enerwave

Σταθερό Τιμολόγιο

Αίτηση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Οικιακά προϊόντα

Ονομασία τιμολογίου: ☐ Reward Stable 12M 5.0 Day ☐ Reward Stable 12M 5.0 Night

Ειδική προσφορά:

Ημερομηνία αίτησης:

Τρόπος υποβολής αίτησης: ☐ Με φυσική παρουσία ☐ Από απόσταση

ΑΦΜ πελάτη:

Αριθμός παροχής:

Συνεργάτης:

Τηλέφωνο επικοινωνίας συνεργάτη:

Χρησιμοποιήστε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιό σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΑΕΥ ή πληκτρολογήστε τον κωδικό ..... στη σελίδα www.energycost.gr

Enerwave A.E.

Φραγκοκκλησιάς 6
151 25 Μαρούσι, Αττική

Τ.: 18 340 | Τ: 211 211 8340
www.enerwave.gr

Αρ. Μητρώου Συμμετεχόντων: 29XTHESSALPOWERA
EL 206/01/11-26

Member of HELLENiQ ENERGY

1Α. Στοιχεία πελάτη - ιδιώτης

Επώνυμο:	Όνομα:	Πατρώνυμο:
ΑΦΜ:	ΔΟΥ:	ΑΔΤ/Διαβατήριο:
Οδός-Αριθμός:	Πόλη:	Τ.Κ.:
Σταθερό:	Κινητό:	Φαξ:
Email:		Ημ. Γέννησης:
Εναλλακτικό πρόσωπο επικοινωνίας:		Τηλέφωνο:

1Β. Στοιχεία πελάτη - εταιρείας

Επωνυμία επιχείρησης:		Αντικείμενο επιχείρησης:
ΑΦΜ:	ΔΟΥ:	
Οδός-Αριθμός:	Πόλη:	Τ.Κ.:
Σταθερό:	Κινητό:	Φαξ:
Email:	Στοιχεία νόμιμου εκπροσώπου:	
Συνημμένα δικαιολογητικά εκπροσώπησης:		

2. Ταυτότητα παροχής

Αριθμός παροχής:	Υφιστάμενος προμηθευτής:			
Οδός-Αριθμός παροχής:	Περιοχή:	Τ.Κ.:		
Απαιτείται ενεργοποίηση της σύνδεσης:	☐ ΝΑΙ	☐ ΟΧΙ		
Γεωπληροφοριακό στίγμα:				
Τεχνολογία μετρητή:	☐ Απλός	☐ Διζωνικός	☐ Έξυπνος (Ωριαία χρέωση)	☐ Τηλεμετρούμενος
Δυνατότητα μέτρησης	☐ Ημερήσια	☐ Ημερήσια & Νυχτερινή	☐ Ωριαία	
Κατηγορία παροχής:	☐ Οικιακή	☐ Επαγγελματική	☐ Κοινόχρηστη	
Φάσεις παροχής:	☐ Μονοφασική	☐ Τριφασική		

Ισχύς παροχής (KVA): ☐ 8 KVA ☐ 12 KVA ☐ 15 KVA ☐ 25 KVA ☐ 35 KVA ☐ 55 KVA ☐ 85 KVA ☐ 135 KVA ☐ 250 KVA

Εγγύηση :	ΝΑΙ ΑΝΑΛΥΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΤΟ Α.7. Καταβολή εγγύησης	Τελευταία ένδειξη μετρητή:
MY DATA :	☐ Υπόχρεος Διαβίβασης ΑΑΔΕ MY DATA	☐ Μη Υπόχρεος Διαβίβασης ΑΑΔΕ MY DATA ☐ Δημόσιο

3. Ταυτότητα προσφερόμενης σύμβασης

Τύπος Τιμολόγησης: ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ για τους 12 πρώτους μήνες

Μηχανισμός διακύμανσης: ΟΧΙ για τους 12 πρώτους μήνες

Ρήτρα πρόωρης αποχώρησης: ΝΑΙ

Πάγια χρέωση: ΝΑΙ

Σταθερή χρέωση προμήθειας (ΣΧΠ): αναλυτικές πληροφορίες στο 4. Ανάλυση χρεώσεων προσφερόμενης σύμβασης

Διάρκεια σύμβασης: 12 μήνες

Έκδοση λογαριασμού: κάθε 1 μήνα

Πρόσθετοι όροι σύμβασης: αναλυτικές πληροφορίες στο Γ. Ειδικοί όροι

Λοιπές πιστώσεις: Επιβράβευση εμπρόθεσμης εξόφλησης λογαριασμών 111 €/MWh (εφεξής Έκπτωση Συνέπειας)

Λοιπές χρεώσεις: ΟΧΙ

Εφαρμογή σε δικαιούχους Κ.Ο.Τ.: ΝΑΙ

4. Ανάλυση χρεώσεων προσφερόμενης σύμβασης

ΠΡΟΪΟΝ	Α. ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ (€/KWH)			Β. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ (€/ΜΗΝΑ)
	ΓΙΑ 12 ΜΗΝΕΣ χωρίς την έκπτωση συνέπειας	ΓΙΑ 12 ΜΗΝΕΣ με την έκπτωση συνέπειας	ΜΕΤΑ ΤΟΥΣ 12 ΜΗΝΕΣ	ΓΙΑ 12 ΜΗΝΕΣ
Reward Stable 12M 5.0 Day Ζώνη Κανονικής Χρέωσης	0,2800	0,1690	Core	16,90
Reward Stable 12M 5.0 Night Ζώνη Μειωμένης Χρέωσης	0,2800	0,1690	Core	16,90

Γ. ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ: ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΗΣ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ 111 €/MWh (ΕΦΕΞΗΣ ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑΣ) - ΑΝΑΛΥΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΤΟ Γ. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Δ. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ: ΟΧΙ

5. Πίνακας ρήτρας πρόωρης αποχώρησης

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΕ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑ ΜΕ ΤΟ ΜΗΝΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΕ ΑΝΑΛΟΓΙΑ ΗΜΕΡΩΝ

ΜΗΝΑΣ	ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ	ΜΗΝΑΣ	ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ
1ος	341,00 €	7ος	155,00 €
2ος	310,00 €	8ος	124,00 €
3ος	279,00 €	9ος	93,00 €
4ος	248,00 €	10ος	62,00 €
5ος	217,00 €	11ος	31,00 €
6ος	186,00 €	12ος	0,00 €

6. Εξόφληση με πάγια εντολή

☐ Επιθυμώ να ενεργοποιηθεί πάγια εντολή για την εξόφληση των λογαριασμών κατανάλωσης.
Σε περίπτωση ενεργοποίησης πάγιας εντολής, ισχύει απαλλαγή από καταβολή εγγύησης.

7. Αποστολή λογαριασμού

Υπηρεσία Enerwave e-bill
Συμφωνώ για τη λήψη λογαριασμού αποκλειστικά ηλεκτρονικά, στη δηλωθείσα διεύθυνση E-mail και μέσω της εφαρμογής myEnerwave

Εναλλακτικά – Λήψη λογαριασμού ταχυδρομικώς ☐
Οδός – Αριθμός: Πόλη – Τ.Κ.:

Συμπληρώστε τα παραπάνω πεδία εάν η διεύθυνση αποστολής λογαριασμού διαφέρει από τη διεύθυνση που έχετε συμπληρώσει στον πίνακα 1.

8. Εκπτωτικός κωδικός

Συμπληρώστε τον κωδικό:

9. Συγκατάθεση για επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Δηλώνω ρητά ότι επιθυμώ και παρέχω τη συγκατάθεσή μου για την επεξεργασία από την εταιρεία Enerwave Α.Ε των προσωπικών μου δεδομένων για τους ακόλουθους σκοπούς:

☐ 1. Για τη διεξαγωγή έρευνας ή/και ανάλυσης για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών, των προτιμήσεων, των συμφερόντων, των εμπειριών ή και των συνηθειών σας.
☐ 2. Για τη λειτουργία και διαχείριση οποιωνδήποτε προγραμμάτων μελών ή/και επιβράβευσης.

Αν θέλετε να κερδίζετε συνεχώς από τις νέες μας προσφορές, επιλέξτε τα παραπάνω 2 πεδία!

10. Αποδοχή όρων πελάτη

Με την υπογραφή της παρούσας αίτησης δηλώνω τα παρακάτω:

• Ανέγνωσα, κατανόησα πλήρως και αποδέχομαι τους Γενικούς και Ειδικούς Όρους της Σύμβασης για την Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Οικιακούς Πελάτες, τους Ειδικούς Όρους της προωθητικής ενέργειας που επέλεξα και τον Τιμοκατάλογο, όπως μου παραδόθηκαν, επισυνάπτονται στην παρούσα και βρίσκονται αναρτημένα στην ιστοσελίδα www.enerwave.gr.

• Η αποδοχή της παρούσης αίτησής μου από την εταιρεία Enerwave Α.Ε. και η υπογραφή των Γενικών και Ειδικών Όρων Προμήθειας, των Ειδικών Όρων της προωθητικής ενέργειας που επέλεξα και του Τιμοκαταλόγου συνεπάγεται τη σύναψη της Σύμβασης για την Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας.

• Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις που προβλέπονται στο Ν 1599/1986, βεβαιώνω ότι όλα τα στοιχεία που αναγράφονται στην παρούσα και όλα τα στοιχεία που σας προσκομίζω είναι πλήρη, αληθή και ακριβή και αναγνωρίζω το δικαίωμα της Enerwave Α.Ε. να επαληθεύει την ακρίβεια των παραπάνω στοιχείων. Δεσμεύομαι να γνωστοποιώ αμέσως και σε κάθε περίπτωση εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών οποιαδήποτε τροποποίηση των ως άνω στοιχείων στην Enerwave Α.Ε.

• Δηλώνω υπευθύνως ότι είμαι νόμιμος χρήστης του μετρητή που αναγράφεται ανωτέρω και αναγνωρίζω ότι φέρω την πλήρη ευθύνη ως προς την ακρίβεια και το περιεχόμενο της δηλώσεώς μου.

• Δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί και αποδέχομαι ότι η Enerwave Α.Ε. έχει πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου Διαχειριστή σχετικά με τις ενεργές Εντολές Επισήμανσης υφιστάμενου και νέου πελάτη, ως αυτές ορίζονται κατωτέρω στον όρο 1.5. των Γενικών Όρων Προμήθειας καθώς και στις σχετικές διατάξεις του ΚΠΗΕ.

• Η υπογραφή μου εμπεριέχει την παροχή εξουσιοδότησης προς την Enerwave Α.Ε. να ενεργήσει κάθε απαραίτητη πράξη: α) για την εκπροσώπηση του μετρητή με τα ως άνω στοιχεία και β) να ζητά από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής τα σχετικά ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης για χρονική περίοδο που δεν υπερβαίνει τα δύο (2) έτη, τυχόν ιστορικό Εντολών Επισήμανσης Πελάτη ως υπερήμερου ή/και απενεργοποίησης φορτίου μετρητή κατά το άρθρο 39 ΚΠΗΕ, καθώς και τα τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του Πελάτη, όπως ενδεικτικά η τυποποιημένη παροχή και η συμφωνημένη ισχύς.

• Αποδέχομαι την έναρξη της παροχής υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα άρθρα 3Γ και 3Δ του Ν. 2251/1994, ως ισχύει, και αναγνωρίζω και κατανοώ ότι μόλις η σύμβαση εκτελεστεί απολλύω το δικαίωμα υπαναχώρησης.

• Αποδέχομαι ως μέσο επικοινωνίας εκ μέρους της Enerwave Α.Ε. τη χρήση οποιουδήποτε ηλεκτρονικού μέσου, κατά τη διάρκεια, καθώς και μετά τη με οιοδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, αναφορικά με τις κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία υποχρεωτικές ειδοποιήσεις.

• Επιθυμώ να ενημερώνομαι για αλλαγές/τροποποιήσεις, αναφορικά με την παρούσα σύμβαση προμήθειας, μέσω λογαριασμού που θα αποσταλεί:

☐ **με E-mail, στη δηλωθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση (ισχύει η δηλωθείσα διεύθυνση E-mail στα στοιχεία πελάτη)**
☐ **ταχυδρομικώς, σε έντυπη μορφή στη διεύθυνση αποστολής λογαριασμού (ισχύει η δηλωθείσα διεύθυνση στα στοιχεία πελάτη, εφόσον δεν έχει οριστεί διαφορετική**

11. Ανάλυση των όρων της προσφερόμενης σύμβασης

Α. Γενικοί όροι σύμβασης προμήθειας

1. Αντικείμενο
2. Υποχρεώσεις του Προμηθευτή
3. Υποχρεώσεις του Πελάτη
4. Μετρητές και Μετρήσεις
5. Τιμολόγηση και πληρωμή
6. Αναπροσαρμογή Χρέωσης Προμήθειας
7. Καταβολή εγγύησης
8. Καθυστέρηση εξόφλησης από τον Πελάτη
9. Διάρκεια – Ανανέωση
10. Καταγγελία
11. Ευθύνη του Προμηθευτή
12. Αλλαγή του Προμηθευτή
13. Εκχώρηση
14. Εφαρμοστέο Δίκαιο και Επίλυση Διαφορών
15. Ειδική προστασία για τους Ευάλωτους Πελάτες
16. Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων
17. Λοιποί Όροι

Β1. Τιμοκατάλογος κατά την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασης

Β2. Τιμοκατάλογος μετά την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασης

Γ. Ειδικοί όροι

1. Ρήτρα πρόωρης αποχώρησης
2. Επιβράβευση Εμπρόθεσμης Εξόφλησης Λογαριασμών 111 €/MWh (εφεξής Έκπτωση Συνέπειας)
3. Σταθερότητα Χρεώσεων κατά την Αρχική Διάρκεια
4. Προϊόν μετάβασης μετά το πέρας της 12μηνης διάρκειας της σύμβασης

Τόπος, Ημερομηνία	Υπογραφή πελάτη	Υπογραφή & σφραγίδα συνεργάτη	Όνομα & υπογραφή υπαλλήλου

Α. Γενικοί όροι προμήθειας

Με την παρούσα σύμβαση η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία **«Enerwave Ανώνυμη Εταιρεία»** και τον διακριτικό τίτλο **«Enerwave A.E.»** (εφεξής **«Προμηθευτής ή επιχείρηση»**) και ο πελάτης (εφεξής **«Πελάτης»**), τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στη συνημμένη στην παρούσα αίτηση (εφεξής **«Αίτηση»**), συμφωνούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σύμφωνα με τους κατωτέρω όρους.

1. Αντικείμενο

1.1. Ο Προμηθευτής, είναι κάτοχος νόμιμης Άδειας Προμήθειας και αναλαμβάνει να προμηθεύει ηλεκτρική ενέργεια στο σημείο σύνδεσης του Πελάτη (εφεξής **«Εγκατάσταση»**), τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στην Αίτηση, και ο Πελάτης αναλαμβάνει να παραλαμβάνει την ηλεκτρική ενέργεια, καταβάλλοντας εμπρόθεσμα και με προσήκοντα τρόπο τις αμοιβές και χρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα, το συνημμένο σε αυτή τιμολόγιο προμήθειας (εφεξής **«Τιμοκατάλογος»**) και την κείμενη νομοθεσία. Αναλυτική περιγραφή των παρεχόμενων από τον Προμηθευτή υπηρεσιών περιλαμβάνεται στο Έντυπο Υπηρεσιών του Προμηθευτή, το οποίο έχει δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα του.

1.2. Η παρούσα σύμβαση προμήθειας αποτελείται από την Αίτηση, τους παρόντες Γενικούς και Ειδικούς Όρους Προμήθειας, τον εν ισχύ κατά την υπογραφή της παρούσης Τιμοκατάλογο και τυχόν Ειδικούς Όρους προωθητικής ενέργειας που επέλεξε ο Πελάτης.

1.3. Κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσης, ο Πελάτης συμφωνεί ότι ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας για την Εγκατάσταση που αναφέρεται στην Αίτηση. Συμφωνείται περαιτέρω ότι η ισχύς της παρούσης σύμβασης περιορίζεται μόνο στην Εγκατάσταση που αναφέρεται στην Αίτηση. Τα ανωτέρω ισχύουν με την επιφύλαξη του δικαιώματος του Πελάτη να συνάπτει ταυτόχρονα περισσότερες από μία συμβάσεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή συμφωνίες κοινής χρήσης ενέργειας για διακριτά σημεία μέτρησης και τιμολόγησης, σύμφωνα με το άρθρο 47 παρ. 1 του Ν. 4001/2011.

1.4. Για τους σκοπούς εφαρμογής και ερμηνείας της παρούσης, λαμβάνονται υπ' όψη ως κατηγορίες πελατών, οι αναφερόμενες στο άρθρο 3 του σε ισχύ Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013 – εφεξής ΚΠΗΕ), όπως ισχύει, οι οποίες είναι: (α) με κριτήριο το σκοπό της τελικής χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας οι πελάτες διακρίνονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς και (β) με κριτήριο την ισχύ παροχής διακρίνονται σε Μικρούς (οικιακοί ανεξαρτήτου παροχής και Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής έως 25kVA) και Μεγάλους.

1.5. Για σκοπούς πληρέστερης κατανόησης της παρούσης, παρατίθενται οι κάτωθι ορισμοί:

«**ΑΔΜΗΕ**» ή «**Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.**» ή «**Διαχειριστής του Συστήματος**» νοείται η εταιρεία που ασκεί τα καθήκοντά του Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ), κατά το άρθρο 94 του Ν. 4001/2011,

«**ΔΕΔΔΗΕ**» ή «**Διαχειριστής του Δικτύου**» νοείται ο Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ) και του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Μη Διασυνδεδεμένων Νήσων,

«**Διαχειριστής**» νοείται ο αρμόδιος διαχειριστής του ηλεκτρικού συστήματος ή δικτύου, δηλαδή είτε ο Διαχειριστής του Συστήματος είτε ο Διαχειριστής του Δικτύου.

«**Διασυνδεδεμένο Σύστημα**» νοείται το σύστημα που αποτελείται από αριθμό συστημάτων μεταφοράς και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας τα οποία συνδέονται μεταξύ τους με μία ή περισσότερες διασυνδέσεις,

«**Εγχειρίδιο Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης**» νοείται η με αριθμ. 1443/2020 απόφαση της ΡΑΕ (νυν ΡΑΑΕΥ) (ΦΕΚ Β' 4737/26.10.2020) και ρυθμίζει, μεταξύ άλλων, τις διαδικασίες εκπροσώπησης των μετρητών των πελατών στην αγορά ηλεκτρικής ενέργειας.

«**Εντολή Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου**» νοείται η εντολή που υποβάλλει ο Προμηθευτής στο πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου Διαχειριστή σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8 και 12 της παρούσας και τις σχετικές διατάξεις του ΚΠΗΕ. Διευκρινίζεται ότι η πρώτη υποβολή Εντολών Επισήμανσης Πελάτη ως υπερήμερου στο πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου Διαχειριστή προϋποθέτει την ύπαρξη οφειλών του Πελάτη στον Προμηθευτή ή στον παλαιό προμηθευτή, οι οποίες έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες από την 01.01.2024.

«**ΕΤΜΕΑΡ**» ή Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπής Αερίων Ρύπων, νοείται το ειδικό τέλος που αποτελεί έσοδο του Ειδικού Λογαριασμού που τηρεί ο ΔΑΠΕΕΠ σύμφωνα με το άρθρο 143 παρ. 2, περ. γ' του Ν. 4001/2011, οι χρεώσεις του οποίου ανά κατηγορία πελατών έχουν καθορισθεί με Απόφαση της ΡΑΕ (νυν ΡΑΑΕΥ), όπως εκάστοτε τροποποιείται και ισχύει,

«**Ευάλωτοι Πελάτες**» νοούνται πελάτες που εντάσσονται στις κατηγορίες του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011 και επί των οποίων εφαρμόζονται οι διατάξεις του κεφαλαίου 6 του ΚΠΗΕ και οι λοιπές κανονιστικές διατάξεις,

«**Κώδικας Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ**» νοείται ο Κώδικας Διαχείρισης Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως αυτός εγκρίθηκε με την υπ' αριθ. 1412/2020 Απόφαση της ΡΑΕ (νυν ΡΑΑΕΥ) μετά των σχετικών εγχειριδίων, όπως εκάστοτε ισχύει,

«**Κώδικας Προμήθειας ή ΚΠΗΕ**» νοείται ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013), ως ισχύει,

«**Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά**» ή «**ΜΔΝ**» νοούνται τα νησιά της ελληνικής επικράτειας, των οποίων το δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας δεν συνδέεται με το Σύστημα Μεταφοράς και το Δίκτυο Διανομής της ηπειρωτικής χώρας,

«**ΡΑΑΕΥ**» ή «**Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων Ενέργειας και Υδάτων**» νοείται η ανεξάρτητη διοικητική αρχή με αρμοδιότητα επί θεμάτων της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία συστήθηκε με το Νόμο 2773/1999 (ΦΕΚ Α΄ 286/22.12.1999) και η λειτουργία και οι αρμοδιότητες της διέπονται από το Ν. 4001/2011,

«**ΤΕΑ**» νοείται η Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, δηλαδή η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η Αγορά της Επόμενης Ημέρας του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας και διαμορφώνεται από τον συνδυασμό των Εντολών Πώλησης και των Εντολών Αγοράς που ικανοποιούνται σε ημερήσια βάση, στο πλαίσιο της Λειτουργίας της Αγοράς της Επόμενης Ημέρας,

«**Χρηματιστήριο Ενέργειας**» νοείται η ανώνυμη εταιρεία η οποία διαχειρίζεται μία ή περισσότερες αγορές ενέργειας ή και ενεργειακές χρηματοπιστωτικές αγορές και τηρεί το μητρώο συμμετεχόντων σύμφωνα με τον οικείο Κανονισμό Λειτουργίας της Αγοράς Επόμενης Ημέρας & Ενδοημερήσιας Αγοράς, ως ισχύει,

2. Υποχρεώσεις του Προμηθευτή

2.1. Ο Προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να τηρεί και να εφαρμόζει τους όρους της σύμβασης που έχει συνάψει με τον Διαχειριστή του Συστήματος για τη χρήση του Συστήματος και των Διασυνδέσεων και αντίστοιχα με τον Διαχειριστή του Δικτύου για τη χρήση του Δικτύου ή Δικτύου ΜΔΝ, ώστε να μπορεί να εκπληρώνει τις απορρέουσες από την παρούσα υποχρεώσεις του.

2.2. Ο Προμηθευτής υποβάλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία, εντός τριών (3) ημερών από τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας. Η έναρξη ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης και της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

2.3. Ο Πελάτης δύναται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή του να υπαναχωρήσει αζημίως από την παρούσα σύμβαση, χρησιμοποιώντας το σχετικό έντυπο που του έχει παραδοθεί και επισυνάπτεται στην παρούσα εκτός εάν έχει ρητώς αποδεχθεί την έναρξη της παροχής υπηρεσιών προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα άρθρα 3γ και 3δ του Ν. 2251/1994, ως ισχύει, οπότε απολλύει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

2.4. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσης να ανταποκρίνεται χωρίς καθυστέρηση και να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα ή και αιτήματα του Πελάτη καθώς και να παρέχει στον τελευταίο κάθε δυνατή ενημέρωση και πληροφόρηση σχετικά με το αντικείμενο της παρούσης. Η διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων του Πελάτη γίνεται σύμφωνα με τον Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή. Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του, λόγω υπαιτιότητάς του, όσον αφορά το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών του και συγκεκριμένα (α) την εξυπηρέτηση αιτημάτων του Πελάτη εντός της προβλεπόμενης στον ΚΠΗΕ προθεσμίας και (β) την ορθή έκδοση λογαριασμών, ο Προμηθευτής θα αποζημιώνει τον Πελάτη, κατόπιν σχετικής αίτησης του τελευταίου, σύμφωνα με την πολιτική που έχει υιοθετήσει και αποτυπώνεται στον Κώδικα Αιτημάτων και Παραπόνων Καταναλωτών.

3. Υποχρεώσεις του Πελάτη

3.1. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να έχει και να διατηρεί εγκατεστημένο στην Εγκατάσταση το μετρητή φορτίου που αναφέρεται στην Αίτησή του (εφεξής «Μετρητής»), προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της απορροφώμενης από αυτόν ενέργειας.

3.2. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλεί εμπρόθεσμα τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης που του

αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 5 της παρούσης. Ο Προμηθευτής δικαιούται να αρνηθεί να κάνει δεκτή την Αίτηση Προμήθειας Πελάτη εάν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που απορρέουν από προηγούμενη μεταξύ τους σύμβαση προμήθειας ή προς οποιονδήποτε άλλο προμηθευτή ή αν υφίσταται στο πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου Διαχειριστή Εντολή Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου και μόνο για όσο χρονικό διάστημα η εν λόγω Εντολή παραμένει ενεργή, ή αν έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη κατά τους προηγούμενους δώδεκα (12) μήνες πριν την Αίτηση καθώς και τις λοιπές αναφερόμενες περιπτώσεις της παρ. 1 του άρθρου 28 ΚΠΗΕ.

3.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησης από την Εγκατάσταση το αργότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της παρούσης σύμβασης λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στην γνωστοποίηση του Πελάτη.

3.4. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί (εμπροθέσμως) στην παραπάνω γνωστοποίηση η Σύμβαση Προμήθειας θεωρείται ότι εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του Μετρητή και ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τα οφειλόμενα έως την πραγματική ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης (όπως αυτή καθορίζεται από τον Διαχειριστή) ποσά.

3.5. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή αμελλητί για οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην Αίτηση.

3.6. Ο Πελάτης οφείλει να κάνει ορθή χρήση του παρεχόμενου ρεύματος και να το καταναλώνει αποκλειστικά για τη δηλωθείσα στην Αίτηση Εγκατάσταση και μόνο για τη δηλωθείσα χρήση.

3.7. Ρητώς απαγορεύεται η χορήγηση ηλεκτρικής ενέργειας από τον Πελάτη σε τρίτο με οιονδήποτε τρόπο ή μορφή. Η απαγόρευση δεν αφορά τη συμμετοχή του Πελάτη σε κοινή χρήση ενέργειας, σε απόκριση ζήτησης ή σε άλλη δραστηριότητα που επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία (άρθρα 47 παρ. 1 και 48Α παρ. 1Β του Ν. 4001/2011).

3.8. Ο Πελάτης μεριμνά για την ασφάλεια του Μετρητή του λαμβάνοντας εύλογα μέτρα για την προστασία αυτού από παρεμβάσεις τρίτων ή ζημίες.

3.9. Ο Πελάτης διασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση του Διαχειριστή, ή προστηθέντων αυτού, στον Μετρητή και την αναγνωσιμότητα των ενδείξεων του Μετρητή.

3.10. Ο Πελάτης αναγνωρίζει το δικαίωμα του Διαχειριστή του Δικτύου, ως διαχειριστή ΜΔΝ να στρέφεται απευθείας κατά του ίδιου του Πελάτη, με τα ίδια δικαιώματα που έχει κατά του Προμηθευτή, για το τμήμα της κατανάλωσής του, που αντιστοιχεί στη Δήλωση Φορτίου, λαμβανομένου υπόψη του αντίστοιχου ανταλλάγματος ΥΚΩ, μη δυνάμενος να προβάλλει ενστάσεις από τη συμβατική του σχέση με τον Προμηθευτή, αν δεν έχει ήδη εξοφλήσει τις οικονομικές υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση, όπως ορίζεται στο άρθρο 23 παρ. 3 περ. ε του Κώδικα Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων Μη Διασυνδεδεμένων Νήσων, ως ισχύει.

4. Μετρητές και Μετρήσεις

4.1. Τα ποσά που θα τιμολογούνται από τον Προμηθευτή, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 της παρούσης θα υπολογίζονται με βάση τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας (εκπεφρασμένες σε κιλοβατώρες - kWh), που προμήθευσε στον Πελάτη, όπως καταμετρήθηκαν από το Μετρητή. Σε περίπτωση διαφορετικού τρόπου τιμολόγησης, λεπτομέρειες παρέχονται στους Ειδικούς Όρους της παρούσας σύμβασης ή/και σε ειδικό πεδίο επί του Λογαριασμού Κατανάλωσης.

4.2. Στην περίπτωση που λόγω βλάβης του Μετρητή ή άλλου λόγου μη αναγομένου σε υπαιτιότητα του Προμηθευτή, ο Προμηθευτής αδυνατεί να εκδώσει Λογαριασμό Κατανάλωσης για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματικά καταναλώθηκαν, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται βάσει των κατ' εκτίμηση δεδομένων μέτρησης που αποστέλλει ο Διαχειριστής Δικτύου στον Προμηθευτή. Σε αυτή την περίπτωση, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει σχετική επισήμανση, σύμφωνα με το άρθρο **5.1.** Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναπροσαρμόσει τις εν λόγω χρεώσεις μόλις οι πραγματικές ποσότητες, που καταναλώθηκαν, καταστούν διαθέσιμες.

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

4.4. Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται στον Διαχειριστή τον έλεγχο του Μετρητή του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του Μετρητή, τον χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια του ελέγχου.

4.5. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του Μετρητή του από τον Διαχειριστή, είτε μέσω του Προμηθευτή είτε απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή.

4.6. Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι ο Μετρητής πράγματι δε λειτουργεί ορθώς, ο Διαχειριστής φέρει το κόστος του διενεργηθέντος ελέγχου. Στην αντίθετη περίπτωση, το κόστος του ελέγχου επιβαρύνει τον εκάστοτε αιτούντα, Πελάτη ή Προμηθευτή.

5. Τιμολόγηση και πληρωμή

5.1. Ο Προμηθευτής εκδίδει μηνιαίως τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης βάσει είτε εκτιμώμενης («Έναντι Λογαριασμός») είτε καταμετρούμενης κατανάλωσης («Εκκαθαριστικός Λογαριασμός»), εκτός αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας. Η μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων του Έναντι Λογαριασμού βασίζεται στα κατ' εκτίμηση δεδομένα της παροχής, τα οποία λαμβάνει ο Προμηθευτής από τον Διαχειριστή, όπως περιγράφεται αναλυτικά στο Έντυπο Υπηρεσιών του, το οποίο δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του.

5.2. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης αποστέλλεται είτε σε έγχαρτη μορφή μέσω ταχυδρομείου είτε, εφόσον ο Πελάτης επιλέξει την υπηρεσία e-bill, σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση. Η υπηρεσία e-bill παρέχεται χωρίς οιαδήποτε επιβάρυνση του Πελάτη, ο οποίος δύναται να την ενεργοποιήσει είτε διά της Αίτησής του είτε με μονομερή του δήλωση οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της παρούσης, όπως περιγράφεται στην ιστοσελίδα https://www.enerwave.gr/gr/exupiretisi-pelaton/e-bill/.

5.3. Σε περίπτωση λάθους στη δηλωθείσα από τον Πελάτη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο Προμηθευτής δε φέρει καμία ευθύνη αναφορικά με τη μη παραλαβή από τον Πελάτη των ηλεκτρονικών λογαριασμών κατανάλωσης, ενώ ο Πελάτης ευθύνεται σε κάθε περίπτωση για την εμπρόθεσμη πληρωμή των οφειλόμενων ποσών.

5.4. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα στοιχεία: (i) Τη Χρέωση Προμήθειας, βάσει της τιμής που αποτυπώνεται στον Τιμοκατάλογο, και προκύπτει από τη συνολική ως άνω εκτιμώμενη ή καταμετρηθείσα ενέργεια, πλέον τυχόν ποσών εκκαθάρισης, που οφείλονται από τον Πελάτη, κατόπιν αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας, σύμφωνα με την παράγραφο 6 των παρόντων γενικών όρων και του Τιμοκαταλόγου της παρούσης, καθώς και (ii) τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις οι οποίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: (α) Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος, (β) Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής ή/και Δικτύου Διανομής ΜΔΝ, (γ) Χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας, (δ) ΕΤΜΕΑΡ, (ε) Λοιπές Χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία για το ημερολογιακό διάστημα που αναγράφεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης και (iii) κάθε άλλη χρέωση, φόρο ή τέλος που επιβάλλεται ή ήθελε στο μέλλον επιβληθεί επί της παρεχομένης στον Πελάτη ηλεκτρικής ενέργειας ή συνεισπράττεται ή πίστωση που αποδίδεται βάσει της κείμενης νομοθεσίας μέσω των Λογαριασμών Κατανάλωσης. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης αναγράφουν επίσης τον οφειλόμενο ΦΠΑ, εφόσον εφαρμόζεται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Η μεθοδολογία υπολογισμού των ανωτέρω χρεώσεων περιγράφεται αναλυτικά στο Έντυπο Υπηρεσιών του Προμηθευτή, το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του.

5.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με τον τρόπο που έχει αποδεχθεί και έχει συμφωνήσει με τον Προμηθευτή, το αργότερο έως την αναγραφόμενη σε αυτόν ημερομηνία πληρωμής, η οποία θα απέχει τουλάχιστον είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία αποστολής του. Σε περίπτωση εξόφλησης του Λογαριασμού μετά την λήξη της προθεσμίας εξόφλησης ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε να τον εξοφλεί ατελώς μέσω πιστωτικής κάρτας. Σε περίπτωση έγχαρτου λογαριασμού η προθεσμία εξόφλησης δεν μπορεί να είναι μικρότερη από είκοσι πέντε (25) μέρες από την παράδοση του Λογαριασμού στο ταχυδρομείο. Αν η ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης του Λογαριασμού είναι Κυριακή ή επίσημη αργία, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη εργάσιμη ημέρα.

5.6. Ρητά συμφωνείται ότι τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή προκειμένου ο Προμηθευτής να προβεί στην τιμολόγηση του Πελάτη, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του Προμηθευτή κατά του Πελάτη μέχρι την ολοσχερή εξόφληση τους.

5.7. Ο Πελάτης δύναται να αμφισβητήσει εγγράφως προς τον Προμηθευτή το περιεχόμενο εκάστου Λογαριασμού Κατανάλωσης πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησής του και ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη εντός δέκα (10) ημερών αναφορικά με την αποδοχή ή μη της αμφισβήτησης. Σε περίπτωση που διαπιστωθούν σφάλματα ως προς τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν ή τα δεδομένα μέτρησης, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβεί άμεσα σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό, σύμφωνα με το άρθρο 38 παρ. 1 ΚΠΗΕ. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

5.8. Οι χρεώσεις για πρόσθετες υπηρεσίες βελτίωσης ενεργειακής απόδοσης περιλαμβάνουν ιδίως: α) τυχόν χρεώσεις

για την προμήθεια εξοπλισμού και την εκτέλεση εργασιών εγκατάστασής του στην εγκατάσταση του Πελάτη, με σκοπό τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης της εγκατάστασης, ή/και β) τυχόν χρεώσεις που αφορούν τη χρηματοδότηση εργασιών για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης της εγκατάστασης που συνδέεται με την παροχή του Πελάτη. Οι εν λόγω χρεώσεις δεν αποτελούν Χρεώσεις Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας και αναγράφονται διακριτά στον Λογαριασμό Κατανάλωσης. Οι χρεώσεις αυτές εφαρμόζονται μόνο εφόσον έχει συναφθεί ειδική σύμβαση ή ειδικοί όροι μεταξύ του Πελάτη ή/και του ιδιοκτήτη της εγκατάστασης και του Προμηθευτή για την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών βελτίωσης ενεργειακής απόδοσης. Οι ειδικότεροι όροι που αφορούν ιδίως το αντικείμενο των υπηρεσιών, τον εξοπλισμό, τις εργασίες εγκατάστασης, το τίμημα, τον τρόπο και χρόνο αποπληρωμής, τυχόν κόστος χρηματοδότησης, τη διάρκεια, τις προϋποθέσεις πρόωρης εξόφλησης ή λύσης, καθώς και κάθε άλλη ειδική λεπτομέρεια σχετικά με τις εν λόγω υπηρεσίες, καθορίζονται στην αντίστοιχη επιμέρους σύμβαση ή στους σχετικούς ειδικούς όρους.

5.9. Σε περίπτωση λύσης ή καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, αλλαγής Προμηθευτή, παύσης εκπροσώπησης του Μετρητή ή μετάβασης του Πελάτη σε άλλο τιμολόγιο ή προϊόν προμήθειας, τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο που αφορά πρόσθετες υπηρεσίες βελτίωσης ενεργειακής απόδοσης εξακολουθεί να οφείλεται και εξοφλείται σύμφωνα με τους όρους της αντίστοιχης επιμέρους σύμβασης ή των σχετικών ειδικών όρων. Η ύπαρξη τέτοιας οφειλής δεν περιορίζει ούτε παρεμποδίζει το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή και δεν θεμελιώνει δικαίωμα υποβολής εντολής απενεργοποίησης του μετρητή φορτίου για τον λόγο αυτό, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

5.10. Ο Πελάτης δύναται να εξοφλεί τον Λογαριασμό Κατανάλωσης σε δόσεις σύμφωνα με την πιστωτική πολιτική του Προμηθευτή και λαμβάνοντας υπόψη τα αναφερόμενα στο άρθρο 34 του ΚΠΗΕ. Ο Προμηθευτής προσφέρει στον Πελάτη ειδικά προγράμματα διακανονισμού οφειλών, τα οποία συμφωνούνται με τον Πελάτη, λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια εύλογα, διαφανή και αναλογικά, όπως ιδίως η κατηγορία του Πελάτη, το ύψος των οφειλών, το ύψος της κατανάλωσης, το επιτόκιο που ενδεχομένως εφαρμόζεται, καθώς και ο υπολογισμός της συνολικής ποσοστιαίας επιβάρυνσης του ποσού του Λογαριασμού Κατανάλωσης λόγω καταβολής του σε δόσεις.

6. Αναπροσαρμογή Χρέωσης Προμήθειας

6.1. Ισχύουν τα προβλεπόμενα στον Τιμοκατάλογο της παρούσας σύμβασης.

7. Καταβολή εγγύησης

7.1. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στον Προμηθευτή χρηματικό ποσό ως εγγύηση, για την εξασφάλιση αποκλειστικά μελλοντικών οφειλών, που απορρέουν από Λογαριασμούς Κατανάλωσης, ίσο με τον εκτιμώμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης για την προμήθεια τριάντα (30) ημερών (περιλαμβανομένων τυχόν φόρων), το οποίο κατ' ελάχιστο θα ανέρχεται στο ποσό των 50€ . Η καταβολή του ποσού της εγγύησης θα πραγματοποιείται κατόπιν συμφωνίας με τον Πελάτη είτε με την υπογραφή της παρούσης είτε με την έκδοση του πρώτου Λογαριασμού Κατανάλωσης.
Το ποσό της εγγύησης θα δύναται κατ' εξαίρεση να φτάσει το εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης για Πελάτες για τους οποίους έχει υποβληθεί τουλάχιστον δύο φορές δήλωση απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τη διάρκεια των δώδεκα (12) τελευταίων μηνών. Στην περίπτωση που κριθεί από τον Προμηθευτή ότι υφίσταται ανάγκη αναπροσαρμογής του ποσού της και μέχρι του ύψους των τριών (3) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης κατ' ανώτατο όριο, ο Προμηθευτής θα χρεώσει τη διαφορά στον πρώτο μετά την αναπροσαρμογή εκδοθησόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του Πελάτη.

7.2. Το ποσό της εγγύησης θα απεικονίζεται στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη. Εγγύηση δεν θα οφείλεται στην περίπτωση κατά την οποία εφαρμόζονται και λειτουργούν όροι ενεργοποίησης πάγιας εντολής για την εξόφληση μέσω Τραπεζικού Λογαριασμού ή Πιστωτικής Κάρτας, και υπό την προϋπόθεση ότι μέσω της πάγιας εντολής εξοφλείται πλήρως ο Λογαριασμός Κατανάλωσης.

7.3. Σε περίπτωση μη καταβολής της εγγύησης, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να εφαρμόσει τις διατάξεις του άρθρου 8 της παρούσης.

7.4. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπροθέσμων οφειλών, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

7.5. Σε περίπτωση καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσης της σύμβασης το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας.

7.6. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο το οποίο θα προκύψει μετά το συμψηφισμό θα επιστραφεί στον Πελάτη ατόκως το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.

7.7. Ο Προμηθευτής καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσης 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 του. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης. Η μεθοδολογία αναπροσαρμογής της εγγύησης περιγράφεται στο Έντυπο Υπηρεσιών του Προμηθευτή, το οποίο είναι αναρτημένο στην επίσημη ιστοσελίδα του.

8. Καθυστέρηση εξόφλησης από τον Πελάτη

8.1. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Λογαριασμός Κατανάλωσης δεν εξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ο Προμηθευτής αναγράφει διακριτά το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής, συμπεριλαμβανομένων των προβλεπόμενων νόμιμων τόκων υπερημερίας, στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης, τον οποίο ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της τακτής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού.

8.2. Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του επικοινωνούν με τον Πελάτη εντός πέντε (5) ημερών υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντάς του πρόταση διακανονισμού οφειλής σε δόσεις κατά τα προβλεπόμενα στην παρ. 3 του άρθρου 39 ΚΠΗΕ προς την οποία ο Πελάτης οφείλει να απαντήσει εντός πέντε (5) ημερών.

8.3. Αν ο Πελάτης είτε δεν δεχθεί την πρόταση διακανονισμού είτε δεν τηρεί τους όρους του διακανονισμού του όρου 8.2., ο Προμηθευτής με την επιφύλαξη του όρου 10.5 προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες: α) υποβάλλει Εντολή Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου στο πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου Διαχειριστή και συγχρόνως υποβάλλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών και ενημερώνει γραπτώς τον Πελάτη για τις δύο (2) εντολές, β) αν ο Πελάτης που έχει επισημανθεί ως υπερήμερος, πληρώσει ή διακανονίσει την οφειλή του, ο Προμηθευτής υποβάλλει εντολή άρσης της Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου και εντολή άρσης της απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών και ενημερώνει γραπτώς τον Πελάτη και η εντολή άρσης της επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου και η εντολή άρσης της απενεργοποίησης μετρητή φορτίου υποβάλλεται στον αρμόδιο διαχειριστή την ημέρα εκτέλεσης της πληρωμής ή διακανονισμού της οφειλής και εκτελείται εντός της ίδιας ημέρας, γ) αν ο Πελάτης, που έχει επισημανθεί ως υπερήμερος, δεν πληρώσει ή δεν διακανονίσει τη ληξιπρόθεσμη οφειλή του εντός δέκα (10) ημερών από την ενημέρωση του Πελάτη για την εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει την παρούσα υποβάλλοντας στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, και ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη, δ) αν ο αρμόδιος Διαχειριστής έχει προβεί σε απενεργοποίηση του μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ενέργειες που προβλέπονται στην παρ. 3 του άρθρου 6 του Εγχειριδίου Εκπροσώπησης Μετρητών και Περιοδικής Εκκαθάρισης και ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη.

8.4. Εάν έχει επέλθει αλλαγή προμηθευτή σύμφωνα με το άρθρο 12 της παρούσας, όταν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία εξόφλησης του τελικού λογαριασμού, ο Προμηθευτής ή οι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του επικοινωνούν με τον Πελάτη εντός προθεσμίας πέντε (5) ημερών υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντάς του πρόταση διακανονισμού οφειλής σε δόσεις κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 5.10 της παρούσας, προς την οποία ο Πελάτης οφείλει να απαντήσει εντός πέντε (5) ημερών. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης είτε δεν δεχθεί την πρόταση διακανονισμού είτε δεν τηρεί τους όρους του διακανονισμού, ο Προμηθευτής υποβάλλει Εντολή Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου στο πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου Διαχειριστή και ενημερώνει γραπτώς τον Πελάτη. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης έχει επισημανθεί ως υπερήμερος και πληρώσει ή διακανονίσει την οφειλή του, ο Προμηθευτής υποβάλλει εντολή άρσης της επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου, ενημερώνοντάς τον γραπτώς. Η εντολή άρσης της επισήμανσης υποβάλλεται στον αρμόδιο Διαχειριστή την ημέρα εκτέλεσης της πληρωμής ή διακανονισμού της οφειλής και εκτελείται εντός της ίδιας ημέρας.

8.5. Τα έξοδα για την απενεργοποίηση και την επανασύνδεση του Μετρητή του Πελάτη βαρύνουν εξ ολοκλήρου τον τελευταίο.

8.6. Ειδικότερα, σε περίπτωση μερικής εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης, τα ποσά που αφορούν τις χρεώσεις για πρόσθετες υπηρεσίες βελτίωσης ενεργειακής απόδοσης καταλογίζονται και εισπράττονται τελευταία, μετά την κάλυψη των Χρεώσεων Προμήθειας και των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων.

8.7. Κατά παρέκκλιση της παραγράφου 8.2, η ύπαρξη ληξιπρόθεσμης οφειλής που αφορά χρεώσεις πρόσθετων υπηρεσιών βελτίωσης ενεργειακής απόδοσης δεν παρέχει στον Προμηθευτή δικαίωμα υποβολής εντολής απενεργοποίησης του μετρητή φορτίου για τον λόγο αυτό. Επίσης, η συνομολόγηση και αποπληρωμή των υπηρεσιών αυτών μέσω του Λογαριασμού Κατανάλωσης δεν περιορίζει ούτε παρεμποδίζει το δικαίωμα του Πελάτη να αλλάξει Προμηθευτή Ηλεκτρικής Ενέργειας, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

9. Διάρκεια – Ανανέωση

9.1. Η παρούσα σύμβαση τίθεται σε ισχύ την ημερομηνία υπογραφής της και λύεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 10 της παρούσης.

9.2. Η αρχική διάρκεια της παρούσης συμφωνείται σε (δώδεκα) 12 μήνες («Αρχική Διάρκεια»), αρχόμενη από την ημερομηνία έναρξης της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας από τον Προμηθευτή, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους της παρούσας. Ως ημερομηνία έναρξης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας νοείται η ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, σύμφωνα με το άρθρο 42 ΚΠΗΕ.

9.3. Η παρούσα θα ανανεώνεται αυτόματα για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους κάθε φορά («Διάρκεια Ανανέωσης»), εκτός εάν δεκαπέντε (15) ημέρες πριν τη λήξη της Αρχικής Διάρκειας ή της εκάστοτε Διάρκειας Ανανέωσης ένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στο αντισυμβαλλόμενο μέρος, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της σύμβασης. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει στον Πελάτη, με ατομική ειδοποίηση στον λογαριασμό κατανάλωσης ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, την επερχόμενη λήξη της σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής, καθώς και το δικαίωμα αλλαγής προμηθευτή. Εάν ο Πελάτης με τη λήξη της Αρχικής Διάρκειας αδρανήσει και δεν επιλέξει άλλο προϊόν του Προμηθευτή ή δεν προβεί σε αλλαγή προμηθευτή, η παρούσα Σύμβαση θα ανανεώνεται αυτόματα και ο Πελάτης θα μεταβαίνει στο προϊόν που περιγράφεται στην ενότητα «Β2. Τιμοκατάλογος μετά την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασης» της παρούσας σύμβασης. Σε περίπτωση που κατά τα ανωτέρω, ο Πελάτης αδρανεί στη λήξη της Διάρκειας Ανανέωσης, ο Πελάτης θα μεταβαίνει στο ισχύον, κατά τον χρόνο εκείνο, δημοσιευμένο τιμολόγιο του Προμηθευτή για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Πελάτης

10. Καταγγελία

10.1. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση προμήθειας σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 42 παρ. 1 και 2 του ΚΠΗΕ. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 42 του ΚΠΗΕ μετά την παρέλευση 30 ημερών από την ημερομηνία αποστολής της στον Προμηθευτή. Η καταγγελία της παρούσης λαμβάνει χώρα αζημίως για τον Πελάτη, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στους Ειδικούς Όρους Προμήθειας ή/και τους Ειδικούς Όρους των προωθητικών ενεργειών της παρούσης.

10.2. Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8 των παρόντων Γενικών Όρων Όρων και υπό την επιφύλαξη του όρου 10.5. Στην περίπτωση αυτή ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με την τυχόν προβλεπόμενη στους Ειδικούς Όρους αποζημίωση.

10.3. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του άρθρου 21 της παραγράφου 8 του άρθρου 39 του ΚΠΗΕ καθώς και του όρου 10.5 στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβαίνει ουσιώδεις όρους της παρούσης σύμβασης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει όχληση, θέτοντας προθεσμία τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντάς τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Εάν η παραπάνω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται άμεσα και ο Προμηθευτής δικαιούται να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς το Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη.

10.4. Μετά τη λύση της σύμβασης τυχόν οφειλές του Πελάτη προς τον Προμηθευτή καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και αντιστρόφως. Ο Προμηθευτής αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης, το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων από τη λύση ή λήξη της παρούσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που θα παράσχει ο Διαχειριστής.

10.5. Ο Προμηθευτής δεν καταγγέλλει τη Σύμβαση Προμήθειας και δεν υποβάλλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου εξαιτίας ή εξ αφορμής λόγων για τους οποίους ο Πελάτης: α) έχει υποβάλει εγγράφως, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών μέσων, αίτημα ή παράπονο στον Προμηθευτή σύμφωνα με το άρθρο 32 του ΚΠΗΕ, το οποίο παραμένει εκκρεμές, εφόσον το ίδιο αίτημα ή παράπονο δεν είχε υποβληθεί προηγουμένως, ή β) έχει προσφύγει στον Ενεργειακό Διαμεσολαβητή, στην Ανεξάρτητη Αρχή Ελέγχου της Αγοράς και Προστασίας του Καταναλωτή ή σε άλλο μηχανισμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και η διαδικασία δεν έχει ολοκληρωθεί, εφόσον το ίδιο αίτημα δεν έχει υποβληθεί ταυτόχρονα σε περισσότερους από δύο (2) φορείς. Η απαγόρευση της περίπτωσης β) αίρεται στις περιπτώσεις του άρθρου 47 παρ. 8 του Ν. 4001/2011, ιδίως όταν η αίτηση κριθεί απαράδεκτη, όταν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των ενενήντα (90) ημερών, όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία ή όταν διαπιστωθεί διαδοχική υποβολή του ίδιου αιτήματος σε διαφορετικούς μηχανισμούς. Η υποβολή αιτήματος ή παραπόνου δεν θίγει τα λοιπά συμβατικά δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών.

11. Ευθύνη του Προμηθευτή

Σε περίπτωση που προκληθούν τεχνικά προβλήματα ή ζημίες στις Εγκαταστάσεις ή στον εξοπλισμό του Πελάτη για λόγους που αποδίδονται στη σύνδεση του με το Δίκτυο Διανομής ή/και Δίκτυο Διανομής ΜΔΝ, όπως ενδεικτικά διακοπές παροχής, πτώσεις επιπέδου τάσης, διακυμάνσεις τάσης, ο Προμηθευτής δεν φέρει ευθύνη, εκτός εάν ο Νόμος ορίζει διαφορετικά.

12. Αλλαγή του Προμηθευτή

12.1. Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται μόνο έπειτα από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της παρούσης σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις παρ. 1 και 2 του άρθρου 42 του ΚΠΗΕ.

12.2. Η αλλαγή προμηθευτή δεν επιτρέπεται στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) στην περίπτωση κατά την οποία έχει υποβληθεί από τον Προμηθευτή στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 39 του ΚΠΗΕ και β) στην περίπτωση κατά την οποία έχει υποβληθεί και είναι ενεργή Εντολή Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου στο σύστημα του αρμόδιο Διαχειριστή από τρεις (3) ή περισσότερους διαφορετικούς προμηθευτές.

12.3. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παράσχει στον Πελάτη τις πληροφορίες σχετικά με το Μετρητή και τις εγγραφές αυτού, τις οποίες ο Πελάτης ενδεχομένως χρειάζεται για την αλλαγή προμηθευτή, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες απαιτούνται από τον Διαχειριστή του Συστήματος ή τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

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

12.5. Η αλλαγή Προμηθευτή δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την υποχρέωση τήρησης των συμβατικών του δεσμεύσεων προς τον προηγούμενο Προμηθευτή, ο οποίος έχει δικαίωμα να επιδιώκει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη.

13. Εκχώρηση

13.1. Δεν επιτρέπεται η εκχώρηση οποιωνδήποτε δικαιωμάτων ή υποχρεώσεων που απορρέουν από την παρούσα, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του αντισυμβαλλόμενου.

13.2. Σε περίπτωση επιγενόμενου εταιρικού μετασχηματισμού, ο καθολικός διάδοχος του Προμηθευτή, υπεισέρχεται αυτοδικαίως και εκ του Νόμου στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Προμηθευτή.

14. Εφαρμοστέο Δίκαιο και Επίλυση Διαφορών

14.1. Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα από τον ΚΠΗΕ και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ρυθμιστικό πλαίσιο ως προς την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

14.2. Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια, προκειμένου κάθε διαφορά απορρέουσα εκ της εκτελέσεως της παρούσης, να διευθετηθεί φιλικά. Ομοίως, ο Πελάτης δύναται, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία, να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή ή σε κάθε άλλο εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

14.3. Στην περίπτωση που η παραπάνω προσπάθεια αποβεί άκαρπη, η επίλυση των εν λόγω διαφορών υπάγεται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των Δικαστηρίων της Αθήνας.

14.4. Ειδικώς, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα μέσα ή σε εξωδικαστική συναινετική διαδικασία αποτελεί η προηγούμενη τήρηση της διαδικασίας του άρθρου 45 παρ.3, 4 ΚΠΗΕ. α. Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. β. Ο Προμηθευτής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαίνεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. γ. Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

14.5. Ο Προμηθευτής δύναται να διατηρεί αποκλειστικά σε ψηφιακή μορφή την παρούσα σύμβαση προμήθειας και τα σχετικά δικαιολογητικά έγγραφα που τη συνοδεύουν. Η εξαγωγή από την ηλεκτρονική βάση δεδομένων του Προμηθευτή αντιγράφου της σύμβασης προμήθειας και των σχετικών δικαιολογητικών εγγράφων επέχει θέση ακριβούς αντιγράφου και ίσης ισχύος με το πρωτότυπο και ως τέτοιο δύναται να χρησιμοποιηθεί δικαστικώς και εξωδίκως.

15. Ειδική προστασία για τους Ευάλωτους Πελάτες

15.1. Για τους Ευάλωτους Πελάτες, η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης είναι σαράντα (40) ημέρες.

Επίσης, οι προθεσμίες που ορίζονται στην παρ. 10.3 των παρόντων Γενικών Όρων επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημέρες.

15.2. Ο Προμηθευτής δεν δύναται να υποβάλει στο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει τη Σύμβαση σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 6 του άρθρου 39 ΚΠΗΕ, κατά το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο, καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου.

15.3. Ειδικώς για τους Ευάλωτους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης ή αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη: α) για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του και β) για την πρόθεση του να καταγγείλει τη Σύμβαση τάσσοντάς του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη.

15.4. Η εξυπηρέτηση των Ευάλωτων Πελατών διενεργείται από τον Προμηθευτή κατ' απόλυτη προτεραιότητα.

16. Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Σεβόμενοι απόλυτα τους πελάτες μας και αναγάγουμε την προστασία της ιδιωτικότητάς σας σε προτεραιότητά μας.
Επιπρόσθετα, έχοντας ως στρατηγικό στόχο τη διασφάλιση της μέγιστης προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας, θεωρούμε χρέος μας να σας ενημερώσουμε τόσο για τις πρακτικές μας όσο και τις επιλογές καθώς και τα δικαιώματα που έχετε αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

16.1 Οι αρχές μας και οι αξίες μας

- Σεβόμαστε απόλυτα τους πελάτες μας και αναγάγουμε την προστασία της ιδιωτικότητάς σας σε προτεραιότητα της εταιρείας μας.
- Εφαρμόζουμε πλήρη διαφάνεια στον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα.
- Συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα σας μόνο για νόμιμους, θεμιτούς, σαφείς και προκαθορισμένους σκοπούς.
- Διαχειριζόμαστε όλες τις πληροφορίες των πελατών μας ως εμπιστευτικές, εφαρμόζοντας κάθε απαραίτητο τεχνικό και οργανωτικό μέσο για την προστασία τους.
- Δε γνωστοποιούμε και δε διαβιβάζουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτα πρόσωπα χωρίς τη δική σας συγκατάθεση, εκτός εάν αυτό επιτρέπεται από το Νόμο ή από τη μεταξύ μας σύμβαση.
- Εν γένει τηρούμε στο έπακρο την κείμενη νομοθεσία και συμμορφωνόμαστε με όλες τις υποχρεώσεις μας, που απορρέουν από αυτήν, ως υπεύθυνος επεξεργασίας.

16.2 Ποια είναι τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγουμε;

Τα είδη των προσωπικών δεδομένων που συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε σχετικά με εσάς εξαρτώνται από τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που επιλέγετε να σας παρέχουμε. Ειδικότερα, στα πλαίσια εκπλήρωσης της μεταξύ μας σύμβασης για την παροχή ηλεκτρικής ή φυσικού αερίου , συλλέγουμε τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα:

- Τα προσωπικά σας στοιχεία (π.χ. το ονοματεπώνυμό σας, το φύλο, την ημερομηνία γέννησης, τον ΑΔΤ, το ΑΦΜ ή άλλο στοιχείο ταυτοποίησης).
- Τα στοιχεία επικοινωνίας σας (π.χ. αριθμό τηλεφώνου, διεύθυνση ταχυδρομείου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και αριθμό φαξ).
- Τις πληροφορίες πιστωτικών ή χρεωστικών ή άλλων καρτών χρέωσης (π.χ. όνομα κατόχου κάρτας, αριθμό κάρτας, διεύθυνση χρέωσης, ημερομηνία λήξης), εφόσον φυσικά επιλέξετε ως τρόπο πληρωμής της εξόφληση με κάρτα.
- Δεδομένα σύνδεσης (ποσό, αριθμός μετρητή κλπ.).
- Ιστορικό Εντολών Επισήμανσης του Πελάτη ως υπερήμερου
- Ιστορικό εντολών απενεργοποίησης φορτίου μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 39 ΚΠΗΕ.
- Τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής (όπως ενδεικτικά η τυποποιημένη παροχή και η συμφωνημένη ισχύς).
- Περιουσιακά δεδομένα (πχ. μισθωτήριο).
- Τα δεδομένα από ηχογραφημένες κλήσεις.
- Δεδομένα ενεργειακού προφίλ (ύψος κατανάλωσης, ύψος ποσού, ύπαρξη θερμοσυσσωρευτών κλπ.).
- Δεδομένα ευάλωτων πελατών.

16.3 Πώς συλλέγουμε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Συγκεντρώνουμε τα προσωπικά δεδομένα των πελατών μας με ποικίλους τρόπους, όπως ενδεικτικά:

- Όταν συμπληρώνετε την αίτησή μας για σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- Όταν επικοινωνείτε με κάποιο συνεργάτη μας – call center,
- Όταν επικοινωνείτε μαζί μας για να δημιουργήσετε ή να διαχειριστείτε τον οικιακό ή επαγγελματικό σας λογαριασμό ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου
- Κατόπιν συνεργασίας με τρίτους, όπως με την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., προκειμένου να ελέγξουμε την πιστοληπτική σας ικανότητα.
- Από τον αρμόδιο Διαχειριστή, στο πλαίσιο των διαδικασιών και των δικαιωμάτων πρόσβασης που προβλέπονται από τον ΚΠΗΕ και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

16.4 Για ποιους σκοπούς συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Στο πλαίσιο της σύναψης και λειτουργίας της σύμβασής σας με την εταιρεία μας, για τη συμμόρφωσή μας με έννομες υποχρεώσεις που μας επιβάλλει η εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία ή στο πλαίσιο εννόμων συμφερόντων που επιδιώκουμε, συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα, καθώς και τα στοιχεία που αφορούν την κατανάλωσή σας σε ηλεκτρική ενέργεια ή/και, φυσικό αέριο, ή/και άλλο προϊόν που έχετε επιλέξει, για να μπορούμε να σας παρέχουμε τις υπηρεσίες που ζητήσατε, να εκδίδουμε το λογαριασμό σας και να σας ενημερώνουμε για την κατανάλωσή σας, καθώς και για να διαχειριστούμε, να παρέχουμε, να προσαρμόζουμε και να βελτιώνουμε την υποστήριξη των πελατών μας, τις υπηρεσίες και τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες. Ειδικότερα, τα προσωπικά σας δεδομένα μπορεί να συλλέγονται και να επεξεργάζονται από την εταιρεία μας για τους ακόλουθους σκοπούς, που κρίνονται απαραίτητοι για την εκτέλεση της μεταξύ μας σύμβασης, τη συμμόρφωσή μας με έννομες υποχρεώσεις και τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκουμε:

- Για να εκδίδουμε και να σας αποστέλλουμε του λογαριασμούς για την κατανάλωσή σας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου ή/και κάθε άλλου προϊόντος ή/και υπηρεσίας που έχετε επιλέξει.
- Για να σας παρέχουμε τα προϊόντα ή/και τις υπηρεσίες μας που επιθυμείτε με βάση τα ειδικώς οριζόμενα στη μεταξύ μας σύμβαση.
- Για να σας ειδοποιούμε για σημαντικές αλλαγές ή εξελίξεις σε ό,τι αφορά τις ήδη παρεχόμενες σε εσάς υπηρεσίες μας.
- Για επικοινωνία μαζί μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, τηλεφώνου ή άλλων μέσων, για οποιοδήποτε θέμα προκύψει στα πλαίσια εκτέλεσης της μεταξύ μας σύμβασης, όπως ενδεικτικά για απαντήσεις σε ερωτήσεις ή παράπονά σας επί των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών μας.
- Για τη συμμόρφωσή μας με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, ιδίως σε σχέση με τις διαδικασίες σύναψης και αλλαγής Προμηθευτή, τη διαχείριση ληξιπρόθεσμων οφειλών, τις Εντολές Επισήμανσης Πελάτη ως υπερήμερου και τις εντολές απενεργοποίησης μετρητή φορτίου.
- Για να διεξάγουμε ελέγχους στο σύστημα ΤΣΕΚ της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. και να αξιολογούμε ή και επαναξιολογούμε τον αναλαμβανόμενο συναλλακτικό κίνδυνο στο πλαίσιο της παρούσης σύμβασης.
- Για την ανάθεση της αναζήτησης τυχόν ληξιπρόθεσμων οφειλών σας σε περίπτωση ανώμαλης εξέλιξης της συμβατικής μας σχέσης σε εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών.
- Για την προάσπιση των δικαιωμάτων μας ενώπιον παντός Δικαστηρίου και πάσης Αρχής, καθώς και για σκοπούς εκτέλεσης και συμμόρφωσής μας με δικαστικές αποφάσεις ή διατάξεις του Νόμου, Οδηγιών, Κανονισμών, εγκυκλίων.
- Για την ασφάλιση προστασίας λογαριασμού, στην περίπτωση που αυτό παρέχεται από το σχετικό προϊόν που έχετε επιλέξει.
- Για να σας προωθούμε προϊόντα και υπηρεσίες μας μέσω SMS, τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, αλληλογραφίας, κοινωνικών μέσων διαδικτύωσης ή/και οποιωνδήποτε άλλων κατάλληλων διαύλων επικοινωνίας.
- Για την κατάρτιση του ενεργειακού προφίλ σας προκειμένου να ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες σας και να σας παρέχουμε τα κατάλληλα προϊόντα ή/και υπηρεσίες. Βασικές πληροφορίες αναφορικά με την κατάρτιση του ενεργειακού προφίλ θα βρείτε στην ιστοσελίδα μας (https://www.enerwave.gr/el/exypiretisi/sychnes-erotiseis-faqs-/)

Κατά την προ-συμβατική σας εξυπηρέτηση συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα προκειμένου να επικοινωνήσουμε μαζί σας κατόπιν δική σας αίτησης. Σε περίπτωση που επικοινωνείτε μαζί μας με σκοπό τον διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών σας επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα κατ' αίτησή σας.
Επιπλέον, και εφόσον εσείς το επιθυμείτε ρητώς και συγκατατεθείτε, η εταιρεία μας δύναται να επεξεργαστεί τα δεδομένα σας για τους παρακάτω επιπλέον σκοπούς:

- Για τη διεξαγωγή έρευνας ή/και ανάλυσης για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών, των προτιμήσεων, των συμφερόντων, των εμπειριών ή/και των συνηθειών σας ως καταναλωτή.
- Για τη λειτουργία και διαχείριση οποιωνδήποτε προγραμμάτων πιστότητας ή/και επιβράβευσης.

16.5 Σε ποιους γνωστοποιούμε ή/και διαβιβάζουμε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Για να διευκολύνουμε την επίτευξη των σκοπών μας, οι οποίοι αναφέρονται στο σημείο «16.4 Για ποιους σκοπούς συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα» ενδέχεται να διαβιβάσουμε, αποκαλύψουμε, παραχωρήσουμε πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα σας ή να τα μοιραστούμε με τρίτους. Σε αυτή την περίπτωση, τρίτοι μπορεί να είναι:

- Οποιοσδήποτε τρίτος που παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης, εμπορίας και έρευνας, διανομής, επεξεργασίας δεδομένων,

τηλεπωλήσεων, τηλεπικοινωνιών, πληρωμών, υπηρεσίες αποθήκευσης καρτών και tokenization ή άλλων υπηρεσιών ή υποστηρίζει τη λειτουργία των δραστηριοτήτων της επιχείρησης μας.
- Οποιοσδήποτε τρίτος που παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών ή ικανοποίησης αιτημάτων πελατών.
- Άλλοι συνεργάτες που παρέχουν στην εταιρεία μας χώρους αποθήκευσης δεδομένων (data center) ή διακομιστές (servers) ή προϊόντα λογισμικού (software).
- Εταιρείες προώθησης προϊόντων ή ερευνών αγοράς.
- Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.
- Δικηγόροι, δικηγορικές εταιρείες και νομίμως λειτουργούσες εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, σύμφωνα με όσα ειδικότερα ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία.
- Ασφαλιστικές εταιρείες.
- Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.
- Δημόσιες υπηρεσίες, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, δικαστικές αρχές, ρυθμιστικά όργανα και οργανισμοί, ανεξαρτήτως δικαιοδοσίας ή βαθμού, εφόσον τούτο απαιτείται από το Νόμο, Δικαστική Απόφαση, Κανονισμό, Οδηγία, εντολή, γνωμάτευση, εγκύκλιο κλπ.
- Ο αρμόδιος Διαχειριστής, στο πλαίσιο των διαδικασιών που προβλέπονται από τον ΚΠΗΕ και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.
- Ελεγκτές, λογιστές, συμβολαιογράφοι, δικηγόροι, δικαστικοί επιμελητές ή άλλοι οικονομικοί ή επαγγελματικοί σύμβουλοι.
- Τρίτοι προμηθευτές στο πλαίσιο των ισχυουσών διατάξεων αναφορικά με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου.
- Οι ειδικοί ή καθολικοί διάδοχοί μας, σε περίπτωση πώλησης, διάθεσης, συγχώνευσης, εκκαθάρισης της επιχείρησής μας.

16.6 Πώς διασφαλίζουμε την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων;

Η εταιρεία μας, προκειμένου να διασφαλίσει την ορθή χρήση και την ακεραιότητα των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει, καθώς και να αποτρέψει μη εξουσιοδοτημένη ή τυχαία πρόσβαση, επεξεργασία, διαγραφή, αλλοίωση ή άλλη χρήση αυτών, εφαρμόζει διάφορες εσωτερικές πολιτικές, ενώ λαμβάνει όλα τα κατάλληλα οργανωτικά, τεχνικά, φυσικά, ηλεκτρονικά και διαδικαστικά μέτρα ασφαλείας, καθώς και τεχνολογικά πρότυπα, σύμφωνα με τους ισχύοντες Νόμους και Κανονισμούς.

16.7 Για πόσο χρονικό διάστημα διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα;

Διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα για όσο διάστημα συνεχίζονται οι σκοποί για τους οποίους συλλέχθηκαν και σε κάθε περίπτωση για διάστημα όχι μεγαλύτερο των πέντε ετών από την λύση ή λήξη της σύμβασης, εξαιρουμένης της περιπτώσεως εκκρεμοδικίας ή διοικητικής διαδικασίας, οπότε και παρατείνεται η διατήρηση έως την έκδοση αμετακλήτου αποφάσεως ή την ολοκλήρωση διαδικασίας ενώπιον της κατά περίπτωση Διοικητικής Αρχής. Στη συνέχεια καταστρέφονται από τα αρχεία και το σύστημά μας, σε συμμόρφωση με την πολιτική της επιχείρησής μας και υπό την προϋπόθεση ότι η διατήρησή τους δεν απαιτείται πλέον για την εκπλήρωση των σκοπών, που σας έχουμε περιγράψει ανωτέρω, ή για την κάλυψη των επιχειρησιακών, φορολογικών ή λογιστικών απαιτήσεών μας ή για την προάσπιση των δικαιωμάτων μας ενώπιον παντός αρμόδιου Δικαστηρίου ή πάσης άλλης Αρχής.

Διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε περίπτωση που δεν συνάψετε σύμβαση μαζί μας για χρονικό διάστημα δέκα (10) ημερών.

16.8 Ποια είναι τα δικαιώματά σας;

Ως πελάτες μας έχετε δικαίωμα να ζητήσετε και να λάβετε πρόσβαση, ενημέρωση, διαβίβαση σε άλλο υπεύθυνο επεξεργασίας, αλλά και αντίγραφο των προσωπικών σας δεδομένων, που εμείς συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε. Εάν επιθυμείτε αντίγραφο μέρους ή όλων των προσωπικών σας δεδομένων παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στα στοιχεία της εταιρείας μας, που παραθέτουμε στο οικείο κεφάλαιο της παρούσης «16.9. Πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας;».

Σε κάθε περίπτωση, επιθυμία μας είναι να διασφαλίσουμε την ακρίβεια των προσωπικών σας δεδομένων. Γι' αυτό σε περίπτωση που διαπιστώσετε ότι κάποια από τα προσωπικά σας δεδομένα είναι ανακριβή ή ελλιπή, μη διστάσετε να μας ζητήσετε τη διόρθωση ή τη συμπλήρωσή τους.

Επιπλέον, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι έχετε δικαίωμα να μας ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων εφόσον (α) αυτά δεν είναι πλέον απαραίτητα για την εκπλήρωση των σκοπών της μεταξύ μας συμβατικής σχέσης, (β) αυτά υποβλήθηκαν σε επεξεργασία παράνομα και πέρα από τους σκοπούς, όπως αυτοί περιγράφονται αναλυτικώς στην παρούσα, (γ) επιβάλλεται από το Νόμο.

Ακόμη έχετε δικαίωμα να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή που μας έχετε δώσει για συγκεκριμένους σκοπούς επεξεργασίας και να εναντιωθείτε ως προς τη συλλογή και την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από την εταιρεία μας.

Επιπρόσθετα, μπορείτε οποτεδήποτε να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων για σκοπούς εμπορικής προώθησης, περιλαμβανομένης της κατάρτισης του ενεργειακού σας προφίλ, εάν σχετίζεται με αυτήν την απευθείας εμπορική προώθηση.

Σε κάθε περίπτωση έχετε δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr) εφόσον κρίνετε ότι θίγεστε από την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

16.9 Πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας;

Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις σχετικά με την πολιτική, που ακολουθεί η εταιρεία μας για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, επικοινωνήστε μαζί μας είτε ταχυδρομικώς στα ακόλουθα στοιχεία επικοινωνίας: Enerwave ΑΕ, υπόψη Υπεύθυνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (DPO), Φραγκοκκλησιάς 6, 15125 Μαρούσι, τηλ. 211 211 8340, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση dpo@enerwave.gr και θα χαρούμε να σας εξυπηρετήσουμε.

17. Λοιποί Όροι

17.1. Για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία, διαφωνία ή παράπονο και ιδίως ως προς αιτήματα διόρθωσης Λογαριασμών Κατανάλωσης σε περίπτωση σφαλμάτων ο Πελάτης δύναται να επικοινωνεί με τον Προμηθευτή στο τηλέφωνο που περιλαμβάνεται στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης ή να απευθύνεται ηλεκτρονικά στον Προμηθευτή, μέσω της ιστοσελίδας του www.enerwave.gr. Η διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων του Πελάτη γίνεται σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή.

17.2. Ενημέρωση από Προμηθευτή: Σας γνωρίζουμε ότι ο Προμηθευτής θα 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 Αλαμάνας αρ. 2, 151 25 Μαρούσι, τηλ. 210-36-76-700 (υπεύθυνος επεξεργασίας) τυχόν δεδομένα που σας αφορούν με σκοπό την αξιολόγηση ή και επαναξιολόγηση του αναλαμβανόμενου συναλλακτικού/πιστωτικού κινδύνου στο πλαίσιο της μεταξύ μας συναλλαγής ή σύμβασης ορισμένου ή αορίστου χρόνου, για όσο χρόνο αυτή ισχύει, κατ' επιλογή της επιχείρησής μας. Περαιτέρω, σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα («ΑΠΔΠΧ») 186/2014 η επιχείρησή μας ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ όσον αφορά στην ενημέρωσή σας και την άσκηση των δικαιωμάτων σας. 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 αξιολογεί ή επαναξιολογεί η επιχείρησή μας την φερεγγυότητα των αντισυμβαλλομένων της και ειδικότερα τον αναλαμβανόμενο συναλλακτικό πιστωτικό κίνδυνο στο πλαίσιο αναληφθείσας επιχειρηματικής δραστηριότητας, **β)** η ενημέρωσή σας για την επεξεργασία προσωπικών σας δεδομένων και η άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων σας. **Νομική Βάση Επεξεργασίας: α)** ως προς τα αντλούμενα δεδομένα : Το έννομο συμφέρον της επιχείρησής μας για ασφάλεια συναλλαγών, οικονομική ελευθερία και ελευθερία της πληροφόρησης, **β)** ως προς την ενημέρωση και την άσκηση των δικαιωμάτων σας : συμμόρφωση με υποχρέωση που απορρέει από τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. **Κατηγορίες & Πηγή Δεδομένων:** Η επιχείρησή μας 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 μισθίου, ζ. Πλειστηριασμοί ακινήτων και κινητών, 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. 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 επιχείρησής μας και της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ σύμβαση. Αμέσως μετά την καθ'οιονδήποτε τρόπο λύση της σύμβασής μας με την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ η ενυπόγραφη ενημέρωσή σας 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 επιχείρησή μας 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 επιχείρησή μας. Τα δεδομένα διατίθενται στην επιχείρηση για ίδια χρήση, δεν μεταπωλούνται, δεν διαβιβάζονται περαιτέρω και δεν τηρούνται για περισσότερο από τον προαναφερθέντα χρόνο. Πρόσβαση σε μέρος ή στο σύνολο (κατά περίπτωση) των προσωπικών σας δεδομένων παρέχεται και στις ακόλουθες κατηγορίες συνεργατών του Προμηθευτή, οι οποίοι δυνάμει σχετικών συμβάσεων εκτελούν στο όνομα και για λογαριασμό του Προμηθευτή πράξεις επεξεργασίας : Εταιρίες προώθησης, εμπορίας, διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, Εταιρίες παροχής υπηρεσιών υποστήριξης πωλήσεων, υποστήριξης πελατών και συνεργατών.Με την υπογραφή των σχετικών συμβάσεων ανάθεσης λαμβάνεται κάθε μέτρο για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των εκτελούντων την επεξεργασία με τη νομοθεσία

για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
Τα Δικαιώματά σας και η άσκησή τους: Έχετε 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 μπορείτε να ασκήσετε εγγράφως (και με ηλεκτρονικά μέσα) στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ή στην επιχείρησή μας, η οποία εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ. Σε περίπτωση άσκησης δικαιώματός σας στην επιχείρησή μας, θα διαβιβάσουμε άμεσα και χωρίς καθυστέρηση ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ για την εξέτασή του.
Η Τειρεσίας έχει κατά περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημά σας 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 το επιθυμείτε η Τειρεσίας δύναται να παύσει να μεταδίδει τα δεδομένα που σας αφορούν προς όλες τις επιχειρήσεις-αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ, μεταδιδομένης εφεξής σχετικής ένδειξης (απαγόρευση μετάδοσης, κατ' εξαίρεση δεδομένα εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ θα εξακολουθούν να μεταδίδονται), η οποία εκτιμάται ελεύθερα. Σε περίπτωση που ασκήσετε το δικαίωμα μη μετάδοσης στην επιχείρηση, ή εναντιωθείτε στην πρόσβαση από αυτήν στο Αρχείο ΤΣΕΚ, η επιχείρηση υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδομένα σας και να ενημερώσει, κατά τα ανωτέρω, την Τειρεσίας. Σε περίπτωση που ασκήσετε 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 σας άρση του αιτήματος μη μετάδοσης ή περιορισμού της επεξεργασίας πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τειρεσίας. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ (www.tiresias.gr) . Μπορείτε να επικοινωνείτε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της επιχείρησής μας στο email: dpo@enerwave.gr.
17.3. Ενημέρωση από ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ: Υπεύθυνος Επεξεργασίας: Η ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία «ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕ» και το διακριτικό τίτλο «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ» (υπεύθυνος επεξεργασίας), που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, οδός Αλαμάνας αρ. 2 και Πρεμετής, (Α.Φ.Μ. 094498725 Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών) (εφεξής «Τειρεσίας») 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 αναλαμβανόμενο 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 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 μισθίου, ζ. Πλειστηριασμοί ακινήτων και κινητών, 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) υπογεγραμμένης από εσάς.
Πηγές Δεδομένων: Τα ως άνω δεδομένα συλλέγονται από τις ακόλουθες πηγές: δεδομένα υπό 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 Έκδοσης και Διαχείρισης Καρτών) και από Εταιρίες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (εκκρεμεί έγκριση της ΑΠΔΠΧ), δεδομένα υπό στ, ζ και ι : από Ειρηνοδικεία, δεδομένα υπό ζ: από την Ιστοσελίδα Δημοσίευσης Πλειστηριασμών του ΕΦΚΑ-ΤΑΝ, 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 εγκεκριμένο 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 πτώχευσης : για 5 χρόνια. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης πτώχευσης, 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 διαγράφονται 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, ι. Διαταγές απόδοσης της χρήσης μισθίου ακινήτου: για 3 χρόνια, ια. δεδομένα που αφορούν σε μέλη Διοικητικών Συμβουλίων, διαχειριστές και εταίρους από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ: για 10 χρόνια.
Το αρχείο ενυπόγραφων ενημερώσεων τηρείται για 5 χρόνια από το τέλος της συναλλαγής/σύμβασής σας με τον αποδέκτη με σκοπό τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.
Αποδέκτης των Δεδομένων: Αποδέκτης των άνω δεδομένων είναι η επιχείρηση με την επωνυμία ENERWAVE ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ENERWAVE Α.Ε.) με την οποία συναλλάσσεσθε, κατόπιν προηγούμενης σύνδεσής της με αυτό και σύμφωνα με τους σχετικούς όρους σύνδεσης (https://tsek.teiresias.gr) (εφεξής «επιχείρηση»). Τα δεδομένα διατίθενται στην επιχείρηση για ίδια χρήση, δεν προορίζονται για μεταπώληση ή περαιτέρω διάθεση και τηρούνται από αυτή μέχρι το τέλος της εκάστοτε συναλλαγής για την οποία αντλήθηκαν. Εάν συνδέεστε με την επιχείρηση με σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου, τα ως άνω δεδομένα θα διατίθενται σε αυτή για όσο χρόνο ισχύει η ως άνω σύμβαση, κατ'επιλογή και με ευθύνη της επιχείρησης. Στην επιχείρηση παρέχεται και η δυνατότητα έκτακτης ειδοποίησης (alarm) σε περίπτωση προσθήκης ή διαγραφής δεδομένων που σας αφορούν.
Τα Δικαιώματά σας και η άσκησή τους: Έχετε 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 μπορείτε να ασκήσετε εγγράφως (και με ηλεκτρονικά μέσα) στην Τειρεσίας ή στην ανωτέρω αναφερόμενη επιχείρηση, η οποία εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της Τειρεσίας. Σε περίπτωση άσκησης δικαιώματός σας στην επιχείρηση, αυτή υποχρεούται να διαβιβάσει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην Τειρεσίας για την εξέτασή του.
Η Τειρεσίας έχει κατά περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημά σας 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 το επιθυμείτε η Τειρεσίας δύναται να παύσει να μεταδίδει τα δεδομένα που σας αφορούν προς όλες τις επιχειρήσεις-αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ, μεταδιδομένης εφεξής σχετικής ένδειξης (απαγόρευση μετάδοσης αρχείου, κατ' εξαίρεση δεδομένα εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ θα εξακολουθούν να μεταδίδονται), η οποία εκτιμάται ελεύθερα. Σε περίπτωση που ασκήσετε το δικαίωμα μη μετάδοσης στην επιχείρηση, ή εναντιωθείτε στην πρόσβαση από αυτήν στο Αρχείο ΤΣΕΚ, η επιχείρηση υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδομένα σας και να ενημερώσει, κατά τα ανωτέρω, την Τειρεσίας. Σε περίπτωση που ασκήσετε 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 σας, άρση του αιτήματος μη μετάδοσης ή περιορισμού της επεξεργασίας πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τειρεσίας. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων.
Για το ανωτέρω σύστημα της Τειρεσίας γίνεται περιοδική ενημέρωση του κοινού δια του τύπου και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρίας στις διευθύνσεις http://www.tiresias.gr & https://tsek.teiresias.gr. Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας για περισσότερες πληροφορίες.
17.4. Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνείτε ως εξής: τηλ. 210 36.76.700, dpo@tiresias.gr, Αλαμάνας 2 151 25 Μαρούσι.
17.5. Τροποποίηση: Όλοι οι όροι της παρούσης σύμβασης συμφωνούνται ουσιώδεις (Γενικοί και Ειδικοί) και ο Προμηθευτής, με εξαίρεση τον Τιμοκατάλογο, δύναται να τους τροποποιεί για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, μεταβολή της κείμενης νομοθεσίας και αλλαγή των όρων λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας με προηγούμενη έγγραφη

ενημέρωση του Πελάτη. Η ενημέρωση του Πελάτη θα γίνεται εγγράφως, εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες πριν την εφαρμογή της τροποποίησης με ειδοποίηση σε χωριστό έντυπο που θα συνοδεύει το Λογαριασμό Κατανάλωσης ή σε ειδικό πεδίο εντός του Λογαριασμού Κατανάλωσης ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνικώς ή μέσω μηνύματος sms ή μέσω τηλεπικοινωνιακής εφαρμογής που χρησιμοποιεί ο Πελάτης (πχ. viber). Σε όλες τις περιπτώσεις ειδοποίησης θα γίνεται ρητή παραπομπή στην Ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης. Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιθυμεί την αποδοχή των νέων όρων, καταγγέλλει την παρούσα με έγγραφο κοινοποιούμενο στον Προμηθευτή εντός της ως άνω προθεσμίας. Άπρακτη παρέλευση της ως άνω προθεσμίας, συνεπάγεται την αποδοχή της τροποποίησης από τον Πελάτη και την εφαρμογή της αμέσως μετά την παρέλευση της εν λόγω προθεσμίας. Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση της Χρέωσης Προμήθειας θα λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση. Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, όπως αυτές ενδεικτικά εκτίθενται στην παρ. 5.4 των παρόντων Γενικών Όρων, και οι πάσης φύσεως λοιπές χρεώσεις υπόκεινται μόνο στις μεταβολές του εκάστοτε ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου, οι οποίες είναι ανεξάρτητες από τον έλεγχο του Προμηθευτή και εφαρμόζονται χωρίς να απαιτείται τροποποίηση της παρούσας σύμβασης.

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

17.7. Η ακυρότητα ή η ακυρωσία ενός όρου της παρούσης δεν θα επιδρά καθ' οιοδήποτε τρόπο στο κύρος και τη δεσμευτικότητα των υπολοίπων όρων της.

17.8. Σε ουδεμία περίπτωση η παράλειψη ή καθυστέρηση οποιουδήποτε μέρους να ασκήσει νόμιμα ή συμβατικά δικαιώματα του δύναται να ερμηνευθεί ως παραίτηση από τα δικαιώματα αυτά.

Σταθερό Τιμολόγιο

Β1. Τιμοκατάλογος κατά την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασης

Προϊόν	Σταθερή Χρέωση Προμήθειας (€/kWh) για τους πρώτους 12 Μήνες		Τιμή Παγίου (€/μήνα)
	ΓΙΑ 12 ΜΗΝΕΣ χωρίς την έκπτωση συνέπειας	ΓΙΑ 12 ΜΗΝΕΣ με εφαρμογή της έκπτωσης συνέπειας	ΓΙΑ 12 ΜΗΝΕΣ
Reward Stable 12M 5.0 Day Ζώνη Κανονικής Χρέωσης	0,2800	0,1690	16,90
Reward Stable 12M 5.0 Night Ζώνη Μειωμένης Χρέωσης	0,2800	0,1690	16,90

1. Η Χρέωση Προμήθειας εξαρτάται από το Προϊόν που επιλέγει ο Πελάτης και από τον Μετρητή του.
2. Η Χρέωση Προμήθειας για το ωράριο μειωμένης τιμολόγησης αφορά τις ακόλουθες χρονικές ζώνες (α) τις ώρες 02:00-05.00 και 12.00-15.00 για τη χειμερινή περίοδο, δηλαδή από την 1η Νοεμβρίου έως την 31η Μαρτίου και (β) τις ώρες 02.00-04.00 και 11.00-15.00 για τη θερινή περίοδο, δηλαδή από την 1η Απριλίου έως την 31η Οκτωβρίου. Επισημαίνεται ότι οι χρονικές ζώνες ενδέχεται να διαφοροποιηθούν σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο. Το ωράριο κάθε χρονικής ζώνης καθορίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 48Ε του ν. 4001/2011, ανακοινώνεται από τον ΔΕΔΔΗΕ και εφαρμόζεται όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Η εκάστοτε Χρέωση Προμήθειας περιλαμβάνει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, το κόστος Ενέργειας, τις Απώλειες του Δικτύου, το κόστος Διαθεσιμότητας Ισχύος, το κόστος των Επικουρικών Υπηρεσιών, το κόστος Έκτακτων Εισαγωγών-Εξαγωγών, το κόστος Διασυνοριακού Εμπορίου, το κόστος από χρεώσεις βάσει Μεσοσταθμικού Μεταβλητού Κόστους Θερμικών Συμβατικών Σταθμών και το κόστος του Ισοσκελισμού Εκκαθάρισης του Συστήματος και Δικτύου.
4. Οι εκάστοτε Χρεώσεις Προμήθειας δεν περιλαμβάνουν τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, δηλ. τις χρεώσεις για τη χρήση του Συστήματος και την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή του Συστήματος, τις χρεώσεις για τη χρήση του Δικτύου Διανομής και την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αρμοδίου Διαχειριστή, τις χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας, το Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ) και τις λοιπές χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία· επίσης, δεν περιλαμβάνουν τον Φ.Π.Α ή άλλους φόρους και εισφορές, που τυχόν επιβάλλονται από τις αρμόδιες Αρχές, όπως η εισφορά υπέρ των Δικαιωμάτων Εκτέλεσης Τελωνειακών Εργασιών, κλπ. Ο Πελάτης επιβαρύνεται εξολοκλήρου με τις προαναφερθείσες χρεώσεις.
5. Με τη συμπλήρωση των πρώτων δώδεκα (12) μηνών εφαρμόζεται το προϊόν κυμαινόμενης τιμολόγησης Core, σύμφωνα με τον Ειδικό Όρο Γ.4 και την ενότητα Β2.

Β2. Τιμοκατάλογος μετά την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασης

Προϊόν	Κυμαινόμενη Χρέωση προμήθειας Ημέρας (€/kWh)	Τιμή Παγίου (€/μήνα)
Core Day Ζώνη Κανονικής Χρέωσης	1,29*ΤΕΑ $_{(μ-1)}$ + 0,1499	7,90
Core Night Ζώνη Μειωμένης Χρέωσης	1,29*ΤΕΑ $_{(μ-1)}$ + 0,1499	7,90

1. Όπου «ΤΕΑ» η Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, δηλαδή η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η Αγορά της Επόμενης Ημέρας του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας και διαμορφώνεται από το συνδυασμό των Εντολών Πώλησης και των Εντολών Αγοράς που ικανοποιούνται σε ημερήσια βάση, στο πλαίσιο της Λειτουργίας της Αγοράς της Επόμενης Ημέρας.
2. Η Τιμή Προμήθειας (€/kWh) θα υπολογίζεται ακολουθώντας τις διακυμάνσεις της Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς (ΤΕΑ) της Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας στο Διασυνδεδεμένο Σύστημα, ήτοι της ΤΕΑ (μ-1) (Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς του προηγούμενου μήνα από το μήνα κατανάλωσης). Πιο συγκεκριμένα, η ΤΕΑ εκάστης περιόδου κατανάλωσης υπολογίζεται, διακριτά για τις τιμολογούμενες ημέρες κάθε μήνα, ως ο μέσος όρος των ημερήσιων τιμών της Αγοράς της Επόμενης Ημέρας του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας και δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του Χρηματιστηρίου Ενέργειας (https://www.enexgroup.gr/el/markets-reports).
3. Ο υπολογισμός των ως άνω χρεώσεων περιγράφεται αναλυτικά στο Έντυπο Υπηρεσιών του Προμηθευτή, το οποίο έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του. Σε περίπτωση κατά την οποία τυχόν ρυθμιστικές ή νομοθετικές παρεμβάσεις εισάγουν νέα είδη πρόσθετων επιβαρύνσεων στην αγορά ενέργειας, οι οποίες προκύπτουν κατόπιν της σύναψης της παρούσης σύμβασης προμήθειας, ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα της πλήρους μετακύλισης του εν λόγω μη προϋπολογισθέντος κόστους στον Πελάτη.

Γ. Ειδικοί Όροι

1. Ρήτρα πρόωρης αποχώρησης

Σε περίπτωση καταγγελίας της παρούσης σύμβασης από τον Προμηθευτή κατ' εφαρμογή του όρου 10.2 των Γενικών Όρων Προμήθειας ή εκ μέρους του Πελάτη οποτεδήποτε πριν τη συμπλήρωση της Αρχικής Διάρκειας της Σύμβασης, είτε λόγω αλλαγής προμηθευτή (όρος 10.1 Γενικών Όρων Προμήθειας) είτε λόγω μετάβασης του Πελάτη σε άλλο τιμολόγιο προμήθειας του Προμηθευτή με σύναψη νέας σύμβασης προμήθειας ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με το ποσό 31,00€/μήνα κατ' αναλογία ημερών από την ημέρα παύσης εκπροσώπησης του Μετρητή του ή την ημερομηνία μετάβασης σε άλλο τιμολόγιο προμήθειας του Προμηθευτή, για το υπολειπόμενο χρονικό διάστημα μέχρι την ημερομηνία συμπλήρωσης της Αρχικής Διάρκειας της Σύμβασης, με την επιβάρυνση να μειώνεται ανάλογα με τον χρόνο εκπροσώπησης και να εκμηδενίζεται κατά τον τελευταίο μήνα της Αρχικής Διάρκειας της Σύμβασης ήτοι τη συμπλήρωση τριακοσίων εξήντα πέντε (365) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα εκπροσώπησης του Μετρητή του, για νέους πελάτες ή από την υπογραφή της παρούσας για υφιστάμενους πελάτες. Το ως άνω ποσό θα χρεώνεται στον Τελικό Λογαριασμό Κατανάλωσης και αποτυπώνεται στον παρακάτω ενδεικτικό πίνακα:

Μήνας καταγγελίας της σύμβασης	Επιβάρυνση (κατ' αναλογία ημερών)	Μήνας καταγγελίας της σύμβασης	Επιβάρυνση (κατ' αναλογία ημερών)
1ος	341,00 €	7ος	155,00 €
2ος	310,00 €	8ος	124,00 €
3ος	279,00 €	9ος	93,00 €
4ος	248,00 €	10ος	62,00 €
5ος	217,00 €	11ος	31,00 €
6ος	186,00 €	12ος	0,00 €

2. Επιβράβευση Εμπρόθεσμης εξόφλησης λογαριασμών 111 €/MWh (εφεξής Έκπτωση Συνέπειας)

2.1. Ο Προμηθευτής θα παρέχει στον Πελάτη μηνιαίως, ως επιβράβευση εμπρόθεσμης εξόφλησης, Έκπτωση Συνέπειας σταθερού ποσού 111 €/MWh επί της αξίας της Χρέωσης Προμήθειας του πίνακα του Κεφαλαίου Β. «ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ» της παρούσης Σύμβασης υπό τους κάτωθι όρους.
2.2. Προϋπόθεση για τη χορήγηση της Έκπτωσης Συνέπειας αποτελεί η εμπρόθεσμη εκ μέρους του Πελάτη εξόφληση των Λογαριασμών Κατανάλωσης (Έναντι ή Εκκαθαριστικών) εκάστης περιόδου κατανάλωσης, ήτοι η καταβολή του σχετικού ποσού έως και την ημερομηνία λήξης πληρωμής, όπως αυτή αναγράφεται στην πρώτη σελίδα του εκάστοτε Λογαριασμού Κατανάλωσης.
2.3. Η Έκπτωση Συνέπειας θα καταβάλλεται στον Πελάτη από τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης και θα ενσωματώνεται απευθείας στη Χρέωση Προμήθειας, όπως αυτή εμφανίζεται στο λογαριασμό του Πελάτη.
2.4. Σε περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης δεν εξοφλήσει εμπροθέσμως οποιονδήποτε Λογαριασμό Κατανάλωσης (Έναντι ή Εκκαθαριστικό) η έκπτωση συνέπειας δεν θα εφαρμόζεται για τη συγκεκριμένη περίοδο κατανάλωσης και η εκκαθαρισμένη περίοδος κατανάλωσης θα τιμολογείται με τη Χρέωση Προμήθειας χωρίς έκπτωση. Το ποσό της έκπτωσης που ενδεχομένως έχει αποδοθεί μέσω Έναντι λογαριασμών κατά τη διάρκεια της περιόδου κατανάλωσης θα ανακτάται με χρέωση στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.
2.5. Η Έκπτωση Συνέπειας εφαρμόζεται καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Αρχικής Διάρκειας, ως αυτή ορίζεται στον όρο 9.2 της παρούσης Σύμβασης.

3. Σταθερότητα Χρεώσεων κατά την Αρχική Διάρκεια

Η Σταθερή Χρέωση Προμήθειας και η Πάγια Χρέωση παραμένουν αμετάβλητες καθ' όλη την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασης και δεν υπόκεινται σε μονομερή τροποποίηση από τον Προμηθευτή

4. Προϊόν μετάβασης μετά το πέρας της 12μήνης διάρκειας της σύμβασης

Με την παρέλευση της Αρχικής Διάρκειας της Σύμβασης, εφόσον ο Πελάτης δεν έχει επιλέξει άλλο προϊόν του Προμηθευτή ούτε έχει προβεί σε αλλαγή προμηθευτή, θα μεταβαίνει αυτόματα στο προϊόν κυμαινόμενης τιμολόγησης Core, που περιγράφεται στην ενότητα Β2 της παρούσας σύμβασης.

Τόπος, Ημερομηνία	Υπογραφή πελάτη	Υπογραφή & σφραγίδα συνεργάτη	Όνομα & υπογραφή υπαλλήλου

ΔΗΛΩΣΗ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ..... ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: .....

ΑΦΜ: ..... Δ.Ο.Υ.: .....

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ..... ΠΟΛΗ: ..... Τ.Κ.: .....

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: ..... ΚΙΝΗΤΟ: ..... E-MAIL: ..... FAX: .....

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ: ..... ΗΜ/ΝΙΑ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ: .....

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ: .....

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ (ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ή ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ): .....

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ..... ΠΟΛΗ: ..... Τ.Κ.: .....

ΔΗΛΩΣΗ

Δια της παρούσης υπαναχωρώ από την ανωτέρω αναφερόμενη σύμβαση προμήθειας, εντός της νόμιμης προθεσμίας των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία σύναψής της, ήτοι την ...../...../... ».

ΤΟΠΟΣ & ΗΜ/ΝΙΑ: _____ ΥΠΟΓΡΑΦΗ: _____