
- 7.4 Dacă nu se ajunge la un acord în termen de 10 zile calendaristice de la primirea notificării, fiecare parte are dreptul să înceteze prezentul Contract cu un preaviz de 30 de zile.
- 7.5 Orice modificare a prezentului Contract în conformitate cu prezentul articol va face obiectul unui act adițional scris, convenit de către părți.
- 8 Drepturile și obligațiile părților**
- 8.1 Drepturile și obligațiile E.ON sunt aplicabile conform prevederilor de mai jos, având în vedere opțiunea clientului pentru unul dintre pachetele de servicii de asistență tehnică:
- 8.1.1 Drepturi ale E.ON:
- a) Pentru oricare dintre pachete, E.ON are dreptul să factureze și să încaseze prețul contractual, așa după cum acesta a fost stabilit de către părți în prezentul Contract. În cazul în care clientul nu achită prețul contractual, E.ON are dreptul de a refuza prestarea serviciilor solicitate de client dacă la data programării prestării acestora, clientul nu a plătit sumele scadente.
- b) În cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) E.ON, prin subcontractorul autorizat, are dreptul să dezafecteze tronsonul/tronsoanele din instalația de utilizare a gazelor naturale executat/executate fără forme legale, identificat/identificate cu ocazia verificării/reviziei tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în cazul în care este bifat acest serviciu.
- c) În cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) E.ON, prin subcontractorul autorizat, are dreptul să întrerupă total/parțial vehicularea gazelor naturale prin instalația de utilizare de la robinetul de incendiu, robinetul de contor, robinetul de secționare sau robinetul de închidere, după caz, în situația în care clientul nu prezintă documentele din care să rezulte că a fost efectuată curățarea și verificarea coșurilor și canalelor de evacuare a gazelor de ardere de către operatori economici autorizați, cu maximum 6 luni înainte de data verificării sau reviziei tehnice a instalației de utilizare, respectiv din care să rezulte efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși și/sau în situația în care nu sunt îndeplinite condițiile tehnice de funcționare în siguranță a instalației de utilizare prevăzute de reglementările tehnice aplicabile în domeniul gazelor naturale.
- d) E.ON are dreptul să folosească documentele, datele, informațiile și declarațiile clientului în scopul și în vederea executării prezentului Contract; precum și să solicite clientului proiectul instalației de utilizare gaze naturale sau orice alte

documente, informații și declarații suplimentare necesare executării Contractului, oricând pe perioada de derulare a prezentului Contract. E.ON nu va fi răspunzător de neexecutarea Contractului sau de întârzieri în executarea Contractului în măsura în care documentele, datele, informațiile și declarațiile clientului nu sunt conforme cu realitatea, nu sunt complete sau sunt într-o formă necorespunzătoare și nici pentru neexecutarea sau întârzierile cauzate de neîndeplinirea obligațiilor sale de către client.

8.1.2 Obligații ale E.ON:

- a) Pentru oricare dintre pachete, E.ON se obligă:
- i) să execute serviciile de asistență tehnică prin subcontractorul său EAST în conformitate cu prevederile prezentului Contract și să asigure realizarea tuturor activităților specializate în condiții de siguranță, cu respectarea specificațiilor tehnice aplicabile;
- ii) să întreprindă toate acțiunile necesare în raport cu obiectul Contractului cu maximă seriozitate și profesionalism, în conformitate cu legislația și normele în vigoare;
- iii) să informeze clientul cu privire la eventualele neconformități, prin intermediul specialistului trimis.
- b) În cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V), obligațiile E.ON pentru serviciile de verificări sau revizii la instalațiile de utilizare a gazelor naturale și verificări tehnice periodice la aparatele care se supun prescripțiilor ISCIR, îndeplinite prin intermediul operatorului economic autorizat subcontractat, sunt:
- i) să parcurgă etapele pentru verificarea periodică a instalațiilor de utilizare, etapele pentru revizia periodică a instalațiilor de utilizare și etapele pentru verificarea tehnică periodică pentru aparatele care cad sub incidența ISCIR, acolo unde este cazul;
- ii) să asigure realizarea tuturor activităților specializate în condiții de siguranță, cu respectarea specificațiilor tehnice aplicabile și în cazul specific al verificărilor și reviziilor, pe baza notificării transmise clientului de către furnizorul de gaze naturale și a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale;
- iii) E.ON se obligă ca, prin intermediul subcontractorului autorizat trimis, să întocmească fișa de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale, în 4 exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte în contract și unul pentru operatorul de sistem;
- iv) să înregistreze prin intermediul operatorului autorizat la operatorul de sistem, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii, fișa de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale;
- v) să transmită beneficiarului un exemplar al fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale, în termen de maximum două zile lucrătoare de la

vi) înregistrarea acesteia la operatorul de sistem; să informeze beneficiarul cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există;

vii) să predea beneficiarului, gratuit, un exemplar al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmite conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 32/2012.

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

8.2.1 Drepturi ale clientului:

- a) Clientul are următoarele drepturi indiferent de pachetul de servicii de asistență ales:
- i) să beneficieze de serviciile ce fac obiectul prezentului Contract;
- ii) să beneficieze de dreptul de denunțare unilaterală a Contractului;
- b) În cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V), clientul are dreptul:
- i) în cazul serviciilor de asistență care cuprind revizii sau verificări tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, să fie informat cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există;
- ii) să primească un exemplar al fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale, în termen de maximum două zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia la operatorul de sistem;
- iii) să primească gratuit, un exemplar al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmit conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 32/2012.
- c) în cazul contractelor încheiate pe platforme online, prin Call Center sau prin alte mijloace de comunicare la distanță, și în general în contracte ce pot fi catalogate ca fiind la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale E.ON, clientul beneficiază de un termen de 14 zile sau un termen de 30 de zile în contextul specific al vizitelor efectuate de reprezentantul E.ON la domiciliul Clientului, în care se poate retrage din contract, fără a preciza motivele ce stau la baza deciziei sale, termen care începe să curgă de la momentul încheierii Contractului.

În situația în care clientul a optat pentru pachetul suplimentar Protect, clientul acceptă în mod expres faptul că nu va beneficia de dreptul de retragere menționat mai sus, în situația în care prestarea serviciilor de montare și punere în funcțiune a Echipamentelor s-a făcut la solicitarea sa expresă și confirmă că a luat la

cunoștință faptul că își va pierde dreptul de retragere menționat mai sus, după prestarea de către E.ON (prin subcontractor) a serviciilor ce fac obiectul Pachetului Protect.

8.2.2 Obligații ale clientului:

- a) să plătească prețul contractual aferent Pachetului ales, stabilit la art. 3, în cuantumul și la termenele convenite;
- b) să pună la dispoziția E.ON toate documentele, datele, informațiile și declarațiile necesare pentru executarea Contractului, inclusiv:
 - i) notificarea transmisă de către furnizorul de gaze naturale clientului cu privire la expirarea reviziei/verificării;
 - ii) documentația tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale;
 - să prezinte E.ON/EAST documente din care:
 - 1.a) să rezulte că a fost efectuată curățarea coșurilor și a canalelor de evacuare a gazelor de ardere, de către operatori economici autorizați, emise cu maximum 6 luni înainte de data verificării/reviziei tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale;
 - 2.b) să reiasă efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși de către operatori economici autorizați de Inspekția de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune și Instalațiilor de Ridicat;
 - să efectueze inclusiv verificarea/revizia tehnică a instalației comune de utilizare a gazelor naturale care deservește mai mulți clienți finali, cuprinsă între stația/postul de reglare a presiunii și toate sistemele/mijloacele de măsurare fiscale amplasate pe instalația de utilizare a gazelor naturale.

9 Încetarea contractului

9.1 Prezentul Contract încetează în următoarele situații:

- a) ajungere la termen conform prevederilor prezentului Contract;
- b) denunțare unilaterală de către oricare dintre părți, cu notificare prealabilă în scris, cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de momentul încetării Contractului.
- c) în cazul nerespectării obligațiilor contractuale de către oricare dintre părți, Contractul poate fi reziliat fără intervenția instanțelor judecătorești dacă nu este remediată încălcarea obligațiilor respective în termen de 30 de zile de la primirea unei notificări în acest sens de către partea în culpă;
- d) dacă părțile nu reușesc să ajungă la un acord în legătură cu modificarea prestațiilor, datorate modificărilor de circumstanțe conform art. 10;
- e) dacă forța majoră produce efecte pe o perioadă mai mare de 30 de zile și părțile nu agreează altfel;
- f) prin transferarea dreptului de proprietate asupra locului de consum fără preluarea prezentului Contract de către dobânditor. În această situație, dacă E.ON primește dovezi privind înstrăinarea dreptului de proprietate asupra locului de consum

menționat în prezentul Contract și nu se face preluarea prin cesiune a Contractului de către noul dobânditor, Contractul încetează de drept, fără îndeplinirea vreunei formalități, de la data transferului locului de consum;

- g) în cazul în care E.ON nu acceptă cesiunea Contractului solicitată de către client ca urmare a transferului dreptului de proprietate asupra Locului de Consum.
 - h) invocarea de către client a dreptului de retragere aplicabil exclusiv contractelor încheiate la distanță și celor în afara spațiilor comerciale ale E.ON, prevăzut la art. 8.2.1 lit. c) din Contract. Pentru a-și putea exercita acest drept, clientul este obligat să informeze despre decizia sa de retragere, utilizând o declarație scrisă, neechivocă, în acest sens, care să cuprindă datele de identificare și contact ale clientului, numărul de Contract, invocarea dreptului de retragere, data și semnătura clientului, urmând ca această declarație să fie comunicată E.ON, prin poștă sau e-mail, la adresele menționate la cap. 15 din Contract. Formularul de retragere/Scrisoarea cuprinzând invocarea dreptului de retragere trebuie trimisă în termenul general de 14 zile sau în termen de 30 de zile în contextul specific al vizitelor efectuate de reprezentantul E.ON la domiciliul Clientului, termene ce curg de la data încheierii Contractului.
- 9.2 Încetarea prezentului Contract nu are niciun efect asupra obligațiilor deja scadente între părți la data intervenirii încetării acestuia.
- 9.3 În cazul încetării prezentului contract, înainte de ajungere la termen, dacă au fost prestate servicii de asistență tehnică, iar costul acestor servicii este mai mare decât prețul achitat de către client până la data considerată ca fiind data de încetare a Contractului, clientul datorează E.ON diferența astfel rezultată.
- 9.3.1 În vederea determinării diferenței de plată pentru pachetele care includ asistență tehnică pentru intervenții rapide în locuință 24/7, costul pentru intervențiile rapide în locuință sunt cele consemnate în devizul cuprinzând cantitățile de lucrări prestate pentru remedierea defecțiunii/prestării serviciului și respectiv procesul verbal de recepție la terminarea lucrărilor.
- 9.3.2 În vederea determinării diferenței de plată, aplicabilă în cazul pachetelor care includ revizia sau verificarea instalației de utilizare gaze naturale (R/V) și/sau verificarea tehnică periodică a unei centrale termice (VTP) sau a unui alt aparat consumator de gaze naturale pe de o parte și serviciile pentru asigurarea utilizării în siguranță a instalației de gaze naturale pe de altă parte, costul operațiunilor este stabilit astfel:
- a) Costul aferent unei operațiuni de verificare sau de revizie a instalației de utilizare gaze naturale este de 240 lei/intervenție, fără a include TVA;
 - b) Costul aferent unei operațiuni de verificare tehnică periodică a centralei termice sau a unui alt aparat consumator de gaze naturale este de 260 lei/intervenție, fără a include TVA;
 - c) Costul aferent unei intervenții în legătură cu

- 9.4 executarea serviciilor aferente pachetului Protect este de 895 lei/intervenție, fără a include TVA. Facturarea aferentă diferenței de plată va fi achitată de către client în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii. Dacă clientul nu realizează plata facturii în 30 de zile calendaristice de la scadența indicată în factura, E.ON are dreptul de a aplica și de a percepe dobânzi penalizatoare în cuantum de 0,04 % din valoarea facturii pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, inclusiv ziua plății.

10 Nulitatea unor clauze contractuale individuale

Nulitatea sau inaplicabilitatea oricăreia dintre prevederile prezentului Contract nu va avea niciun efect asupra valabilității celorlalte prevederi ale Contractului care își vor păstra forța obligatorie și efectele. Părțile contractante se obligă să înlocuiască prevederea devenită nulă sau inaplicabilă printr-una nouă, care să fie cât se poate de apropiată de cea inițială din punctul de vedere al efectului economic.

11 Obligații și garanții. Clauza de confidențialitate

11.1 Obligații și garanții

Părțile garantează una față de cealaltă că prezentul Contract reprezintă o obligație validă, legală, opozabilă în justiție în termenii acestui Contract.

11.2 Clauza de confidențialitate

Părțile se obligă una față de cealaltă să păstreze confidențialitatea datelor, informațiilor și documentelor pe care le dețin ca urmare a executării clauzelor prezentului Contract. Nu este considerată informație confidențială informația publică sau cea obținută și deținută în mod legal de către o parte din surse externe relației contractuale. Nu este considerată încălcarea a obligației de păstrare a confidențialității divulgarea unor informații confidențiale către afiliați ai E.ON, o autoritate publică competentă să obțină astfel de informații sau către instanțele judecătorești, ca urmare a aplicării prevederilor legale.

12 Forța majoră

12.1 Exonerare de răspundere

În cazul în care o parte este împiedicată de un caz de forță majoră să își îndeplinească orice obligație din prezentul Contract, partea respectivă este exonerată de aceste obligații pe parcursul perioadei de existență a cazului de forță majoră și în măsura în care obligațiile sunt afectate de forța majoră respectivă și este exonerată de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor respective în cursul acelei perioade, cu condiția ca partea afectată de cazul de forță majoră: să transmită celeilalte părți o notificare scrisă cu privire la cazul de forță majoră, care să includă detalii rezonabile cu privire la natura și durata sa, în termen de 5 zile de la data producerii evenimentului, și să ia toate măsurile necesare pentru a diminua consecințele cazului de forță majoră în măsura în care este posibil și cât de curând posibil. În cazul în care nu s-a efectuat notificarea

prevăzută la paragraful anterior, partea afectată este decăzută din dreptul de a invoca forța majoră.

Cu toate acestea, clientul nu va fi exonerat, total sau parțial, de obligațiile sale de plată în baza prezentului Contract în caz de forță majoră, în măsura în care respectivul caz de forță majoră nu conduce la imposibilitatea totală sau parțială a E.ON de a executa Contractul.

De asemenea, atunci când oferă detalii despre evenimentul de forță majoră, partea care invocă forța majoră notifică cealaltă parte cu privire la perioada de timp estimată a fi necesară pentru remediarea consecințelor situației de forță majoră.

12.2 Definiție

Termenul de forță majoră înseamnă un eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, care nu se află sub controlul părții afectate, cum ar fi, dar fără a ne limita la: starea de război, revoluțiile, calamitățile naturale, incendiile, inundațiile.

Cu excepția cazului în care se prevede altfel, părțile nu vor fi exonerate de executarea obligațiilor lor din prezentul Contract în cazul apariției (i) unui caz fortuit și/sau a (ii) altor evenimente asimilate forței majore sau cazului fortuit.

12.3 Sfârșitul forței majore

De îndată ce evenimentul de forță majoră specificat la art. 15.1. este remediat sau nu mai produce efecte, clientul este din nou obligat să preia, iar E.ON este din nou obligat să pună la dispoziție serviciile de asistență tehnică în conformitate cu prezentul Contract.

13 Cesiune

13.1 E.ON are dreptul de a cesiona prezentul Contract oricărei persoane afiliate din grupul E.ON, consimțământul clientului în acest sens fiind considerat ca dat în mod express prin încheierea prezentului Contract.

În înțelesul prezentului Contract, prin „persoană afiliată din grupul E.ON” se înțelege orice entitate care se află direct sau indirect sub controlul societății E.ON SE Germania, cu sediul în E.ON-Platz nr. 1, 40 479 Düsseldorf, Germania, înregistrată la Registrul Comerțului (Tribunal Düsseldorf) sub nr. HRB 69043. Prin „control” se înțelege 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.

Cesiunea va produce efecte depline de la momentul primirii de către client a notificării trimise de E.ON în acest sens.

13.2 E.ON are dreptul de a cesiona drepturile de încasat aferente serviciilor prestate, către alte persoane juridice (operatori economici, instituții de credit), consimțământul clientului în acest sens

fiind considerat dat în mod expres prin încheierea prezentului Contract.

- 13.3 Clientul poate cesiona prezentul Contract doar în cazul în care transferă dreptul de proprietate asupra locului de consum, dar numai în cazul în care E.ON împreună cu clientul și dobânditorul locului de consum au semnat un act adițional tripartit la prezentul Contract prin care dobânditorul locului de consum dobândește odată cu dreptul de proprietate asupra locului de consum și toate drepturile și obligațiile clientului din prezentul Contract. Anterior semnării actului de cesiune tripartit, clientul se obligă să notifice E.ON în legătură cu intenția sa de transfer a dreptului de proprietate asupra locului de consum cu cel puțin 30 de zile înainte de transferul efectiv.
- 13.4 În cazul în care locul de consum este transferat de către client, iar dobânditorul nu preia prin cesiune și prezentul Contract, de la data transferului locului de consum, prezentul Contract va înceta de drept.

14 Soluționarea litigiilor. Jurisdicția competentă

- 14.1 Părțile convin că toate neînțelegerile privind valabilitatea prezentului Contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă.
- 14.2 În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente.
- 14.3 Acest Contract și toate obligațiile părților care rezultă din derularea acestuia se supun în totalitate și sub toate aspectele legislației române în vigoare.

15 Notificări

- 15.1 Adresa E.ON desemnată pentru notificările prevăzute în prezentul Contract este:
E.ON Energie România



Adresa	O.P. 9 – C.P. 10 540043 Tîrgu Mureș
Telefon	0232 421 999
Fax	0265 200 367
Contact	eon.ro/contact sau contact.clienti-eon@eon-romania.ro

- 15.2 Adresa clientului desemnată pentru notificările prevăzute în prezentul Contract este cea menționată la art. 1.2 din Condiții specifice.
- 15.3 Fiecare parte este obligată să informeze cealaltă parte cu privire la orice schimbare referitoare la

datele sale de identificare (în special în privința adresei și a numerelor de contact) cu cel puțin 7 (șapte) zile înainte de data intervenirii respectivei modificări.

16 Clauze finale

- 16.1 Prezentul Contract reprezintă voința părților.
- 16.2 Clauzele cuprinse în prezentul Contract se pot modifica și completa numai prin acte adiționale, cu acordul părților.
- 16.3 Dispozițiile prezentului Contract sunt completate de prevederile Codului Civil, prevederile din legislația privind protecția consumatorilor și de celelalte prevederi legislative aplicabile în vigoare.
- 16.4 Detalii despre modalitatea în care sunt prelucrate datele cu caracter personal ale clientului în contextul încheierii și executării prezentului Contract, precum și mecanismele practice alternative prin care clientul își poate exercita drepturile cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal se regăsesc în: (i) Nota de informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal prezentată de clientului ; sau (ii) pe pagina de web: <https://www.eon-romania.ro/protectia-datelor.html>, precum sau (iii) în contul MyLine aparținând Clientului.
- 16.5 În condițiile art. 1196 din Codul civil și în acord cu înțelegerea celor două părți contractante, prin care clientul a acceptat oferta E.ON Energie România S.A., prezentul contract se consideră valabil încheiat (i) la data semnării acestuia de către client sau (ii) la data primirii în scris de la client a confirmării de încheiere a Contractului, în cazul contractelor la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale E.ON.
- 16.6 Faptul că una dintre părți nu se prevalează, la un moment dat, de vreuna dintre prevederile prezentului Contract, nu poate fi interpretat ca fiind o renunțare la dreptul de a se prevala de aceasta ulterior, nu echivalează cu modificarea prezentului Contract și nici nu dă naștere vreunui drept oarecare în favoarea celeilalte părți sau a unui terț.
- 16.7 Prezentul Contract de prestare servicii de asistență tehnică este format din Condiții specifice și Condiții generale, ambele având aceeași valoare juridică. Prin semnarea Condițiilor specifice, clientul declară că a luat la cunoștință și despre prevederile din prezentele Condiții generale și că ambele Condiții îi sunt aplicabile.

Semnătură Reprezentant E.ON	
Nume Prenume	Claudia Griech
Semnătură Reprezentant E.ON	
Nume Prenume	Andrei Ștefănescu