

# ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ WATT+VOLT				
Υπολογισμός Ανταγωνιστικών Χρεώσεων WATT+VOLT			Τιμοκατάλογος Προωθητικής Ενέργειας DUAL POWER*	
	Πάγιο [€/μήνα]	Τιμή Προμήθειας [€/kWh]	Πάγιο [€/μήνα]	Τιμή Προμήθειας [€/kWh]
<b>ΟΙΚΙΑΚΟ ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ</b>	7	Οριστική Τιμή Εκκίνησης της τριμηνιαίας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ που αφορά την περίοδο κατανάλωσης / [Ίσοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ] όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα τη 10 <sup>η</sup> ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία] + [0,009€/kWh]	4.9	30% έκπτωση στη Χρέωση Προμήθειας
<b>ΟΙΚΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΘΕΡΜΑΝΣΗ</b>	14.2	Οριστική Τιμή Εκκίνησης της τριμηνιαίας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ που αφορά την περίοδο κατανάλωσης / [Ίσοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ] όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα τη 10 <sup>η</sup> ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία] + [0,015€/kWh]	9.9	30% έκπτωση στη Χρέωση Προμήθειας
<b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ</b>	14.2	Οριστική Τιμή Εκκίνησης της τριμηνιαίας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ που αφορά την περίοδο κατανάλωσης / [Ίσοτιμία Αναφοράς Δολαρίου ΗΠΑ - Ευρώ] όπως αυτή ανακοινώνεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα τη 10 <sup>η</sup> ημερολογιακή ημέρα του επόμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης ή την αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα, εφόσον η πρώτη είναι αργία]	9.9	30% έκπτωση στη Χρέωση Προμήθειας
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΟΙΚΙΑΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΕΥΑΛΩΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ</b>	Όσον αφορά στο Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο εφαρμόζονται οι τιμοκατάλογοι που εκάστοτε κοινοποιούνται βάσει της κείμενης νομοθεσίας			

\*DUAL POWER: Αφορά νέα ή ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικού ρεύματος στην εταιρεία WATT+VOLT στο ίδιο ΑΦΜ. Η έκπτωση 30% εφαρμόζεται στην τιμή προμήθειας Φυσικού Αερίου

- Η έκπτωση της Προωθητικής Ενέργειας DUAL POWER στην τιμή προμήθειας φυσικού αερίου εφαρμόζεται μόνο σε περίπτωση που ο Πελάτης προμηθεύεται από τη WATT+VOLT και ηλεκτρικό ρεύμα.
- Στις ανωτέρω χρεώσεις δε συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α ύψους 6% (ή ως εκάστοτε ο φόρος αυτός ανέρχεται και ισχύει).
- Η οριστική τιμή εκκίνησης της τριμηνιαίας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ καθορίζεται σύμφωνα με τις υπ' αριθμ. 592/2014, 388/2015, 423/2016 και 980/2017 Αποφάσεις της ΡΑΕ.
- Η διάρκεια ισχύος των ως άνω προσφερόμενων τιμολογίων προμήθειας φυσικού αερίου ανέρχεται στον έναν (1) χρόνο.

## ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ ΒΑΣΙΚΗ Η' ΕΙΔΙΚΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

Κριτήριο για την κατάταξη του Πελάτη στην κατηγορία των **Οικιακών** ή των **Μη Οικιακών Πελατών**, αντίστοιχα, αποτελεί ο σκοπός της τελικής χρήσης του Φυσικού Αερίου που ο Πελάτης προμηθεύεται στην Εγκατάστασή του, ως αυτός αποτυπώνεται στην Αίτηση / Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Αντίστοιχα, για την κατάταξη του Πελάτη στην Ειδική Κατηγορία των **Ευάλωτων Πελατών**, θα πρέπει να συντρέχει μία εκ των προϋποθέσεων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία. Ως εκ τούτου, στους Ευάλωτους Πελάτες δύνανται να ενταχθούν οι κάτωθι κατηγορίες Πελατών:

- Οι οικονομικά ασθενείς Οικιακοί Πελάτες που πλήττονται από την Ενεργειακή Πενία.
- Οι Πελάτες που, οι ίδιοι ή οι σύζυγοι αυτών ή πρόσωπα των οποίων αυτοί έχουν την επιμέλεια σύμφωνα με το νόμο και συνοικούν με αυτούς, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεχή και αδιάλειπτο παροχή ενέργειας. Στην κατηγορία αυτή υπάγονται οι Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης.
- Ηλικιωμένοι Πελάτες που έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70<sup>ο</sup>) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας.
- Πελάτες με σοβαρά προβλήματα υγείας, ιδίως άτομα με σοβαρή σωματική ή ψυχική αναπηρία, με νοσηρική αναπηρία, σοβαρά οπτικοακουστικά ή κινησιακά προβλήματα, ή με πολλαπλές αναπηρίες ή με χρόνια πάθηση και οι οποίοι εκ του λόγου τούτου δεν δύνανται να διαχειριστούν και διαπραγματευτούν τη συμβατική τους σχέση με τη WATT AND VOLT A.E.
- Οι Πελάτες σε απομακρυσμένες περιοχές και ιδιαίτερα στα Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά που δικαιούνται ίδιες υπηρεσίες τόσο ως προς τις τιμές όσο και ως προς την ποιότητα, την ασφάλεια του εφοδιασμού και τη διαφάνεια των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων με τους άλλους Πελάτες.

## ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

- Ο Λογαριασμός κατανάλωσης που λαμβάνει ο Πελάτης εκδίδεται σε μηνιαία βάση και εφόσον αποτυπώνει την εκτιμώμενη ή την καταμετρούμενη κατανάλωση φυσικού αερίου, καλείται «Εναντί» ή «Εκκαθαριστικός» Λογαριασμός, αντίστοιχα. Σε περίπτωση αδυναμίας μέτρησης ή καταγραφής της ποσότητας του φυσικού αερίου που καταναλώθηκε από τον Πελάτη, η WATT AND VOLT A.E., κατά την απόλυτη κρίση της, θα επιβάλει τις σχετικές χρεώσεις κατ' εκτίμησης της, σύμφωνα με τα ιστορικά στοιχεία της κατανάλωσης του Πελάτη ή τα στοιχεία κατανάλωσης αντιπροσωπευτικού καταναλωτή της ίδιας κατηγορίας με τον Πελάτη, σε αντίστοιχες χρονικές περιόδους. Οι χρεώσεις θα αναπροσαρμόζονται, όταν καταστούν διαθέσιμα τα στοιχεία της πραγματικής κατανάλωσης του Πελάτη και η τυχόν διαφορά θα εκκαθαρίζεται με τον αμέσως επόμενο λογαριασμό.
- Εκάστος Λογαριασμός κατανάλωσης περιλαμβάνει:

- Τις Χρεώσεις Προμήθειας, δηλαδή το σύνολο των χρεώσεων που επιβάλλει η WATT AND VOLT A.E. στον Πελάτη για την προμήθεια φυσικού αερίου. Οι χρεώσεις αυτές σχετίζονται αποκλειστικά με την προμήθεια φυσικού αερίου και εμφανίζονται στον Τιμοκατάλογο που ενσωματώνεται στον ανωτέρω πίνακα.
- Τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, με τις οποίες επιβαρύνονται όλοι ανεξαιρέτως οι καταναλωτές που κάνουν χρήση των υποδομών φυσικού αερίου, δηλαδή του Δικτύου Μεταφοράς και του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου. Οι εν λόγω χρεώσεις αποδίδονται στους αρμόδιους Διαχειριστές και είναι, ενδεικτικά, οι ακόλουθες:

1) **Χρέωση Διανομής:** Η Χρέωση της Διανομής διακρίνεται σε Χρέωση Δυναμικότητας (βάσει της Δεσμευμένης Δυναμικότητας του Σημείου Παράδοσης) και σε Χρέωση Ενέργειας (βάσει κατανάλωσης). Τα εν ισχύ τιμολόγια των Χρεώσεων της Διανομής (ΦΕΚ Β' 3537/03.11.2016 , ΦΕΚ 3490/Β'/31.10.2016), εμφανίζονται στον παραπάνω πίνακα και δύνανται να τροποποιηθούν κατόπιν έγκρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας (ΡΑΕ).

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2019

ΕΤΟΣ 2019 (Οικιακό)			
Δίκτυο Διανομής	Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/έτος)		Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Ανατολική Μακεδονία - Θράκη	0,5497192911		0,0119108599
Αττική	1,1290420		0,0144818
Θεσσαλία	0,5248681		0,0130140
Θεσσαλονίκη	0,4527584		0,0119430
Κεντρική Μακεδονία	0,7959100836		0,0116364555
Στερεά Ελλάδα	1,2367473741		0,0135230112
ΕΤΟΣ 2019 (Επαγγελματικό)			
Δίκτυο Διανομής	Κατηγορία Πελάτη	Χρέωση Δυναμικότητας (€/kW/έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)
Ανατολική Μακεδονία - Θράκη	Εμπορικό	0,6007861749	0,0073851196
Ανατολική Μακεδονία - Θράκη	Βιομηχανικό	4,8947259326	0,0004935821
Αττική	Εμπορικό	1,1290420	0,0144818
Αττική	Βιομηχανικό/CNG	4,5489261	0,0006927
Αττική	Κλιματισμός - Συμπαγωγή	1,1284007	0,0038057
Θεσσαλία	Εμπορικό	0,5248681	0,013014
Θεσσαλία	Βιομηχανικό	2,0997597	0,0003517
Θεσσαλονίκη	Εμπορικό	0,4527584	0,011943
Θεσσαλονίκη	Βιομηχανικό	1,8112613	0,0002888
Κεντρική Μακεδονία	Εμπορικό	0,8337801293	0,007571853
Κεντρική Μακεδονία	Βιομηχανικό	4,5888944915	0,0004237097
Κόρινθος	Βιομηχανικό	5,8238590506	0,0011828478
Στερεά Ελλάδα	Εμπορικό	1,2481411577	0,0114099549
Στερεά Ελλάδα	Βιομηχανικό	7,3227897665	0,0005662006
Στερεά Ελλάδα	Διασύνδεση Αττικής-Βοιωτίας	7,2312523009	0,0005703706

**ii) Η Χρέωση Μεταφοράς:** Η Χρέωση της Μεταφοράς η οποία είναι αναλογική (€/kWh) και καθορίζεται ανά μήνα με βάση τις ενεργές συμβάσεις δέσμευσης δυναμικότητας που έχει συνάψει η WATT AND VOLT A.E. με τον Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ). Η χρέωση αυτή προκύπτει σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/ 20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β 4737/29.12.2017), όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν. Ως εκ τούτου, ρητά διευκρινίζεται ότι το ακριβές ύψος της εκάστοτε ισχύουσας Χρέωσης Μεταφοράς δε δύναται να προκαθορίζεται, αλλά θα οριστικοποιείται για έκαστο ημερολογιακό μήνα τον αμέσως επόμενο ημερολογιακό μήνα, οπότε και θα συμπεριλαμβάνεται στον αντίστοιχο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

**iii) Οι χρεώσεις εκτέλεσης εργασιών στην παροχή:** Οι χρεώσεις αυτές επιβάλλονται κατόπιν εκτέλεσης εργασιών από τον Διαχειριστή στην παροχή του Πελάτη.

**iv) Λοιπές χρεώσεις,** όπως αυτές καθορίζονται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

**(γ)** Την αποζημίωση υπέρ της WATT AND VOLT A.E., ο οποίος επιβάλλεται στον Πελάτη, στην περίπτωση πρόωρης καταγγελίας της Αίτησης / Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου εκ μέρους του.

**(δ)** Τέλη και Φόρους. Ενδεικτικά περιλαμβάνονται: ο Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης (ΕΦΚ) (Ν.3986/2011 και Ν.4389/2016), το Τέλος Ασφαλείας Εφοδιασμού (ΤΑΕ), το Ειδικό Τέλος 0,5%, οι Τόκοι Υπερμερίας (πλέον του αναλογούντος χαρτοσήμου και εισφοράς υπέρ ΟΓΑ).

**(ε)** Το χρηματικό ποσό της εγγύησης που χρεώνεται ο Πελάτης (Χρέωση Εγγύησης).

**(στ)** Τα ποσά που οφείλει να καταβάλει ο Πελάτης για οποιοδήποτε άλλες υπηρεσίες που τυχόν συμφωνούνται με τους Ειδικούς Όρους της Αίτησης / Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου (Πρόσθετες Χρεώσεις).

**(ζ)** Τον ΦΠΑ, ο οποίος επιβάλλεται στην καθαρή αξία των εκάστοτε χρεώσεων που επιβαρύνονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας με τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας.

**(η)** Τυχόν προηγούμενες ανεξοφλητές οφειλές του Πελάτη (Προηγούμενες Οφειλές).

**(θ)** Την πίστωση του χρηματικού ποσού των δεκαπέντε (€15,00) ευρώ υπέρ του Πελάτη, σε περίπτωση που συντρέξει η περίπτωση που περιγράφεται στον υπ' αριθμόν 3.2 όρο των Γενικών Όρων της Αίτησης / Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

**ΕΓΓΥΗΣΗ:** Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στη WATT AND VOLT A.E., ως εγγύηση, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται στην Αίτηση / Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, για την εξασφάλιση αποκλειστικά των μελλοντικών οφειλών που τυχόν απορρέουσιν από την Αίτηση / Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου αυτή. Το ύψος της εγγύησης υπολογίζεται κατ' εκτίμηση, με βάση την ποσότητα φυσικού αερίου που καταναλώνεται στην Εγκατάσταση, κατά το χρονικό διάστημα των εξήντα (60), κατ' ανώτατο όριο, ημερολογιακών ημερών με τη μεγαλύτερη κατανάλωση φυσικού αερίου κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους». Η καταβολή της Εγγύησης θα πραγματοποιείται με τον τρόπο και κατά τον χρόνο που ορίζεται στην Αίτηση / Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

#### ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

- ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ WATT+VOLT: Στα καταστήματά μας με μετρητά και οποιαδήποτε πιστωτική/χρεωστική κάρτα VISA, MASTERCARD χωρίς κόστος συναλλαγής.
- WEB BANKING: Μέσω της τραπεζικής πλατφόρμας web banking των τραπεζών Πειραιώς / Eurobank / Alpha Bank / Εθνικής Τράπεζας.
- ΠΑΓΙΑ ΕΝΤΟΛΗ: Μέσω πάγιας εντολής με χρέωση τραπεζικού λογαριασμού ή οποιασδήποτε πιστωτικής κάρτας VISA ή MASTERCARD.
- WINBANK EASYRAY: Μέσω του συστήματος easyray της Τράπεζας Πειραιώς.
- ΤΡΑΠΕΖΕΣ: Σε καταστήματα ελληνικών τραπεζών εκτός της Alpha Bank.
- ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΜΕ ΚΑΡΤΑ: Επικοινωνήστε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών στο 183 83 και εξοφλήστε με χρέωση της πιστωτικής ή χρεωστικής σας κάρτας VISA ή MASTERCARD.
- ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΛΤΑ: Σε οποιοδήποτε κατάστημα των ΕΛΤΑ με τη μέθοδο της Ταχυπληρωμής.

#### ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΠΡΩΡΗΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Κατ' εξαίρεση των προβλεπομένων στους Γενικούς Όρους:

- σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγέλλει τη Σύμβαση πριν συμπληρωθούν εξή (6) μήνες από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή εκ μέρους της Εταιρείας, θα επιβαρύνεται με το χρηματικό ποσό των εκατό (€100,00) ευρώ, ενώ
- σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγέλλει τη Σύμβαση μετά τη συμπλήρωση του έκτου (6ου) μήνα από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή εκ μέρους της Εταιρείας, αλλά πριν τη συμπλήρωση του δωδέκατου (12ου) μήνα από την ίδια ως άνω ημερομηνία, τότε θα επιβαρύνεται με το χρηματικό ποσό των εβδομήντα (€70,00) ευρώ.

Η εκάστοτε οικονομική επιβάρυνση του Πελάτη των εκατό (€100,00) ή των εβδομήντα (€70,00) ευρώ, αντίστοιχα, θα συμπεριλαμβάνεται στον αντίστοιχο τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό που θα εκδίδει η Εταιρεία ενόψει της λύσης της Σύμβασης, κατά τα προαναφερόμενα.

Ρητά διευκρινίζεται, ότι η προεκτιθέμενη οικονομική επιβάρυνση του Πελάτη θα επιβάλλεται, επιπρόσθετα και ανεξάρτητα από τυχόν έτερες οικονομικές οφειλές του, οι οποίες δύναται να καταστούν ληξιπρόθεσμες και απαιτητές με την καταγγελία της Σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στους Γενικούς Όρους αυτής.

#### ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ

Ο Πελάτης έχει την παρούσα προσφορά, θα βρείτε την προτεινόμενη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου με τους Γενικούς και Ειδικούς Όρους αυτής. Στους Όρους αυτούς προβλέπεται, μεταξύ άλλων:

- Η διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας, η οποία ανέρχεται σε ένα (1) έτος, ενώ συμπεριλαμβάνεται και το δικαίωμα αυτόματης ανανέωσης αυτής.
- Το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, καθώς και οι περιπτώσεις διακοπής της προμήθειας φυσικού αερίου στην παροχή του Πελάτη.
- Η συχνότητα αποστολής του Λογαριασμού Κατανάλωσης.

#### ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Η παρούσα προσφορά έχει διάρκεια τριάντα (30) ημέρες από την παραλαβή της εκ μέρους του Πελάτη.

#### ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου να υπαναχωρήσει από αυτή σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στους Γενικούς Όρους της Σύμβασης αυτής.

#### ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Με την επιφύλαξη των προβλεπομένων στους Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή, χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση.

#### ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η WATT AND VOLT A.E. υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της από τη Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου που θα συναφθεί με τον Πελάτη, τηρώντας τις ελάχιστες δεσμεύσεις ποιότητας που περιγράφονται στους όρους 31 και 15 των Γενικών Όρων της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

#### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Στην επίσημη ιστοσελίδα της WATT AND VOLT A.E., [www.watt-volt.gr](http://www.watt-volt.gr), ή μέσω του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, στον τηλεφωνικό αριθμό 183 83, παρέχεται η διαδικασία υποβολής αιτημάτων και παραπόνων, καθώς και η διαδικασία επίλυσης διαφορών. Εποπτεύουσα Αρχή στον τομέα της προμήθειας ενεργειακών προϊόντων είναι η Ρ.Α.Ε.

#### ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

##### 1. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Με την αποδοχή της παρούσας προσφοράς της WATT AND VOLT A.E., καλείστε να υπογράψετε τη συνημμένη σε αυτή Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου. Εφόσον προχωρήσετε στην υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου και συλλέξετε τα δικαιολογητικά όπως αυτά περιγράφονται κατωτέρω, καλείστε να τα αποστείλετε στην εταιρεία μας με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Μέσω του συνεργάτη της WATT AND VOLT A.E., που σας κοινοποίησε/παρέδωσε την παρούσα προσφορά,
- Μέσω ΕΛΤΑ ή Courier στη διεύθυνση: Λ. Κηφισίας 217Α, 15124, Μαρούσι Αττικής.

Κατόπιν της λήψης από τη WATT AND VOLT A.E. της υπογεγραμμένης Σύμβασης Προμήθειας (και των κάτωθι δικαιολογητικών), θα προβούμε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ενεργοποίηση της σύνδεσής σας, η οποία εκτιμάται να πραγματοποιηθεί μέσα σε διάστημα περίπου μιας εβδομάδας από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης Προμήθειας από τη WATT AND VOLT A.E..

##### 2. ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

- Αντίγραφο τελευταίου εξοφλημένου έναντι ή εκκαθαριστικού λογαριασμού. Σε περίπτωση μόνο έναντι λογαριασμού, ζητείται προηγούμενος εκκαθαριστικός λογαριασμός.
- Πρόσφατη ένδειξη του μετρητή κατανάλωσης φυσικού αερίου.
- Ευδιάκριτη φωτοτυπία ταυτότητας ή διαβατηρίου, ή διπλώματος οδήγησης.

Για οποιαδήποτε επιπλέον πληροφορία ή διευκρίνιση, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Τηλεφωνικά στο **183 83** | Με fax στο **210 3619835** | Με e-mail στο **info@watt-volt.gr**
- Ταχυδρομικά στη διεύθυνση: **WATT AND VOLT A.E., Λ. Κηφισίας 217Α, 15124, Μαρούσι Αττικής.**



**Εξυπηρέτηση πελατών: 183 83**

Καθημερινές, Σάββατο και αργίες  
από τις 09.00 - 21.00

watt-volt.gr | info@watt-volt.gr

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΧΑΜΗΛΗΣ ΠΙΕΣΗΣ

Με τους παρόντες γενικούς όρους σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου (εφεξής οι «**Γενικοί Όροι**»), η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**WATT AND VOLT ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ**» και με διακριτικό τίτλο «**WATT AND VOLT ΑΕ**», η οποία έχει, μεταξύ άλλων, ως αντικείμενο δραστηριότητας την εμπορία και προμήθεια φυσικού αερίου (εφεξής η «**Εταιρεία**») και ο πελάτης (εφεξής ο «**Πελάτης**» ή «**Τελικός Πελάτης**»), του οποίου τα στοιχεία αναφέρονται στη συνημμένη αίτηση προμήθειας φυσικού αερίου (εφεξής η «**Αίτηση**»), συνάπτουν σύμβαση για την προμήθεια φυσικού αερίου (εφεξής η «**Σύμβαση**»), σύμφωνα με τους ακόλουθους όρους και συμφωνίες:

### 1. Ορισμοί

Προς το σκοπό της διευκόλυνσης των Μερών και της κατανόησης του περιεχομένου της Σύμβασης, παρατίθενται οι ακόλουθοι ορισμοί:

**1.1. «Άδεια Προμήθειας»:** Είναι η άδεια προμήθειας φυσικού αερίου που έχει χορηγηθεί από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας στην Εταιρεία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία.

**1.2. «Αρχή»:** Νοείται η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Ρ.Α.Ε.), κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 4 του Ν. 4001/2011.

**1.3. «Διαχειριστής»:** Είναι η εταιρεία που συνιστάται, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 80Α του Ν. 4001/2011 (όπως αυτός εκάστοτε ισχύει), ασκή τις δραστηριότητες του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου και κατέχει Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

**1.4. «Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς»:** Είναι ο Διαχειριστής του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ) και οι Διαχειριστές Ανεξάρτητων Συστημάτων Φυσικού Αερίου, κατά τα οριζόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία.

**1.5. «Δίκτυο Διανομής»:** Νοείται το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου, ως αυτό περιγράφεται και εξειδικεύεται στο άρθρο 2 § 2 εδ. β' του Ν. 4001/2011.

**1.6. «Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου»:** Είναι το έντυπο που έχει καταρτίσει και δημοσιεύσει η Εταιρεία στην επίσημη ιστοσελίδα της, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 25 του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

**1.7. «Εξουσιοδότηση Εκπροσώπησης»:** Είναι η εξουσιοδότηση που παρέχεται από τον Πελάτη, δυνάμει της οποίας η Εταιρεία λαμβάνει τη ρητή εντολή να υποβάλει στο Διαχειριστή τις απαιτούμενες αιτήσεις, για την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης.

**1.8. «Εξωτερική Εγκατάσταση»:** Νοείται το σύνολο της εγκατάστασης μεταξύ του Δικτύου Διανομής και του Σημείου Παράδοσης, η οποία τυγχάνει της αρμοδιότητας του Διαχειριστή. Η Εξωτερική Εγκατάσταση αποτελείται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) από το παρακετευτικό εξάρτημα που συνδέει τον κεντρικό αγωγό διανομής με τον παρακετευτικό αγωγό, το τμήμα του παρακετευτικού αγωγού από τον κεντρικό αγωγό έως το ρυθμιστή πίεσης (εφόσον υφίσταται), τη διάταξη ρύθμισης πίεσης (εφόσον υφίσταται), το τμήμα του παρακετευτικού αγωγού από το ρυθμιστή (εφόσον υφίσταται) έως τον μετρητή και τη μετρητική διάταξη.

**1.9. «Επικοινωνία»:** Νοείται η επικοινωνία της Εταιρείας με τον Πελάτη που πραγματοποιείται εγγράφως μέσω: (α) του εκάστοτε Λογαριασμού που εκδίδεται σε ηλεκτρονική ή, κατ' εξαίρεση, σε έγχαρτη (φυσική) μορφή, (β) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), (γ) τηλεομοιοτυπίας (FAX), ή (δ) άλλου εγγράφου μέσω του οποίου και θεωρείται έγκυρη εφόσον αποστέλλεται στον τελευταίο δηλωθέντα αριθμό τηλεφώνου, ή στην τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση (ηλεκτρονική ή ταχυδρομική) του Πελάτη. Οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης (ηλεκτρονικής ή ταχυδρομικής), ή του αριθμού τηλεφώνου, ή του αριθμού τηλεομοιοτυπίας, ή της εκπροσώπησης του Πελάτη, πρέπει να γνωστοποιείται αμελλητί στην Εταιρεία, με κάθε πρόσφορο έγγραφο μέσο. Εγγράφα θεωρούνται ότι κοινοποιήθηκαν ή επιδόθηκαν στον Πελάτη, εφόσον οστάλησαν στην τελευταία γνωστή διεύθυνσή του (ηλεκτρονική ή ταχυδρομική, αντίστοιχα). Οι γνωστοποιήσεις της Εταιρείας που δεν αφορούν στη συμβατική της σχέση με τον Πελάτη, πραγματοποιούνται με τα συνήθη μαζικά μέσα ενημέρωσης (επίσημη ιστοσελίδα της Εταιρείας, εφημερίδες, ραδιοτηλεοπτικά μέσα, αφίσες, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κλπ).

**1.10. «Εσωτερική Εγκατάσταση»:** Νοείται το σύνολο των σωληνώσεων, οργάνων, συσκευών, θυρίδων εξαερισμού, φρεατίων, δομικών στοιχείων και λοιπών συναφών εξαρτημάτων, μαζί με το σημείο παράδοσης του φυσικού αερίου (έξοδο μετρητικής διάταξης), μέχρι την έξοδο της εγκατάστασης απαγωγής καυσαερίων.

**1.11. «Ευάλωτοι Πελάτες»:** Οι Πελάτες που εντάσσονται στην ειδική κατηγορία που περιγράφεται στο άρθρο 52 του Ν. 4001/2011.

**1.12. «Ηλεκτρονικός Κωδικός Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης» (ΗΚΑΣΠ):** Ο ηλεκτρονικός κωδικός που αποτελείται από δεκατέσσερις (14) χαρακτήρες, μοναδικούς για κάθε Σημείο Παράδοσης. Ο ΗΚΑΣΠ καθορίζεται από το Διαχειριστή, περιλαμβάνεται στη σύμβαση σύνδεσης και χρησιμοποιείται υποχρεωτικώς ως αναφορά, σε κάθε επικοινωνία σχετικά με το αντίστοιχο Σημείο Παράδοσης μεταξύ του Διαχειριστή, της Εταιρείας και του Πελάτη.

**1.13. «Λογαριασμός»:** Θεωρείται το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει κάθε μήνα η Εταιρεία σε ηλεκτρονική ή έγχαρτη μορφή, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που περιγράφονται στον όρο 9.4 της Σύμβασης.

**1.14. «Μετρητής»:** Νοείται ο εξοπλισμός μέτρησης του όγκου του φυσικού αερίου που έχει εγκατασταθεί στο Σημείο Παράδοσης από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Σε περίπτωση προμήθειας φυσικού αερίου εκτός Συστήματος Μεταφοράς και Δικτύου Διανομής με τροφοδοσία από τον οικείο Διαχειριστή, ως Μετρητής νοείται ο συμβατικός οριζόμενος επίσημος μετρητής, βάσει του οποίου καταμετράται η κατανάλωση φυσικού αερίου.

**1.15. «Μητρώο Τελικών Πελατών»:** Νοείται το μητρώο που τηρεί και επικαιροποιεί ο Διαχειριστής και στο οποίο αντιστοιχίζεται κάθε πελάτης του Δικτύου Διανομής με τον προμηθευτή που τον εξυπηρετεί, βάσει του αριθμού ΗΚΑΣΠ.

**1.16. «Περίοδος Χρέωσης»:** Η χρονική περίοδος κατανάλωσης φυσικού αερίου, στην οποία αφορά ο Λογαριασμός.

**1.17. «Προσφορά Προμήθειας»:** Το έντυπο που καταρτίζει η Εταιρεία και θέτει υπ' όψιν του Πελάτη, το οποίο φέρει το περιεχόμενο που ορίζουν τα άρθρα 17 και 27 § 3 του Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου.

**1.18. «Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις»:** Οι χρεώσεις που επιβαρύνουν όλους τους καταναλωτές που χρησιμοποιούν τις υποδομές του φυσικού αερίου, ως αυτές περιγράφονται και εξειδικεύονται στον υπ' αριθμόν 9.4 όρο της Σύμβασης.

**1.19. «Σημείο Παράδοσης»:** Το σημείο που περιγράφεται στο άρθρο 2 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Κάθε Σημείο Παράδοσης αντιστοιχεί σε έναν Πελάτη.

**1.20. «Τιμοκατάλογος»:** Η τιμή προμήθειας φυσικού αερίου που προσφέρει η Εταιρεία στον Πελάτη στο πλαίσιο της Σύμβασης, βάσει της οποίας προκύπτει η διακριτή χρέωση Προμήθειας.

**1.21. «Χρέωση Προμήθειας»:** Το σύνολο των χρεώσεων που επιβάλλει η Εταιρεία στον Πελάτη, αποκλειστικά για την προμήθεια φυσικού αερίου.

### 2. Αντικείμενο της Σύμβασης

**2.1.** Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύει τον Πελάτη με φυσικό αέριο στο Σημείο Παράδοσης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα Σύμβαση και τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας. Αντίστοιχα, ο Πελάτης υποχρεούται να παραλαμβάνει την ως άνω ποσότητα φυσικού αερίου, καταβάλλοντας στην Εταιρεία, εμπροθέσμως και προσηκόντως, τις αμοιβές και τις χρεώσεις που προβλέπονται στη Σύμβαση και στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, ως αυτές αποτυπώνονται στον Τιμοκατάλογο.

**2.2.** Η Σύμβαση αποτελείται από: (α) την Αίτηση (στην οποία ενσωματώνεται η Δήλωση Εκπροσώπησης του Μετρητή), (β) την Προσφορά Προμήθειας (στην οποία περιλαμβάνεται ο Τιμοκατάλογος), (γ) τους παρόντες Γενικούς και Ειδικούς Όρους, (δ) το Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου, καθώς και (ε) όλους τους ειδικότερους όρους που τυχόν έχουν συμφωνηθεί μεταξύ των συμβαλλομένων (εφεξής ο Πελάτης και η Εταιρεία θα καλούνται χωριστά το «**Μέρος**» και από κοινού το «**Μέρη**»).

**2.3.** Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και μέχρι την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη αυτής, ο Πελάτης δεσμεύεται ότι η Εταιρεία θα είναι η αποκλειστική πάροχος φυσικού αερίου για την εγκατάσταση που περιγράφεται και εξειδικεύεται στην Αίτηση (εφεξής η «**Εγκατάσταση**»), με εξαίρεση την περίπτωση που ο Μετρητής είναι ωρομετρούμενος, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 40 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

**2.4.** Ρητά διευκρινίζεται ότι η Εταιρεία δικαιούται να μην κάνει δεκτή την Αίτηση για σοβαρό λόγο, τον οποίο οφείλει να γνωστοποιήσει με κάθε πρόσφορο μέσο στον Πελάτη, εντός εύλογου χρόνου. «**Σοβαρός λόγος**» συντρέχει ιδίως εάν: (α) υφίστανται ληξιπρόθεσμοι οφειλές του Πελάτη προς την Εταιρεία ή προς οποιονδήποτε άλλο προμηθευτή φυσικού αερίου, οι οποίες απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου, ή αν ο Πελάτης δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου εκκαθαριστικού του λογαριασμού, ή αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο (2) φορές εντολή διακοπής τροφοδοσίας με απενεργοποίηση του Μετρητή

λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη, κατά το προηγούμενο της Αίτησης δωδεκάμηνο, (β) η Εταιρεία δεν προμηθεύει την κατηγορία πελατών στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, (γ) υπάρχει αδυναμία προμήθειας λόγω έλλειψης υποδομής από τον Διαχειριστή.

### 3. Δήλωση - Εγγυήσεις - Υποχρεώσεις της Εταιρείας

**3.1.** Η Εταιρεία, δια της Σύμβασης, δηλώνει και εγγυάται προς τον Πελάτη ότι:

- Θα παραδίσει το φυσικό αέριο στην Εγκατάστασή του, για τη χρήση και το φορτίο που έχει δηλωθεί, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση και την ισχύουσα νομοθεσία.
- Θα προβεί σε κάθε νόμιμη ενέργεια, ώστε η ίδια να καταχωρηθεί στο Μητρώο Τελικών Πελατών του Διαχειριστή, ως προμηθευτής του Πελάτη και εκπρόσωπος του Μετρητή που είναι τοποθετημένος στην Εγκατάσταση.
- Θα προμηθεύει τον Πελάτη με φυσικό αέριο, σταθερά και αδιάλειπτα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον υπ' αριθμόν 10 όρο της Σύμβασης.
- Θα εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από τη Σύμβαση, εκτελώντας κάθε απαιτούμενη ενέργεια προς το σκοπό: (α) της έκδοσης ορθών Λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με τη μέγιστη δυνατή ακρίβεια και ανάλυση οι σχετικές χρεώσεις που θα επιβαρύνουν τον Πελάτη, (β) της άμεσης και χωρίς καθυστέρηση ανταπόκρισης και διαχείρισης του συνόλου των παραπόνων ή/και των αιτημάτων του Πελάτη, καθ' όλη την διάρκεια της Σύμβασης και (γ) της παροχής στον Πελάτη του συνόλου των πληροφοριών που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία και σχετίζονται, καθ' οιονδήποτε τρόπο, με το αντικείμενο της Σύμβασης.
- Θα υποβάλει ενώπιον του Διαχειριστή, για λογαριασμό του Πελάτη και εφόσον εξουσιοδοτηθεί ρητά από αυτόν, αίτημα σύνδεσης της Εγκατάστασης με το Δίκτυο Διανομής και θα παράσχει στον Πελάτη κάθε αναγκαία πληροφόρηση, σχετικά με τις διαδικασίες σύνδεσης της Εγκατάστασης. Ρητά διευκρινίζεται ωστόσο, ότι η σύμβαση σύνδεσης θα συναφεί απευθείας μεταξύ του Πελάτη και του Διαχειριστή, χωρίς την οποιαδήποτε εμπλοκή της Εταιρείας, καθώς η μεσολάβησή της δε εξαντλείται στην υποβολή του αιτήματος σύνδεσης της Εγκατάστασης με το Δίκτυο Διανομής, κατά τα ανωτέρω.

**3.2.** Σε περίπτωση που η Εταιρεία δεν τηρήσει τις δεσμεύσεις που περιγράφονται στον όρο 3.1. της Σύμβασης, από δόλο ή βαριά της αμέλεια, τότε ο Πελάτης θα δικαιούται αποζημίωση, ύψους δεκαπέντε (€15,00) ευρώ, την οποία θα δύναται να αιτηθεί από την Εταιρεία εγγράφως. Η εν λόγω αποζημίωση θα καταβάλλεται στον Πελάτη μέσω παροχής έκπτωσης στον επόμενο Λογαριασμό, του Πελάτη μη δικαιούμενου οποιουδήποτε άλλου χρηματικού ποσού και για οποιαδήποτε άλλη σχετική αιτία.

### 4. Υποχρεώσεις του Πελάτη

Ο Πελάτης δεσμεύεται και υποχρεούται:

- Να προσκομίζει όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά, προς το σκοπό της έγκαιρης και έγκυρης συναφής της Σύμβασης.
- Να έχει συνάψει, πριν την κατάρτιση της παρούσας, σύμβαση σύνδεσης με το Διαχειριστή, η οποία να είναι έγκυρη και να βρίσκεται σε ισχύ (κατά συνέπεια, να μην έχει, καθ' οιονδήποτε τρόπο, λυθεί ή ληξει).
- Να διατηρεί εγκατεστημένο στην Εγκατάσταση τον Μετρητή και να εξασφαλίζει την άρροσκοπη πρόσβαση των αρμοδίων υπαλλήλων του Διαχειριστή σε αυτόν, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διανομής, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της απορροφώμενης ποσότητας φυσικού αερίου.
- Να προφυλάσσει το Μετρητή καθώς και τις εκάστοτε συσκευές του αρμοδίου Διαχειριστή που βρίσκονται τοποθετημένες στην Εγκατάσταση και να μην προβαίνει σε οποιονδήποτε επαφή, επέμβαση ή καθ' οιονδήποτε τρόπο παραβίαση του Μετρητή ή/και των συσκευών που έχουν τοποθετηθεί στην Εγκατάσταση. Για οιαδήποτε βλάβη, φθορά ή αλλοίωση του Μετρητή μετά από επέμβαση τρίτου, ο Πελάτης έχει ευθύνη μόνο κατόπιν αποδεδειγμένης υπαιτιότητάς του.

- Να εξοφλεί εμπροσθίως και προσηκόντως έκαστο Λογαριασμό, κατά τα οριζόμενα στη Σύμβαση.
- Να γνωστοποιεί στην Εταιρεία εγκαίρως και εγκαίρως: (α) την πρόθεσή του περί μεταγκατάστασης και γενικότερα (β) κάθε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην Αίτηση, ούτως ώστε να καθίσταται εφικτή η έγκαιρη τροποποίηση της Σύμβασης.
- Να ενημερώνει αμελλητί και εγγράφως την Εταιρεία, σε περίπτωση που, για οποιονδήποτε λόγο, παύσει να είναι νόμιμος χρήστης (κάτοχος) της Εγκατάστασης.
- Να επιτρέπει στους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους της Εταιρείας να έχουν πρόσβαση στην Εγκατάσταση, προς επιβεβαίωση των ενδείξεων καταναλώσεως του Μετρητή και προς επαλήθευση της συνδρομής των προϋποθέσεων έναρξης του Πελάτη στη δηλωθείσα χρήση. Για την παροχή της κατά τα ανωτέρω πρόσβασης της Εταιρείας, θα προηγείται ειδοποίηση του Πελάτη και θα ορίζεται συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό διάστημα δι-αθεσιμότητάς του, κατά μέγιστο τριών (3) ωρών. Αν ο Πελάτης δεν είναι διαθέσιμος ή απουσιάζει, θα θυροκολλείται έγγραφη ειδοποίηση επί πραγματοποιήθηκε η επίσκεψη, στην οποία μάλιστα θα ορίζεται η ημερομηνία της επόμενης επίσκεψης. Αν, παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις, ο Πελάτης αρνείται χωρίς λόγο την πρόσβαση στην Εγκατάσταση, η Εταιρεία θα δύναται να αιτηθεί την απενεργοποίηση του Μετρητή.
- Να καταναλώνει το φυσικό αέριο που παρέχεται στο Σημείο Παράδοσης, αποκλειστικά για την εξυπηρέτηση της Εγκατάστασης και μόνο για τη χρήση που έχει δηλωθεί. Σε περίπτωση αλλαγής χρήσης, ο Πελάτης υποχρεούται να ενημερώνει αμελλητί την Εταιρεία, άλλως εκείνη δύναται να καταγγείλει την παρούσα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον όρο 12.4, επιφύλασσε των δικαιωμάτων της να αξιώσει την αποκατάσταση κάθε ζημίας που τυχόν υποστεί από την εν λόγω ενέργεια του Πελάτη.
- Να επιβλέπει την ορθή λειτουργία της Εσωτερικής Εγκατάστασης και, σε περίπτωση οιασδήποτε βλάβης, να ενημερώνει άμεσα τον Διαχειριστή.

## **5. Αρμοδιότητες του Διαχειριστή, αναφορικά με την Εγκατάσταση**

**5.1.** Ο Διαχειριστής είναι υπεύθυνος για την ομαλή, απρόσκοπτη, ασφαλή, αξιόπιστη και οικονομικά αποδοτική λειτουργία του Δικτύου Διανομής και δύναται να τροποποιεί, να συντηρεί, να επισκευάζει ή να αντικαθιστά την Εξωτερική Εγκατάσταση του Πελάτη, χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεσή του. Ο Διαχειριστής δύναται να προβαίνει σε οποιοδήποτε περαιτέρω τροποποιήσεις ή προσθήκες στην Εξωτερική Εγκατάσταση του Πελάτη, ώστε να είναι σε θέση να ελέγχει την παρεχόμενη ποσότητα φυσικού αερίου και να εξακριβώνει ότι η καταναλώση του παρεχόμενου φυσικού αερίου από τον Πελάτη γίνεται για τη χρήση που έχει συμφωνηθεί. Ο Διαχειριστής έχει δικαίωμα πρόσβασης περιοδικά και για εύλογο χρονικό διάστημα στην Εσωτερική Εγκατάσταση του Πελάτη, προς το σκοπό της άσκησης των αρμοδιοτήτων του, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

**5.2.** Ο Πελάτης υποχρεούται, εφόσον έχει ειδοποιηθεί εγκαίρως, να επιτρέπει την πρόσβαση των εξουσιοδοτημένων προσωπικών του Διαχειριστή, οποιαδήποτε ώρα κατά τη διάρκεια της ημέρας, για τη διεξαγωγή ελέγχων, δοκιμών ή προσαρμογών της Εσωτερικής Εγκατάστασης, ή για την αποσύνδεση της Εξωτερικής Εγκατάστασης, χωρίς αυτό να απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη για την ορθή λειτουργία της Εσωτερικής Εγκατάστασης.

## **6. Διάρκεια της Σύμβασης**

**6.1** Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) ημερολογιακούς μήνες και άρχεται από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή εκ μέρους της Εταιρείας. Ένα μήνα (1) πριν τη λήξη των ως άνω δώδεκα (12) μηνών, η Εταιρεία θα ενημερώνει τον Πελάτη με κάθε πρόσφορο μέσο, αναφορικά με την επικείμενη λήξη της διάρκειας της Σύμβασης. Κατόπιν, η διάρκεια της Σύμβασης θα ανανεώνεται αυτομάτως, σε ετήσια βάση, εκτός εάν οποιοδήποτε Μέρος την καταγγείλει, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Σύμβαση.

**6.2.** Ρητά διευκρινίζεται ότι ο χρόνος έναρξης της προμήθειας της Εγκατάστασης με φυσικό αέριο και η αντίστοιχη τιμολόγηση της άρχεται από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή από την Εταιρεία.

**6.3** Με την υπογραφή της Σύμβασης, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την Εταιρεία να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή, αίτημα περί εκπροσώπησης του Μετρητή.

**6.4** Από τη λήξη, ή την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της Σύμβασης, μέχρι την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή από την Εταιρεία, ο Πελάτης θα οφείλει να καταβάλλει αντάλλαγμα στην Εταιρεία για τις ποσότητες φυσικού αερίου που θα καταναλώσει στην Εγκατάσταση, σύμφωνα με τον Τιμοκατάλογο της Εταιρείας, στον οποίο έχει ενταχθεί.

## **7. Ποιότητα Φυσικού Αερίου**

**7.1.** Η Εταιρεία δια της Σύμβασης, δεσμεύεται να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου ο Πελάτης να προμηθευθεί φυσικό αέριο που φέρει τις ποιοτικές προδιαγραφές που επιτάσσει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, στο βαθμό που αυτό εντάσσεται μέσα στο δικό της πεδίο ελέγχου. Ως εκ τούτου, ρητά διευκρινίζεται ότι την ευθύνη για την ασφαλή λειτουργία του Δικτύου Διανομής και τη συστηματική εποπτεία της όσμησης του φυσικού αερίου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Νόμο, φέρει αποκλειστικά ο Διαχειριστής.

**7.2.** Επισημαίνεται ότι ο Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου Α.Ε. (ΔΕΣΦΑ) είναι υπεύθυνος για την καθημερινή καταγραφή της τιμής της ανωτέρας θερμογόνου δύναμης του φυσικού αερίου και την αποστολή της, σε μηνιαία βάση, στην Εταιρεία.

**7.3.** Ως μονάδα μέτρησης του παρεχόμενου φυσικού αερίου ορίζεται το ένα (1) κυβικό μέτρο (Nm<sup>3</sup>), δηλαδή η ποσότητα φυσικού αερίου, η οποία, σε θερμοκρασία μηδέν βαθμών Κελσίου και σε απόλυτη πίεση 1,01325 bar, ελεύθερη νερού, καταλαμβάνει όγκο ενός κυβικού μέτρου.

## **8. Μέτρηση του φυσικού αερίου**

**8.1.** Η μέτρηση της παρασχεθείσας ποσότητας φυσικού αερίου θα γίνεται με βάση τις ενδείξεις του Μετρητή, οι οποίες θα γνωστοποιούνται στην Εταιρεία εκ μέρους του Διαχειριστή. Κατόπιν, η Εταιρεία θα τιμολογεί τον Πελάτη, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα Τιμοκατάλογο, στον οποίο έχει εκκινός ενταχθεί.

**8.2.** Σε περίπτωση αδυναμίας μέτρησης ή καταγραφής της ποσότητας του φυσικού αερίου που καταναλώθηκε από τον Πελάτη, κατά τα ανωτέρω, η Εταιρεία θα επιβάλλει τις σχετικές χρεώσεις κατ' εκτίμησή της, σύμφωνα με τα ιστορικά στοιχεία της καταναλώσεως του Πελάτη ή τα στοιχεία καταναλώσεως αντιπροσωπευτικού καταναλωτή της ίδιας κατηγορίας με τον Πελάτη, σε αντίστοιχες χρονικές περιόδους. Οι χρεώσεις θα αναπροσαρμόζονται, όταν καταστούν διαθέσιμα τα στοιχεία της πραγματικής καταναλώσεως του Πελάτη και η τυχόν διαφορά θα εκκαθαρίζεται με τον αμέσως επόμενο Λογαριασμό.

**8.3.** Ο Πελάτης, δια της Σύμβασης, εξουσιοδοτεί την Εταιρεία να προβαίνει σε κάθε απαραίτητη πράξη για την εκπροσώπηση του Μετρητή του και να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή: (α) τα ιστορικά δεδομένα καταναλώσεως, για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη, (β) τα τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη, καθώς και (γ) τις μετρήσεις καταναλώσεως.

**8.4.** Ο Πελάτης δικαιούται να απαιτήσει τον έλεγχο του Μετρητή, όταν θεωρεί ότι η λειτουργία του δεν είναι ακριβής και φέρει το κόστος του ελέγχου, εάν αποδειχθεί ότι η λειτουργία του είναι ακριβής. Η Εταιρεία υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη, αναφορικά με: (α) την υποβολή αιτήματος ελέγχου του Μετρητή, (β) το χρόνο διενέργειάς του, κατά τον οποίο ο Πελάτης δύναται να παρίσταται και (γ) τα αποτελέσματά του. Εάν προκύψει ότι η λειτουργία του Μετρητή δεν είναι ακριβής, η Εταιρεία υποχρεούται να αναπροσαρμόσει τα ποσά που χρεώθηκαν, ενώ το κόστος του ελέγχου στην περίπτωση αυτή βαρύνει τον αρμόδιο Διαχειριστή. Η αναπροσαρμογή του ποσού που έχει χρεωθεί θα γίνεται στο πληροφοριακό σύστημα της Εταιρείας και (διαζευκτικά): (α) είτε θα εκδίδεται νέος χρεωστικός ή πιστωτικός Λογαριασμός προς τον Πελάτη (ανάλογα με το αν χρεώθηκε λιγότερη ή μεγαλύτερη ποσότητα φυσικού αερίου, αντίστοιχα), είτε (β) το ποσό της αναπροσαρμογής θα εμφανίζεται ως χρεωστικό/πιστωτικό υπόλοιπο στον επόμενο λογαριασμό. Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων, ως προς την ακρίβεια λειτουργίας του Μετρητή, δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποχρέωση έγκαιρης εξόφλησης των Λογαριασμών.

## **9. Τιμολόγηση του φυσικού αερίου**

**9.1.** Έκαστος Λογαριασμός θα εκδίδεται εκ μέρους της Εταιρείας σε μηνιαία βάση και εφόσον αποτυπώνει την εκτιμώμενη ή την καταμετρούμενη καταναλώση φυσικού αερίου, θα καλείται «Έναντι» ή «Εκκαθαριστικός» Λογαριασμός, αντίστοιχα. Η εκτίμηση της ποσότητας του παραδοθέντος φυσικού αερίου πραγματοποιείται με βάση: (α) την τυπική καμπύλη καταναλώσεως του Πελάτη, όπως αυτή έχει καθοριστεί από τη μεθοδολογία του Διαχειριστή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής και (β) την ετήσια καταναλώση του για το επόμενο έτος, στοιχεία τα οποία κοινοποιούνται στην Εταιρεία από το Διαχειριστή. Η τυπική καμπύλη καταναλώσεως αποτελεί μια χρονοσειρά τριακοναίων εξήντα πέντε (365) τιμών (366 για τα δίσεκτα έτη), όπου κάθε τιμή αντιπροσωπεύει το ποσοστό της ετήσιας καταναλώσεως φυσικού αερίου που αντιστοιχεί σε κάθε ημέρα του έτους ενώ η ετήσια καταναλώση του Σημείου Παράδοσης για το επόμενο έτος υπολογίζεται ως ο μέσος όρος των ετήσιων καταναλώσεων των πέντε (5) τελευταίων Θερμικών Ετών ή για όσα εξ αυτών υπάρχουν διαθέσιμα μετρητικά δεδομένα.

**9.2.** Ο Λογαριασμός θα αποστέλλεται στον Πελάτη, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση που ο Πελάτης δηλώνει στην Αίτηση. Κατ' εξαίρεση, εφόσον το επιθυμεί ο Πελάτης και έχει προβεί στη σχετική

ρητή δήλωση που συμπεριλαμβάνεται στην Αίτηση, ο Λογαριασμός θα αποστέλλεται, μέσω ταχυδρομείου, σε φυσική/έγκυρη μορφή, στη διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση, κατά τα προαναφερθέντα. Σε περίπτωση εσφαλμένης αναγραφής της διεύθυνσης του Πελάτη με υπαιτιότητα του τελευταίου, η Εταιρεία δε φέρει καμία ευθύνη, αναφορικά με τη μη παραλαβή των Λογαριασμών, ενώ ο Πελάτης θα ευθύνεται, σε κάθε περίπτωση, έναντι της Εταιρείας, αναφορικά με την εμπρόθεσμη εξόφλησή τους.

**9.3.** Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί έκαστο Λογαριασμό, το αργότερο έως την αναγραφόμενη σε αυτόν ημερομηνία πληρωμής, η οποία συμφωνείται ως «**δήλη**» ημέρα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 341 ΑΚ και θα απέχει χρονικά τουλάχιστον είκοσι (20) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής του Λογαριασμού, ως ημερομηνία αποστολής θεωρείται η ημέρα έκδοσης του Λογαριασμού. Μετά την παρέλευση της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού, η σχετική οφειλή θα καθίσταται αυτοδίκαιως ληξιπρόθεσμη και απαιτητή. Για κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη, η Εταιρεία δικαιούται να επιβάλλει επιτόκιο υπερημερίας, ίσο με το ανώτατο νόμιμο επιτόκιο υπερημερίας, από την επόμενη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή και μέχρι πλήρους και ολοσχερούς εξοφλήσεώς της.

**9.4.** Έκαστος Λογαριασμός καταναλώσεως περιλαμβάνει: (α) το σύνολο των χρεώσεων που επιβάλλει η Εταιρεία στον Πελάτη για την προμήθεια Φυσικού Αερίου, οι οποίες σχετίζονται αποκλειστικά με την προμήθεια Φυσικού Αερίου (Χρεώσεις Προμήθειας), (β) τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, οι οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνουν: i) τη χρέωση για τη χρήση του Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου, η οποία είναι αναλογική (€/ kWh) και καθορίζεται ανά μήνα με βάση τις ενεργές συμβάσεις δέσμευσης δυναμικότητας που έχει συνάψει η Εταιρεία με τον Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ). Η χρέωση αυτή προκύπτει σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 3720/20.10.2017) και την Έγκριση Τιμολογίου Χρήσης του ΕΣΦΑ (ΦΕΚ Β' 4737/29.12.2017), όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν, ii) τη χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής, η οποία διακρίνεται σε Χρέωση Δυναμικότητας (Βάσει της Δεσμευμένης Δυναμικότητας του Σημείου Παράδοσης) και σε Χρέωση Ενέργειας (Βάσει καταναλώσεως). Τα τιμολόγια των Χρεώσεων της Διανομής εγκρίνονται με Απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β' 3537/03.11.2016, ΦΕΚ Β' 3490/Β'31.10.2016), iii) τις χρεώσεις εκτέλεσης εργασιών από το Διαχειριστή στην παροχή του Πελάτη, iv) τις λοιπές χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, (v) τις Συμπληρωματικές Χρεώσεις που αφορούν στην αποζημίωση υπέρ της Εταιρείας, σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης του Πελάτη από την Εγκατάσταση, (δ) τα Τέλη και τους Φόρους, στους οποίους ενδεικτικά περιλαμβάνονται: ο Ειδικός Φόρος Καταναλώσεως (ΕΦΚ) - (Ν.3986/2011 και Ν.4389/2016), το Τέλος Ασφαλείας Εφοδιασμού (ΤΑΕ) - (ΦΕΚ Β'2536/14), το Ειδικό Τέλος 0,5%, οι Τόκοι Υπερμερίας (πλέον του αναλογούντος χαρτοσήμου και εισφορές υπέρ ΟΓΑ), (ε) το χρηματικό ποσό της εγγύησης που χρεώνεται ο Πελάτης (Χρέωση Εγγύησης), (στ) τα οφειλόμενα ποσά για οποιοδήποτε άλλες υπηρεσίες που τυχόν συμφωνούνται με τους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης (Πρόσθετες Χρεώσεις), (ζ) τον ΦΠΑ, ο οποίος επιβάλλεται στην καθαρή αξία των εκάστοτε χρεώσεων που επιβαρύνονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας με τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας, (η) τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές του Πελάτη (Προηγούμενες Οφειλές), (θ) την αποζημίωση υπέρ του Πελάτη, ύψους δεκαπέντε (€15,00) ευρώ, εφόσον συντρέξει η περίπτωση του όρου 3.2 της Σύμβασης.

**9.5.** Ρητά συμφωνείται ότι τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στην Εταιρεία από το Διαχειριστή αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων της Εταιρείας κατά του Πελάτη, μέχρι την ολοσχερή τους εξόφληση.

**9.6.** Έκαστος Λογαριασμός εξοφλείται με κατάθεση ή έμβασμα ή/και με άλλους τρόπους που αναγράφονται σ' αυτόν και στην επίσημη ιστοσελίδα της Εταιρείας ([www.watt-volt.gr](http://www.watt-volt.gr)). Ενδεχόμενα τραπεζικά έξοδα βαρύνουν κατ' αποκλειστικότητα τον Πελάτη, ούτως ώστε το τελικό ποσό που να εισπραχθεί από την Εταιρεία να αντιστοιχεί στο ποσό που αναγράφεται στο Λογαριασμό. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης του Λογαριασμού είναι Σάββατο, Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

**9.7. Διόρθωση Λογαριασμού.** Η Εταιρεία υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση Λογαριασμών παρελθούσας χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις στον Πελάτη. Εφόσον πρόκειται για Λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, η Εταιρεία οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό Λογαριασμό ή συμπληρώνοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο Λογαριασμό.

**9.8. Αμφισβήτηση Λογαριασμού.** Σε περίπτωση αμφισβήτησης του περιεχομένου του Λογαριασμού εκ μέρους του Πελάτη, εκείνος δύναται να διατυπώσει εγγράφως στην Εταιρεία τους λόγους αμφισβήτησης πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού που έπεται του Λογαριασμού που αμφισβητείται. Η Εταιρεία θα ενημερώσει τον Πελάτη για την αποδοχή ή μη της αμφισβήτησης εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών και, σε περίπτωση αποδοχής των τυχόν σφαλμάτων, θα προβεί σε διόρθωση του Λογαριασμού, κατά τα προβλεπόμενα στον όρο 9.7 της Σύμβασης. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου, η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας εκ μέρους του Πελάτη, καθιστά ληξιπρόθεσμο και απαιτητό το οφειλόμενο ποσό που αναγράφεται στο Λογαριασμό.

**9.9.** Η Εταιρεία ή οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της δύναται να επικοινωνούν με τον Πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης στο Λογαριασμό προθεσμίας, υπενθυμίζοντας του την οφειλή και προσφέροντάς του τη δυνατότητα αποστολής αντιγράφου του Λογαριασμού.

**9.10.** Αν ο Λογαριασμός δεν εξοφληθεί εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτόν, η Εταιρεία δύναται να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες: (α) Αναγράψει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό και προσθέσει 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 εξόφλησης του νέου Λογαριασμού. Εναλλακτικά, η Εταιρεία δύναται να ενημερώσει τον Πελάτη για την προθεσμία εξόφλησης της ληξιπρόθεσμης οφειλής του με ειδική ενημερωτική επιστολή, η οποία θα αναφέρει τη νέα προθεσμία εξόφλησης. (β) Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, η Εταιρεία δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή, λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον Πελάτη. (γ) Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης Μετρητή, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση, υποβάλλοντας παράλληλα στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση πάσης εκπροσώπησης και ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη. Τα έξοδα διακοπής και επανασυνδέσης της Εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη.

**9.11.** Η Εταιρεία, εντός προθεσμίας τριών (3) εβδομάδων, κατ' ανώτατο όριο, από τη λήξη της Σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο, θα αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχει ο αρμόδιος Διαχειριστής.

**9.12.** Η τιμολόγηση του Πελάτη βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με την κατηγορία στην οποία εντάσσεται (πχ οικιακή, εμπορική, βιομηχανική), αυτόνομο θέρμανση, κεντρική θέρμανση, κλπ). Διακορφώνεται δε, σύμφωνα με τα στοιχεία που ο Πελάτης δηλώνει στην Αίτηση και τα δικαιολογητικά που προσκομίζει στην Εταιρεία. Οστόσο, ρητά διευκρινίζεται ότι, σε περίπτωση που ο Διαχειριστής ενημερώσει την Εταιρεία ότι η κατηγορία στην οποία πρέπει να ενταχθεί ο Πελάτης είναι έτερη από εκείνη που δηλώθηκε στην Αίτηση, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί σύμφωνα με τον τύπο του τιμολογίου της Εταιρείας που αντιστοιχεί στην ορθή, κατά την υπόδειξη του Διαχειριστή, κατηγορία του Πελάτη.

#### **10. Διακοπή Προμήθειας Φυσικού Αερίου**

**10.1.** Η Εταιρεία δύναται να διακόψει προσωρινά την προμήθεια φυσικού αερίου προς τον Πελάτη: (α) μετά από αίτηση του Πελάτη, (β) Όταν διαπιστώσει ότι, κατά παράβαση των όρων της Σύμβασης, ο Πελάτης χρησιμοποιεί το φυσικό αέριο για χρήση διαφορετική από αυτή που έχει συμφωνηθεί, (γ) κατά την επέλευση των αποτελεσμάτων της καταγγελίας της Σύμβασης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον υπ' αριθμόν 12 όρο αυτής, (δ) λόγω ανωτέρας βίας, κατά τα οριζόμενα στον υπ' αριθμόν 14 όρο της Σύμβασης.

**10.2.** Ως «*Διακοπή Προμήθειας Φυσικού Αερίου*» εν προκειμένω, δε νοείται η διακοπή της παροχής φυσικού αερίου για λόγους που σχετίζονται με τον Διαχειριστή.

#### **11. Εγγύηση**

**11.1.** Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στην Εταιρεία, ως εγγύηση, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται στην Αίτηση (εμφής ή «*Εγγύηση*»), για την εξασφάλιση αποκλειστικά των μελλοντικών οφειλών που τυχόν απορρεύσουν από τη Σύμβαση. Η Εγγύηση ισούται με το ποσό που υπολογίζεται κατ' εκτίμηση, με βάση την ποσότητα φυσικού αερίου που καταναλώνεται στην Εγκατάσταση, κατά το χρονικό διάστημα των εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών με τη μεγαλύτερη καταναλωτική φυσικού αερίου κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους. Η καταβολή της Εγγύησης θα πραγματοποιείται με τον τρόπο και κατά τον χρόνο που ορίζεται στην Αίτηση.

**11.2.** Το καταβληθέν ποσό της Εγγύησης θα αποτυπώνεται σε έκαστο Λογαριασμό που θα αποστέλλει η Εταιρεία στον Πελάτη.

**11.3.** Σε περίπτωση μη καταβολής της Εγγύησης εκ μέ-

ρους του Πελάτη, εφαρμόζονται τα οριζόμενα στον υπ' αριθμόν 12.4 όρο της Σύμβασης.

**11.4.** Σε περίπτωση λύσης ή λήξης της Σύμβασης, το ποσό της Εγγύησης θα συμφωνείται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου εκκαθαριστικού Λογαριασμού, έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας φυσικού αερίου στο Σημείο Παράδοσης. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμφωνηισμό, θα καταβάλλεται στον Πελάτη ατόκως, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού, υπό την προϋπόθεση της έγκαιρης εκ μέρους του Πελάτη γνωστοποίησης του τραπεζικού λογαριασμού που τηρείται επί' ονόματι του.

**11.5.** Κατ' εξαίρεση των οριζόμενων στην αμέσως προηγούμενη παράγραφο, ρητά διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης από την Εταιρεία, λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών ή παραβίασης της Σύμβασης εκ μέρους του Πελάτη, το ποσό της Εγγύησης θα συμφωνείται με το ποσό των τυχόν ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη.

**11.6.** Η Εταιρεία, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας, διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει το ποσό της Εγγύησης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών 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. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της Εγγύησης, λόγω απόκλισης των Λογαριασμών του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της, το αναπροσαρμοσμένο ποσό της Εγγύησης θα ισούται με το τιμολογηθέν ποσό κατανάλωσης φυσικού αερίου των τελευταίων εξήντα ημερών. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της Εγγύησης λόγω επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των Λογαριασμών του, το αναπροσαρμοσμένο ποσό της Εγγύησης θα δύναται να ανέλθει μέχρι και το τιμολογηθέν ποσό κατανάλωσης φυσικού αερίου των τελευταίων ενενήντα (90) ημερών. Για τη χρέωση των τυχόν επιπλέον ποσού, ο Πελάτης θα ενημερώνεται με σχετική υπόμνηση στο Λογαριασμό, επί του οποίου θα εμφανίζεται, πέρα από την τιμολόγηση του φυσικού αερίου, και το συμπληρωματικά καταβλητέο ποσό της Εγγύησης, ως διακριτή χρέωση.

#### **12. Καταγγελία**

**12.1. Καταγγελία από τον Πελάτη.** Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτητα να καταγγείλει τη Σύμβαση, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στον υπ' αριθμόν 13 όρο αυτής. Η κατά τα ανωτέρω καταγγελία της Σύμβασης, ουδέμια συνέπεια (οικονομική ή άλλη φυσικής) επιφέρει σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την επιβάρυνση που προβλέπεται στους Ειδικούς Όρους, την οποία θα επιμνησθεί ο Πελάτης στην περίπτωση που καταγγείλει πρόωρα τη Σύμβαση. Οστόσο, η Εταιρεία δεν δικαιούται αποζημίωση, αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ειδοποίησή της για τροποποίηση όρου της Σύμβασης, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης.

**12.2.** Η καταγγελία της Σύμβασης που προβλέπεται στην προηγούμενη παράγραφο γίνεται εγγράφως. Προς το σκοπό αυτό, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το έντυπο καταγγελίας που είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα [www.watt-volt.gr](http://www.watt-volt.gr) και να αποστέλλει στην Εταιρεία, με κάθε πρόσφορο μέσο. Με την επιφύλαξη του όρου 13 της Σύμβασης, τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή και, σε κάθε περίπτωση, με την παρέλευση τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης αυτής στην Εταιρεία. Η Εταιρεία ενημερώνει αμελλητί το Διαχειριστή προς το σκοπό της έναρξης της διαδικασίας λήψης εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή. Οστόσο, ρητά διευκρινίζεται ότι εάν ο Πελάτης δεν προβεί στην έγκυρη καταγγελία της Σύμβασης, κατά τα ανωτέρω, η Σύμβαση παραμένει σε ισχύ κι εκείνος θα είναι υπεύθυνος για την κατανάλωση φυσικού αερίου στην Εγκατάσταση.

**12.3. Καθυστέρηση εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών εκ μέρους του Πελάτη.** Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 22 της Σύμβασης, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί σε όλες τις νόμιμες ενέργειες έναντι του αρμόδιου Διαχειριστή για την πάυση εκπροσώπησης του Μετρητή, σε περίπτωση που έχει καταστήσει τον Πελάτη υπέρημο ως προς την εξόφληση των ληξιπρόθεσμων οφειλών του, κατά τα οριζόμενα στον υπ' αριθμόν 9.10 όρο της Σύμβασης. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή. Οστόσο, η Εταιρεία δεν δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή πάσης εκπροσώπησης λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη και προς τούτο εκείνος έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή ή πάσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα.

**12.4. Παράβαση Σύμβασης εκ μέρους του Πελάτη.** Με την επιφύλαξη της προηγούμενης παραγράφου, καθώς και των οριζόμενων στον υπ' αριθμόν 9.10 όρο της Σύμβασης, αν ο Πελάτης παραβιάσει όρους της Σύμβασης, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα Μέρη ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, η Εταιρεία θα ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον δέκα (10) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παράβασης και θα τον ενημερώνει για τις συνέπειες, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η Εταιρεία θα δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να αιτηθεί από τον αρμόδιο Διαχειριστή την πάυση εκπροσώπησης του Μετρητή. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται με τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.

**12.5. Ένταξη οιοδήποτε Μέρους σε οποιοδήποτε καθεστώς που προβλέπεται στον Πτωχευτικό Κώδικα.** Σε περίπτωση που κάποιο Μέρος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, ή υπό ειδική ή άλλη εκκαθάριση ή υπαχθεί σε οποιαδήποτε άλλη διαδικασία επιφυλάσσει ο νόμος για αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπόχρους, το μη υπαίτιο Μέρος δικαιούται να καταγγείλει εγγράφως την παρούσα, με άμεσο και αζήμιο, για αμφοτέρα τα Μέρη, αποτέλεσμα.

**12.6. Λύση Σύμβασης Προμήθειας Λόγω Αποχώρησης Από την Εγκατάσταση.** Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Εταιρεία, την πρόθεσή του να αποχωρήσει από την Εγκατάσταση, τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης. Κατόπιν, η Εταιρεία θα προβαίνει σε αίτημα διακοπής τροφοδοσίας και πάσης εκπροσώπησης του Μετρητή, βάσει της κείμενης κανονιστικής νομοθεσίας. Ως ημερομηνία πάσης εκπροσώπησης, θεωρείται η ημερομηνία τελικής καταγραφής της ένδειξης του Μετρητή από το Διαχειριστή.

**12.7.** Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει ή δε γνωστοποιήσει εμπροθέσμως στην Εταιρεία την αποχώρησή του από την Εγκατάσταση, η Σύμβαση θα εξακολουθεί να βρίσκεται σε ισχύ και να παράγει τα ένομα αποτελέσματά της, μέχρι να λάβει χώρα η πάυση της εκπροσώπησης του Μετρητή.

**12.8.** Ρητά διευκρινίζεται ότι, εφόσον η Σύμβαση καταγγελθεί για οιοποδήποτε από τους προαναφερόμενους λόγους, η Εταιρεία θα υποβάλει, έναντι του αρμόδιου Διαχειριστή, αίτημα διακοπής της τροφοδοσίας του Σημείου Παράδοσης με απενεργοποίηση του Μετρητή. Μετά την τελική καταγραφή της ένδειξης του Μετρητή, η Εταιρεία θα εκδώσει τον τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό και θα τον αποστείλει στη διεύθυνση του Πελάτη (ηλεκτρονική ή ταχυδρομική), ως αυτή έχει δηλωθεί στην Αίτηση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον υπ' αριθμόν 9.8 όρο της Σύμβασης.

**12.9.** Οι ειδοποιήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο αποστέλλονται από την Εταιρεία, με ηλεκτρονική ή συστημένη επιστολή, ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει η βεβαία ημερομηνία αποστολής τους. Οι προθεσμίες που αναφέρονται στο παρόν άρθρο εκκινούν από την επομένη της ημέρας αποστολής των σχετικών ειδοποιήσεων, όπως αυτή βεβαιώνεται από τις υπηρεσίες ή τα μέσα διαβίβασής τους.

#### **13. Αλλαγή Προμηθευτή Φυσικού Αερίου**

**13.1.** Η αλλαγή προμηθευτή επιτρέπεται, μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα, είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο προμηθευτή, κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη και αποστέλλεται στην Εταιρεία με συστημένη επιστολή. Τα ένομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος του αιτήματος αλλαγής εκπροσώπησης του Μετρητή.

**13.2.** Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης για την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής προμηθευτή και, αν προβεί, η καταγγελία δεν παράγει ένομα αποτελέσματα, αν: (α) δεν έχει προηγούμενη εξοφλήσει ολοσχερώς τις τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές του, όπως αυτές απορρέουν από τη Σύμβαση, ή (β) δεν έχει προηγούμενες προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς την Εταιρεία, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτή εφαρμόζει, εκτός εάν επιπίπτει στις κατηγορίες των Ευάλωτων Πελατών ή (γ) ο νέος προμηθευτής δεν έχει αναδεχθεί την ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη.

**13.3.** Η διαδικασία αλλαγής προμηθευτή δε δύναται να ολοκληρωθεί χωρίς τη λήψη επιτοπίας ένδειξης του Μετρητή του Πελάτη από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Σε περίπτωση μη δυνατότητας λήψης της επιτοπίας ένδειξης, λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη, το αίτημα αλλαγής εκπροσώπησης του Μετρητή λήγει μετά την παρέλευση δύο (2) επισκέψεων, για τις οποίες έχει προηγηθεί σχετική συνεννόηση με τον Πελάτη, εκ μέρους του Διαχειριστή. Η μη έγκαιρη πληρωμή ή ο μη διακανονισμός του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού (ο οποίος έχει υπολογιστεί μετά τη λήψη της επι-

τόπιας ένδειξης του Μετρητή του Πελάτη), καθιστά το Λογαριασμό εφεξής ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.

**13.4.** Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη, η Εταιρεία θα προβεί στη σχετική ενημέρωση του Διαχειριστή κι εκείνος, αντίστοιχα, θα ενημερώσει τον Πελάτη ή το νέο προμηθευτή του, σε περίπτωση που ο τελευταίος ενεργεί στο πλαίσιο εκπροσώπησης του Πελάτη. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή, ο Πελάτης οφείλει: (α) είτε να εξοφλήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του που απορρέουν από τη Σύμβαση, είτε (β) να προβεί στη ρύθμιση αυτών, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που εφαρμόζει η Εταιρεία, είτε (γ) να ζητήσει από το νέο προμηθευτή την αναδοχή της εν λόγω οφειλής.

#### **14. Ανωτέρας Βίας**

**14.1.** Ως «γεγονός ανωτέρας βίας» θεωρείται κάθε γεγονός ανεξάρτητο από τη βούληση και τη σφαίρα επιρροής των Μερών, αντικειμενικά απρόβλεπτο, μη δυνάμενο να προληφθεί με μέτρα επιμέλειας και σύνεσης, όπως (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά), ο σεισμός, η πυρκαγιά, η πλημμύρα, ο πόλεμος, η επιδημία, η απεργία, οι πράξεις ή παραλείψεις του Διαχειριστή κ.λπ.

**14.2.** Κατά την επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας, κανένα από τα Μέρη δεν ευθύνεται για αδυναμία παροχής, υπερχημεία, ή μη προσήκουσα εκπλήρωση της παροχής του και γενικά για παράλειψη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του που απορρέουν από την Σύμβαση.

**14.3.** Το Μέρος που επικαλείται την επέλευση του γεγονότος ανωτέρας βίας, οφείλει να ενημερώσει άμεσα και εγγράφως το έτερο Μέρος και πάντως εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από τότε που το εν λόγω γεγονός επήλθε και να λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο, προκειμένου να αποτρέψει και γενικά να περιορίσει τις δυσμενείς συνέπειες του γεγονότος αυτού. Εάν κάποιο πραγματικό ανωτέρας βίας διαρκέσει περισσότερο από δεκαπέντε (15) ημέρες, το άλλο Μέρος δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση αζημίως για αμφοτέρωτα τα Μέρη.

#### **15. Ποιότητα Εξυπηρέτησης**

**15.1.** Η Εταιρεία αναλαμβάνει να ενεργεί κατά τα συναλλακτικά ήθη για τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η ποιότητα εξυπηρέτησης αφορά την ποιότητα υπηρεσιών (επίπεδο εξυπηρέτησης Πελάτη).

**15.2.** Η ποιότητα υπηρεσιών της Εταιρείας αφορά ως υπηρεσίες πριν από την έναρξη προμήθειας της Εγκατάστασης με φυσικό αέριο (λ.χ. άμεση ανταπόκριση σε αίτηση προμήθειας, ακριβής υπολογισμός χρεώσεων προμήθειας, ακριβόχρονη εκτέλεση εργασιών προμήθειας) εάν απαιτούνται τέτοιες, καθώς και σε υπηρεσίες μετά την έναρξη προμήθειας της Εγκατάστασης με φυσικό αέριο (λ.χ. εκτίμηση της καταναλώσεως, αποτελεσματική εξυπηρέτηση μέσω υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησεως πελατών, παροχή ενημέρωσης ως προς τους μετρητές, τις χρεώσεις, τις καταβολές, για προγραμματισμό 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.). Σε περίπτωση που η Εταιρεία δεν τηρήσει τις ανωτέρω δεσμεύσεις της, εφαρμόζονται τα οριζόμενα στον όρο 3.2 της Σύμβασης.

#### **16. Υποβολή Παραπόνων**

**16.1.** Η Εταιρεία διαθέτει υπηρεσία λήψης παραπόνων των Πελατών. Τα παράπονα προς την Εταιρεία μπορούν να υποβάλλονται προφορικά ή εγγράφως: (α) στα γραφεία της έδρας της Εταιρείας και στα γραφεία εξυπηρέτησης Πελατών, ως αυτά έχουν αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα της, [www.watt-volt.gr](http://www.watt-volt.gr) (β) μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail), σε ειδική φόρμα στην ως άνω ιστοσελίδα της Εταιρείας, (γ) με Fax, στους αντίστοιχους αριθμούς που αναγράφονται στα έντυπα της Εταιρείας και στην επίσημη ιστοσελίδα της, (δ) κατόπιν κλήσεως στον τηλεφωνικό αριθμό εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας (183 83).

**16.2.** Η Εταιρεία δεσμεύεται να καταβάλλει κάθε προσπάθεια, προς το σκοπό της αιτιολογημένης απάντησης επί των παραπόνων και των λοιπών αιτημάτων των Πελατών, εντός εύλογου χρόνου από τη λήψη κάθε παραπόνο/αιτήματος.

#### **17. Μεταβίβαση της Σύμβασης - Εκχώρηση**

**17.1.** Ο Πελάτης δεν δικαιούται να μεταβιβάζει, μερικά ή ολικά, την έννομη σχέση που απορρέει από τη Σύμβαση, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της Εταιρείας.

**17.2.** Απαγορεύεται η εκ μέρους της Εταιρείας μεταβίβαση της έννομης σχέσης που απορρέει από τη Σύμβαση, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του Πελάτη.

**17.3.** Η Εταιρεία δικαιούται, εφόσον ενημερώσει εγγράφως τον Πελάτη προς τούτο, να εκχωρεί σε τρίτα πρόσωπα τις απαιτήσεις και τα δικαιώματά της κατά του Πελάτη που απορρέουν από τη Σύμβαση, εξαιρουμένων των χρηματικών ποσών που υποχρεούνται εκείνη να αποδίδει σε τρίτους, κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

#### **18. Δικαίωμα Υπαναχώρησης**

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει εγγράφως και αζημίως από τη Σύμβαση, εντός δεκαεπτά (14) ημερών από την υπογραφή της από τον ίδιο.

#### **19. Προσωπικά Δεδομένα (εφεξής τα «ΠΔ»)**

**19.1. Νομικό πλαίσιο και κατηγορίες ΠΔ.** Η Εταιρεία συλλέγει από τον Πελάτη και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα (ΠΔ) που περιέχονται στην Αίτηση και στα δικαιολογητικά που ο Πελάτης της προσκομίζει για την έγκυρη κατάρτιση της Σύμβασης. Η συλλογή και επεξεργασία αυτών των ΠΔ λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τον υπ' αρ. 2016/679 Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων («ΓΚΠΔ») και την εκάστοτε ισχύουσα ελληνική νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων. Στην έκταση κατά την οποία τα εν λόγω ΠΔ δεν συλλέγονται από το υποκείμενο των δεδομένων, η Εταιρεία προβαίνει σε ενημέρωση του υποκειμένου των δεδομένων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ΓΚΠΔ και τη σχετική ελληνική νομοθεσία. Η Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της Εταιρείας, <https://www.watt-volt.gr>, στο πεδίο <https://www.watt-volt.gr/privacy-notice>.

**19.2.** Σκοποί επεξεργασίας ΠΔ. Η Εταιρεία επεξεργάζεται τα ΠΔ που συλλέγει από τον Πελάτη για τους εξής σκοπούς:

**19.2.1.** Προμήθεια φυσικού αερίου και εξυπηρέτηση του Πελάτη στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης.

**19.2.2.** Αποστολή ενημερωτικού ή/και προωθητικού υλικού (π.χ. newsletters, προφορές, διαγωνισμοί, ενημερωτικά έντυπα κ.λπ.) που ενδέχεται να ενδιαφέρει τον Πελάτη και να βελτιώνει την παροχή των υπηρεσιών της Εταιρείας προς τον Πελάτη.

**19.2.3.** Τηλεφωνική ή/και ηλεκτρονική επικοινωνία προς εξακρίβωση / περαιτέρω συμπλήρωση στοιχείων του Πελάτη.

**19.2.4.** Εσωτερική στατιστική έρευνα και κατάρτιση στατιστικών αναλύσεων προς βελτιστοποίηση της παροχής των υπηρεσιών της Εταιρείας.

#### **19.3. Νομικές βάσεις επεξεργασίας.**

**19.3.1.** Για τους περιγραφόμενους ανωτέρω υπό 19.2.1 και 19.2.3 σκοπούς, η επεξεργασία των ΠΔ που συλλέγονται από τον Πελάτη βασίζεται στην εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης.

**19.3.2.** Για τους περιγραφόμενους ανωτέρω υπό 19.2.2 σκοπούς, η επεξεργασία των ΠΔ που συλλέγονται από τον Πελάτη βασίζεται στη συγκατάθεση. Ο Πελάτης έχει κάθε φορά τη δυνατότητα να επιλέξει ότι δεν επιθυμεί πλέον να λαμβάνει το οικείο ενημερωτικό ή/και προωθητικό υλικό.

**19.3.3.** Για τους περιγραφόμενους ανωτέρω υπό 19.2.4 σκοπούς, η επεξεργασία των ΠΔ που συλλέγονται από τον Πελάτη είναι απαραίτητη στο πλαίσιο των έννομων συμφερόντων της Εταιρείας, ιδίως τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών της.

**19.4. Διάρκεια διατήρησης ΠΔ.** Η Εταιρεία διατηρεί τα ΠΔ που συλλέγει από τον Πελάτη κατ' ελάχιστο για δεκαπέντε (15) έτη για λόγους συμμόρφωσης με την φορολογική, ασφαλιστική και εργατική νομοθεσία. Τα ΠΔ που αφορούν στην αποστολή προωθητικού υλικού διατηρούνται από την Εταιρεία μέχρι ο Πελάτης να του υποδείξει ότι δεν επιθυμεί πλέον να λαμβάνει το οικείο υλικό.

**19.5. Προστασία και ασφάλεια ΠΔ.** Η Εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, τα οποία αποτυπώνονται στην πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων (privacy-data protection notice) της Εταιρείας που είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα της Εταιρείας [www.watt-volt.gr](http://www.watt-volt.gr) στο αντίστοιχο πεδίο, προκειμένου να διασφαλίσει το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας των ΠΔ που συλλέγει από τον Πελάτη.

#### **19.6. Αποδέκτες ΠΔ**

**19.6.1.** Η Εταιρεία χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες τρίτων παρόχων προκειμένου να παρέχει τις υπηρεσίες του στον Πελάτη με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Στο πλαίσιο αυτό και στο βαθμό που διαβιβάζονται σε τρίτους παρόχους της Εταιρείας τα ΠΔ που συλλέγονται από τον Πελάτη, η διαβίβαση αυτή αφορά μόνον στα απολύτως απαραίτητα ΠΔ, ή προστασία και η άσπληρη περιουσιμότητα χρήση των οποίων διασφαλίζεται από την Εταιρεία.

**19.6.2.** Η Εταιρεία δύναται να παρέχει τα ΠΔ και τις πληροφορίες που συλλέγει από τον Πελάτη σε τρίτους Προμηθευτές σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης Μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) τελευταίους μήνες, στο πλαίσιο επεξεργασίας αίτησης του Πελάτη για αλλαγή Προμηθευτή.

**19.6.3.** Η Εταιρεία ενημερώνει τον Πελάτη ότι δύναται να αναζητά (συμπεριλαμβανομένης στην αναζήτηση και της τυχόν ενεργοποίησης της υπηρεσίας έκτακτης ειδοποίησης για την καταχώρηση/διαγραφή δεδομένων) στο Αρχείο Ελέγχου Κινδύνων («Αρχείο ΤΣΕΚ») της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ («ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ»), οδός Αλαμάνων αρ. 2, 151 25 Μαρούσι, τηλ. 210-36-76-700 (υπεύθυνος επεξεργασίας) τυχόν δεδομένα που τον αφορούν με σκοπό την αξιολόγηση ή και επαναξιολόγηση του αναλαμβανόμενου συναλλακτικού/πιστωτικού κινδύνου στο πλαίσιο της

μεταξύ τους συναλλαγής ή σύμβασης ορισμένου ή ορισμένου χρόνου, για όσο χρόνο αυτή ισχύει, κατ' επιλογή της Εταιρείας. Περαιτέρω, σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα («ΑΠΔΠΧ») 186/2014 η Εταιρεία ενεργεί ως εκτελούσα την επεξεργασία για λογαριασμό της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ όσον αφορά στην ενημέρωση του Πελάτη και την άσκηση των δικαιωμάτων του. Ειδικότερα:

**Σκοπός Επεξεργασίας: α)** Η εξασφάλιση της εμπορικής πίστης, της αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών και της άσκησης των δικαιωμάτων της οικονομικής ελευθερίας και της ελεύθερης πληροφόρησης μέσω της παροχής της δυνατότητας να αξιολογήσει ή επαναξιολογήσει η Εταιρεία την φερεγγυότητα των αντισυμβαλλομένων της και ειδικότερα τον αναλαμβανόμενο συναλλακτικό πιστωτικό κίνδυνο στο πλαίσιο αναληφθείσας επιχειρηματικής δραστηριότητας **β)** η ενημέρωση του Πελάτη για την επεξεργασία προσωπικών του δεδομένων και η άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων του.

**Νομική Βάση Επεξεργασίας: α)** ως προς τα αντλούμενα δεδομένα: Το έννομο συμφέρον της Εταιρείας για ασφάλεια συναλλαγών, οικονομική ελευθερία και ελευθερία της πληροφόρησης **β)** ως προς την ενημέρωση και την άσκηση των δικαιωμάτων του Πελάτη: συμμόρφωση με υποχρέωση που απορρέει από τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

**Κατηγορίες & Πηγή Δεδομένων:** Η Εταιρεία αποκτά πρόσβαση στα Δεδομένα του Αρχείου ΤΣΕΚ που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: α. Ακάλυπτες επιταγές, β. Απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή, γ. Αιτήσεις πτωχεύσεων - Αποφάσεις που απορρίπτουν αιτήσεις πτώχευσης λόγω μη επάρκειας περιουσίας του οφειλέτη, δ. Αιτήσεις και αποφάσεις συνδιαλλαγής/εξυγίανσης (αρ. 99 επ. Πτωχευτικού Κώδικα), ε. Κηρυχθείσες πτωχεύσεις, στ. Διαταγές πληρωμής & διαταγές απόδοσης μισθού, ζ. Πλειστηριασμοί ακινήτων και κινήτων, η. Υποθήκες, τρόπος προσημειώσεων σε υποθήκες και προσημειώσεις υποθηκών, θ. Κατασχέσεις ακινήτων και επιταγές βάσει Ν.Δ. 17.7/13.8.1923, ι. Αιτήσεις και αποφάσεις δικαστικής ρύθμισης οφειλών του Ν. 3869/2010 και ια. Δεδομένα εταιριών από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ.

Επίσης ως εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ τηρεί αρχείο της ενυπόγραφης ενημέρωσης που πραγματοποιεί για αυτή (ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ) για όσο χρόνο διαρκεί η μεταξύ της Εταιρείας και της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ σύμβαση. Αμέσως μετά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της σύμβασής της με την Εταιρεία η ενυπόγραφη ενημέρωση του Πελάτη θα διαβιβαστεί στην τελευταία.

**Χρόνοι Τήρησης:** Τα αντλούμενα δεδομένα καταστρέφονται μετά το τέλος της συναλλαγής για την οποία αντλήθηκαν. Ειδικά όσον αφορά στο αρχείο ενημερώσεων που τηρεί η Εταιρεία για λογαριασμό της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ αυτό τηρείται για 5 χρόνια από το τέλος της συναλλαγής/σύμβασης στα πλαίσια της οποίας αποκτήθηκε.

**Αποδέκτης των Δεδομένων:** Αποδέκτης των δεδομένων του Αρχείου ΤΣΕΚ είναι η άνω Εταιρεία. Τα δεδομένα διатиθενται στην Εταιρεία για ίδια χρήση, δεν μεταπωλούνται, δεν διαβιβάζονται περαιτέρω και δεν τηρούνται για περισσότερο από τον προαναφερθέντα χρόνο.

**Τα Δικαιώματα του Πελάτη και η άσκησή τους:** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης, καταγγελίας στην ΑΠΔΠΧ και μη μετάδοσης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016 /679) και την ΑΠΔΠΧ 186/2014, τα οποία μπορεί να ασκήσει εγγράφως (και με ηλεκτρονικά μέσα) στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ή στην Εταιρεία, η οποία εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ. Σε περίπτωση άσκησης δικαιώματος του Πελάτη στην Εταιρεία, η τελευταία θα διαβιβάσει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ για την εξετασή του.

Η Τετρεσία έχει κατά περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημα του Πελάτη εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη σύμφωνα με τη νομοθεσία ή εάν υφίσταται υπέρτερο έννομο συμφέρον δικό της ή του αποδέκτη καθώς και για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση, εφόσον ο Πελάτης το επιθυμεί η Τετρεσία δύναται να παύσει να μεταδίδει τα δεδομένα που τον αφορούν προς όλες τις επιχειρήσεις - αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ, μεταδιδόμενη εφεξής σχετικής ένδειξης (απαγόρευση μετάδοσης) (Κατ' εξαίρεση δεδομένα εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ θα εξακολουθούν να μεταδίδονται), η οποία εκτιμάται ελεύθερα. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ασκήσει το δικαίωμα μη μετάδοσης στην Εταιρεία, η εναντιωθεί στην πρόβση από αυτήν στο Αρχείο ΤΣΕΚ, η Εταιρεία υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδο-

μένα του Πελάτη και να ενημερώσει, κατά τα ανωτέρω, την Τετραετία. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ασκήσει το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ παύει προσωρινά να μεταδίδει το δεδομένο και στη θέση του μεταδίδεται η ένδειξη: «Έχει ασκήσει περιορισμό της επεξεργασίας για το δεδομένο», ένδειξη που εκτιμάται σταθερά από τους αποδέκτες. Εκ μέρους του Πελάτη άρση του αιτήματος μη μετάδοσης ή περιορισμού της επεξεργασίας πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τετραετία. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων.

#### **19.6.4. Ενημέρωση από Τετραετίες ΑΕ - Ενημέρωση Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων**

**Υπεύθυνος Επεξεργασίας:** Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΑΝΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕ**» και το διακριτικό τίτλο «**ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ**» (υπεύθυνος επεξεργασίας), που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, οδός Αλαμάνας αρ. 2 και Πρεμετίες, (Α.Φ.Μ. 094498725 Δ.Ο.Υ. Φ.ΑΕ Αθηνών) (εφεξής «Τετραετίας») τηρεί το Αρχείο Ελέγχου Κινδύνων («Αρχείο ΤΣΕΚ») σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα («ΑΠΔΠΧ») με αρ. 186/2014.

**Σκοπός Επεξεργασίας:** Η εξασφάλιση της εμπορικής πίστης, της αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών και της άσκησης των δικαιωμάτων της οικονομικής ελευθερίας και της ελεύθερης πληροφόρησης των επιχειρήσεων μέσω της παροχής της δυνατότητας στους επιτηδευματίες να αξιολογούν την φερεγγυότητα των αντισυμβαλλομένων τους και ειδικότερα τον αναλαβόμενο συναλλακτικό/πιστωτικό κίνδυνο στο πλαίσιο επιχειρηματικής δραστηριότητας.

**Νομική Βάση Επεξεργασίας:** Το έννομο συμφέρον που επιδιώκει ο αποδέκτης των δεδομένων: ασφάλεια συναλλαγών, οικονομική ελευθερία και ελευθερία της πληροφόρησης.

**Κατηγορίες Δεδομένων:** Στο Αρχείο ΤΣΕΚ τηρούνται τα ακόλουθα δεδομένα : α. Ακάλυπτες επιταγές, β. Απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή, γ. Αιτήσεις πτωχεύσεων - Αποφάσεις που απορρίπτουν αιτήσεις πτωχεύσεως λόγω μη επάρκειας περιουσίας του οφειλέτη, δ. Αιτήσεις και αποφάσεις συνδιαλλαγής/εξυγίανσης (αρ. 99 επ. Πτωχευτικού Κώδικα), ε. Κηρυχθείσες πτωχεύσεις, στ. Διαταγές πληρωμής & διαταγές απόδοσης μισθίου, ζ. Πλειστηριασμοί ακινήτων και κινήτων, η. Υποθήκες, τροπές προσημειώσεων σε υποθήκες και προσημειώσεις υποθηκών, θ. Κατασχέσεις ακινήτων και επιταγές βάσει Ν.Δ. 17.7/13.8.1923. ι. Αιτήσεις και αποφάσεις δικαστικής ρύθμισης οφειλών του Ν. 3869/2010 και ια. Δεδομένα εταιριών από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ. Επιπλέον η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ τηρεί αρχείο της παρούσας ενημέρωσης (μέσω του αποδέκτη των δεδομένων σας που ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία) υπογεγραμμένη από εσάς.

**Πηγές Δεδομένων:** Τα ως άνω δεδομένα συλλέγονται από τις ακόλουθες πηγές: δεδομένα από α, β και ι: από Πιστωτικά Ιδρύματα, δεδομένα υπό ι: από Χρηματοδοτικά Ιδρύματα (Εταιρίες Παροχής Πιστώσεων, Εταιρίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης, οι Εταιρίες Πρακτορείας Επιχειρηματικών Απαιτήσεων και Εταιρίες Εκδόσης και Διαχείρισης Κартών) και από Εταιρίες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (εκκρεμεί έγκριση της ΑΠΔΠΧ), δεδομένα υπό στ, ζ και ι: από Ειρηνοδικία, δεδομένα υπό ζ: από την Ιστοσελίδα Δημοσιεύσεων Πλειστηριασμών του ΕΦΚΑ-TAN, δεδομένα υπό γ, δ, ε και στ: από Πρωτοδικεία, δεδομένα υπό στ: από Διοικητικά Εφετεία, δεδομένα υπό ια: από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ και δεδομένα υπό η και θ: από Υποθηκοφυλακεία και Κτηματολογικά Γραφεία.

**Χρόνοι Τήρησης:** Τα δεδομένα διατηρούνται για τα ακόλουθα χρονικά διαστήματα (Εξαιρέσεις από τους γενικούς χρόνους παραμονής προβλέπονται στο άρθρο 40 Ν. 3259/2004 και στον συγκεκριμένο από την ΑΠΔΠΧ Κανονισμό Λειτουργίας του αρχείου): α. Ακάλυπτες επιταγές, απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή: για 2 χρόνια, σε κάθε δε περίπτωση έως 10 χρόνια, β. Διαταγές πληρωμής: για 3 χρόνια σε κάθε δε περίπτωση έως 10 χρόνια, γ. Πλειστηριασμοί, κατασχέσεις και επιταγές Ν.Δ. 17.7/13.8.1923: για 4 χρόνια σε κάθε δε περίπτωση έως 10 χρόνια, δ. Αιτήσεις πτωχεύσεως: για 5 χρόνια. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης πτωχεύσεως, λόγω μη επάρκειας της περιουσίας του οφειλέτη, η πληροφορία διατηρείται για 10 χρόνια, στ. Αιτήσεις και αποφάσεις συνδιαλλαγής/εξυγίανσης: για 5 έως 10 χρόνια από την ημερομηνία κατάθεσης, δημοσίευσης απόφασης, λήξης συμφωνίας, σε κάθε δε περίπτωση έως 15 χρόνια. ζ. Κηρυχθείσες πτωχεύσεις: για 10 χρόνια σε κάθε δε περίπτωση έως 15 χρόνια, η. Προσημειώσεις υποθηκών, υποθήκες και τροπές διαγραφών όταν εξαλειφθούν, θ. Αιτήσεις/αποφάσεις δικαστικής ρύθμισης οφειλών: για 3 χρόνια από την εξόφληση των σχετικών οφειλών/την ημερομηνία συζήτησης/την απαλλαγή, σε κάθε δε περίπτωση έως 10 χρόνια, ια. Διαταγές απόδοσης της χρήσης μισθίου ακινήτου: για 3 χρόνια, ια. Δεδομένα που αφορούν σε μέλη Διοικητικών Συμβουλίων, διαχειριστές και εταιρούς από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ: για 10 χρόνια. Το αρχείο ενυπόγραφων ενημερώσεων τηρείται για 5 χρόνια από τα τέλη της συναλλαγής/σύμβασης ή σε περίπτωση που αποδέκτη με σκοπό τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστή-

ριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.

**Αποδέκτης των Δεδομένων:** Αποδέκτης των άνω δεδομένων είναι η επιχείρηση με την επωνυμία WATT AND VOLT ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (WATT AND VOLT A.E.), με την οποία συναλλάσσεται ο Πελάτης, κατόπιν προηγουμένης σύνδεσής της με αυτό και σύμφωνα με τους σχετικούς όρους σύνδεσης (<https://tsek.teiresias.gr>) (εφεξής «Εταιρεία»). Τα δεδομένα διατίθενται στην Εταιρεία για ίδια χρήση, δεν προορίζονται για μεταώληση ή περαιτέρω διάθεση και τηρούνται από αυτόν μέχρι το τέλος της εκάστοτε συναλλαγής για την οποία αντλήθηκαν. Εάν ο Πελάτης με την Εταιρεία με σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου, τα ως άνω δεδομένα θα διατίθενται σε αυτόν για όσο χρόνο ισχύει η ως άνω σύμβαση, κατ' επιλογή με τη με ευθύνη του. Στην Εταιρεία παρέχεται και η δυνατότητα έκτακτης ειδοποίησης (alarm) σε περίπτωση προσθήκης ή διαγραφής δεδομένων που αφορούν τον Πελάτη.

**Τα Δικαιώματα του Πελάτη και η άσκησή τους:** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης, καταγγελίας στην ΑΠΔΠΧ και μη μετάδοσης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679) και την ΑΠΔΠΧ 186/2014, τα οποία μπορεί να ασκήσει εγγράφως (και με ηλεκτρονικά μέσα) στην Τετραετία ή στην ανωτέρω αναφερόμενη Εταιρεία, η οποία εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της Τετραετίας. Σε περίπτωση άσκησης δικαιώματος του Πελάτη στην Εταιρεία, αυτή υποχρεούται να διαβάσει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην Τετραετία για την εξέτασή του.

Η Τετραετία έχει κατά περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημα του Πελάτη εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη σύμφωνα με τη νομοθεσία ή εάν υφίσταται υπέρτερο έννομο συμφέρον δικό της ή του αποδέκτη καθώς και για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων της. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση, εφόσον το επιθυμεί ο Πελάτης η Τετραετία δύναται να πύσει να μεταδίδει τα δεδομένα που τον αφορούν προς όλες τις επιχειρήσεις-αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ, μεταδιδόμενες εφεξής σχετικά ένδειξης (απόρριξη μετάδοσης) (κατ' εξαίρεση δεδομένα εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ θα εξακολουθούν να μεταδίδονται), η οποία εκτιμάται ελεύθερα. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ασκήσει το δικαίωμα μη μετάδοσης στην Εταιρεία, η εναντιωθεί στην πρόσβαση από αυτήν στο Αρχείο ΤΣΕΚ, η Εταιρεία υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδομένα του Πελάτη και να ενημερώσει, κατά τα ανωτέρω, την Τετραετία. Σε περίπτωση που ο Πελάτης ασκήσει το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ παύει προσωρινά να μεταδίδει το δεδομένο και στη θέση του μεταδίδεται η ένδειξη «Έχει ασκήσει περιορισμό της επεξεργασίας για το δεδομένο», ένδειξη που εκτιμάται σταθερά από τους αποδέκτες. Εκ μέρους του Πελάτη, άρση του αιτήματος μη μετάδοσης ή περιορισμού της επεξεργασίας πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τετραετία. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων.

Για το ανωτέρω σύστημα της Τετραετίας γίνεται περιοδική ενημέρωση του κοινού δια του τύπου και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρίας στις διευθύνσεις <http://www.teiresias.gr> & <https://tsek.teiresias.gr>. Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της Τετραετίας για περισσότερες πληροφορίες. Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ έχει οριστεί ο κ. Γιάννης Μούργελας (τηλ. 210 36.76.700, [dpo@teiresias.gr](mailto:dpo@teiresias.gr), Αλαμάνας 2 151 25 Μαρούσι).

**19.6.5.** Σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής του Πελάτη έναντι της Εταιρείας, απορρέουσα από την παρούσα, η Εταιρεία δικαιούται να παρέχει ρητή εντολή σε «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις», κατά τα προβλεπόμενα στον Ν. 3758/2009 («Εταιρεία/Εταιρείες Ενημέρωσης»), προκειμένου εκείνες είτε ξεχωριστά, είτε από κοινού με την Εταιρεία, να προβαίνουν στην ενημέρωση του Πελάτη, αναφορικά με τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του. Σε μια τέτοια περίπτωση, η Εταιρεία δύναται, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του Ν. 3758/2009 και σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ υπ' αρ. 2016/679 και την εκάστοτε ισχύουσα ελληνική νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων, να γνωστοποιεί τα απολύτως απαραίτητα στοιχεία του Πελάτη (ονοματεπώνυμο / επωνυμία, διεύθυνση, τηλέφωνο), καθώς και το εκάστοτε χρεωστικό του υπόλοιπο στις κατά τα ανωτέρω Εταιρείες Ενημέρωσης. Η Εταιρεία δεσμεύεται για τους σκοπούς της παρούσας παραγράφου να απευθύνεται αποκλειστικά σε Εταιρείες Ενημέρωσης που λειτουργούν νόμιμα, κατά τα οριζόμενα στον Ν. 3758/2009. Προς αποφυγή αμφιβολιών, σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης της κείμενης νομοθεσίας (περιλαμβανομένων των διατάξεων περί προστασίας καταναλωτή, τραπεζικού απορρήτου, καλής πίστης και συναλλακτικών ηθών) εκ μέρους οποιασδήποτε Εταιρείας Ενημέρωσης στην οποία έχει απευθυνθεί η Εταιρεία, κατά τα προαναφερόμενα, αποκλειστικά υπεύθυνη έναντι του Πελάτη θα είναι η Εταιρεία Ενημέρωσης.

**19.6.6.** Η Εταιρεία, εφόσον υφίσταται η προς τούτο συγκατάθεση στο έντυπο της Αίτησης, χρησιμοποιεί ή διαθέτει σε τρίτους τα στοιχεία επικοινωνίας που συλλέγει από τον Πελάτη για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών.

#### **19.7. Δικαιώματα Πελάτη**

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να αιτηθεί την πρόσβαση στα ΠΔ που η Εταιρεία συλλέγει για αυτόν. Ο Πελάτης έχει επιπρόσθετα τα εξής δικαιώματα:

- Δικαίωμα διόρθωσης ή διαγραφής (σε ορισμένες περιπτώσεις) των ΠΔ που συλλέγονται από τον Πελάτη.
- Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία των ΠΔ που συλλέγονται από τον Πελάτη.
- Δικαίωμα λήψης των ΠΔ που συλλέγονται από τον Πελάτη και (υπό προϋποθέσεις) δικαίωμα διαβίβασης αυτών των ΠΔ σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας.
- Όπου η βάση επεξεργασίας των ΠΔ που συλλέγονται από τον Πελάτη είναι η συγκατάθεση, δικαίωμα ανάκλησής της ανά πάσα στιγμή, χωρίς αυτό να επηρεάζει τη νομιμότητα της επεξεργασίας για το διάστημα πριν την ανάκληση της συγκατάθεσης.
- Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

#### **20. Επίλυση Διαφορών**

**20.1.** Η Σύμβαση διέπεται από το ελληνικό δίκαιο. Τα Μέρη οφείλουν να καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει ως προς την ερμηνεία, την ισχύ ή την τήρηση των όρων της Σύμβασης.

**20.2.** Για κάθε διαφωνία μεταξύ των Μερών, ο Πελάτης δύναται να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή, ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναϊναιτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, συμπεριλαμβανομένης και της Διαμεσολάβησης.

**20.3.** Ειδικότερα, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσο ή εξωδικαστική συναϊναιτική διαδικασία: (α) Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει εγγράφως τεκμηριωμένες αντιρρήσεις προς την Εταιρεία, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού που έπεται του Λογαριασμού που αμφισβητείται. Η άπρακτη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας αμφισβήτησης εκ μέρους του Πελάτη, καθιστά το οφειλόμενο ποσό του Λογαριασμού οριστικό, αναγνωρισμένο και μη επιδεκόμενο περαιτέρω αμφισβήτησης. (β) Η Εταιρεία, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήξη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαινεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη τελική κατάσταση πληρωμών, συνοδευόμενο με ιστορικό δεδομένων καταναλωτικής θέστονας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και, σε κάθε περίπτωση, όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού που αμφισβητείται. (γ) Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της τελικής κατάστασης πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

**20.4.** Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ των Μερών, η επίλυση της διαφοράς δύναται να πραγματοποιηθεί εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων, σύμφωνα με κάθε κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικο μέσο. Ρητά διευκρινίζεται ότι αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση των διαφορών των Μερών ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών και εφεφεροστέο δίκαιο το ελληνικό.

#### **21. Τροποποίηση της Σύμβασης**

**21.1.** Η Εταιρεία δύναται να προβεί σε μονομερή τροποποίηση οποιοσδήποτε όρου της Σύμβαςεως (συμπεριλαμβανομένου και του Τιμοκαταλόγου της), σε περίπτωση οιασδήποτε νομοθετικής μεταβολής, ή εκδόσεως αποφάσεως των αρμοδίων εποπτικών και ρυθμιστικών αρχών και φορέων, ή συνδρομής οποιοσδήποτε άλλου σπουδαίου λόγου, όπως, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, σε περίπτωση μεταβολής του κόστους του φυσικού αερίου. Σε αυτή την περίπτωση, η Εταιρεία υποχρεούται σε ατομική ενημέρωση του Πελάτη. Η ενημέρωση λαμβάνει χώρα τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων και εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού, παραπέμποντας στην ιστοσελίδα της Εταιρείας για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης, ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό που ακολουθεί την τροποποίηση της Σύμβασης. Άπρακτη παρέλευση της ως άνω προθεσμίας, ισοδυναμεί με αποδοχή των τροποποιήσεων της Σύμβασης από τον Πελάτη. Τα ανωτέρω δεν ισχύουν για μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός της σφαιρας επιρροής της Εταιρείας. Εφόσον συντρέξει μεταβολή των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων, η Εταιρεία θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη με ειδικό έντυπο ή σε ειδικό πεδίο στον πρώτο Λογαριασμό μετά την έναρξη ισχύος των σχετικών μεταβολών.

**21.2.** Εφόσον ο Πελάτης επιθυμεί την τροποποίηση των στοιχείων της Αίτησης, οφείλει να υποβάλει στην Εταιρεία

το σχετικό έντυπο που είναι αναρτημένο στην επίσημη ιστοσελίδα της ([www.watt-volt.gr](http://www.watt-volt.gr)), με το οποίο θα αιτείται: (α) τη μεταβολή της Βασικής ή Ειδικής Κατηγορίας, στην οποία έχει ενταχθεί, (β) την επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα τιμολόγια του Τιμοκαταλόγου, (γ) το χαρακτηρισμό του ως «Ευάλωτου». Η εν λόγω αίτηση του Πελάτη θα πρέπει να συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που προβλέπονται από τις οικείες διατάξεις, καθώς και τα δικαιολογητικά που σχετίζονται με την ένταξή του σε συγκεκριμένη κατηγορία. Η απόρριψη της ως άνω αίτησης θα είναι έγγραφη, αιτιολογημένη και θα αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις, υπό τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του. Σε κάθε περίπτωση, ο Διαχειριστής θα ενημερώνεται από την Εταιρεία εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

## 22. Ευάλωτοι Πελάτες

Εφόσον ο Πελάτης εμπίπτει στην κατηγορία των «Ευάλωτων Πελατών», τότε για εκείνον ισχύουν οι ακόλουθες αποκλίσεις από τις προαναφερόμενες διατάξεις των Όρων:

- Οι προθεσμίες που ορίζονται στο άρθρο 12.4 της Σύμβασης, επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημερολογιακές ημέρες.
- Η προθεσμία εξόφλησης εκάστου Λογαριασμού είναι σαράντα (40) ημερολογιακές ημέρες.
- Ο Ευάλωτος Πελάτης έχει τη δυνατότητα να εξοφλεί τμηματικά και άτοκα: (α) έκαστο Λογαριασμό, καθώς και (β) τις οφειλές του που προέρχονται από παλαιότερους Λογαριασμούς. Κάθε μηνιαία δόση δεν δύναται να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για το φυσικό αέριο του Ευάλωτου Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Ευάλωτο Πελάτη από την ευθύνη του για

εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς την Εταιρεία.

- Το δικαίωμα της Εταιρείας να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει τη Σύμβαση, σύμφωνα με τους όρους 12.3 και 12.4 της Σύμβασης, δεν δύναται να ασκηθεί κατά του Ευάλωτου Πελάτη για το χρονικό διάστημα από την 1η Νοεμβρίου έως και την 31η Μαρτίου εκάστου ημερολογιακού έτους.
- Ειδικώς για τους Ευάλωτους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, καθώς και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, η Εταιρεία δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση μόνο στην περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση, με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη για τη δυνατότητα του να διακανονίσει την εξόφληση των οφειλών του.

## 23. Τελικές Διατάξεις

**23.1.** Η Σύμβαση αποτελεί το σύνολο των συμφωνιών μεταξύ των Μερών και καταργεί κάθε προηγούμενη έγγραφη ή προφορική μεταξύ τους συμφωνία.

**23.2.** Τυχόν ακυρότητα οιασδήποτε εκ των όρων της Σύμβασης, δεν επιφέρει ακυρότητα του συνόλου της, η δε Σύμβαση θα εξακολουθεί να δεσμεύει τα Μέρη κατά το έγκυρο τμήμα της.

**23.3.** Η παράλειψη οιασδήποτε Μέρους να ασκήσει τα νόμιμα δικαιώματά του που απορρέουν από τη Σύμβαση, σε καμία περίπτωση δε συνιστά παραίτησή του από τα δικαιώματά αυτά.

**23.4.** Οι παρόντες Γενικοί Όροι της Σύμβασης, οι Ειδικοί Όροι, καθώς και όλοι οι ειδικότεροι όροι που τυχόν συμφωνούνται μεταξύ των Μερών, θεωρούνται στο σύνολό τους ως ουσιώδεις.

## ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΧΑΜΗΛΗΣ ΠΙΕΣΗΣ

Κατ' εξαίρεση των προβλεπομένων στους Γενικούς Όρους:

- σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν συμπληρωθούν έξι (6) μήνες από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή εκ μέρους της Εταιρείας, θα επιβαρύνεται με το χρηματικό ποσό των εκατό (€100,00) ευρώ, ενώ σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση μετά τη συμπλήρωση του έκτου (6ου) μήνα από την ημερομηνία έναρξης της εκπροσώπησης του Μετρητή εκ μέρους της Εταιρείας, αλλά πριν τη συμπλήρωση του δωδέκατου (12ου) μήνα από την ίδια ως άνω ημερομηνία, τότε θα επιβαρύνεται με το χρηματικό ποσό των εβδομήντα (€70,00) ευρώ.

Η εκάστοτε οικονομική επιβάρυνση του Πελάτη των εκατό (€100,00) ή των εβδομήντα (€70,00) ευρώ, αντίστοιχα, θα συμπεριλαμβάνεται στον αντίστοιχο τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό που θα εκδίδει η Εταιρεία ενόψει της λύσης της Σύμβασης, κατά τα προαναφερόμενα.

Ρητά διευκρινίζεται, ότι η προεκτιθέμενη οικονομική επιβάρυνση του Πελάτη θα επιβάλλεται, επιπρόσθετα και ανεξάρτητα από τυχόν έτερες οικονομικές οφειλές του, οι οποίες δύναται να καταστούν ληξιπρόθεσμες και απαιτητές με την καταγγελία της Σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στους Γενικούς Όρους αυτής.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΤΟΠΟΣ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΣΦΡΑΓΙΔΑ

