Condiții Generale Contractuale la Contractul de Furnizare Servicii de Asistență (Protect 360 Light)

Articolul 1. DEFINIȚII

1.1.1. Loc de consum

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

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

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

1.1.4 Abonament – reprezintă opțiunea declarată de Beneficiar la capitolul C din Contract pentru unul sau mai multe tipuri de abonamente.

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 prezentului 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. Contract de asistență - reprezintă contractul de prestări servicii și Condițiile Generale Contractuale corelative, denumit in cuprinsul prezentelor „Contractul".

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 menționat la art. 1.1.1.

1.1.9 Mandatar – PPC Energie S.A./PPC Energie Muntenia 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
Protect 360 Light	2 interventii/an	Conform art. 1.4.

Perioada anuală se calculează de la începutul valabilității prezentului Contract.

1.3.2 Pentru incidentele descrise în mod limitativ la pct. 1.4., contravaloarea cumulată maximă a **Serviciilor,** incluzând materialele folosite nu poate depăși echivalentul unui plafon de **500 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 Contract.**

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

1.4. Incident

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

a) 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;
- identificarea defecțiunii/avariei;
- evaluarea timpului reparației și materialelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate;
- 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);
- 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;
- facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către Furnizorul de servicii.
- Acoperiri - Beneficiarul va putea beneficia de următoarele servicii:

✓ **Acces la call center-ul dedicat 24 de ore din 24, 7 zile din 7::**

Beneficiarul va putea accesa un serviciu de asistență telefonică prin intermediul numărului dedicat 031 9987 pentru rezolvarea defecțiunilor din mediul casnic, cum ar fi defecțiunile instalațiilor, ale sistemului electric, de gaz, încălzire, ale sistemului de climatizare, încuietori și geamuri. Serviciul de asistență telefonică poate fi solicitat de Beneficiar 24 de ora din 24, 7 zile din 7, inclusiv în zilele de sărbătoare.

Beneficiarul are posibilitatea de a solicita până la 2 intervenții ale tehnicienilor specializați în domeniul energiei electrice, cu valoarea maximă de 500 RON (fără TVA) per intervenție, incluzând deplasarea, manopera și piesele de schimb. Prin urmare, pentru intervențiile indicate mai sus, Beneficiarul nu va trebui să achite nicio altă sumă către Prestator și/sau către tehnician.

În cazul în care dorește să beneficieze de această posibilitate, Beneficiarul va putea stabili intervenția tehnicianului, apelând numărul dedicat 031 9987. Dacă nu există alte solicitări din partea Beneficiarului, intervenția la fața locului va fi efectuată conform următoarelor termene orientative:

- sosirea tehnicianului în **maxim 4 ore în zonele urbane și 6 ore în zonele rurale** de la primul apel al Beneficiarului

Intervenția tehnicianului va avea ca obiect doar executarea intervenției convenite cu Beneficiarul.

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 500 RON (cu TVA) pentru fiecare intervenție ce include deplasarea, manopera și piesele de schimb.

Serviciu	Incluse	**Excluse** (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: taxă de apel, manoperă și materiale de reparație (alese pentru restabilirea corectei funcționări a instalației și nu neapărat identice cu originalele) până la valoarea maximă de 500 lei cu TVA per 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 neregulamentare 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, parcarea 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
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	- 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 electrocasnicelor destinate unui uz casnic si profesional - Interventii ale Operatorului de Distributie - Intervenții pentru schimbarea becurilor - Sisteme de alarmă - Sisteme de supraveghere video - Sonerii - Instalații de iluminat cu senzori

	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 nelimitandu-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. In cazul in care interventia in instalatia electrica interioara (de utilizare) necesita desigilarea/resigilarea contorului/firidei de bransament (pentru lucrari de tip mutare sau inlocuire tablou electric, inlocuire coloana de alimentare) este necesara si interventia Operatorului de Distributie)	- Orice echipament care este alimentat cu energie electrica prin racordare la prizele aferente instalației de utilizare (a se înțelege: echipamente și aparate de birotica, audio- video, uz casnic, sanitare, echipamente personale, electrocasnice etc.) - Echipamente de incalzire/răcire (aeroterme, aer conditionat, panouri radiante si orice alte corpuri de incalzire/răcire) - Prelungitoare sau orice instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului - Becuri de orice tip, tuburi fluorescente de orice tip

Articolul 2. Obiectul Contractului

2.1. Prestatorul va oferi **Beneficiarului** serviciile în legătură cu incidentele descrise în mod limitativ la punctele 1.4, 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. Contract de servicii (incluzând prezenta Anexă) este valabil în funcție de abonamentul ales de Beneficiar, pentru o durată de:

Tip Abonament	Perioadă contractuală
Protect 360 Light	24 luni

3.2. Activarea serviciului se realizeaza in termen de maxim 15 zile de la semnarea contractului de catre ambele parti. Beneficiarul poate verifica stadiul activarii la numărul de asistență – 031.9987.

3.3. Contractul se poate prelungi conform art. 6.1.

3.4. 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.

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 obligă să achite contravaloarea unui abonament lunar pe perioada de valabilitate a contractului, la nivelul stabilit prin contract.

4.1.1. Dacă Beneficiarului i se aplică o promoție definită la încheierea contractului la capitolul D. din Contract, contravaloarea lunară a discount-ului la abonament va fi menționată cu „**-**" (minus) pe factura, conform art. 4.2. de mai jos.

4.2. Beneficiarul ia act de faptul că Prestatorul a încheiat un Acord de colaborare cu Mandatarul prin care l-a împuternicit pe acesta să încaseze în numele Prestatorului contravaloarea lunară a abonamentului, aceasta putând fi achitată la momentul achitării facturii de energie electrică sau gaze naturale prin canalele de plată puse la dispoziție de Mandatar, prin partenerii săi.

Astfel, prețul Serviciului va fi evidențiat pe o linie separată în cuprinsul facturii pentru energie electrică sau gaze naturale emisă de Mandatar, conform condițiilor de facturare menționate în contractul de furnizare, termenul de scadență fiind înscris pe factura de energie electrică sau gaze naturale și este aplicabil și pentru achitarea abonamentului prevăzut de prezentul.

4.3. Suspendarea serviciilor

Daca, după data scadenței așa cum este aceasta stabilităla art. 4.2, Beneficiarul nu a achitat sumele restante în termenul de plata stabilit pentru factura de energie electrică sau gaze naturale emisă de către Mandatar, prestarea serviciului va fi suspendată pentru neplată, de la încetarea perioadei de grație. 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.

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 Contract sunt următoarele:

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

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

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 **<u>să refuze prestarea</u> 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, răspunderea 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, fară acordul prealabil scris al Beneficiarului si fara vreo formalitate prelabilă, doar in baza unei informarii ce va fi transmisa Beneficiarului intr-un termen rezonabil. Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză.

5.2. Obligațiile Prestatorului rezultate din Contract 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 Contract.

5.2.2. Să respecte timpul de intervenție pentru rezolvarea incidentelor definite la articolul 1.4. Timpul de intervenție pentru rezolvarea unui Incident definit la articolele 1.4. informațiilor prevăzute la art. 5.4.2 lit. b la Call Center (Numărul de asistență pentru serviciile contractate este **031 9987**).

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 procedură de soluționare a reclamațiilor; pentru scopul acestui contract procedura de solutionare a reclamatiilor este disponibilia la adresa: https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-pentru-casa

5.3. Drepturile Beneficiarului rezultate din Contract 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 Contractului;

5.3.2. **Dreptul de retragere din contract al Beneficiarului**

În cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, acesta beneficiază de o perioadă de 30 zile calendaristice pentru a-și exercita dreptul de retragere din acest contract, retragere notificată Mandatarului, în forma prevăzută în Anexa 1.

Termenul de retragere curge de la data exprimării acordului de către Beneficiar prin semnarea Contratului, 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 prezentului contract 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 prezentului contract 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, însă va putea solicita denunțarea unuilaterală a contractului cu respectarea prevederilor art. 6.2.3. de mai jos. Prin semnarea Contractului, Beneficiarul consimte că a luat la cunoștință faptul că își va pierde dreptul de retragere în situația 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 Contract sunt următoarele:

5.4.1. Să achite contravaloarea lunară a abonamentului așa cum s-a stabilit în 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., Beneficiarul se obligă să apeleze in 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;
- 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. Reînnoirea și încetarea contractului

6.1.1. Contractul se reînnoiește automat pentru perioade succesive de câte 12 luni, după expirarea primei perioade contractuale, în cazul în care Beneficiarul nu își exprimă dezacordul printr-o notificare scrisă transmisă cu 30 de zile înainte de expirarea/aniversarea contractului. **Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.**

6.1.2. Prestatorul are dreptul să modifice condițiile contractuale prin transmiterea unei notificări scrise privind modificările contractuale, remisă Beneficiarului cu 30 de zile înainte de expirarea contractului. Beneficiarul are dreptul să refuze modificările contractuale propuse prin transmiterea unei notificări de refuz în 15 zile înainte de expirarea contractului. În acest caz Beneficiarul va solicita și denunțarea contractului conform art. 6.2.3 fără a achita vreo penalitate contractuală.

6.1.3. De asemenea, 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. 6.2.3 fără a achita vreo penalitate contractuală.

6.1.4. Dispozitiile art. 6.1.2 si 6.1.3 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, precum si alte informatii care nu sunt esentiale pentru executarea Contractului, care nu modifica echilibrul Contractului si care nu creeaza vreo sarcina oneroasa pentru Beneficiar (inclusiv includerea de servicii aditionale si/sau ,îmbunătățite pentru Beneficiar, fara modificarea pretului Abonamentului). Informarea Beneficiarului cat priveste actualizarea acestor informatii se va face prin mentionarea pe factura sau pe site-ul Mandatarului/Prestatorului. Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză.

6.2. Contractul *încetează în una din următoarele situații*:

6.2.1**.** La expirarea termenului Contractului, în cazul în care Beneficiarul a refuzat în mod expres reînnoirea automată a contractului, prin transmiterea unui preaviz cu **30 (treizeci)** de zile calendaristice înainte de expirarea termenului contractual.

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

6.2.3 Prin denunțarea unilaterală, în scris, de oricare dintre părți cu un preaviz de 60 (șaizeci) de zile calendaristice. În cazul în care Beneficiarul solicită denunțarea mai înainte de expirarea contractului, Prestatorul ii poate solicita **achitarea, cu titlu de penalitate contractuală, a valorii lunare a abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la finalul contractului, in situatia in care, la data denuntarii, limita plafonului mentionat la art. 1.3.2. a fost atinsa. Beneficiarul declară că a citit și acceptă în mod expres această clauză**.

6.2.4. Prin neachitarea abonamentului la scadență,. În această situație, după trecerea unui termen de 30 zile de la suspendarea serviciilor conform art. 4.3 de mai sus, contractul încetează de plin drept fără intervenția instanței și fără vreo altă formalitate de la data transmiterii notificării de reziliere, Beneficiarul fiind de drept în întârziere de la data neachitării in termenul menționat a obligației de plată. Prestatorul isi rezerva dreptul de a-i solicita Beneficiarului să achite o penalitate contractuală, așa cum este aceasta definită în art. 6.3. de mai jos, în măsura în care a beneficiat de Servicii, până la suspendarea acestora și limita plafonului menționat la art. 1.3.2 a fost atinsă.

6.3. În cazul în care contractul încetează prin denunțare unilaterală (conform art. 6.2.3) sau prin neachitarea la scadență a abonamentului (conform art. 6.2.4), Prestatorul ii poate solicita Beneficiarului sa achite, cu titlu de penalitate contractuală, o sumă egală cu valoarea anuală a abonamentului din care se va scădea valoarea deja facturată până la momentul încetării contractului, în măsura în care a beneficiat de Servicii și limita plafonului menționat la art. 1.3.2 a fost atinsă, până la data încetarii.

6.4. In cazul incetarii, din orice motiv, a contractului de furnizare energie electrică sau gaz cu Mandatarul, pentru a beneficia in continuare de serviciile oferite de Prestator, Beneficiarul se obligă să achite contravaloarea abonamentului lunar, astfel:

(ii) plata prin transfer bancar lunar standard sau automat (Direct Debit), termenul de plata fiind de 15 zile de la emiterea facturii.

(iii) plata cu cardul on-line, caz in care Beneficiarul va autoriza Prestatorul la retragerea automata a contravalorii facturii lunare, prin intermediul procesatorului de plati, la data emiterii facturii

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 catre 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. Avand in vedere ca la data semnarii Contractului de asistenta 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 si 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 semnarii Contractului, 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 catre 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 contractului 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 contractului, pe toată perioada contractuală.

In cazul in care Beneficiarul refuză transmiterea acestor date către Prestator, acesta nu va putea executa serviciile și intervențiile asigurate conform contractului de furnizare servicii de asistență.

Detalii complete privind prelucrarea datelor cu caracter personal regasiti 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 in cazul in care considerați ca 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. Contractul are putere de lege între părți, iar fiecare parte se obligă să își execute obligațiile cu bună credință.

9.2. Orice litigiu decurgând din contract 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 contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la sediul/domiciliul prevăzut în partea introductivă a contractului.

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 următoarele date de contact:

contact-energiemuntenia@ppcgroup.com – pentru Mandatar PPC Energie Muntenia sau contact-energie@ppcgroup.com pentru Mandatar PPC Energie, 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:

1. Formular retragere (aplicabil contractelor la distanță/ în afara spațiilor comerciale
2. Lista modalități plată facturi (disponibilă la adresa: www.ppcenergy.ro/ppc-muntenia/servicii-digitale, sau www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-digitale)

Anexa 1
FORMULAR RETRAGERE

Către PPC Advanced Energy Services Romania SRL. prin Mandatar **PPC Energie S.A.**, având sediul social în București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 6, camera 6.8, sector 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/12303/2007, având CUI 22000460, sau **PPC Energie Muntenia S.A.**, având sediul social în București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 5, camera 5.3, sector 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/14506/27.08.2008, având CUI 24387371,

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea din Contractul de furnizare servicii de asistență nr. _____din_____ _____, comandate la data _____

Numele Beneficiarului _____, date de identificare CNP _____, Cod Electel / Gaztel

Adresa Beneficiarului (Locul de consum)_____

Declar prin prezenta că am luat la cunoștință prevederile art. 5.3.2 din Condițiile Generale Contractuale privind condițiile de exercitare a dreptului de retragere și le accept.

Semnătura Beneficiarului _____

(doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie)

Data _____

Condiții Generale Contractuale la Contractul de Furnizare Servicii de Asistență (Protect 360 Plus)

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 prezentului locul de consum este definit la capitolul B din Contract.**

1.1.2 Beneficiar – Persoana titulară a contractului de furnizare încheiat cu Prestatorul, prin Mandatar, definită la capitolul A.2 din Contract.

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

1.1.4 Abonament – reprezintă opțiunea declarată de Beneficiar la capitolul C. din Contract pentru unul sau mai multe tipuri de abonamente.

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 prezentului 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. Contract de asistență - reprezintă contractul de prestări servicii și Condițiile Generale Contractuale corelative, denumit in cuprinsul prezentelor „Contractul".

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 menționat la art. 1.1.1.

1.1.9 Mandatar – PPC Energie S.A./PPC Energie Muntenia 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:

iv) dacă intervenția este acoperită de Abonament;

v) intervalul estimat de sosire al FSI;

vi) 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
Protect 360 Plus	2 interventii/an	Conform art. 1.4.

Perioada anuală se calculează de la începutul valabilității prezentului Contract.

1.3.2 Pentru incidentele descrise în mod limitativ la pct. 1.4., 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 Contract.**

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

1.4. Incident

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

b) 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;
- identificarea defecțiunii/avariei;
- evaluarea timpului reparației și materialelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate;
- 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);

- 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;

- facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către Furnizorul de servicii.

- **Acoperiri -** Beneficiarul va putea beneficia de următoarele servicii:

✓ **Acces la call center-ul dedicat activ 24h, 7 zile din 7:**

Beneficiarul va putea accesa un serviciu de asistență telefonică prin intermediul numărului dedicat 031.9987, pentru rezolvarea defecțiunilor din mediul casnic, cum ar fi defecțiunile instalațiilor, ale sistemului electric, de gaz, încălzire, ale sistemului de climatizare, încuietori și geamuri. Serviciul de asistență telefonică poate fi solicitat de Beneficiar non-stop 7 zile din 7, inclusiv în zilele de sărbătoare,

Beneficiarul are posibilitatea de a solicita până la 2 intervenții ale tehnicienilor specializați în domeniul energiei electrice, cu valoarea maximă de 750 RON (fără TVA) per intervenție, incluzând deplasarea, manopera și piesele de schimb. Prin urmare, pentru intervențiile indicate mai sus, Beneficiarul nu va trebui să achite nicio altă sumă către Prestator și/sau către tehnician. În cazul în care dorește să beneficieze de această posibilitate, Beneficiarul va putea stabili intervenția tehnicianului, apelând numărul dedicat 031.9987. Dacă nu există alte solicitări din partea Beneficiarului, intervenția la fața locului va fi efectuată conform următoarelor termene orientative:

- sosirea tehnicianului în **maxim 4 ore în zonele urbane și 6 ore în zonele rurale** de la primul apel al Beneficiarului

Intervenția tehnicianului va avea ca obiect doar executarea intervenției convenite cu Beneficiarul.

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 RON (cu TVA) pentru fiecare intervenție ce include deplasarea, manopera și piesele de schimb.

Serviciu	Incluse	Excluse (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: taxă de apel, 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 neregulamentare 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, parcarea 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 învârte 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 electrocasnicelor care folosesc apa cum ar fi, cu titlu exemplificativ și nu exhaustiv, masina de spalat, filtre de apa, 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 robineților 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 jgheaburilor 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 centralizata 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 compromite 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	▪ 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 si/sau lucrari de modernizare a instalatiei de gaz ▪ intervenții asupra instalațiilor alcătuite din butelii de gaz ▪ intervenții de reparare sau mentenanta orice consumator de gaz ▪ intervenții de reparare sau mentenanta a centralei termice ▪ operațiuni de curățare sau mentenanță a coșurilor / hornurilor, aragazelor,

	alimentare și evacuare în interiorul locuinței	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 capacitarea 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 țecherelor 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 nelimitandu-se la copiator, imprimanta, calculator, alimentatoare, etc)	▪ 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 electrocasnicelor destinate unui uz casnic si profesional ▪ Interventii ale Operatorului de Distributie ▪ Intervenții pentru schimbarea becurilor ▪ Sisteme de alarmă ▪ Sisteme de supraveghere video ▪ Sonerii ▪ Instalații de iluminat cu senzori ▪ Orice echipament care este alimentat cu energie electrica prin racordare la prizele aferente instalației de utilizare (a se înțelege: echipamente și aparate de birotica, audio- video, uz casnic, sanitare, echipamente personale, electrocasnice etc.) ▪ Echipamente de incalzire/răcire (aeroterme, aer conditionat, panouri radiante si orice alte corpuri de incalzire/răcire) ▪ Prelungitoare sau orice instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului ▪ Becuri de orice tip, tuburi fluorescente de orice tip

	▪ 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. In cazul in care interventia in instalatia electrica interioara (de utilizare) necesita desigilarea/resigilarea contorului/firidei de bransament (pentru lucrari de tip mutare sau inlocuire tablou electric, inlocuire coloana de alimentare) este necesara si interventia Operatorului de Distributie)	
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 Contractului

2.1. Prestatorul va oferi **Beneficiarului** serviciile în legătură cu incidentele descrise în mod limitativ la punctul 1.4. 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. Contract de servicii (incluzând prezenta Anexă) este valabil în funcție de abonamentul ales de Beneficiar, pentru o durată de:

Tip Abonament	Perioadă contractuală
Protect 360 Plus	24 luni

3.2. Activarea serviciului se realizeaza in termen de maxim 15 zile de la semnarea contractului de catre ambele parti. Beneficiarul poate verifica stadiul activarii la numărul de asistență – 031.9987.

3.3. Contractul se poate prelungi conform art. 6.1.

3.4. 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.

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 obligă să achite contravaloarea unui abonament lunar pe perioada de valabilitate a contractului, la nivelul stabilit prin contract.

4.1.1. Dacă Beneficiarului i se aplică o promoție definită la încheierea contractului la capitolul D. din Contract, contravaloarea lunară a discount-ului la abonament va fi menționată cu „**-**" (minus) pe factura, conform art. 4.2. de mai jos.

4.2. Beneficiarul ia act de faptul că Prestatorul a încheiat un Acord de colaborare cu Mandatarul prin care l-a împuternicit pe acesta să încaseze în numele Prestatorului contravaloarea lunară a abonamentului, aceasta putând fi achitată la momentul achitării facturii de energie electrică sau gaze naturale prin canalele de plată puse la dispoziție de Mandatar, prin partenerii săi.

Astfel, prețul Serviciului va fi evidențiat pe o linie separată în cuprinsul facturii pentru energie electrică sau gaze naturale emisă de Mandatar, conform condițiilor de facturare menționate în contractul de furnizare, termenul de scadență fiind înscris pe factura de energie electrică sau gaze naturale și este aplicabil și pentru achitarea abonamentului prevăzut de prezentul.

4.3. Suspendarea serviciilor

Daca, după data scadenței așa cum este aceasta stabilităla art. 4.2, Beneficiarul nu a achitat sumele restante în termenul de plata stabilit pentru factura de energie electrică sau gaze naturale emisă de către Mandatar, prestarea serviciului va fi suspendată pentru neplată de la încetarea perioadei de grație. 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.

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 Contract sunt următoarele:

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

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

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 **<u>să refuze prestarea</u> 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, răspunderea 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, fară acordul prealabil scris al Beneficiarului si fara vreo formalitate prelabilă, doar in baza unei informarii ce va fi transmisa Beneficiarului intr-un termen rezonabil. Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză.

5.2. Obligațiile Prestatorului rezultate din Contract 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 Contract.

5.2.2. Să respecte timpul de intervenție pentru rezolvarea incidentelor definite la articolul 1.4. Timpul de intervenție pentru rezolvarea unui Incident definit la articolele 1.4. 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**).

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 procedură de soluționare a reclamațiilor; pentru scopul acestui contract procedura de solutionare a reclamatiilor este disponibilia la adresa https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-pentru-casa

5.3. Drepturile Beneficiarului rezultate din Contract 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 Contractului;

5.3.2. **Dreptul de retragere din contract al Beneficiarului**

În cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, acesta beneficiază de o perioadă de 30 zile calendaristice pentru a-și exercita dreptul de retragere din acest contract, retragere notificată Mandatarului, în forma prevăzută în Anexa 1.

Termenul de retragere curge de la data exprimării acordului de către Beneficiar prin semnarea Contratului, 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:

c) În cazul în care Beneficiarul a solicitat în mod expres pe un suport durabil ca prestarea serviciilor aferente prezentului contract 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.

d) În cazul în care Beneficiarul solicită în mod expres pe un suport durabil ca prestarea serviciilor aferente prezentului contract 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, însă va putea solicita denunțarea unuilaterală a contractului cu respectarea prevederilor art. 6.2.3. de mai jos. Prin semnarea Contractului, Beneficiarul consimte că a luat la cunoștință faptul că își va pierde dreptul de retragere în situația 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 Contract sunt următoarele:

5.4.1. Să achite contravaloarea lunară a abonamentului așa cum s-a stabilit în contract.

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

e) În momentul depistării unui Incident definit la art. 1.4, Beneficiarul se obligă să apeleze in maxim 24 de ore de la depistarea Incidentului Numărul de asistență – **031 9987;**

f) 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.

g) 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;

h) 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. Reînnoirea și încetarea contractului

6.1.1. Contractul se reînnoiește automat pentru perioade succesive de câte 12 luni, după expirarea primei perioade contractuale, în cazul în care Beneficiarul nu își exprimă dezacordul printr-o notificare scrisă transmisă cu 30 de zile, înainte de expirarea contractului. **Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.**

6.1.2. Prestatorul are dreptul să modifice condițiile contractuale prin transmiterea unei notificări scrise privind modificările contractuale, remisă Beneficiarului cu 30 de zile înainte de expirarea contractului. Beneficiarul are dreptul să refuze modificările contractuale propuse prin transmiterea unei notificări de refuz în 15 zile înainte de expirarea contractului. În acest caz Beneficiarul va solicita și denunțarea contractului conform art. 6.2.3 fără a achita vreo penalitate contractuală.

6.1.3. De asemenea, 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. 6.2.3 fără a achita vreo penalitate contractuală.

6.1.4. Dispozitiile art. 6.1.2 si 6.1.3 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, precum si alte informatii care nu sunt esentiale pentru executarea Contractului, care nu modifica echilibrul Contractului si care nu creeaza vreo sarcina oneroasa pentru Beneficiar (inclusiv includerea de servicii aditionale si/sau îmbunătățite pentru Beneficiar, fara modificarea pretului Abonamentului). Informarea Beneficiarului cat priveste actualizarea acestor informatii se va face prin mentionarea pe factura sau pe site-ul Mandatarului/Prestatorului. Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză.

6.2. Contractul *încetează în una din următoarele situații*:

6.2.1**.** La expirarea termenului Contractului, în cazul în care Beneficiarul a refuzat în mod expres reînnoirea automată a contractului, prin transmiterea unui preaviz cu **30 (treizeci)** de zile calendaristice înainte de expirarea termenului contractual.

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

6.2.3 Prin denunțarea unilaterală, în scris, de oricare dintre părți cu un preaviz de 60 (șaizeci) de zile calendaristice. În cazul în care Beneficiarul solicită denunțarea mai înainte de expirarea contractului, Prestatorul ii poate solicita **sa achite, cu titlu de penalitate contractuală, valoarea lunară a abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la finalul contractului, in situatia in care, la data denuntarii, limita plafonului mentionat la art. 1.3.2. a fost atinsa. Beneficiarul declară că a citit și acceptă în mod expres această clauză**.

6.2.4**.** Prin neachitarea abonamentului la scadență,. În această situație, după trecerea unui termen de 30 zile de la suspendarea serviciilor conform art. 4.3 de mai sus, contractul încetează de plin drept fără intervenția instanței și fără vreo altă formalitate de la data transmiterii notificării de reziliere, Beneficiarul fiind de drept în întârziere de la data neachitării in termenul menționat a obligației de plată. Totodată, Prestatorul isi rezerva dreptul de a-i solicita Beneficiarului să achite o penalitate contractuală, așa cum este aceasta definită în art. 6.3. de mai jos,în măsura în care a beneficiat de Servicii, până la suspendarea acestora, și limita plafonului menționat la art. 1.3.2 a fost atinsă.

6.3. În cazul în care contractul încetează prin denunțare unilaterală (conform art. 6.2.3) sau prin neachitarea la scadență a abonamentului (conform art. 6.2.4), Beneficiarul datorează și va achita Prestatorului, cu titlu de penalitate contractuală o sumă egală cu valoarea anuală a abonamentului din care se va scădea valoarea deja facturată până la momentul încetării contractului, în măsura în care a beneficiat de Servicii și limita plafonului menționat la art. 1.3.2 a fost atinsă, până la data încetarii.

6.4. In cazul incetarii, din orice motiv, a contractului de furnizare energie electrică sau gaz cu Mandatarul, pentru a beneficia in continuare de serviciile oferite de Prestator, Beneficiarul se obligă să achite contravaloarea abonamentului lunar, astfel:

(ii) plata prin transfer bancar lunar standard sau automat (Direct Debit), termenul de plata fiind de 15 zile de la emiterea facturii.

(iii) plata cu cardul on-line, caz in care Beneficiarul va autoriza Prestatorul la retragerea automata a contravalorii facturii lunare, prin intermediul procesatorului de plati, la data emiterii facturii

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 catre 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. Avand in vedere ca la data semnarii Contractului de asistenta 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 si 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 semnarii Contractului, 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 catre 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 contractului 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 contractului, pe toată perioada contractuală.

In cazul in care Beneficiarul refuză transmiterea acestor date către Prestator, acesta nu va putea executa serviciile și intervențiile asigurate conform contractului de furnizare servicii de asistență.

Detalii complete privind prelucrarea datelor cu caracter personal regasiti 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:

g) să aveți acces la acestea și să solicitați o copie;

h) să solicitați rectificarea acestora;

i) să solicitați ștergerea acestora;

j) să obțineți restricționarea prelucrării datelor;

k) să vă opuneți prelucrării datelor;

l) 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 in cazul in care considerați ca 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. Contractul are putere de lege între părți, iar fiecare parte se obligă să își execute obligațiile cu bună credință.

9.2. Orice litigiu decurgând din contract 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 contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la sediul/domiciliul prevăzut în partea introductivă a contractului.

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 următoarele date de contact:

contact-energiemuntenia@ppcgroup.com – pentru Mandatar PPC Energie Muntenia sau contact-energie@ppcgroup.com pentru Mandatar PPC Energie, 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:

1. Formular retragere (aplicabil contractelor la distanță/ în afara spațiilor comerciale
2. Lista modalități plată facturi (disponibilă la adresa: www.ppcenergy.ro/ppc-muntenia/servicii-digitale, sau www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-digitale)

Anexa 1
FORMULAR RETRAGERE

Către **PPC Advanced Energy Services Romania SRL** . prin Mandatar **PPC Energie S.A.**, având sediul social în București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 6, camera 6.8, sector 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/12303/2007, având CUI 22000460, sau **PPC Energie Muntenia S.A.**, având sediul social în București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 5, camera 5.3, sector 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/14506/27.08.2008, având CUI 24387371,

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea din Contractul de furnizare servicii de asistență nr. _____din_____ _____, comandate la data _____

Numele Beneficiarului _____, date de identificare CNP _____, Cod Electel / Gaztel

Adresa Beneficiarului (Locul de consum)_____

Declar prin prezenta că am luat la cunoștință prevederile art. 5.3.2 din Condițiile Generale Contractuale privind condițiile de exercitare a dreptului de retragere și le accept.

Semnătura Beneficiarului _____

(doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie)

Data _____

Condiții Generale Contractuale la Contractul de Furnizare Servicii de Asistență (Protect 360 Gas)

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 prezentului locul de consum este definit la capitolul B din Contract.**

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

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

1.1.4 Abonament – reprezintă opțiunea declarată de Beneficiar la capitolul C. din Contract pentru unul sau mai multe tipuri de abonamente.

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 prezentului 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. Contract de asistență - reprezintă contractul de prestări servicii și Condițiile Generale Contractuale corelative, denumit in cuprinsul prezentelor „Contractul".

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 menționat la art. 1.1.1.

1.1.9 Mandatar – PPC Energie S.A./PPC Energie Muntenia 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:

vii) dacă intervenția este acoperită de Abonament;

viii) intervalul estimat de sosire al FSI;

ix) 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**
Protect 360 Gas	2 interventii/an	Conform art. 1.4.

Perioada anuală se calculează de la începutul valabilității prezentului Contract.

1.3.2 Pentru incidentele descrise în mod limitativ la pct. 1.4., contravaloarea cumulată maximă a **Serviciilor,** incluzând materialele folosite nu poate depăși echivalentul unui plafon de **500 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 Contract.**

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

1.4. Incident

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

c) **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;
- identificarea defecțiunii/avariei;
- evaluarea timpului reparației și materialelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate;
- 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);
- 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;
- facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către Furnizorul de servicii.
- **Acoperiri -** Beneficiarul va putea beneficia de următoarele servicii:

✓ **Acces la call center-ul dedicat activ de la ora 08:00 la ora 21:00, 7 zile din 7:**

Beneficiarul va putea accesa un serviciu de asistență telefonică prin intermediul numărului verde gratuit dedicat 031.9987pentru rezolvarea defecțiunilor din mediul casnic, cum ar fi defecțiunile instalațiilor, ale sistemului electric, de gaz, încălzire, ale sistemului de climatizare, încuietori și geamuri. Serviciul de asistență telefonică poate fi solicitat de Beneficiar de la 08:00 la 21:00, 7 zile din 7, inclusiv în zilele de sărbătoare.

Beneficiarul are posibilitatea de a solicita, până la 2 intervenții ale tehnicienilor specializați pe an în domeniul gazului, cu valoarea maximă de 500 RON (cu TVA) per intervenție, incluzând deplasarea, manopera și piesele de schimb. Prin urmare, pentru intervențiile indicate mai sus, Beneficiarul nu va trebui să achite nicio altă sumă către Prestator și/sau către tehnician.

În cazul în care dorește să beneficieze de această posibilitate, Beneficiarul va putea stabili intervenția tehnicianului, apelând numărul dedicat 031.9987. Dacă nu există alte solicitări din partea Beneficiarului, intervenția la fața locului va fi efectuată conform următoarelor termene orientative:

- sosirea tehnicianului în **maxim 4 ore în zonele urbane și 6 ore în zonele rurale**

Intervenția tehnicianului va avea ca obiect doar executarea intervenției convenite cu Beneficiarul.

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 500 RON (cu TVA) pentru fiecare intervenție ce include deplasarea, manopera și piesele de schimb. In cazul in care valoarea interventiei depaseste suma maxima acoperita de 500 RON (cu TVA) diferenta va fi achitata de catre Beneficiar direct tehnicianului.

Serviciu	Incluse	Exclu**se** (eventual cu posibilitatea de achiziționare conform tarifului 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 corectei funcționări a instalației și nu neapărat identice cu originalele) până la valoarea maximă de 500 lei cu TVA per 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 neregulamentare 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, parcarea 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

Instalație 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 gaz si/sau lucrari de modernizare a instalatiei de gaz ▪ intervenții asupra instalațiilor alcătuite din butelii de gaz ▪ intervenții de reparare sau mentenanta orice consumator de gaz ▪ intervenții de reparare sau mentenanta 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;

Articolul 2. Obiectul Contractului

2.1. Prestatorul va oferi **Beneficiarului** serviciile în legătură cu incidentele descrise în mod limitativ la punctele 1.4., 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. Contract de servicii (incluzând prezenta Anexă) este valabil în funcție de abonamentul ales de Beneficiar, pentru o durată de:

Tip Abonament	Perioadă contractuală
Protect 360 Gas	12 luni

3.2. Activarea serviciului se realizeaza in termen de maxim 15 zile de la semnarea contractului de catre ambele parti. Beneficiarul poate verifica stadiul activarii la numărul de asistență – 031.9987.

3.3. Contractul se poate prelungi conform art. 6.1.

3.4. 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.

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 obligă să achite contravaloarea unui abonament lunar pe perioada de valabilitate a contractului, la nivelul stabilit prin contract.

4.1.1. Dacă Beneficiarului i se aplică o promoție definită la încheierea contractului la capitolul D. din Contract, contravaloarea lunară a discount-ului la abonament va fi menționată cu „**-**" (minus) pe factura, conform art. 4.2. de mai jos.

4.2. Beneficiarul ia act de faptul că Prestatorul a încheiat un Acord de colaborare cu Mandatarul prin care l-a împuternicit pe acesta să încaseze în numele Prestatorului contravaloarea lunară a abonamentului, aceasta putând fi achitată la momentul achitării facturii de energie electrică sau gaze naturale prin canalele de plată puse la dispoziție de Mandatar, prin partenerii săi.

Astfel, prețul Serviciului va fi evidențiat pe o linie separată în cuprinsul facturii pentru energie electrică sau gaze naturale emisă de Mandatar, conform condițiilor de facturare menționate în contractul de furnizare, termenul de scadență fiind înscris pe factura de energie electrică sau gaze naturale și este aplicabil și pentru achitarea abonamentului prevăzut de prezentul.

4.3. Suspendarea serviciilor

Daca, după data scadenței așa cum este aceasta stabilităla art. 4.2, Beneficiarul nu a achitat sumele restante în termenul de plata stabilit pentru factura de energie electrică sau gaze naturale emisă de către Mandatar, prestarea serviciului va fi suspendată pentru neplată, de la încetarea perioadei de grație. 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.

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 Contract sunt următoarele:

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

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

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, răspunderea 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, fară acordul prealabil scris al Beneficiarului si fara vreo formalitate prelabilă, doar in baza unei informarii ce va fi transmisa Beneficiarului intr-un termen rezonabil. Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză.

5.2. Obligațiile Prestatorului rezultate din Contract 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 Contract.

5.2.2. Să respecte timpul de intervenție pentru rezolvarea incidentelor definite la articolul 1.4.1. – 1.4.6. Timpul de intervenție pentru rezolvarea unui Incident definit la articolele 1.4 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**.

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 procedură de soluționare a reclamațiilor; pentru scopul acestui contract procedura de solutionare a reclamatiilor este disponibilia la adresa: https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-pentru-casa.

5.3. Drepturile Beneficiarului rezultate din Contract 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 Contractului;

5.3.2. **Dreptul de retragere din contract al Beneficiarului**

În cazul în care contractul se încheie la distanță sau în afara spațiilor comerciale, acesta beneficiază de o perioadă de 30 zile calendaristice pentru a-și exercita dreptul de retragere din acest contract, retragere notificată Mandatarului, în forma prevăzută în Anexa 1.

Termenul de retragere curge de la data exprimării acordului de către Beneficiar prin semnarea Contratului, 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:

e) În cazul în care Beneficiarul a solicitat în mod expres pe un suport durabil ca prestarea serviciilor aferente prezentului contract 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.

f) În cazul în care Beneficiarul solicită în mod expres pe un suport durabil ca prestarea serviciilor aferente prezentului contract 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, însă va putea solicita denunțarea unuilaterală a contractului cu respectarea prevederilor art. 6.2.3. de mai jos. Prin semnarea Contractului, Beneficiarul consimte că a luat la cunoștință faptul că își va pierde dreptul de retragere în situația 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 Contract sunt următoarele:

5.4.1. Să achite contravaloarea lunară a abonamentului așa cum s-a stabilit în contract.

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

i) În momentul depistării unui Incident definit la art. 1.4, Beneficiarul se obligă să apeleze in maxim 24 de ore de la depistarea Incidentului Numărul de asistență – **031 9987;**

j) 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;
- Numărul de telefon mobil al utilizatorului.

k) 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;

l) 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. Reînnoirea și încetarea contractului

6.1.1. Contractul se reînnoiește automat pentru perioade succesive de câte 12 luni, după expirarea primei perioade contractuale, în cazul în care Beneficiarul nu își exprimă dezacordul printr-o notificare scrisă transmisă cu 30 de zile înainte de expirarea contractului. **Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.**

6.1.2. Prestatorul are dreptul să modifice condițiile contractuale prin transmiterea unei notificări scrise privind modificările contractuale, remisă Beneficiarului cu 30 de zile înainte de expirarea contractului. Beneficiarul are dreptul să refuze modificările contractuale propuse prin transmiterea unei notificări de refuz în 15 zile înainte de expirarea contractului. În acest caz Beneficiarul va solicita și denunțarea contractului conform art. 6.2.3 fără a achita vreo penalitate contractuală.

6.1.3. De asemenea, 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. 6.2.3 fără a achita vreo penalitate contractuală.

6.1.4. Dispozitiile art. 6.1.2 si 6.1.3 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, precum si alte informatii care nu sunt esentiale pentru executarea Contractului, care nu modifica echilibrul Contractului si care nu creeaza vreo sarcina oneroasa pentru Beneficiar (inclusiv includerea de servicii aditionale si/sau ,îmbunătățite pentru Beneficiar, fara modificarea pretului Abonamentului). Informarea Beneficiarului cat priveste actualizarea acestor informatii se va face prin mentionarea pe factura sau pe site-ul Mandatarului/Prestatorului. Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză.

6.2. Contractul *încetează în una din următoarele situații*:

6.2.1. La expirarea termenului Contractului, în cazul în care Beneficiarul a refuzat în mod expres reînnoirea automată a contractului, prin transmiterea unui preaviz cu **30 (treizeci)** de zile calendaristice înainte de expirarea termenului contractual.

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

6.2.3 Prin denunțarea unilaterală, în scris, de oricare dintre părți cu un preaviz de 60 (șaizeci) de zile calendaristice. În cazul în care Beneficiarul solicită denunțarea mai înainte de expirarea contractului, Prestatorul ii poate solicita sa achite, **cu titlu de penalitate contractuală valoarea lunară a abonamentului înmulțită cu numărul de luni rămase până la finalul contractului, in situatia in care, la data denuntarii, limita plafonului mentionat la art. 1.3.2. a fost atinsa. Beneficiarul declară că a citit și acceptă în mod expres această clauză**.

6.2.4. Prin neachitarea abonamentului la scadență. În această situație, după trecerea unui termen de 30 zile de la suspendarea serviciilor conform art. 4.3 de mai sus, contractul încetează de plin drept fără intervenția instanței și fără vreo altă formalitate de la data transmiterii notificării de reziliere, Beneficiarul fiind de drept în întârziere de la data neachitării in termenul menționat a obligației de plată. Totodată, Prestatorul ii poate solicita Beneficiarului să achite o penalitate contractuală, așa cum este aceasta definită în art. 6.3. de mai jos,în măsura în care a beneficiat de Servicii, până la suspendarea acestora, și limita plafonului menționat la art. 1.3.2 a fost atinsă.

6.3. În cazul în care contractul încetează prin denunțare unilaterală (conform art. 6.2.3) sau prin neachitarea la scadență a abonamentului (conform art. 6.2.4), Prestatorul ii poate solicita Beneficiarului sa achite, cu titlu de penalitate contractuală o sumă egală cu valoarea anuală a abonamentului din care se va scădea valoarea deja facturată până la momentul încetării contractului, în măsura în care a beneficiat de Servicii și limita plafonului menționat la art. 1.3.2 a fost atinsă, până la data încetarii.

6.4. In cazul incetarii, din orice motiv, a contractului de furnizare energie electrică sau gaz cu Mandatarul, pentru a beneficia in continuare de serviciile oferite de Prestator, Beneficiarul se obligă să achite contravaloarea abonamentului lunar, astfel:

(ii) plata prin transfer bancar lunar standard sau automat (Direct Debit), termenul de plata fiind de 15 zile de la emiterea facturii.

(iii) plata cu cardul on-line, caz in care Beneficiarul va autoriza Prestatorul la retragerea automata a contravalorii facturii lunare, prin intermediul procesatorului de plati, la data emiterii facturii

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 catre 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. Avand in vedere ca la data semnarii Contractului de asistenta 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 si 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 semnarii Contractului, 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 catre 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 contractului 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 contractului, pe toată perioada contractuală.

In cazul in care Beneficiarul refuză transmiterea acestor date către Prestator, acesta nu va putea executa serviciile și intervențiile asigurate conform contractului de furnizare servicii de asistență.

Detalii complete privind prelucrarea datelor cu caracter personal regasiti 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:

m) să aveți acces la acestea și să solicitați o copie;

n) să solicitați rectificarea acestora;

o) să solicitați ștergerea acestora;

p) să obțineți restricționarea prelucrării datelor;

q) să vă opuneți prelucrării datelor;

r) 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 in cazul in care considerați ca 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. Contractul are putere de lege între părți, iar fiecare parte se obligă să își execute obligațiile cu bună credință.

9.2. Orice litigiu decurgând din contract 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 contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la sediul/domiciliul prevăzut în partea introductivă a contractului.

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 următoarele date de contact:

contact-energiemuntenia@ppcgroup.com – pentru Mandatar PPC Energie Muntenia sau contact-energie@ppcgroup.com pentru Mandatar PPC Energie, 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:

1. Formular retragere (aplicabil contractelor la distanță/ în afara spațiilor comerciale
2. Lista modalități plată facturi (disponibilă la adresa: www.ppcenergy.ro/ppc-muntenia/servicii-digitale, sau www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-digitale)

Anexa 1
FORMULAR RETRAGERE

Către PPC Advanced Energy Services Romania SRL prin Mandatar **PPC Energie S.A.**, având sediul social în București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 6, camera 6.8, sector 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/12303/2007, având CUI 22000460, sau **PPC Energie Muntenia S.A.**, având sediul social în București, bd. Mircea Vodă, nr. 30, etaj 5, camera 5.3, sector 3, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/14506/27.08.2008, având CUI 24387371,

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea din Contractul de furnizare servicii de asistență nr. _____din_____ _____, comandate la data _____

Numele Beneficiarului _____, date de identificare CNP _____ Cod Electel / Gaztel

Adresa Beneficiarului (Locul de consum)_____

Declar prin prezenta că am luat la cunoștință prevederile art. 5.3.2 din Condițiile Generale Contractuale privind condițiile de exercitare a dreptului de retragere și le accept.

Semnătura Beneficiarului _____

(doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie)

Data _____