

## Termeni și condiții Generale Prestări Servicii (pachet Abonament PPC Confort)

### Articolul 1. DEFINIȚII

**Loc de consum/Adresa locului de consum/** incinta sau zona în care sunt amplasate instalațiile de utilizare ale unui consumator, inclusiv ale sub-consumatorilor săi, unde se consumă energie electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare în baza unui contract de furnizare energie semnat între Beneficiar și Mandatar.

**1.1. Beneficiar:** Persoană juridică cu datele identificate mai sus, titulară a contractului de furnizare a energiei electrice încheiat cu Mandatarul pentru locul de consum menționat mai sus.

**1.2. Prestator:** Persoană juridică titulară a prezentului contract care pune la dispoziția beneficiarului rețeaua proprie de furnizori de servicii de intervenții.

**1.3. Furnizor de servicii de intervenții:** Persoană fizică sau juridică care îndeplinește cerințele legale în vigoare necesare pentru prestarea serviciilor de intervenții ce fac obiectul prezentului contract și care face parte din rețeaua prestatorului.

**1.4. Mandatar:** PPC Energie S.A. / PPC Energie Muntenia S.A.

**1.5. Instalația de utilizare** - reprezintă instalația electrică a beneficiarului, aflată în aval de punctul/punctele de delimitare, cuprinzând instalațiile aflate în interiorul locului de consum.

**1.6. Certificat de asistență** - reprezintă prezentul contract de prestări servicii.

**1.7. Contract de furnizare energie electrică** - contractul încheiat de Beneficiar cu Mandatarul pentru furnizarea de energie electrică la locul de consum menționat.

**1.8. Abonament** - reprezintă dreptul Beneficiarului de a folosi serviciile pe durata contractului, în limitele precizate la punctul 1.9 (b) și 1.11. și achitate conform art 4 din prezentul contract.

**1.9. Incident** - Reprezintă evenimentele descrise în mod limitativ în cele de mai jos și catalogate astfel:

**Servicii incluse** - reprezintă serviciile descrise mai jos la punctul 1.9 (b) prestate în limita menționată la punctul 1.11.

**Excluderi /limitări** - reprezintă serviciile sau bunurile ce nu sunt acoperite de prezentul contract și descrisemai jos la punctul 1.9.(c)

### Evenimente în legătură cu INSTALAȚIILE ELECTRICE (Evenimente Instalații Electrice)

a) **Evenimente survenite în ultimele 24 de ore anterioare momentului solicitării intervenției, acoperite de prezentul contract în legătură cu: defecțiuni aleatorii, neprevăzute, survenite în instalația de utilizare la locul de consum, care necesită o intervenție în regim de urgență în vederea înlăturării defecțiunii pentru următoarele situații:**

- avarii provocate de fulger sau supratensiune. În cazul avariilor provocate de fulger poate fi necesară și solicitarea intervenției Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă dacă se deteriorează instalația de alimentare cu energie electrică; În cazul avariilor provocate de supratensiune poate fi necesară și solicitarea intervenției Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă dacă supratensiunea este cauzată doar de o problemă apărută în rețeaua de alimentare a Operatorului de Distribuție
- lipsa totală a energiei electrice în incinta locului de consum ca urmare a unei avarii la instalația de utilizare (sunt excluse situațiile în care lipsa de energie se datorează unor

cauze/incidente legate de rețeaua de distribuție a energiei electrice, ex: avarie în zona locului de consum, lucrări la rețeaua electrică din zona etc - situație în care Beneficiarul va sesiza operatorul de distribuție ce gestionează rețeaua din zona respectivă la numărul de Call Center cunoscut)

- lipsa energiei electrice la una sau mai multe prize montate în perete, care aparțin instalației de utilizare (sunt excluse evenimentele cauzate de: prelungitoare, prize montate temporar)
- 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)
- scurtcircuit în instalația de utilizare, incluzând circuitele pentru iluminat. În cazul avariilor provocate de scurtcircuit, dacă sunt afectate și siguranța generală / disjunctorul din firida de bransament / blocurile de măsură și protecție, este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă
- fum sau foc generat de instalația de utilizare (sunt excluse echipamentele conectate, de exemplu, dar nelimitându-se la copiator, imprimantă, calculator, alimentatoare, etc)
- pericol de electrocutare din cauza unor defecțiuni sau avarii la instalația de utilizare, la prize, corpuri de iluminat și întrerupătoare montate în perete
- avarii sau nefuncționarea uneia sau mai multor siguranțe montate în tabloul electric. În cazul în care intervenția în instalația electrică interioară (de utilizare) necesită desigilarea/resigilarea contorului/ firidei de bransament (pentru lucrări de tip mutare sau înlocuire tablou electric, înlocuire coloană de alimentare) este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție)
- Prestatorul se obligă să nu folosească în calitate de prestator pentru serviciile efectuate Clienților, un operator de distribuție concesionar al serviciului de distribuție a energiei electrice, dacă clienții finali (Clienții Mandatarului) sunt și utilizatori ai rețelei electrice de distribuție pe care operatorul respectiv o operează. În cazurile precizate mai sus (în care este necesară și intervenția Operatorului de Distribuție ce operează în zona respectivă), sesizarea Operatorului de Distribuție se va face de către Beneficiar, fără ca Prestatorul să interfereze în vreun mod cu activitatea acestui operator

**b) Servicii incluse:**

- o deplasare la adresa locului de consum a unei echipe de intervenție, specializată și autorizată în conformitate cu legislația în vigoare în remedierea acestor tipuri de avarii
- identificarea defecțiunii/ avariei
- evaluarea timpului reparației și a materialelor necesare remedierii defecțiunii/avariei constatate
- remedierea defecțiunii/ avariei constatate, inclusiv schimbarea elementelor defecte: conductor, priză, doză, siguranță, întrerupător sau alt element care este parte a instalației de utilizare și a fost avariat. La finalul intervenției, Prestatorul va efectua și operațiuni 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 Limita Abonamentului, Prestatorul sau reprezentantul acestuia va avea obligația de a informa Beneficiarul asupra costului estimat al intervenției și de a solicita acordul prealabil al Beneficiarului pentru efectuarea intervenției și acoperirea diferenței dintre Limita Abonamentului și valoarea efectivă a intervenției. Facturarea și încasarea depășirii valorii maxime prevăzute pentru intervenții va fi efectuată direct de către Furnizorul de servicii de intervenții.

### c) Excluderi/ limitări

- intervenții ale Operatorului de distribuție
- intervenții pentru schimbarea becurilor
- sisteme de alarmă
- sisteme de supraveghere video
- sonerii
- instalații de iluminat cu senzori
- orice echipament care este alimentat cu energie electrică prin racordare la prizele aferente instalației de utilizare (a se înțelege: echipamente și aparate de birou, echipamente audio-video, electrocasnice, sanitare, personale etc.)
- echipamente de încălzire/ răcire (radiatoare, aer condiționat, panouri radiante, precum și orice alte corpuri de încălzire/ răcire)
- prelungitoare sau orice instalații care nu aparțin instalației de utilizare conform proiectului
- becuri de orice tip, tuburi fluorescente de orice tip
- restaurarea zonei de lucru la imobil în urma intervenției (operațiuni de: tencuire, zugrăvire, tâmplărie etc).
- defecțiunile cauzate sau amplificate prin intervenții cu rea voință asupra instalației de utilizare sau prin distrugerea premeditată
- defecțiuni generate în urma sau cu ocazia lucrărilor de modificare, reparare, întreținere sau mentenanță a instalației de utilizare

### 1.10. Prestarea Serviciului

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

Astfel, în urma apariției unui Incident, Beneficiarul apelează Call Center-ul specializat al Prestatorului (nr. Telefon 031 9987) iar acesta va comunica Beneficiarului următoarele:

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

În cadrul acestui serviciu sunt incluse 3 (trei) deplasări și manopera echipei de intervenție și/sau eventualele materiale folosite justificat în procesul de reparație în limitele prevăzute în art. 1.11. („Limita Abonamentului”).

Serviciile vor fi prestate și sunt disponibile doar pe teritoriul României.

### 1.11. Limita Abonamentului

Serviciile incluse și descrise mai sus vor fi prestate la cerere de **maximum 3 (trei) ori** în decursul unui an calculat de la începutul valabilității prezentului Certificat de Asistență.

Contravaloarea cumulată maximă a Serviciilor, incluzând materialele folosite, nu poate depăși suma de **1300 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 limitele menționate nu sunt acoperite de prezentul Certificat.

Dacă valoarea intervenției depășește Limita Abonamentului și Beneficiarul acceptă în prealabil achitarea cheltuielilor suplimentare, Echipa de intervenție îi va factura separat Beneficiarului diferența serviciilor/ materialelor, conform preturilor agreeate de Beneficiar împreună cu Furnizorul de servicii de intervenții.

În cazul în care Beneficiarul nu este de acord cu efectuarea lucrărilor și plata eventualelor sume suplimentare, deplasarea echipei se va considera totuși intervenție și se va scădea din numărul de intervenții, (3 trei), prevăzute în prezentul Contract de Asistență.

## Articolul 2. Obiectul Contractului

2.1. Prestatorul va oferi Beneficiarului trei intervenții, în legătură cu incidentele descrise în mod limitativ la punctul 1.9 (b) de mai sus (Servicii incluse), respectând Limita definită în Contract în articolul 1.11 în schimbul achitării de către Beneficiar a unui abonament lunar, conform celor descrise în art. 4 („Valoarea abonamentului”). În cazul în care Beneficiarul dorește să beneficieze de alte intervenții decât cele cuprinse în valoarea abonamentului, acesta va primi un deviz de la Prestator și în baza acceptului devizului menționat și plății separate a contravalorii altor intervenții, acesta va putea beneficia de servicii de intervenție.

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

## Articolul 3. Durata Serviciului

3.1. Prezentul Certificat este valabil pentru o durată de 1 an de la data activării de către Beneficiar a Anexei A PPC CONFORT la contractul de furnizare energie electrică, dată confirmată prin scrisoarea de activare primită de către Beneficiar de la Mandatar.

**3.2.** Condițiile prezentului contract sunt oferite Beneficiarului în considerarea calității de Client beneficiar al unui contract de furnizare energie electrică încheiat cu Mandatarul (abonament PPC CONFORT). În cazul în care Contractul de furnizare energie electrică PPC CONFORT încheiat cu Mandatarul încetează din orice motiv, de la acea dată încetează de drept și prezentul Certificat fără vreo formalitate și fără intervenția vreunei Instanțe de judecată. **Beneficiarul declară că a citit și este în mod expres de acord cu această clauză.**

## Articolul 4. Valoarea Abonamentului

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

4.2. Costul abonamentului este de **0,40 Lei+TVA/zi**. Această valoare, potrivit prezentului Contract, se regăsește în prețul total al Abonamentului PPC CONFORT, conform contractului de furnizare energie electrică încheiat între Beneficiar și Mandatar. Contravaloarea abonamentului PPC



5.1.4. Prestatorul are dreptul de a cesiona o parte sau tot contractul către o companie ce face parte din Grupul PPC, fără acordul prealabil scris al Beneficiarului și fără vreo formalitate prealabilă, doar în baza unei informării ce va fi transmisă Beneficiarului într-un termen rezonabil. Beneficiarul declară că a citit și a acceptat în mod expres această clauză în conformitate cu art. 1203 Cod Civil.

5.2. Obligațiile Prestatorului rezultate din prezentul Certificat sunt următoarele:

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

5.2.2. Să respecte timpul de intervenție pentru rezolvarea incidentului. Timpul de intervenție pentru rezolvarea unui Incident este de maxim 4 ore în zona urbană și maxim 6 ore pentru zona rurală, calculate din momentul furnizării informațiilor prevăzute la art. 5.4.2 lit. b Call Center-ului (Numărul de asistență), care nu coincide cu numărul de call center al furnizorului de energie sau numărul de call center intervenții al operatorului de distribuție din zonă.

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

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

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

5.2.6. Să se asigure că personalul echipei de intervenție deține și folosește legitimații/ documente justificate prin care să dovedească calitatea de reprezentanți ai Prestatorului.

5.2.7. Să puna la dispoziția Beneficiarului o procedură de soluționare a reclamațiilor. Pentru scopul acestui contract procedura de soluționare a reclamațiilor este disponibilă la adresa:

<https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/legislatie/transmitere-sesizari>.

5.3. Drepturile Beneficiarului rezultate din prezentul Certificat sunt următoarele:

5.3.1. Beneficiarul are dreptul să solicite și să beneficieze de serviciile detaliate în cuprinsul art. 2, în conformitate cu prevederile prezentului Contract.

5.3.2. Beneficiarul are dreptul să solicite trecerea la un nivel superior de Abonament, cu condiția acceptării noii oferte, semnării Anexei A aferente și încheierii unui act adițional la prezentul contract.

5.4. Obligațiile Beneficiarului rezultate din prezentul Certificat sunt următoarele:

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

5.4.2. În momentul depistării unui Incident, Beneficiarul se obligă să respecte următoarele prevederi, sub sancțiunea de a nu beneficia de serviciile solicitate Prestatorului:

- a) Beneficiarul se obligă să apeleze în maxim 24 de ore de la depistarea Incidentului Numărul de asistență 031 9987;
- b) Beneficiarul se obligă să ofere Prestatorului următoarele informații necesare identificării apelantului ca fiind Beneficiar al serviciilor, conform Contractului:
  - Numele complet al persoanei juridice și al persoanei fizice care o reprezintă;
  - Codul de Identificare Fiscală;
  - Adresa exactă și completă;
  - Codul Electel;

- Numărul contractului;
  - Natura, data incidentului și scurtă descriere a acestuia.
- 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 pagina:

<https://www.ppcenergy.ro/ppc-muntenia/legislatie/transmitere-sesizari> sau  
<https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/legislatie/transmitere-sesizari>

#### Articolul 6. Reînnoirea și încetarea contractului

6.1. Prezentul contract încetează în una din următoarele situații :

- a) La expirarea duratei contractuale precizate la art. 3.1., în cazul în care Beneficiarul nu dorește reînnoirea condițiilor economice prevăzute în Anexa A PPC CONFORT la contractul de furnizare a energiei electrice.
- b) prin pierderea calității de Client al Mandatarului, conform art. 3.2.
- c) Prin denunțarea unilaterală, în scris, de oricare dintre părți cu un preaviz de 30 (treizeci) de zile calendaristice, în condițiile prevăzute în Anexa A PPC CONFORT la contractul de furnizare a energiei electrice.
- d) Prin opțiunea Beneficiarului, pe durata contractului, de a beneficia de dreptul menționat la art. 5.3.2.

##### **Beneficiarul declară că a citit și acceptă în mod expres această clauză.**

- e) Prin neachitarea la scadență, a valorii abonamentului pentru cel puțin două luni consecutive, valoare ce face parte din abonamentul PPC CONFORT. În această situație contractul încetează de plin drept fără intervenția instanței și fără vreo altă formalitate la împlinirea condiției menționate mai sus, Beneficiarul fiind de drept în întârziere de la data neachitării la scadență a obligației de plată.

6.2. Denunțarea unilaterală (conform art. 6.1.pct. c) din partea Beneficiarului antrenează activarea condițiilor menționate în contractul de furnizare energie cu privire la acest eveniment (Anexa A - Condiții economice pct. 4).

**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.

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 nici o întârziere sau nefurnizare a Serviciilor cauzate de un eveniment de forță majoră. Având în vedere ca la data semnării Contractului există un focar global foarte grav de boala cauzată de coronavirus, cunoscută și sub denumirea de „Covid-19” sau „boala coronavirus 2019”, care, pe măsură ce se dezvoltă și evoluează în continuare, poate afecta

serios capacitatea Prestatorului de a-și îndeplini obligațiile, Părțile accepta și convin expres faptul că dispozițiile acestei clauze se aplică și tuturor evenimentelor, condițiilor sau circumstanțele și efectele acestora asociate cu izbucnirea Covid-19 (inclusiv, fără limitare, deteriorarea condițiilor Covid-19 existente de la data prezentată) indiferent dacă sunt previzibile sau nu la data semnării 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 locale publice sau private de urgență.

7.6. Prestatorul și subcontractanții săi nu au calitatea de Operator de distribuție concesionar al serviciului de distribuție energie electrice. Orice solicitare/ reclamație în legătură cu serviciul de distribuție energie electrică va fi adresată Operatorului de distribuție ce operează în zona locului de consum al Beneficiarului.

7.7. Mandatarul nu răspunde față de Beneficiar cu privire la executarea obligațiilor asumate de către Prestator prin prezentul contract, Mandatarul neavând nicio obligație față de Beneficiar în baza prezentului Contract de asistență, acesta acționând doar în calitate de Mandatar, în numele și pe seama Prestatorului, pentru semnarea prezentului acord și în ceea ce privește facturarea și încasarea contravalorii abonamentului exprimat în lei/zi și a valorilor descrise în articolul 4 din prezentul Contract de Asistență. Orice reclamație, cerere, acțiune în instanță va fi adresată direct Prestatorului, Mandatarul nefiind ținut răspunzător pentru obligațiile asumate în prezentul contract, excepție fiind obligațiile ce derivă din activitatea de intermediere și facturare.

**Beneficiarul declară că a citit și este de acord în mod expres cu această clauză.**

## **Articolul 8. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

8.1. Datele personale ale reprezentanților 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. În cazul în 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 Prestatorului, ce poate fi contactat la adresa de e-mail menționată [dpoenergyservices.ro@ppcgroup.com](mailto:dpoenergyservices.ro@ppcgroup.com).

8.2. Drepturile persoanei vizate:

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

- a) De a avea acces la acestea și să solicitați o copie;
- b) De a solicita rectificarea acestora;
- c) De a solicita ștergerea acestora;



- d) De a obtine restrictiunea prelucrării datelor;
- e) De a se opune prelucrării datelor;
- f) De a primi datele într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit de pe undispozitiv automat.

Mai multe informații, precum și drafturile în vederea exercitării drepturilor menționate, se regasesc pe site-ul <https://www.ppcgroup.com/en/>, secțiunea Legal.

Beneficiarul are dreptul de a depune o plângere la autoritatea națională de supraveghere a prelucrării datelor cu caracter personal în cazul în care consideră că prelucrarea datelor cu caracter personal încalcă prevederile Regulamentului.

Pentru mai multe informații cu privire la Datele cu caracter personal se pot face sesizări Responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal al Prestatorului, ce poate fi contactat la adresa de e-mail menționată [dpoenergyservices.ro@ppcgroup.com](mailto:dpoenergyservices.ro@ppcgroup.com).

## Articolul 9. Litigii

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

9.2. Orice litigiu decurgând din prezentul 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 prezentului contract.

10.2. În cazul în care notificarea se face pe cale poștală, 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 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-energie@ppcgroup.com](mailto:contact-energie@ppcgroup.com) – pentru Mandatar PPC Energie sau [contact-energiemuntenia@ppcgroup.com](mailto:contact-energiemuntenia@ppcgroup.com) pentru Mandatar PPC Energie Muntenia iar reclamațiile în legătură cu serviciile prestate de Prestator se vor transmite conform canalelor indicate pe pagina <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/legislatie/transmitere-sesizari>. Listă modalități plată facturi, disponibilă la adresa: [www.ppcenergy.ro/ppc-muntenia/servicii-digitale](http://www.ppcenergy.ro/ppc-muntenia/servicii-digitale) sau [www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-digitale](http://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/servicii-digitale)

