

Condiții Generale de Prestare la Certificatul de Furnizare Servicii de Asistență (PPC Relaxat Gaz)

Articolul 1. DEFINIȚII

1.1.1. Loc de consum

Adresa locului de consum - incinta sau zona în care sunt amplasate instalațiile de utilizare ale unui consumator, unde se consumă energie electrică sau gaze naturale furnizate în baza unui contract de furnizare semnat între Beneficiar și Mandatar. **Pentru scopul certificatului, locul de consum este definit la capitolul B din Certificat.**

1.1.2. Beneficiar - Persoană fizică, titulară a contractului de furnizare încheiat cu Prestatorul, prin Mandatar, definită la capitolul A.2 din Certificat.

1.1.3. Prestator - persoană juridică titulară a certificatului care pune la dispoziția beneficiarului rețeaua de furnizori de servicii de intervenții, definit la capitolul A.1 din Certificat.

1.1.4. Abonament - reprezintă opțiunea declarată de Beneficiar la capitolul C. din Certificat.

1.1.5. Furnizor de servicii - de intervenții (FSI) - persoană fizică sau juridică care îndeplinește cerințele legale în vigoare necesare pentru prestarea serviciilor de intervenții și verificare ce fac obiectul Certificatului și care are calitatea de subcontractant al Prestatorului.

1.1.6. Instalația de utilizare - reprezintă instalația electrică sau de gaze naturale a beneficiarului, aflată în aval de sistemul/mijlocul de măsurare fiscală, cuprinzând instalațiile aflate în interiorul locului de consum.

1.1.7. Certificat de asistență - reprezintă certificatul de prestări servicii și Condițiile Generale de prestare corelative, denumit în prezentul document Certificat.

1.1.8. Contract de furnizare - contractul încheiat de Beneficiar cu Mandatarul pentru furnizarea de energie electrică sau de gaze naturale la locul de consum definit la art. 1.1.1, denumit în prezentul document Contract.

1.1.9 Mandatar - PPC Energie S.A.

1.2. Prestarea Serviciului

Reprezintă acțiunile și prestațiile așa cum sunt descrise mai jos condiționate de plata la termen de către Beneficiar a Valorii Abonamentului:

1.2.1. În urma apariției unui Incident descris în mod limitativ la pct. 1.4., Beneficiarul apelează Call Center-ul specializat al Prestatorului, iar acesta va comunica Beneficiarului următoarele:

- i) dacă intervenția este acoperită de Abonament;
- ii) intervalul estimat de sosire al FSI;
- iii) datele de identificare ale FSI ce se va deplasa la locul de consum pentru remedierea incidentului.

În cadrul acestui serviciu sunt incluse: o deplasare per solicitare, manopera FSI, și/sau eventualele materiale folosite justificat în procesul de reparație în limitele prevăzute în art. 1.3. („Limita Abonamentului”). Serviciile vor fi prestate și sunt disponibile doar pe teritoriul României.

1.3. Limita Abonamentului

1.3.1 **Serviciile** vor fi prestate la cerere în funcție de tipul de abonament ales de Beneficiar, astfel:

Tip Abonament	Nr. intervenții	Incidente / servicii incluse
PPC Relaxat Gaz	2	Incidente (Conform art. 1.4.1)

Perioada anuală se calculează de la începutul valabilității prezentului Contract.

1.3.2 Pentru incidentele descrise în mod limitativ la pct. 1.4.1 – 1.4.3., contravaloarea cumulată maximă a **Serviciilor**, incluzând materialele folosite nu poate depăși echivalentul unui plafon de **750 lei** (TVA inclus) per Incident. Contravaloarea remedierii unei defecțiuni este calculată în urma procesului de diagnosticare și prezentată Beneficiarului sub forma unui deviz de lucrări, înaintea efectuării intervenției.

Serviciile solicitate peste Limita Abonamentului **nu sunt acoperite de Certificat**.

Dacă valoarea intervenției depășește valoarea plafonului și Beneficiarul acceptă în prealabil achitarea cheltuielilor suplimentare, FSI va factura separat Beneficiarului diferența serviciilor/materialelor, conform preturilor agreeate în prealabil de Beneficiar cu FSI.

1.4. Incident

Reprezintă evenimentele descrise în mod limitativ în cele de mai jos și catalogate astfel:

Servicii incluse:

- o deplasare la adresa locului de consum a unei echipe tehnice specializate și autorizate conform normelor legale în vigoare, în remedierea acestor tipuri de avarii;
- o identificarea defecțiunii/avariei;
- o evaluarea timpului reparației și materialelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate;
- o remedierea defecțiunii/avariei constatate, incluzând schimbarea elementelor defecte: conductor, priză, doză, siguranță, întrerupător sau alt element care este parte a instalației de utilizare și care a fost avariat. La finalul intervenției, FSI va efectua și operațiunile de readucere la starea inițială a frontului de lucru afectat ca urmare a intervenției (fără a include operațiuni de: tencuire, zugrăvire, tâmplărie);
- o declinarea răspunderii: serviciile menționate mai sus sunt considerate incluse în Limita Abonamentului. În cazul în care contravaloarea serviciilor depășește plafonul Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia au obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței între limita plafonului și valoarea efectivă a intervenției;
- o facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către Furnizorul de servicii.
- o Acoperiri - Clientul va putea beneficia de următoarele servicii:

1.4.1. Incidente

În partea de jos, Tabelul 1 indică pentru fiecare serviciu, ce intervenții sunt incluse și/sau excluse, rămânând valabil faptul că intervențiile incluse în aceasta trebuie să se încadreze în valoarea maximă de 750 lei (cu TVA) pentru fiecare intervenție ce include deplasarea, manopera și piesele de schimb.

Serviciu	Inclus	Exclus (eventual cu posibilitatea de achiziționare conform tarifarului convenit)
Cross / Poate fi aplicat pentru toate serviciile dacă nu există alte indicații	Dacă nu există alte indicații în ofertele de mai jos, serviciile de reparație includ: ▪ intervenții în cazul accidentelor întâmplătoare și fortuite survenite în instalațiile regulamentare, în ciuda efectuării operațiunilor regulate de mentenanță programată ▪ intervenții ce pot fi efectuate vizual, fără necesitatea executării unor lucrări de construcții și/sau de inginerie civilă ▪ costul pentru următoarele: deplasare, manoperă și materiale de reparație (alese pentru restabilirea funcționării corecte a instalației și nu neapărat identice cu originalele) în limita valorii maxime de 750 lei (TVA inclus) pentru fiecare intervenție	Dacă nu există alte mențiuni în ofertele de mai jos, serviciile de reparație nu includ: ▪ intervențiile în locuințele care nu sunt amenajate exclusiv pentru uz casnic ▪ intervențiile asupra instalațiilor / electrocasnicelor / echipamentelor destinate unui uz profesional ▪ intervențiile asupra instalațiilor de uz colectiv / instalațiilor colective / instalațiilor din blocuri ▪ intervențiile asupra instalațiilor nereglementare și/sau a instalațiilor ce ar putea compromite siguranța tehnicienilor ▪ intervențiile cauzate de lipsa operațiunilor de mentenanță sau de alterarea / modificarea instalațiilor față de cele instalate și certificate anterior ▪ intervențiile în spațiile din afara locuinței, cum ar fi, cu titlu exemplificativ și nu exhaustiv, grădina, terasa, balconul, curtea interioară, pivnița, garajul, parcare și spațiile comune ▪ intervențiile asupra instalațiilor destinate utilizării în comun / colective ▪ intervențiile în caz de daune / riscuri apărute înainte de stipularea prezentului Contract, în cazul daunelor provocate intenționat, în cazul daunelor cauzate de lipsa mentenanței ▪ intervențiile care necesită lucrări de construcții și/sau lucrări de inginerie civilă (exemplu: spargerea pereților / a faianței / a pardoselii) sau intervenții în prezența altor lucrări de construcții și/sau lucrări de inginerie civilă în locuință sau intervenții asupra decorațiunilor deteriorate în urma intervenției tehnicianului (exemplu: zugrăvirea peretelui) ▪ intervențiile pentru refacerea suprafeței peretelui / pardoselii și/sau refacerea decorațiunilor, ce nu sunt necesare pentru funcționarea corectă a instalației, chiar dacă deteriorarea acestora a fost necesară pentru efectuarea intervenției solicitate ▪ intervențiile asupra instalațiilor / aparatelor în garanție ▪ intervenții la avarii cauzate de războaie (civile sau cu alte națiuni), riscuri atomice, greve, revolte, turbulențe, acțiuni teroriste, incendii, explozii, cutremure, furtuni, uragane, inundații, alunecări de teren, tornade, fulgere și/sau evenimente cauzate de starea de urgență cu intervenția protecției civile ▪ intervențiile în cazul defecțiunilor / daunelor cauzate de furnizorul și/sau distribuitorul de apă / gaz / energie electrică (cu titlu exemplificativ și nu exhaustiv lipsa furnizării serviciilor) ▪ intervențiile de înlocuire a bateriilor și/sau telecomenzilor (TV, poartă, aparat de aer condiționat etc.) ▪ eliberare de certificări

Instalator	▪ intervenții pentru repararea scurgerilor de la robinet, chiuvetă, cadă, duș, sifon ▪ intervenții pentru repararea situațiilor de înfundare (prin asta se înțelege blocarea totală a scurgerii apei) a vasului de toaletă, a țevilor de scurgere ale chiuvetei, căzii, cabinei de duș ▪ intervenții pentru repararea caloriferelor / sifoanelor aflate la vedere ▪ intervenții asupra mecanismului de tragere a apei și al rezervorului aflate la vedere	▪ înfundarea conductelor de ape pluviale ▪ scurgeri fără urme de umiditate (spre exemplu, dacă contorul de apă se învârtă chiar dacă toate robinetele sunt închise) ▪ intervenții asupra elementelor unei piscine și/sau ale unei instalații de irigație și/sau fântâni și/sau acvarii ▪ intervenții asupra electrocasnicilor care folosesc apa cum ar fi, cu titlu exemplificativ și nu exhaustiv, mașina de spălat, filtre de apă, frigider, pompe, cisterne de apă, reductoare și/sau regulatoare de presiune, sisteme de epurare și dedurizare a apei, tocătoare sanitare, instalații de irigație ▪ evenimente la instalația de încălzire/termoficare, proprie sau aparținând unei rețele de termoficare; ▪ evenimente la orice instalație/racord care nu aparține instalației de apă conform proiectului; ▪ contravaloarea robinetelor aferenți bateriilor de chiuvetă sau a căzilor de baie; ▪ orice defecțiuni/avarii la rezervoarele WC ▪ intervenții asupra mecanismului de tragere a apei și al rezervorului încastrat ▪ intervenții asupra foselor septice sau aseptice de colectare a apelor uzate ▪ intervenții asupra jgheburilor și a canalelor exterioare de colectare a apelor pluviale ▪ intervenții asupra conductei de alimentare din exteriorul locuinței ▪ intervenții asupra panourilor radiante / conductelor poziționate sub pardoseală ▪ intervenții asupra căzilor cu hidromasaj
Termoinstalator pentru aparatul de aer condiționat	▪ intervenții în cazul defectării aparatului fix de aer condiționat ce vizează: placa electronică, unitățile de ventilare, instalația frigorifică / motorul / compresorul, scurgeri ale circuitului de gaz, schimbătorul de căldură,	▪ intervenții asupra sistemelor de climatizare centralizată sau asupra aparatelor mobile de aer condiționat ▪ intervenții specifice de mentenanță ordinară (spre exemplu, completarea gazului, schimbarea și/sau curățarea filtrelor, dezinfectarea instalației) ▪ eliberarea certificatului instalației
Termoinstalator pentru centrală / boiler pe gaz / instalația pe gaz	▪ intervenții asupra centralei / boilerului pe gaz cu puterea mai mică sau egală cu 35 kW ▪ intervenție asupra blocării centralei / boilerului pe gaz ce compromise furnizarea de apă caldă ▪ intervenții asupra scurgerilor vizibile de apă ale centralei / boilerului pe gaz ▪ intervenții pentru reparare cauzate de zgomot / vibrații / miros de gaz ▪ intervenții în cazul daunelor fortuite care provoacă scurgeri de gaze din spatele contorului pe conductele de alimentare și evacuare în interiorul locuinței	▪ alinierea la standarde a instalației de încălzire sau hidraulice ▪ intervenție de mentenanță obligatorie periodică a centralei ▪ daune cauzate de lipsa mentenanței (calcar, nămol, pierderi pe circuitul de încălzire) ▪ daune cauzate de utilizarea greșită a instrumentelor de mentenanță sau a altor substanțe ▪ intervenții de reparare a centralei în caz de lipsă de gaz / apă / energie electrică ▪ alinierea la standarde a instalației de gaz și/sau lucrări de modernizare a instalației de gaz ▪ intervenții asupra instalațiilor alcătuite din butelii de gaz ▪ intervenții de reparare sau mentenanță orice consumator de gaz ▪ intervenții de reparare sau mentenanță a centralei termice ▪ operațiuni de curățare sau mentenanță a

		coșurilor / hornurilor, aragazelor, sobelor ▪ eliberarea certificatului instalației ▪ racorduri flexibile sau orice instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului;
Termoinstalator pentru boilerul electric	▪ intervenții asupra boilerului electric cu capacitatea mai mică sau egală cu 100 L	▪ daune cauzate de lipsa mentenanței (spre exemplu prezența calcarului pe serpentina de încălzire care cauzează defectarea/funcționarea intermitentă a instalației) ▪ intervenții de reparare în caz de lipsă apă / energie electrică
Electrician	▪ Intervenții în cazul lipsei de furnizări a energiei electrice, inclusiv intervenții pentru repararea daunelor provocate de fulgere care au cauzat pene de curent ▪ intervenții pentru repararea întrerupătoarelor, a ștecherelor și a prizelor electrice defecte ▪ intervenții pentru repararea instalațiilor prin satelit/antena parabolică, a sistemelor de domotică și a porților. ▪ nefuncționarea unui sau mai multor corpuri de iluminat fixe, montate pe perete sau tavan (sunt excluse veioze, lămpi de masă și alte corpuri de iluminat racordate la instalația de utilizare prin priza de perete) ▪ fum sau foc generat de instalația de utilizare (sunt excluse echipamentele conectate, de exemplu, dar nelimitându-se la copiator, imprimanta, calculator, alimentatoare, etc) ▪ pericol de electrocutare din cauza unor defecțiuni sau avarii la instalația de utilizare, la prize, corpuri de iluminat și întrerupătoare montate în perete ▪ avarii sau nefuncționarea uneia sau mai multor siguranțe montate în tabloul electric. În cazul în care intervenția în instalația electrică interioară (de utilizare) necesită desigilarea/resigilarea contorului/firidei de bransament (pentru lucrări de tip mutare sau înlocuire tablou electric, înlocuire coloana de alimentare) este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție)	▪ intervenții asupra instalațiilor electrice sau a unor secțiuni de instalații cu voltaj mai mic de 220v ▪ alinierea la standarde a instalației electrice sau a componentelor sale ▪ intervenții asupra cablajelor electrice de puțuri, piscine, bazine, fântâni sau acvarii prezente în interiorul sau în exteriorul locuinței ▪ intervenții asupra instalațiilor electrice provizorii ▪ intervenții asupra electrocasnicilor destinate unui uz casnic și profesional ▪ Intervenții ale Operatorului de Distribuție ▪ Intervenții pentru schimbarea becurilor ▪ Sisteme de alarmă ▪ Sisteme de supraveghere video ▪ Sonerii ▪ Instalații de iluminat cu senzori ▪ Orice echipament care este alimentat cu energie electrică prin racordare la prizele aferente instalației de utilizare (a se înțelege: echipamente și aparate de birou, audio- video, uz casnic, sanitare, echipamente personale, electrocasnice etc.) ▪ Echipamente de încălzire/răcire (aeroterme, aer condiționat, panouri radiante și orice alte corpuri de încălzire/răcire) ▪ Prelungitoare sau orice instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului ▪ Becuri de orice tip, tuburi fluorescente de orice tip

Tamplar/Lacatus	▪ intervenții din cauza deteriorării, a spargerii sau a funcționării greșite a ferestrelor din interiorul locuinței ▪ intervenții pentru a permite intrarea în locuință ca urmare a pierderii / ruperii cheilor sau a funcționării greșite / defectării yalei ușii de la casă ▪ intervenții pentru repararea / înlocuirea geamurilor perimetrale sparte ▪ intervenții pentru deschiderea seifurilor în cazul ruperii cheilor sau al defectării	▪ intervenții asupra obloanelor / porților cu mecanism de reglare electric / automatizat ▪ intervenții asupra ușilor / geamurilor / obloanelor cu valoare artistică, istorică sau ornamentală ▪ intervenții asupra yalelor / ușilor / sertarelor / oglinzilor elementelor de mobilier ▪ intervenții asupra porții sau a gardului
------------------------	---	---

Articolul 2. Obiectul Certificatului

2.1. Prestatorul va oferi **Beneficiarului** serviciile în legătură cu incidentele descrise în mod limitativ la punctul 1.4.1. de mai sus (Servicii incluse) și în **Limita Abonamentului**, în schimbul achitării de către Beneficiar a unui abonament lunar conform celor descrise în art. 4 ("**Valoarea serviciului**").

2.2. Beneficiarul declară că a citit și este în mod expres de acord cu aceasta clauză.

Articolul 3. Durata Serviciului. Data de intrare în vigoare.

3.1. Certificatul este valabil în funcție de abonamentul ales de Beneficiar, pentru o durată de:

Perioadă prestare servicii
12 luni

3.2. Certificatul este valabil pentru o durată de 1 an de la data activării de către Beneficiar a Anexei A – PPC Relaxat Gaz la contractul de furnizare gaze naturale, sub condiția achitării prețului abonamentului conform art. 4.

3.3. În cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, serviciile vor putea fi solicitate după expirarea termenului de retragere prevăzut în contract, în afară de cazul în care Beneficiarul a solicitat pe perioada în care se poate retrage din contract, în mod expres prestarea serviciilor caz în care se aplică dispozițiile art. 5.3.2. de mai jos.

3.4. Certificatul și condițiile aferente de prestare a serviciului de asistență sunt oferite Beneficiarului în considerarea calității de Client PPC, beneficiar al unui contract de furnizare gaze naturale încheiat cu Mandatarul. În cazul în care Contractul de furnizare gaze naturale pentru produsul PPC Relaxat Gaz încheiat cu Mandatarul încetează din orice motiv, de la acea dată încetează de drept și valabilitatea Certificatului fără vreo formalitate și fără intervenția vreunei instanțe de judecată.

Beneficiarul declară că acceptă în mod expres această clauză.

Articolul 4. Valoarea Serviciului

4.1. Pentru a beneficia de serviciile oferite de Prestator, Beneficiarul se obliga să achite contravaloarea abonamentului în lei/zi pe perioada de valabilitate a certificatului. Valoarea abonamentului este egală cu prețul abonamentului (lei/zi), înmulțită cu numărul total de zile din perioada de facturare și este inclusă în contravaloarea abonamentului PPC Relaxat Gaz, Anexa A la contractul de furnizare încheiat între Beneficiar și Mandatar.

Aceasta valoare se regăsește în prețul total al Abonamentului PPC Relaxat Gaz, conform contractului de furnizare gaze naturale încheiat între Beneficiar și Mandatar. Contravaloarea abonamentului PPC Relaxat Gaz va fi facturată pe aceeași factură cu gazele naturale consumate de către Client în baza contractului de furnizare a gazelor naturale, având în vedere mandatul primit de către Mandatar de la Prestator în acest sens.

4.2. Plata abonamentului PPC Relaxat Gaz va putea fi efectuată de către Client prin achitarea facturii emise de către Mandatar, conform condițiilor de facturare menționate în contractul de furnizare gaze naturale, termenul de scadență fiind înscris pe factura de gaze naturale și este aplicabil și pentru achitarea abonamentului prevăzut de certificat, acesta fiind inclus în abonamentul PPC Relaxat Gaz care se va regăsi în factură.

Beneficiarul acceptă ca în situația în care va efectua o plată parțială a facturii de gaze naturale către Mandatar, suma achitată va fi alocată după următorul algoritm: întâi se acoperă creanța din energie (contravaloare abonament energie minus prezentul abonament, contravaloare gaze naturale consumate, penalități gaze naturale – dacă este cazul, certificate verzi, cogenerare), taxe (accize, TVA, alte taxe în funcție de caz) și abia apoi se acoperă costul abonamentului menționat mai sus.

4.3. Suspendarea serviciilor

Dacă după data scadenței așa cum este aceasta stabilită în cele de mai sus, Beneficiarul nu a achitat sumele restante în termenul stabilit în Anexa A, prestarea serviciului va fi suspendată pentru neplată pentru o perioadă de maxim 25 zile, de la încetarea perioadei înscrise în Anexa A. În perioada de suspendare, Beneficiarul nu beneficiază de serviciile oferite de abonament pentru eventualele incidente. *Suspendarea serviciilor nu atrage după sine suspendarea facturării abonamentului.* După plata integrală a sumelor restante, serviciile se vor relua cu efect pentru viitor de la ora 00:00 a zilei imediat următoare plății sumelor restante.

4.4. Beneficiarul acceptă în mod expres modalitatea de facturare și încasare așa cum este descrisă în prezentul articol, această clauză fiind esențială în contract în modul în care a fost formulată.

Articolul 5. Drepturile și obligațiile părților

5.1. Drepturile Prestatorului rezultate din Certificat sunt următoarele:

5.1.1. Să primească toate informațiile necesare identificării apelantului ca fiind Beneficiar eligibil, conform art. 5.4.2.lit. b. din Certificat

5.1.2. Să primească toate informațiile solicitate conform art. 5.4.2. lit. d. din Certificat

5.1.3. În cazul în care Beneficiarul nu oferă Prestatorului informațiile conform art. 5.4.2.lit. b sau din orice motive, Prestatorul nu poate identifica apelantul ca Beneficiar eligibil al serviciilor, Prestatorul are dreptul **să refuze prestarea Serviciilor** solicitate.

5.1.4. Prestatorul are dreptul de subcontracta serviciile care fac obiectul prezentului Contract. Prin semnarea prezentului contract, Beneficiarul își dă acordul ca Prestatorul să folosească subcontractanți pentru ducerea la îndeplinire a obiectului prezentului Contract. De asemenea,

fiecare Subcontractor poate angaja diferiti subcontractori pentru prestarea serviciilor, acestia fiind numiti generic, in acceptiunea prezentului contract, ca furnizori de servicii de interventie sau parteneri. Orice drept precizat in prezentul contract atribuit Prestatorului se va interpreta ca a fost acordat de Prestator si Subcontractorilor sai, raspunderea față de Beneficiar pentru calitatea produselor și a serviciilor furnizate de terțul subcontractant ramanand a Prestatorului. Beneficiarul declara ca a citit, inteles si accepta in mod expres aceasta clauza.

5.1.5. Prestatorul are dreptul de a cesiona o parte sau tot contractul către o companie ce face parte din grupul PPC, fără acordul prealabil scris al Beneficiarului si fara vreo formalitate prelabila, doar in baza unei informarii ce va fi transmisa Beneficiarului intr-un termen rezonabil. Beneficiarul declara că a citit și a acceptat în mod expres această clauză.

5.1.6. Prestatorul are dreptul să modifice condițiile contractuale oricând în timpul executării contractului, prin transmiterea unei notificări în acest sens cu 30 de zile înainte de data la care modificările vor deveni aplicabile. Beneficiarul are dreptul să refuze modificările contractuale propuse prin transmiterea unei notificări de refuz în 15 zile de la data primirii notificării privind modificările propuse, în caz contrar modificările fiind considerate acceptate de Beneficiar. În acest caz Beneficiarul va solicita și denunțarea contractului conform art. 6.1.3.

5.1.7. Dispozitiile art. 5.1.6 de mai sus nu sunt aplicabile cat priveste modificarea unor informatii contractuale care se refera la modificari care nu impacteaza continutul contractului si al modului de prestare a serviciilor, cum ar fi schimbarea datelor de identificare ale Prestatorului sau a canalelor de comunicare puse la dispozitie de aceasta. Informarea Beneficiarului cat priveste actualizarea acestor informatii se va face prin mentionarea pe factura emisa de Mandatar sau pe site-ul Prestatorului. Beneficiarul declara că a citit și a acceptat în mod expres această clauză.

5.2. Obligațiile Prestatorului rezultate din Certificat sunt următoarele:

5.2.1. La solicitarea Beneficiarului, Prestatorul se obligă să presteze Serviciile la Locul de consum în cazul unui Incident, respectând condițiile menționate în articolul 1 din prezentul document.

5.2.2. Să respecte timpul de intervenție pentru rezolvarea incidentelor definite la articolul 1.4.1. Timpul de intervenție pentru rezolvarea unui Incident definit la articolul 1.4.1. este de maxim 4 ore în zonele urbane și 6 ore în zonele rurale din momentul furnizării informațiilor prevăzute la art. 5.4.2 lit. b la Call Center (Numărul de asistență pentru serviciile contractate este **031.9987**), care nu coincide cu numărul de call center al furnizorului.

5.2.3. Să presteze serviciile ca un bun profesionist, asigurând intervenții de calitate.

5.2.4. Să ofere o garanție de 30 zile pentru serviciile prestate în baza prezentului contract.

5.2.5. Să nu aducă în nici un fel atingere vieții private sau persoanei Beneficiarului ori bunurilor acestuia în legătură cu executarea acestui contract.

5.2.6. Să informeze Beneficiarul prin personalul echipei de intervenție cu privire la costurile implicate de intervenția solicitată în urma diagnosticării.

5.2.7. Să se asigure că personalul echipei de intervenție deține și folosește legitimații-documente justificative prin care să dovedească calitatea de reprezentanți ai Prestatorului.

5.2.8. Să puna la dispozitie Beneficiarului o procedura de soluționare a reclamațiilor; pentru scopul acestui contract procedura de solutionare a reclamatilor este disponibila la adresa: <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-pentru-casa>

5.3. Drepturile Beneficiarului rezultate din Certificat sunt următoarele:

5.3.1. Beneficiarul are dreptul să solicite și să beneficieze de serviciile detaliate în cuprinsul art. 1.4., în conformitate cu prevederile Certificatului;

5.3.2. Dreptul de retragere din certificat al Beneficiarului

În cazul în care Contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, Beneficiarul are la dispoziție o perioadă de 30 zile calendaristice pentru a-și exercita dreptul de retragere din acest contract, retragere notificată la adresa Mandatarului, în forma prevăzută în Contractul de furnizare gaze naturale.

Termenul de retragere curge de la data exprimării acordului de către Beneficiar prin semnarea Contractului de furnizare gaze naturale, Prestatorul rambursând toate sumele pe care le-a primit drept plată, dacă este cazul. Rambursarea acestor sume se va face în termen de 14 zile de la data informării privind decizia de retragere din contract în forma menționată mai sus, cu excepția situațiilor prevăzute mai jos.

În cazul retragerii în termenul prevăzut mai sus, Beneficiarul nu va suporta alte costuri în afară de următoarele situații:

- a) În cazul în care Beneficiarul a solicitat în mod expres pe un suport durabil ca prestarea serviciilor aferente Contractului să înceapă în timpul perioadei de retragere, dar acesta nu beneficiază de servicii incluse în Abonament, factura aferentă primei luni contractuale se va storna, iar Beneficiarul nu va fi obligat să o plătească, iar dacă acesta din urmă a achitat contravaloarea acesteia, va fi îndreptățit să-i fie returnată suma achitată.
- b) În cazul în care Beneficiarul solicită în mod expres pe un suport durabil ca prestarea serviciilor aferente Contractului să înceapă în timpul perioadei de retragere și Beneficiarul uzitează de servicii incluse în Abonament în această perioadă, în acest caz își pierde dreptul de retragere prevăzut mai sus. Prin semnarea Contractului, Beneficiarul consimte că a luat la cunoștință faptul că își va pierde dreptul de retragere în situație prevăzută mai sus.

Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.

5.4. Obligațiile Beneficiarului rezultate din Certificat sunt următoarele:

5.4.1. Să achite contravaloarea lunară a abonamentului așa cum s-a stabilit în Anexa A la Contract.

5.4.2 Beneficiarul se obligă să respecte următoarele prevederi, sub sancțiunea de a nu beneficia de serviciile solicitate Prestatorului:

- a) În momentul depistării unui Incident definit la art. 1.4.1, Beneficiarul se obligă să apeleze în maxim 24 de ore de la depistarea Incidentului Numărul de asistență – 031.9987.
- b) Beneficiarul se obligă să ofere Prestatorului (reprezentantului Prestatorului) următoarele informații necesare identificării apelantului ca fiind Beneficiar al serviciilor, conform Contractului și a naturii incidentului:
 - Numele complet al Beneficiarului;
 - Codul Numeric Personal (în cazul persoanelor fizice);
 - Adresa exactă și completă;
 - Numărul contractului;
 - Natura, data incidentului și scurta descriere a acestuia;

- tip, marca, model aparat consumator de gaz/boiler electric/aparat de aer conditionat, valabilitatea garanției acestuia (dacă este cazul)
 - Numărul de telefon mobil al utilizatorului.
- c) Beneficiarul se obligă să respecte indicațiile telefonice ale Prestatorului privind operațiunile pe care Beneficiarul trebuie să le facă pentru limitarea și prevenirea posibilelor consecințe negative ale Incidentului, până la momentul sosirii echipei de intervenție;
- d) Beneficiarul se obligă să ofere Prestatorului la cererea acestuia, toate informațiile pe care acesta le solicită și pe care acesta le consideră relevante pentru soluționarea Incidentului.

5.5. Procedura de soluționare a reclamațiilor

Procedura de soluționare a reclamațiilor poate fi accesată pe site-ul partenerului Prestatorului la adresa <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-pentru-casa>.

Articolul 6. Încetarea certificatului

6.1. Certificatul încetează în una din următoarele situații:

6.1.1. La expirarea termenului Contractului aferent Anexei A PPC Relaxat Gaz,

6.1.2. Prin exercitarea dreptului de retragere de către Beneficiar în condițiile prevăzute de art. 5.3.2.

6.1.3. Prin denunțarea unilaterală, în scris, de oricare dintre părți în condițiile menționate în Anexa A PPC Relaxat Gaz.

6.1.4. Prin neachitarea abonamentului până la sfârșitul perioadei de suspendare definită în art. 4.3. și conform termenelor de plată stipulate în contractul de furnizare. În această situație, după expirarea perioadei de suspendare Certificatul de asistență încetează de plin drept fără intervenția instanței și fără vreo altă formalitate de la data transmiterii notificării de reziliere de către Mandatar, Beneficiarul fiind de drept în întârziere de la data neachitării la scadență a obligației de plată, iar Beneficiarul va beneficia în continuare de furnizarea de gaze naturale, fiind trecut automat la abonamentul PPC Fix Anual, disponibil în oferta la momentul încetării Certificatului, afară de cazul în care Beneficiarul comunică în termen de maxim 15 de zile de la data primirii notificării de reziliere alegerea unui alt produs de furnizare gaze naturale disponibil în oferta. Trecerea Beneficiarului la acest produs de înlocuire se face automat fără a fi necesară semnarea unui act adițional sau a unei noi Anexa A la Contract.

6.1.5 Prin încetarea din orice motiv a contractului de furnizare gaze naturale încheiat cu Mandatarul;

6.2. Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres conținutul acestui articol în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.

Articolul 7. Alte clauze

7.1. Serviciile vor fi furnizate cu respectarea reglementărilor legale în vigoare aplicabile de către FSI, selectati de Prestator.

7.2. În timpul prestării Serviciilor nu se vor utiliza materiale de o calitate sau preț superior celor inițiale avute de Beneficiar, pe cheltuiala Prestatorului.

7.3. Prestatorul nu va fi responsabil pentru nicio întârziere sau nefurnizare a Serviciilor cauzate de un eveniment de forță majoră sau caz fortuit. Având în vedere că la data semnării Certificatului de asistență există un focar global foarte grav de boala cauzată de coronavirus, cunoscută și sub denumirea de „Covid-19” sau „boala coronavirus 2019”, care, pe măsură ce se dezvoltă și evoluează în continuare, poate afecta serios capacitatea Prestatorului de a-și îndeplini obligațiile, Părțile accepta și convin expres faptul că dispozițiile acestei clauze se aplică și tuturor evenimentelor, condițiilor sau circumstanțele și efectele acestora asociate cu izbucnirea Covid-19 (inclusiv, fără limitare, deteriorarea condițiilor Covid-19 existente de la data prezentată) indiferent dacă sunt previzibile sau nu la data semnării Certificatului, dincolo de controlul rezonabil și fără vina sau neglijența părții afectate. **Beneficiarul declară că a citit și acceptă în mod expres această clauză.**

7.4. Prestatorul nu este responsabil pentru nicio pierdere de nici un fel suferită de Beneficiar în urma producerii unuia dintre evenimentele descrise ca Incidente.

7.5. Prestatorul nu este un substitut al serviciilor publice sau private de urgență.

7.6. Prestatorul și subcontractanții săi (FSI) nu au calitatea de Operator de distribuție concesionar al serviciului de distribuție a energiei electrice sau gazelor naturale. **Orice solicitare/reclamație în legătură cu serviciul de distribuție a energiei electrice sau gazului va fi adresată de către Beneficiar Operatorului de distribuție ce operează în zona locului de consum al Beneficiarului.**

Articolul 8. Prelucrarea datelor cu caracter personal

8.1 Datele personale ale Beneficiarului vor fi prelucrate în temeiul legii, cu bună-credință, în scopuri legitime, pentru încheierea și executarea certificatului de servicii de asistență, respectiv pentru furnizarea serviciilor descrise în prezentul. Prelucrarea înseamnă utilizarea, stocarea, afișarea, copierea, transmiterea, interpretarea, editarea și/sau distribuirea de informații către servere locale și/sau internaționale.

Prin utilizarea serviciilor, Beneficiarul își exprimă acordul că datele sale personale transmise să fie prelucrate în scopul derulării certificatului, pe toată perioada contractuală.

În cazul în care clientul refuză transmiterea acestor date către Prestator, acesta nu va putea executa serviciile și intervențiile asigurate conform certificatului de furnizare servicii de asistență.

Detalii complete privind prelucrarea datelor cu caracter personal regăsiți la <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/legislatie/protectia-datelor>, iar pentru mai multe informații cu privire la Datele dumneavoastră cu caracter personal vă veți putea adresa Responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal al companiei, ce poate fi contactat la adresa de e-mail dpoenergyservices.ro@ppcgroup.com.

8.2. Drepturile persoanei vizate:

Potrivit art. 15 - 21 din GDPR, referitor la Datele cu caracter personal comunicate, aveți dreptul:

- a) să aveți acces la acestea și să solicitați o copie;
- b) să solicitați rectificarea acestora;
- c) să solicitați ștergerea acestora;
- d) să obțineți restricționarea prelucrării datelor;
- e) să vă opuneți prelucrării datelor;
- f) să primiți datele într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit de pe un dispozitiv automat.

Mai multe informații, precum și drafturile în vederea exercitării drepturilor menționate, regăsiți pe site-ul nostru, <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/legislatie/protectia-datelor>

Totodată aveți dreptul de a depune o plângere la autoritatea națională de supraveghere a prelucrării datelor cu caracter personal în cazul în care considerați că prelucrarea datelor cu caracter personale încalcă prevederile Regulamentului.

Pentru mai multe informații cu privire la Datele dumneavoastră cu caracter personal vă veți putea adresa Responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal al companiei, ce poate fi contactat la adresa de e-mail menționată dpoenergyservices.ro@ppcgroup.com.

Articolul 9. Litigii

9.1. Certificatul are putere de lege între părți, iar fiecare parte se obligă să își execute obligațiile cu bună credință.

9.2. Orice litigiu decurgând din certificat va fi rezolvat pe cale amiabilă între cele două părți. În caz contrar, litigiile vor fi soluționate de către instanțele judecătorești competente de la sediul Prestatorului, conform legii române. **Beneficiarul declară că a citit și acceptă în mod expres această clauză.**

Articolul 10. Notificările între părți

10.1. În accepțiunea părților, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la sediul/domiciliul prevăzut în partea introductivă a Certificatului.

10.2. În cazul în care notificarea se face pe cale poștală/curierat, ea va fi transmisă prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire (A.R.) și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul poștal/curier primitor pe această confirmare.

10.3. Dacă notificarea se trimite prin fax, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată, de asemenea și notificarea transmisă prin intermediul e-mail-ului.

10.4. Notificările verbale nu se iau în considerare de nici una dintre părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la alineatele precedente.

Orice comunicare se va face la următorul canal contact-energie@ppcgroup.com, cu excepția reclamațiilor în legătură cu serviciile prestate de echipa de intervenție ce se vor transmite conform Procedurii de soluționare a reclamațiilor – disponibilă la adresa <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-pentru-casa>

Anexe la certificat:

Lista modalități plată facturi (disponibilă la adresa www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-digitale