

### Στοιχεία Πελάτη

Όνομα / Επωνυμία:

Επάγγελμα ΚΑΔ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΔΡΑΣ/ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ

Οδός:

ΤΚ:

Πόλη/Περιοχή:

Νομός:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΑΔΤ/Διαβατήρια:

ΑΦΜ:

ΔΟΥ:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Τηλέφωνο:

Κινητό:

Email:

ΤΡΟΠΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Email:

SMS/Viber (Κινητό):

### Ταυτότητα Παροχής

Αριθμός Παροχής:

Κατηγορία Παροχής: Επαγγελματική

Διεύθυνση Παροχής / Γεωληπρ/κό Στίγμα: , ,

Μέτρηση:

Φάσεις / Ισχύς Παροχής:

Αρχική Μέτρηση Ημερησία: (kWh)

Αρχική Μέτρηση Νυκτερινή: (kWh)

Προηγούμενος Πάροχος:

1<sup>η</sup> Ενεργοποίηση:

Απαιτείται Ενεργοποίηση:

ΚΑΔ Παροχής:

### Ταυτότητα Προσφερόμενης Σύμβασης

Ημερομηνία:

Τρόπος Υποβολής Αίτησης:

Όνομασία Τιμολογίου: BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 4

Τύπος Τιμολόγησης: Σταθερό Τιμολόγιο

Ιδιαίτερα Χαρακτηριστικά Τιμολογίου

Διακύμανση Κόστους Αγοράς Όχι

Επιπλέον όροι που δεν αφορούν στην Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας

ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΝΤΑΙ

Ελάχιστη Διάρκεια Ισχύος του Ύψους των Χρεώσεων

18 μήνες

1. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Ναι

2. ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Χρέωση Προμήθειας Χωρίς Έκπτωση Συνέπειας 0,278 €/kWh. Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας 0,165 €/kWh

3. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Όχι

4. ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Ναι

Διάρκεια Σύμβασης: 18 Μήνες

Έκδοση Λογαριασμού: Κάθε 1 Μήνα

Εφαρμογή σε δικαιούχους ΚΟΤ: Όχι

Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης: Ναι

Εγγύηση: €

Τρόπος Εξόφλησης Λογαριασμού:

### Ανάλυση Χρεώσεων Προσφερόμενης Σύμβασης

#### ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

Αμετάβλητη, Σταθερή Χρέωση Προμήθειας Χωρίς Έκπτωση Συνέπειας/ Σταθερή Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας. Χωρίς χρέωση Διακύμανσης Κόστους αγοράς καθ' όλη την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασης. Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης, βάσει πίνακα. Η ρήτρα εκκινεί στα 240€ για το πρώτο τρίμηνο αποχώρησης και απομειώνεται κάθε τρίμηνο κατά 40€ μέχρι τον 18ο μήνα όπου η ρήτρα είναι 0 € (ΕΟ 2.4).

### 1. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΝΑ ΜΗΝΑ

13,9€ ανά μήνα

### 2. ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Χρέωση Προμήθειας Χωρίς Έκπτωση Συνέπειας 0,278 €/kWh. Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας 0,165 €/kWh

### 3. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

### 4. ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Η Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας περιλαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας 40,60% (άρ. Ε4 των Ε.Ο.). Μηδενική Εγγύηση με την ενεργοποίηση της πάγιας εντολής αυτόματης εξόφλησης Λογαριασμών και υπό την προϋπόθεση της εμπρόθεσμης και προσηκούσας εξόφλησης των Λογαριασμών Κατανάλωσης. Προωθητικές ενέργειες σύμφωνα με το άρ. Ε4 των ΕΟ

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΚΥΜΑΙΝΟΜΕΝΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ

#### Α. Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια

Υψηλότερη Ιστορικά Τιμή

#### Γ. Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια

Τιμή με βάση τον Μέσο Όρο Τιμών του προηγούμενου μήνα

#### Β. Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια

Χαμηλότερη Ιστορικά Τιμή

#### Δ. Κυμαινόμενη Χρέωση Χωρίς Όρια

Μέση Τιμή με βάση τις εκτιμήσεις της εταιρίας μας

### Η ΤΕΛΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΑΘΡΟΙΣΜΑ: 1+2+3+4

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις (ΧΧΣ, ΧΧΔ, ΕΤΜΕΑΡ, ΥΚΩ), καθώς και οι Χρεώσεις Υπέρ Τρίτων (Δημοτικά Τέλη, Δημοτικοί Φόροι, Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, Τέλος ΕΡΤ, Άλλες Χρεώσεις βάσει νομοθεσίας) που θα εμφανίζονται στον Λογαριασμό σας, είναι ίδιες ανεξαρτήτως το ποιός είναι ο Προμηθευτής ενέργειας σας.

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΜΗΝΙΑΙΑΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ (1+2+3+4):

#### Α. Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης Χωρίς Όρια

Υψηλότερη ιστορικά χρέωση

#### Β. Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης Χωρίς Όρια

Χαμηλότερη Ιστορικά Τιμή

#### Γ. Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης Χωρίς Όρια

Χρέωση με βάση τον Μέσο Όρο Τιμών του προηγούμενου μήνα

#### Δ. Τιμολόγιο Κυμαινόμενης Χρέωσης Χωρίς Όρια

Χρέωση με βάση τις εκτιμήσεις της εταιρίας μας

### ΡΗΤΡΑ ΠΡΟΩΡΗΣ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ

Σε περίπτωση πρόωρης αποχώρησης από Σύμβαση Σταθερής Χρέωσης, η ρήτρα που θα χρεωθεί διαμορφώνεται ως εξής:

Βλ. πίνακα (ΕΟ 2.4)

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ



Χρησιμοποιείστε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιο σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΑΕΥ, ή πληκτρολογήστε τον κωδικό: \_\_\_\_\_ στη σελίδα [www.energycost.gr](http://www.energycost.gr)

## Ανάλυση των όρων της προσφερόμενης σύμβασης

### ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Ορισμοί, 2. Αντικείμενο, 3. Υποχρεώσεις - Δηλώσεις - Εγγυήσεις, 4. Διάρκεια, 5. Ηλεκτρικές Εγκαταστάσεις Παροχής - Παραλαβής Ηλεκτρικής Ενέργειας & Πρόσβαση σε Μετρητή/-ές, 6. Μετρήσεις και Εκτιμήσεις Κατανάλωσης, 7. Χρεώσεις, 8. Εγγύηση, 9. Τιμολόγηση - Όροι Πληρωμής - Υποβολή Αντιρρήσεων, 10. Ειδικές Ρυθμίσεις για την Προστασία Ευάλωτων Πελατών, 11. Καταγγελία, 12. Περίοδος Εναρξης Προμήθειας, 13. Γεγονότα Ανωτέρας Βίας, 14. Υπαναχώρηση, 15. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, 16. Εφαρμοστέο Δίκαιο - Επίλυση Διαφορών - Δωαιδικία, 17. Τροποποιήσεις, 18. Τελικές Διατάξεις.

### ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

E1: Αντικείμενο, E2: Διάρκεια, E3: Χρεώσεις, E4: Εκπτώσεις/Προμηθευτικές Ενέργειες, E5 Μεθοδολογία

Για το πλήρες κείμενο των Ειδικών Όρων Σύμβασης, ανατρέξτε στη Σελίδα 3

### ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΟΡΟΙ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ

### ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΝΑΙΝΕΣΗΣ

α) Είμαι νόμιμος χρήστης του Μετρητή που δηλώνεται ανωτέρω, έλαβα γνώση των προσφερόμενων τιμών Χρεώσεων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας της Εταιρείας και επέλεξα το Πρόγραμμα που δηλώνεται ανωτέρω, β) η ηχητικά καταγεγραμμένη προφορική συναίνεσή μου στους όρους του Εμπορικού Προγράμματος που έχω επιλέξει, όπως αναγνώσθηκαν και επίσης καταγράφησαν, αποτελεί την δέουσα και νόμιμη υπογραφή μου σε όλα τα αντίστοιχα υποχρεωτικά πεδία της Αίτησης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως ακριβώς έχουν συμπληρωθεί, γ) Η υπογραφή μου, είτε έντυπη, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής/ψηφιακής είτε ηχητική, εμπεριέχει την ρητή παροχή εξουσιοδότησης προς την Εταιρεία για να ενεργήσει κάθε απαραίτητη πράξη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή i) για την εκπροσώπηση του Μετρητή μου, τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται ανωτέρω, και ii) για την εκπροσώπηση μου για θέματα που ρυθμίζονται με τον Κώδικα Προμήθειας Ηλ. Ενέργειας και τους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων, δ) Σε περίπτωση ασυμφωνίας στον τύπο ή/και στο είδος της Παροχής μου μεταξύ του Εμπορικού Προγράμματος που έχω επιλέξει ως Πελάτης ή σε προγενέστερες, καθ' οιανδήποτε χρονική στιγμή, ενδείξεις που λαμβάνει ο Προμηθευτής από πλευράς μου ως Πελάτη και των στοιχείων Πιστοποιημένων Μετρήσεων, οι οποίες γνωστοποιούνται οποτεδήποτε στον Προμηθευτή από τον ΔΕΔΔΗΕ, τότε υπερτερούν σε κάθε περίπτωση τα στοιχεία των Πιστοποιημένων Μετρήσεων του ΔΕΔΔΗΕ. Στην περίπτωση αυτή αποδέχομαι ρητά και ανεπιφύλακτα ότι θα μεταπίπτω αυτόματα στο ανάλογο Εμπορικό Πρόγραμμα του Προμηθευτή και θα τιμολογούμαι βάσει της Χρέωσης Παγίου και των Χρεώσεων Προμήθειας που θα ισχύουν στο εν λόγω Εμπορικό Πρόγραμμα.

### Υπεύθυνος Επικοινωνίας σε περίπτωση κωλύματος του Πελάτη

Όνομα / Επωνυμία:

Τηλέφωνο:

Κινητό:

Email:

### Νόμιμος Εκπρόσωπος

Όνομα / Επωνυμία:

ΑΔΤ/Διαβατήριο:

Τηλέφωνο:

Κινητό:

Email:

## Αποδοχή Όρων

### ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Δεν επιθυμώ την αποστολή λογαριασμού μου ηλεκτρονικά μέσω Email/SMS/VIBER.

Επιθυμώ την αποστολή του λογαριασμού μου μόνο σε έντυπη μορφή μέσω ταχυδρομείου.

Επιθυμώ την αποστολή του λογαριασμού μου σε ηλεκτρονική μορφή μέσω Email/SMS/VIBER και σε έντυπη μορφή μέσω ταχυδρομείου.

### ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Οδός:

ΤΚ:

Πόλη/Περιοχή:

Νομός:

Οι καταναλωτές λαμβάνουν δωρεάν τον λογαριασμό τους και τις πληροφορίες τιμολόγησης.

Επιθυμώ την ενημέρωσή μου στην περίπτωση τροποποίησης των όρων της παρούσας σύμβασης με διακριτή επιστολή.

Ηλεκτρονικά

Ταχυδρομικά

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ

### ΕΠΙΘΥΜΩ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ / ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΜΟΥ

Στο/α e-mail, κινητό τηλέφωνο ή/και Viber θα λαμβάνετε ενημερώσεις για νέα προϊόντα, υπηρεσίες, προσφορές κ.λπ. της ΗΡΩΝ. Μπορείτε να απεγγραφείτε από τη λήψη διαφημιστικών μηνυμάτων χρησιμοποιώντας το σύνδεσμο «Απεγγραφή» που θα παρέχεται στα εν λόγω μηνύματα. Αν δεν επιθυμείτε να λαμβάνετε σχετικές ενημερώσεις, παρακαλώ επιλέξτε το αντίστοιχο πεδίο.

Δεν επιθυμώ μέσω Email

Δεν επιθυμώ μέσω SMS

Δεν επιθυμώ μέσω Viber

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΡΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.



Ειδικό Όροι

Άρθρο Ε1: Αντικείμενο

**E1.1** Πρώτος συμφωνείται ότι οι παρόντες Ειδικό Όροι (εφεξής «**Ε.Ο.**») που σχετίζονται με τη συμμετοχή του Πελάτη στο Εμπροχικό Πρόγραμμα του Προμηθευτή **BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 0** (εφεξής το «**BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 0**»), οι οποίοι επισυνάπτονται στην δέσφω και νομίμως συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, αποτελούν ενιαίο και αναπόσπαστο σύνολο με τους Γενικούς Όρους (εφεξής «**Γ.Ο.**»), κατά το διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.1.1 της Συμβάσεως. **E1.2** Το **BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 0** απευθύνεται τόσο σε νέους όσο και σε υφιστάμενους Πελάτες του Προμηθευτή, με Επαγγελματικές Παροχές συμφωνημένης ισχύος έως 25kVA, μονής ή διπλής εγγραφής.

Άρθρο Ε2: Διάρκεια

**E2.1** Η διάρκεια ισχύος της Συμβάσεως ορίζεται σε δεκαοκτώ (18) συμβατικούς μήνες και τίθεται σε ισχύ κατά την Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας στο **BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 4** (εφεξής «**Αρχική Διάρκεια**»). **E2.2** Μετά την πάροδο της Αρχικής Διάρκειας, η Σύμβαση θα ανανεώνεται αυτόματα για δώδεκα (12) συμβατικούς μήνες (εφεξής «**Διάρκεια Ανανέωσης**»), εκτός εάν ο Πελάτης, τριάντα (30) μέρες πριν από τη λήξη της Αρχικής Διάρκειας προβεί, αζημίως ως θα έχει τότε δικαίωμα προς τούτο, είτε στην επιλογή οιοσδήποτε άλλου εκ των διαθέσιμων και προσφερόμενων Εμπροχικών Προγραμμάτων του Προμηθευτή είτε στην αλλαγή προμηθευτή. **E2.3** Στην περίπτωση της αυτόματης ανανέωσης της παρούσας και κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως για την προμήθεια ΗΕ στην Παροχή του Πελάτη θα εφαρμόζεται η Χρέωση Προμήθειας του Προγράμματος Κυμαινόμενης Τιμολόγησης για Οικιακές Παροχές «**Yellow Free BUSINESS 2**», όπως αυτή ορίζεται κατωτέρω στο Άρθρο Ε2. **E2.4** Σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση της Αρχικής Διάρκειας, ο Πελάτης θα επιβραβεύεται με το ποσό που ορίζεται στον παρακάτω Πίνακα («**Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης**» ή «**ΡΠΑ**») ανάλογα με το μήνα Πάυσης Εκπροσώπησης της Παροχής του από τον Προμηθευτή, ως εξής:

Μήνας Πάυσης Εκπροσώπησης Παροχής	1ος	2ος	3ος	4ος	5ος	6ος	7ος	8ος	9ος	10ος	11ος	12ος	13ος	14ος	15ος	16ος	17ος	18ος
Ποσό Ρήτρας Πρόωρης Αποχώρησης (€)	240	200	160	120	80	40	0											

Το ποσό της ΡΠΑ που θα υποχρεωθεί να καταβάλει ο Πελάτης κατά τα ανωτέρω διαλαμβανόμενα, αντιστοιχεί στην άμεση οικονομική ζημία που θα υποστεί ο Προμηθευτής εξαιτίας της πρόωρης αποχώρησης του Πελάτη, την οποία υποχρεούται να δικαιολογήσει σε περίπτωση που το ζητήσει ο Πελάτης. Η ΡΠΑ εφαρμόζεται ανά συμβολαιοποιημένο Μετρητή του Πελάτη. Το ποσό αυτό θα χρεωθεί στον Τελικό Λογαριασμό Κατανάλωσης ΗΕ ή στον τελευταίο Εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης στο **BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 4**, τον οποίο θα λάβει ο Πελάτης από τον Προμηθευτή και θα συμπληφεί με την Εγγύηση που τυχόν έχει καταβάλει ο Πελάτης. **E2.5** Συμφωνείται ρητά ότι ο Προμηθευτής δεν δύναται να τροποποιήσει μονομερώς κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως τους Όρους του **BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 4**.

Άρθρο Ε3: Χρέωση Προμήθειας

**E3.1** Το **BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 4** ανήκει στην κατηγορία Σταθερή Τιμολόγησης με **μηλε σήμανση**, όπου οι Χρεώσεις Προμήθειας παραμένουν σταθερές κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως, κατά τα οριζόμενα στο Άρθρο Ε2 ανωτέρω. **E3.2** Οι Χρεώσεις Προμήθειας του **BLUE GENEROUS MAX BUSINESS 4** κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως, ορίζονται ως εξής: **3.2.1** Χρέωση Παγίου ανεξαρτήτως κατανάλωσης **δεκαεπτά Ευρώ και ενενήντα λεπτά (13,90 €)** ανά ημερολογιακό μήνα, υπολογιζόμενο ως τριάντα (30) ημέρες. **3.2.2** Χρέωση Προμήθειας Χωρίς Έκπτωση Συνέπειας για την ημερήσια και νυκτερινή κατανάλωση, ανεξαρτήτως ύψους αυτής, **0,278 €/kWh**. **3.2.3** Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας για την ημερήσια και νυκτερινή κατανάλωση, ανεξαρτήτως ύψους αυτής, **0,165 €/kWh**. **E3.3** Κατά τη **Διάρκεια Ανανέωσης** της Συμβάσεως, κατά τα ειδικότερα διαλαμβανόμενα στο Άρθρο Ε2 ανωτέρω, θα εφαρμόζονται οι Χρεώσεις του Προγράμματος Κυμαινόμενης Τιμολόγησης **Yellow Free BUSINESS 2**, όπου η Χρέωση Προμήθειας προκύπτει από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Διακύμανσης Κόστους Αγοράς. **E3.4** Η Χρέωση Προμήθειας (Βασική Χρέωση Προμήθειας & Διακύμανση Κόστους Αγοράς) του **Yellow Free BUSINESS 2**, ορίζονται ως εξής: **3.4.1** Βασική Χρέωση Προμήθειας για την ημερήσια και νυκτερινή κατανάλωση, ανεξαρτήτως ύψους αυτής, **0,084 €/kWh**. **3.4.2** Διακύμανση Κόστους Αγοράς: Ο υπολογισμός της Διακύμανσης Κόστους Αγοράς γίνεται αποκλειστικά σύμφωνα με την Απόφαση υπ' αριθ. 409/2020 (ΦΕΚ Β' 1364/2020) της ΡΑΑΕΥ (πρώην ΡΑΕ) με βάση το άθροισμα: (i) της μέσης τιμής που λαμβάνει η Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς (ΤΕΑ) για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης που αφορά ο Λογαριασμός του Πελάτη, πολλαπλασιαζόμενη επί του Συντελεστή Προσαύξησης  $a = 1,26$  και (ii) του Συντελεστή Προσαύξησης  $b = 0,018$  €/kWh (εφεξής το «**ΑΘΡΟΙΣΜΑ**»), ήτοι:  $a \cdot TEA + b$ . Οι τιμές της ΤΕΑ είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (ΕΧΕ): <https://www.enxgroup.gr/el/markets/publications-el-day-ahead-market>. Οι τιμές L και Lu προορίζονται (για τους εφαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας του **Yellow Free BUSINESS 2** βάσει της ανωτέρω μεθοδολογίας και εφόσον πληρούνται οι κατωτέρω υπό 3.4.2.1 - 3.4.2.3 προϋποθέσεις, η προσφερόμενη Χρέωση Προμήθειας, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Διακύμανσης Κόστους Αγοράς, ενδέχεται να μεταβάλλεται χρεωστικά, πιστωτικά ή να παραμένει αμετάβλητη με βάση τη μεγέθη της αγοράς ως ακολούθως: **3.4.2.1** Εάν το ΑΘΡΟΙΣΜΑ για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αναφέρεται ο εκάστοτε Λογαριασμός είναι μικρότερο του  $Li = 0,040$  €/kWh («**Κάτω Όριο ΑΘΡΟΙΣΜΑΤΟΣ**») εφαρμόζεται πίστωση επί της Χρέωσης Προμήθειας στο συγκεκριμένο Λογαριασμό. Η πίστωση ισούται με το γινόμενο δύο μεγεθών: (α) του ύψους της διαφοράς του ΑΘΡΟΙΣΜΑΤΟΣ σε σχέση με το Κάτω Όριο επί (β) τη συνολική κατανάλωση του Πελάτη στη διάρκεια της χρονικής περιόδου του συγκεκριμένου Λογαριασμού. **3.4.2.2** Εάν το ΑΘΡΟΙΣΜΑ για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αναφέρεται ο εκάστοτε Λογαριασμός είναι μεγαλύτερο του  $Lu = 0,045$  €/kWh («**Άνω Όριο ΑΘΡΟΙΣΜΑΤΟΣ**»), εφαρμόζεται χρέωση επιπλέον της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας στο συγκεκριμένο Λογαριασμό. Η χρέωση ισούται με το γινόμενο δύο μεγεθών: (α) του ύψους της διαφοράς του ΑΘΡΟΙΣΜΑΤΟΣ σε σχέση με το Άνω Όριο επί (β) τη συνολική κατανάλωση του Πελάτη στη διάρκεια της χρονικής περιόδου του συγκεκριμένου Λογαριασμού. **3.4.2.3** Εάν το ΑΘΡΟΙΣΜΑ για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αναφέρεται ο εκάστοτε Λογαριασμός κυμαίνεται εντός των ανωτέρω ορίων, δηλαδή εντός των  $Li = 0,040$  €/kWh και  $Lu = 0,045$  €/kWh («**Εύρος Χρέωσης Προμήθειας**»), δεν επέρχεται οποιαδήποτε επιπλέον χρέωση ή πίστωση στο Λογαριασμό του Πελάτη για τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο κατανάλωσης. **3.4.3** Όλες οι ως άνω περιγραφόμενες χρεοπίστώσεις θα εμφανίζονται διακριτά στους Λογαριασμούς (στο Πεδίο Α' «Χρεώσεις Προμήθειας») που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη.

Άρθρο Ε4: Εκπτώσεις - Προωθητικές ενέργειες

**E4.1** **ΕΚΠΤΩΣΗ ΣΥΝΕΠΕΙΑΣ**: Αποκλειστικά και μόνο κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως εφαρμόζεται σε κάθε εκδοθέντα Λογαριασμό η Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας που ορίζεται στον Ε.Ο.Ε3.2.3 ανωτέρω, για επιβράβευση για την εμπροχτική εξόφληση του εκάστοτε εκδοθέντος Λογαριασμού, είτε Έναντι, είτε Εκκαθαριστικού. Πλέον συγκεκριμένα, για την τιμολόγηση της κατανάλωσης εκάστου εκδοθέντα Λογαριασμού, είτε Έναντι είτε Εκκαθαριστικού, ο Προμηθευτής θα εφαρμόζει τη Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας και ο Πελάτης θα διατηρεί την έκπτωση υπό την προϋπόθεση της εμπροχτικής εξόφλησης του συνόλου του εκάστοτε Λογαριασμού, είτε Έναντι είτε Εκκαθαριστικού, μέχρι την καθορισμένη ημερομηνία λήξης προθεσμίας πληρωμής αυτού και εφόσον δεν έχει άλλες ληξιπρόθεσμες οφειλές προς τον Προμηθευτή. **E4.2** Σε περίπτωση μη εμπροχτικής εξόφλησης του συνόλου εκάστου Λογαριασμού από τον Πελάτη, είτε Έναντι είτε

Εκκαθαριστικού, ο Προμηθευτής θα χρεώνει την Έκπτωση Συνέπειας επί του μη εμπροχτικώς εξοφλημένου Λογαριασμού του Πελάτη στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό του Πελάτη, είτε Έναντι είτε Εκκαθαριστικό. Η χρέωση αυτή θα αποτιμώνεται διακριτά στον εκάστοτε Λογαριασμό ως «Μη εμπροχτικώς εξοφληθείσα» και θα ισούται με τη διαφορά της Χρέωσης Προμήθειας Χωρίς Έκπτωση Συνέπειας του Ε.Ο.Ε3.2.2 από την Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας του Ε.Ο.Ε3.2.3 επί της συνολικής κατανάλωσης του μη εμπροχτικώς εξοφλημένου Λογαριασμού. **E4.3** Ρητάς διευκρινίζεται ότι η Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας εφαρμόζεται και στον Τελικό Εκκαθαριστικό Λογαριασμό του Πελάτη. **E4.4** **Προωθητικές Ενέργειες**: Ο Προμηθευτής δύναται, κατά την οπότευ διακριτική του ευχέρεια, να εφαρμόζει επί των Χρεώσεων Προμήθειας κατά την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασής ή επί της Χρέωσης Προμήθειας ή εκάστοτε παραμoύρη αυτής κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Σύμβασής, Εκπτώσεις για την κατανάλωση συγκεκριμένων μινών ως Προωθητικές Ενέργειες, οι οποίες θα αναρτώνται την πρώτη (1η) ημέρα του μήνα εφαρμογής τους (Μ) στην ιστοσελίδα [www.heron.gr](http://www.heron.gr) και θα γνωστοποιούνται στον Πελάτη με τον πρώτο (1ο) Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την εφαρμογή.

Άρθρο Ε5: Μεθοδολογία υπολογισμού των Χρεώσεων στους Έναντι & Εκκαθαριστικούς Λογαριασμούς Κατανάλωσης.

**E5.1** Η τιμολόγηση της καταλογιζόμενης ενέργειας σε κιλοβατώρες (kWh) στον Πελάτη, διενεργείται (α) μηνιαίως, σύμφωνα με τη Διαδικασία Εκτίμησης Κατανάλωσης (Έναντι Λογαριασμού), όπως αυτή περιγράφεται στον Ε.Ο.Ε5.2 κατωτέρω και (β) ανά Εκκαθαριστική Περίοδο (Εκκαθαριστικοί Λογαριασμοί), σύμφωνα με τη Διαδικασία Έκδοσης Εκκαθαριστικών Λογαριασμών, όπως αυτή περιγράφεται στον Ε.Ο.Ε5.3 κατωτέρω. **E5.2** Η **έκδοση Έναντι Λογαριασμών** και ειδικότερα η καταλογιζόμενη ενέργεια σε κιλοβατώρες (kWh), υπολογίζεται σύμφωνα με τη Διαδικασία Εκτίμησης Κατανάλωσης του Πελάτη, η οποία βασίζεται, κατά σειρά προτεραιότητας ανάλογα με τη διαθεσιμότητά τους από τον Προμηθευτή, στα εξής: **5.2.1** Στις καταχωρίσεις των ενδείξεων του/των Μετρητή/ών του Πελάτη που δύναται να καταχωρίζονται από τον ίδιο κάθε μήνα στην Υπηρεσία «**ΜΕΤΡΑ ΜΟΝΟΣ ΣΟΥ**» του Προμηθευτή, με την επιφύλαξη του Ε.Ο.Ε5.3 κατωτέρω, άλλως **5.2.2** Στις πιστοποιημένες καταμετρήσεις κατανάλωσης της Παροχής του Πελάτη κατά την αντίστοιχη χρονική περίοδο κατανάλωσης του προηγούμενου έτους στον ίδιο Προμηθευτή, εφόσον αυτές τις έχει λάβει ο Προμηθευτής από τον Αρμόδιο Διαχειριστή, άλλως **5.2.3** Στην πιστοποιημένη καταμέτρηση κατανάλωσης της Παροχής του Πελάτη από τον Αρμόδιο Διαχειριστή, όπως αυτή αποτιμώνεται στον τελευταίο εκδοθέντα Εκκαθαριστικό Λογαριασμό του Πελάτη, άλλως **5.2.4** Στο προφίλ κατανάλωσης που έχει δημιουργήσει ο Προμηθευτής και διατηρεί στη βάση του, το οποίο βασίζεται στον μέσο όρο των πιστοποιημένων καταμετρήσεων άλλων Παροχών που εκπροσωπεί ο Προμηθευτής και οι οποίες διαθέτουν τα ίδια χαρακτηριστικά (Χρήση & Συμμετοχή) με την Παροχή του Πελάτη. Ο τρόπος υπολογισμού του μέσου όρου κατανάλωσης, που θα χρησιμοποιείται ως βάση για τον εκάστοτε Έναντι Λογαριασμό, ορίζεται αναλυτικά στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή <https://www.heron.gr/enanti>. **5.2.5** Διευκρινίζεται ότι και στους Έναντι Λογαριασμούς Κατανάλωσης, οι Χρεώσεις υπολογίζονται βάσει όλων των χαρακτηριστικών του Εμπροχικού Προγράμματος που έχει επιλέξει ο Πελάτης (π.χ. έκπτωση συνέπειας). **E5.3** Η **έκδοση Εκκαθαριστικών Λογαριασμών** και ειδικότερα η καταλογιζόμενη ενέργεια σε κιλοβατώρες (kWh) στον Πελάτη, βασίζεται αποκλειστικά και μόνο στις πιστοποιημένες μετρήσεις της πραγματικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται υφιστάως, μηνιαίως ή κατ' άλλη τακτική ή μη χρονική βάση στον/στους Μετρητή/ές του Πελάτη. Η Διαδικασία Έκδοσης Εκκαθαριστικών Λογαριασμών έχει ως εξής: **5.3.1** Ο Προμηθευτής υποχρεούται να εκδώσει Εκκαθαριστικό Λογαριασμό, αποκλειστικά και μόνο, εφόσον λάβει τις πιστοποιημένες μετρήσεις της πραγματικής κατανάλωσης του/των Μετρητή/ών του Πελάτη από τον Αρμόδιο Διαχειριστή (ΔΕΔΔΗΕ). Σε κάθε περίπτωση διευκρινίζεται ότι η έκδοση του Εκκαθαριστικού Λογαριασμού του Πελάτη πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον σύστημα τιμολόγησης του Προμηθευτή και όχι βάσει της ημερομηνίας παραλαβής των πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης από τον ΔΕΔΔΗΕ. **5.3.2** Σε περίπτωση κατά την οποία ο Προμηθευτής αδυνατεί να εκδώσει Λογαριασμό, είτε λόγω βλάβης Μετρητή, είτε λόγω καθυστερήσεως στην αποστολή ή ακόμα και λόγω μη αποστολής των πιστοποιημένων μετρήσεων από τον Αρμόδιο Διαχειριστή, ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε εύλογη εκτίμηση των χρεώσεων που θα επιβάλλει στον Πελάτη, σύμφωνα με όσα ορίζονται στον Ε.Ο.Ε5.2 ανωτέρω. Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναπροσαρμόσει τους Λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες από τον ΔΕΔΔΗΕ. **5.3.3** Στον Εκκαθαριστικό Λογαριασμό αποτιμώνεται, μεταξύ άλλων, η πιστοποιημένη μετρήσιμη κατανάλωση του Πελάτη καθώς και το διάστημα που αυτή πραγματοποιήθηκε, όπως ακριβώς γνωστοποιούνται συστηματικά στον Προμηθευτή από τον ΔΕΔΔΗΕ. **5.3.4** Με την επιφύλαξη του Γ.Ο.6.1, το σύνολο της πιστοποιημένης μετρήσιμης κατανάλωσης του Πελάτη τιμολογείται βάσει της Χρέωσης Προμήθειας και των λοιπών χαρακτηριστικών (π.χ. έκπτωση συνέπειας) του Εμπροχικού Προγράμματος που έχει επιλέξει να ενταχθεί ο Πελάτης. **5.3.5** Σε περίπτωση που ο Εκκαθαριστικός Λογαριασμός καλύπτει χρονικό διάστημα κατανάλωσης του/των Μετρητή/ών του Πελάτη που έχει ήδη τιμολογηθεί με την έκδοση Έναντι Λογαριασμού/ών, οι Χρεώσεις Προμήθειας και οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις που υπολογίστηκαν και εφαρμόστηκαν στους Έναντι Λογαριασμούς, επιστρέφονται στον Πελάτη με την αναγραφημένη συνολική ποσότητα επιστροφής ως «**Άζιτα Ρεύματος Έναντι**» στις Συμληρωματικές Χρεώσεις (Πεδίο Γ' των Λογαριασμών). Διευκρινίζεται ότι οι Χρεώσεις Δήμου (Τέλη & Φόροι) δεν εκκαθαρίζονται στους Εκκαθαριστικούς Λογαριασμούς αλλά χρεώνονται σε αυτούς μόνο για το διάστημα που δεν έχουν χρεωθεί στους Έναντι Λογαριασμούς. **E5.4** Σε περίπτωση που ο εκάστοτε εκδοθείς Λογαριασμός, είτε Έναντι είτε Εκκαθαριστικός, καλύπτει περιόδους κατανάλωσης με διαφορετικές τιμές Χρέωσης Προμήθειας, όπως αυτή προκύπτει κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στον Ε.Ο.Ε3.2.2 ανωτέρω, τότε πραγματοποιείται αναλογική κατανομή των ποσοτήτων κατανάλωσης (ορική αναλογικότητα ημερών) και η κάθε αναλογούσα κατανάλωση θα χρεώνεται με την αντίστοιχη Χρέωση Προμήθειας. Διευκρινίζεται ότι ως περίοδοι κατανάλωσης διαφορετικών χρεώσεων ορίζονται, ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, η χρονική περίοδος που μεσολαβεί στην περίπτωση αλλαγής εμπορικού προγράμματος του Πελάτη με διαφορετική Χρέωση Προμήθειας, η τροποποίηση των τιμών Χρέωσης Προμήθειας ή/και των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων κ.ο.κ.. **E5.5** Ρητάς συμφωνείται ότι, με την επιφύλαξη του Γ.Ο.5.7, το σύνολο της πιστοποιημένης μετρήσιμης κατανάλωσης από τον Αρμόδιο Διαχειριστή λογίζεται ως ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματικά παρασχεθηκε από τον Προμηθευτή και ως εκ τούτου αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη.

## Γενικοί Όροι Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας Χαμηλής Τάσης

Η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «ΗΡΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» και τον διακριτικό τίτλο «ΗΡΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.», η οποία εδρεύει στην Αθήνα Αττικής, επί της Λ. Μεσογείων αρ. 85, ΤΚ 11526, ΑΦΜ 099810593, αρμοδιότητας ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, με Αριθμό ΓΕΜΗ: 005805601000, κάτοχος της με Αριθμό Μητρώου Αδείων ΡΑΕ ΑΔ-0758/10.11.2004 Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως εκδόθηκε ισχύει, και με Κωδικό Μητρώου Συμμετεχόντων «29XHERON.THERMELC» (εφεξής: «Προμηθευτής») και ο Πελάτης, τα στοιχεία του οποίου καταγράφονται στη συνημμένη δέσμη και νομίμως συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, συνάπτουν την παρούσα σύμβαση και συμφωνούν για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, σύμφωνα με τους ακόλουθους όρους και συμφωνίες:

### ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ (Γ.Ο.)

#### 1. Ορισμοί

**1.1.** Ως «Σύμβαση» νοείται η έγγραφη συμφωνία μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη για την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας, η οποία ελαβε χώρα με τη διαδικασία είτε της έντυπης, -συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής/ψηφιακής- είτε της ηλεκτρονικής υπογραφής και αποτελείται από την Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, τους Ειδικούς Όρους και τους Γενικούς Όρους, όλα δε τα ανωτέρω έγγραφα αποτελούν ενιαίο και ανσπασίσιμο σύνολο και καταργούν κάθε άλλη προηγούμενη έγγραφη ή προφορική μεταξύ τους συμφωνία.

**1.2.** Οι όροι με κεφαλαία που δεν ορίζονται διαφορετικά στους παρόντες Γενικούς Όρους θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στη Νομοθεσία.

#### 1.3. Συμφωνείται ότι:

**1.3.1.** Σε περίπτωση που θεσπιστούν, μετά την κατάρτιση της παρούσας Σύμβασης, νέα είδη πρόσθετων χρεώσεων επί της προμήθειας ή/και καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω ρυθμιστικών ή/και νομοθετικών μέτρων ή επέλθουν μεταβολές/προσθήκες στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Συμπεριλαμβανόμενες Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαιράς επιρροής του Προμηθευτή καθώς και τροποποιήσεις από τον Προμηθευτή όρων της Σύμβασης συνεπεία θεσπίσεως κανόνων αναγκαστικού δικαίου ή εκδόσεως δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής αρχής ή διοικητικού οργάνου, που συνεπάγονται τροποποίηση των περιεχομένου των αντίστοιχων όρων της Σύμβασης, αυτές δεν συνιστούν Μονομερή Τροποίηση των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή, δεσμεύουν το Μέρη από την ημερομηνία ισχύος τους και ενομοιωμένοι χωρική περαιτέρω τύπο ή διατύπωση στη Σύμβαση, τροποποιώντας ή καταργώντας τυχόν υφιστάμενους όρους της Σύμβασης που έρχονται σε αντίθεση με αυτούς, εκτός εάν από την υιοθεσία τους επέρχεται ουσιώδης δυσμενής επίδραση, η οποία δύναται να καταστεί ιδιαίτερα επαχθή στην εκτέλεση της Σύμβασης για κάποιο από τα Μέρη, οπότε το Μέρη αυτά θα δικαι-ούται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών.

**1.4.** Για τους σκοπούς της Σύμβασης:

**1.4.1.** Ως «Αρμόδιος Διαχειριστής» νοείται ο κατά περίπτωση εκ των ακόλουθων αναγραφόμενων αρμόδιος φορέας, ήτοι: - Ο «Ορισθείς Διαχειριστής Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας» («Nominated Electricity Market Operator/ΝΕΜΟ») (η ανώνυμη εταιρεία «Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας Α.Ε.») (εφεξής «ΕΚΕ»). - Ο «Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης» (η ανώνυμη εταιρεία «Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης Α.Ε.») (εφεξής «ΔΑΠΕΕΠ»).

- Ο «Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής» (η ανώνυμη εταιρεία «Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.») στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και η διαχείριση του δικτύου των Μπ Διαισυνδεδεμένων Νησιών (εφεξής «ΕΔΔΗΕ»). - Ο «Διαχειριστής του Συστήματος Μεταφοράς» (η ανώνυμη εταιρεία «Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.») (εφεξής «ΔΔΜΗΕ»).

**1.4.2.** Ως «Δίκτυο» νοείται το Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Χαμηλή & Μέση Τάση) καθώς και τα Ηλεκτρικά Συστήματα των Μπ Διαισυνδεδεμένων Νησιών.

**1.4.3.** Ως «Εγκατάσταση» νοείται κάθε εγκατάσταση κυριότητας ή/και εκμετάλλευσής του Πελάτη, η οποία προοιδοιορίζεται ειδικότερα στην Αίτηση και στην οποία ο Προμηθευτής προμηθεύει Ηλεκτρική Ενέργεια.

**1.4.4.** Ως «Εκκαθαριστική Περίοδος» νοείται το χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών ή οποιοδήποτε άλλο χρονικό διάστημα που ορίζεται στη Νομοθεσία, κατά την οποία πραγματοποιούνται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, οι καταμετρήσεις της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη.

**1.4.5.** Ως «Ενταλή Πάσης Εκπροσώπησης» νοείται η ενταλή που δίδει ο Προμηθευτής προς τον Αρμόδιο Διαχειριστή προκειμένου να παύσει η εκπροσώπηση του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη από τον Προμηθευτή.

**1.4.6.** Ως «Ευάλωτος Πελάτης» νοείται ο Πελάτης που πληροί τα κριτήρια που έθεσε η υπουργική απόφαση Δ5-ΗΛ/Β/Φ/1.21/12112/20.06.2013 (ΦΕΚ Β'1521/21.06.2013), όπως αυτή έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

**1.4.7.** Ως «Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» νοείται η πρώτη ημέρα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη από τον Προμηθευτή, σύμφωνα με τη Σύμβαση.

**1.4.8.** Ως «Ημερομηνία Λήξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας» νοείται είτε η ημερομηνία πάσης της εκπροσώπησης του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη από τον Προμηθευτή είτε η προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης Μετρητή/-ών από τον Προμηθευτή, όπως εκ των δύο (2) περιπτώσεων επιλέξει ναρτίτερα, όπως οι ημερομηνίες αυτές καθορίζονται από τον Αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιούνται στον Προμηθευτή.

**1.4.9.** Ως «Κανονισμοί Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας» νοούνται οι κατωτέρω αναγραφόμενοι, ήτοι:

- «Κανονισμός Λειτουργίας της Αγοράς Επόμενης Ημέρας και της Ενδοημερήσιας Αγοράς» (Απόφαση ΡΑΕ υπ' αρ. 1116/2018 (ΦΕΚ Β' 5914/31.12.2018), όπως εκδόθηκε ισχύει.

- «Κανονισμός Εκκαθάρισης της Αγοράς Επόμενης Ημέρας και Ενδοημερήσιας Αγοράς» (Απόφαση ΡΑΕ υπ' αρ. 1125 Α/2019 (ΦΕΚ Β' 428/12.02.2020), όπως εκδόθηκε ισχύει.

- «Κανονισμός Ενεργειακής Χρηματοοικονομικής Αγοράς (Αγοράς Παραγώγων)» (Απόφαση Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς υπ' αρ. 1/872/4.3.2020 (ΦΕΚ Β' 1491/21.04.2020), όπως εκδόθηκε ισχύει.

- «Κανονισμός Αγοράς Εξορρόπησης» (Απόφαση ΡΑΕ υπ' αρ. 1090/2018 (ΦΕΚ Β' 5910/31.12.2018), όπως εκδόθηκε ισχύει.

- «Κανονισμός Εκκαθάρισης Θέσεων Αγοράς Εξορρόπησης» (Απόφαση ΡΑΕ υπ' αρ. 943/2020 (ΦΕΚ Β' 3076/24.07.2020), όπως εκδόθηκε ισχύει.

**1.4.10.** Ως «Κώδικες» νοούνται οι κατωτέρω αναγραφόμενοι, ήτοι:

- «ΚΑΕΔΗΕ»: Ο Κώδικας Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως αυτός εκδόθηκε ισχύει.

- «ΚΑΕΜΗΕ»: Ο Κώδικας Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως αυτός εκδόθηκε ισχύει.

- «ΚΑΜΔΝ»: Ο Κώδικας Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων Μπ Διαισυνδεδεμένων Νησιών, όπως αυτός εκδόθηκε ισχύει.

- «ΚΠΗΕ»: Ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, όπως αυτός εκδόθηκε ισχύει.

- «ΚΑΔΑΠΕΕΠ»: Ο Κώδικας του Διαχειριστή ΑΠΕ και Εγγυήσεων Προέλευσης, όπως αυτός εκδόθηκε ισχύει.

**1.4.11.** Ως «Λογαριασμός» νοείται ο λογαριασμός προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που εκδίδεται και αποστέλλεται μηνιαία από τον Προμηθευτή στον Πελάτη και με τον οποίο υπολογίζεται η καταλογιζόμενη συνολ-ους Μετρη-τή/-ές του Πελάτη ηλεκτρική ενέργεια, είτε μετρηθείσα (Εκκαθαριστικός Λογαριασμός), είτε εκτιμημένη (Ένταλη Λογαριασμός).

**1.4.12.** Ως «Μετρητής» νοείται η μετρητική διάταξη, η οποία έχει εγκατασταθεί στο σημείο κατανάλωσης και σύνδεσης της Εγκατάστασης του Πελάτη με το Δίκτυο, υπό τα ειδικότερα στοιχεία που ορίζονται στην Αίτηση.

**1.4.13.** Ως «Μπ Διαισυνδεδεμένα Νησιά» (εφεξής «ΜΔΝ») νοούνται τα νησιά της Ελληνικής επικράτειας, των οποίων το Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας δεν συνδέεται με το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και το Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας της ηπειρωτικής χώρας.

**1.4.14.** Ως «Νομοθεσία» νοούνται οι Νόμοι, οι Κώδικες, οι Κανονισμοί καθώς και κάθε άλλη νομοθετική, κανονιστική ή ρυθμιστική διάταξη που ρυθμίζει, αφορά ή επηρεάζει τη Σύμβαση ή την εκτέλεσή της, όπως αυτή εκδόθηκε ισχύει.

**1.4.15.** Ως «ΡΑΕ/ΕΥ» νοείται η Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας & Υδάτων (πρώην ΡΑΕ).

**1.4.16.** Ως «Σύστημα» νοείται το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (Υψηλής και Υπερψηφικής Τάσης).

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

**1.4.18.** Ως «ΜΤΑ» νοείται η Μεσοσταθμική Τιμή Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως αυτή υπολογίζεται και δημοσιεύεται μηνιαία στην ιστοσελίδα του ΔΔΜΗΕ: <https://www.admie.gr/agora/enimerotika-deltia/mesostathmiki-timi-agoras>.

**1.4.19.** Ως «Διακείμενη Κόστος Αγοράς» νοείται η αναπροσαρμογή που εφαρμόζεται επί της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας, όπως αυτή προβλέπεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

**1.4.20.** Ως «Χρεώσεις Προμήθειας» νοούνται οι διακριτές χρεώσεις που ορίζονται στην περ. ii) του εδαφίου (α) του Γ.Ο.6.1 της Σύμβασης για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας, ανάλογα με την κατηγορία τιμολόγησης που εφαρμόζεται στο εκάστοτε Εμπορικό Πρόγραμμα που έχει επιλέξει ο Πελάτης και εφαρμόζονται στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι κατηγορίες τιμολόγησης που εφαρμόζονται στα Εμπορικά Προγράμματα του Προμηθευτή είναι οι εξής: α) Ορισμένου Χρόνου και Σταθερή Τιμολόγηση, β) Κυμαινόμενη Τιμολόγηση η οποία: (i) είτε προκύπτει από υπολογιστικό τύπο ο οποίος συνδέεται με δείκτες της χονδρμπορικής αγοράς (ii) είτε προκύπτει από συνδυασμό της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Διακείμενης Κόστους Αγοράς γ) Δυναμική Τιμολόγηση.

**1.4.21.** Ως «Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων» νοείται η σχετική έννοια που προβλέπεται στο άρθρο 4 παρ. 7 του υπ' αρ. 2016/679 (Ε.Ε.) Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

### 2. Ανακεφαλοποίηση

**2.1.** Από την Ημερομηνία Έναρξης μέχρι και την Ημερομηνία Λήξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας:

**2.1.1.** Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προμηθεύει ηλεκτρική ενέργεια στην Εγκατάσταση σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και της διατάξεις της Νομοθεσίας και ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει εμπροθεσίμως και προσηκόντως τις αμοιβές και χρεώσεις που προβλέπονται στην παρούσα και στη Νομοθεσία για την σε αυτόν καταλογιζόμενη ηλεκτρική ενέργεια.

**2.1.2.** Ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας στην Εγκατάσταση και ο Πελάτης υποχρεούται να καταναλώνει την ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά ο ίδιος και μόνο για τη χρήση που προβλέπεται στη Σύμβαση και στη Νομοθεσία.

### 3. Υποχρεώσεις - Διαισύνσεις - Εγγυήσεις

**3.1.** Ο Προμηθευτής δηλώνει και εγγυάται προς τον Πελάτη ότι, ως έχει από το Νόμο και τα συναλλακτικά ήθη υποχρέωση:

**3.1.1.** Θα τηρεί τη Νομοθεσία.

**3.1.2.** Θα ενεργήσει κάθε νόμιμη προβλεπόμενη πράξη, προκειμένου να καταχωριστεί στον οικείο πίνακα, που τηρείται από τον Αρμόδιο Διαχειριστή, ως Εκπρόσωπος Φορτίου για τον/τους Μετρητή/-ές του Πελάτη.

**3.1.3.** Θα ανταποκρίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, χωρίς ύποπτα καθυστέρηση και θα διαχειρίζεται το σύνολο των παραπάνω ή/και αιτημάτων του Πελάτη, κατόπιν αμοιβαίας ενημέρωσης και συνεργασίας, και θα παρέχει στον Πελάτη το σύνολο των πληροφοριών που προβλέπονται από το Νόμο σε σχέση με το αντικείμενο της Σύμβασης.

**3.1.4.** Έχει καταρτίσει και εφαρμόζει «Κώδικα Δεοντολογίας Επικοινωνίας με Πελάτη» με στόχο την εν γένει προστασία των καταναλωτών από μη διαφανείς, επιθετικές ή παραπλανητικές πρακτικές επικοινωνίας και πρόωπη προσφορών

**3.2.** Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται προς τον Προμηθευτή ότι:

**3.2.1.** Έχει και διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον/τους ειδικούς μετρη-ούς στην Εγκατάστασή του Μετρητή/-ές, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της απορροφώμενης από αυτόν/-ούς ηλεκτρικής ενέργειας και να καταστεί εφικτή η εκτέλεση της Σύμβασης.

**3.2.2.** Θα εξοφλεί νομίμως και εμπροθεσίμως όλους τους λογαριασμούς που του αποστέλλει ο Προμηθευτής σύμφωνα με τον Γ.Ο.8.

**3.2.3.** Θα γνωστοποιεί έγγραφως στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησής του από την Εγκατάσταση, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν τη σκοπιμότητα ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης λόγω μεταγκάστασής και στην περίπτωση αυτή ως ημερομηνία αυτοδικαίως λύσης της παρούσας θα λαμβάνεται η Ημερομηνία Λήξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν την γνωστοποιήσει εμπροθεσίμως, οπότε η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να ληφεί χώρα η πάση της εκπροσώπησης του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη, όπου ως ημερομηνία αυτοδικαίως λύσης της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία πάσης της εκπροσώπησης του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων. Και στις δύο (2) ως άνω περιπτώσεις εφαρμόζονται όσα ορίζονται στον Γ.Ο.10.5.

**3.2.4.** Θα ενημερώνει έγγραφως τον Προμηθευτή, σε οποιοδήποτε άλλη περίπτωση επιθυμεί την τροποποίηση όρων της Σύμβασης (ενδεικτικά: σε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων επικοινωνίας του Πελάτη όπως π.χ. της διεύθυνσης αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης), υποβάλλοντας σχετική Αίτηση, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες προ της επιθυμητής ημερομηνίας τροποποίησης της παρούσας.

### 4. Διάρκεια

**4.1.** Η διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας ορίζεται στους Ειδικούς Όρους και τίθεται σε ισχύ κατά την Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και λήγει κατά την Ημερομηνία Λήξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

**4.2.** Με την υπογραφή της παρούσας, κατά τα διαλαμβανόμενα στον ανωτέρω Γ.Ο.1.1, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή να υποβάλει στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Μετρητή Φορτίου ΧΤ για τον/τους Μετρητή/-ές του, κατά τα διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.3.1.2 και στην Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

### 5. Ηλεκτρικές Εγκαταστάσεις Παροχής - Παραλαβής Ηλεκτρικής Ενέργειας & Πρόσβαση σε Μετρητή/-ές

**5.1.** Ο Προμηθευτής θα παραδίδει την ηλεκτρική ενέργεια στην Εγκατάσταση του Πελάτη, ενώ ο Πελάτης θα την παραλαμβάνει στο/υς Μετρητή/-ές της Εγκατάστασής του από το Δίκτυο σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στη Νομοθεσία.

**5.2.** Οι Μετρητές, οι οποίοι έχουν τοποθετηθεί στα σημεία προμήθειας της Εγκατάστασης του Πελάτη από τον Αρμόδιο Διαχειριστή, καταχωρίζονται στη βάση δεδομένων Μετρητών, την οποία καταρτίζει και τηρεί ο Αρμόδιος Διαχειριστής. Ο Πελάτης ευθύνεται για τη φύλαξη της Εγκατάστασης καθώς και των συσκευών του Αρμοδίου Διαχειριστή που βρίσκονται στην Εγκατάστασή του και υποχρεούται ότι δεν θα προβεί σε οποιοδήποτε επαχθή, επέμβαση ή καθ' οιονδήποτε τρόπο παραβίαση της Εγκατάστασης και των εντός αυτής συσκευών, συμπεριλαμβανομένων του/των Μετρητή/-ών. Σε κάθε περίπτωση βλάβης, φθοράς ή αλλοίωσης της Εγκατάστασης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας μετά από επέμβαση του Πελάτη ή των προστεθέντων αυτού, ο Πελάτης ρητάς αποδέχεται την ίδια ευθύνη του.

**5.3.** Σε περίπτωση που την οποία ο Πελάτης αντιληφθεί ότι κάποιοι ή/και κάποιοι Μετρητή/-ές έχουν/-ούν υποστεί ζημιά ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει αμέσως τον Αρμόδιο Διαχειριστή και τον Προμηθευτή, εγγράφως.

**5.4.** Σε περίπτωση που την οποία ο Πελάτης μεταφερθεί, αποκτήσει ή δημιουργήσει νέα Εγκατάσταση, που θα απαιτεί νέα σύνδεση με το Δίκτυο ή/και νέλους Μετρητή/-ές, τότε ο Πελάτης φέρει την υπακρέωση της προμήθειας του/των ως άνω Μετρητή/-ών, σε συνεργασία με τον Αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου.

**5.5.** Οποιοδήποτε δαπάνες προμήθειας, εγκαταστάσεως ως και συντηρήσεως ηλεκτρολογικού εξοπλισμού μεταξύ των σημείων συνδέσεως του/των Μετρητή/-ών και των εσωτερικών ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεως του Πελάτη, βαρύνουν τον τελευταίο αποκλειστικώς.

**5.6.** Ο Πελάτης οφείλει να επιτρέψει στους εξουσιοδοτημένους προστεθέντες, εκπροσώπους, υπαλλήλους, υπεργολάβους κ.ο.κ. του Αρμοδίου Διαχειριστή την πρόσβαση στην Εγκατάστασή του, ώστε αυτοί να δύνανται να εκπληρώσουν τις

## Γενικοί Όροι Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας Χαμηλής Τάσης

αρμοδιότητες και υποχρεώσεις τους κατά τους όρους της Σύμβασης και την κείμενη Νομοθεσία.

**5.7.** Κάθε Μέρους έχει το δικαίωμα να απαιτήσει τον έλεγχο τούτων Μετρητών-ών, όταν θεωρεί ότι δεν είναι ακριβείς. Σε περίπτωση που μετά τον έλεγχο αποδειχθεί ότι η λειτουργία τούτων Μετρητών-ών είναι ακριβής, τα Μέρη αναγνωρίζουν ότι ο Πελάτης φέρει το κόστος του ελέγχου αυτού-ών. Εάν ωστόσο από τον έλεγχο προκύψει ότι η λειτουργία τούτων Μετρητών-ών δεν είναι ακριβής, τα Μέρη αναγνωρίζουν ότι το κόστος του ελέγχου στην περίπτωση αυτή βαρύνει τον Αρμόδιο Διαχειριστή, ο οποίος υποχρεούται να μεριμνήσει για την άμεση αντικατάσταση τούτων Μετρητών-ών του Πελάτη, ενημερώνοντας ακετά τον Προμηθευτή για την τελική χρέωση του κόστους τούτων Μετρητών-ών και ο Προμηθευτής οφείλει να αναπροσαρμόσει τα ποσά που χρεώθηκαν στον Πελάτη. Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων ως προς την ακριβεία λειτουργίας ενός Μετρητή δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποχρέωση έγκαιρης εξόφλησης των λογαριασμών που εκδίδει και αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Γ.Ο.8.

### 6. Χρέωση

**6.1.** Για την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο Προμηθευτής προβαίνει σε διακριτές χρεώσεις βάσει της κατηγορίας τιμολόγησης του Εμπορικού Προγράμματος το οποίο έχει επιλέξει ο Πελάτης, όπως αυτή ορίζεται στην Αίτηση Προμήθειας καθώς και στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης, ως ακολούθως: (α) (i) Χρέωση Παγίου & (ii) Χρέωση Προμήθειας, όπως αυτή εξειδικεύεται περαιτέρω στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης, η οποία ανάλογα με την κατηγορία τιμολόγησης, διακρίνεται είτε σε Σταθερή Χρέωση Προμήθειας, είτε σε Κυμαινόμενη Χρέωση Προμήθειας (όπου η Χρέωση Προμήθειας προκύπτει είτε από υπολογιστικό τύπο που συνδέεται ευθέως με δείκτη της χονδρμπορικής αγοράς (π.χ. TEA ή MTA) είτε από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Διακύμανσης Κόστους Αγοράς), είτε σε Δυναμική Χρέωση Προμήθειας, (β) «Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις» Σύστημα Μεταφοράς, Δίκτυο Διανομής, EIMEP, Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας), (γ) «Συμπληρωματικές Χρεώσεις» (Ε.Φ.Κ., Ειδικό Τέλος 5%), (δ) Χρεώσεις Δήλων και Τέλος υπέρ ΕΡΤ καθώς και οποιαδήποτε άλλη χρέωση, τέλος ή φόρο υποχρεούται να επιβάλει στον Πελάτη εκ της Νομοθεσίας εν γένει.

**6.2.** Στις συμβάσεις προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στις οποίες ο Πελάτης επιλέγει Εμπορικό Πρόγραμμα που ανήκει στην κατηγορία της Κυμαινόμενης Τιμολόγησης όπου η Χρέωση Προμήθειας προκύπτει από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Διακύμανσης Κόστους Αγοράς, ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να προβεί μονομερώς, εφόσον συντρέξει σπουδαίος λόγος, σε αναπροσαρμογή των παραμέτρων της Χρέωσης Προμήθειας καθώς και της Χρέωσης Παγίου μετά την παρέλευση της ελάχιστης διάρκειας των έξι (6) μηνών από την Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας στο εκάστοτε Εμπορικό Πρόγραμμα που έχει επιλέξει ο Πελάτης, όπως αυτό ορίζεται στον Γ.Ο.11. Σπουδαίος λόγος τεκμαίρεται ότι συντρέχει όταν το ύψος των τιμών των ανωτέρω παραμέτρων, όπως αυτές έχει οριστεί στη Σύμβαση, δεν καλύπτει το πρόσθετο κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας του Προμηθευτή, πέραν του κόστους που επάγονται οι τιμές του δείκτη της χονδρμπορικής αγοράς, λόγω μεταβολής του κόστους από τις απώλειες δικτύου, τους λογαριασμούς Προσυστάσεων και τις Αποκλίσεις όπως δημοσιεύονται αντίστοιχα στις ιστοσελίδες της ΡΑΕΕΥ (<https://www.rae.gr/ilektrismos-note-11/>), του Χρηματοπίστου Ενέργειας (<https://www.enxgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market/>) και του ADMHE (<https://www.admhe.gr/agora/enimerotika-delia/mesostathmi-lemi-agoras>). Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών ακετά με την εφαρμογή του παρόντος όρου και παρέχει ακετά ενημέρωση στον Πελάτη όταν του ζητηθεί.

**6.3.** Οποιαδήποτε τροποποίηση των παραμέτρων της Χρέωσης Προμήθειας καθώς και της Χρέωσης Παγίου, σύμφωνα με τον Γ.Ο.6.2, λαμβάνει χώρα με ατομική ειδοποίηση σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Προμήθειας. Η ατομική ειδοποίηση πραγματοποιείται με επιστολή. Δύναμη να υλοποιείται με εναλλακτικούς τρόπους (ενδεικτικά αναφέρονται: τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω σύντομης ειδοποίησης η οποία περιλαμβάνεται στο λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, παραπέμποντας στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή <https://www.heron.gr/> για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης), εφόσον έχει συναινέσει προς τούτο ο Πελάτης. Η τροποποίηση των ανωτέρω τιμών αρχίζει να ισχύει μετά την παρέλευση εξήντα (60) ημερών από την ενημέρωση του Πελάτη και αποτυπώνεται στον πρώτο λογαριασμό του Πελάτη που εκδίδεται μετά τη συμπλήρωση της ανωτέρω προθεσμίας. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση αζημίως εντός τριάντα (30) ημερών από την έγγραφη κατά τα ανωτέρω ενημέρωση του Προμηθευτή.

### 7. Εγγύηση

**7.1.** Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στον Προμηθευτή ως εγγύηση για την εμπρόθεση εξόφληση των λογαριασμών, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται ακετά στην Αίτηση.

**7.2.** Το ποσό της εγγύησης της προηγούμενης παραγράφου προσδιορίζεται με βάση το ποσό λογαριασμών Κατανάλωσης που αντιστοιχούν στην πραγματική ή εφρόσην αυτή δεν μπορεί να προσδιορισθεί στην εκτιμώμενη κατανάλωση του Πελάτη για χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών. Ο τρόπος υπολογισμού της καταβαλλόμενης εγγύησης ορίζεται στο <https://bit.ly/3P0q6U>

**7.3.** Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης (συμπεριλαμβανομένης της καθ' οιονδήποτε τρόπο και οποιαδήποτε διάρκεια ανανεώσεως ή παρατάσεως ισχύος αυτής), ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόσει το ποσό της Εγγύησης, εφόσον: (α) παρατηρείται ανά εξήμισυ απόκλιση της μέγιστης μηνιαίας κατανάλωσης χρέωσης κατανάλωσης (πρό φόρων) που υπολείπεται ή υπερβαίνει σε ποσοστό 50% το ποσό που ελήφθη υπόψη για τον προσδιορισμό του ποσού της Εγγύησης, σύμφωνα με τον Γ.Ο.7.2. ή (β) ο Πελάτης έχει ληξipρόθεσμες απαιτήσεις που υπερβαίνουν το ύψος της εγγύησης που έχειώσει.

**7.4.** Στην περίπτωση του Γ.Ο.7.3(α) το ποσοστό της αναπροσαρμογής της Εγγύησης θα αντιστοιχεί στο ποσοστό της απόκλισης της μέγιστης μηνιαίας κατανάλωσης (πρό φόρων) που διαπιστώθηκε στον Πελάτη.

**7.5.** Στην περίπτωση του Γ.Ο.7.3(β) το ποσό της αναπροσαρμοσμένης Εγγύησης δεν θα υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών λογαριασμών Κατανάλωσης για τον Πελάτη.

**7.6.** Ο Προμηθευτής ενημερώνει έγγραφως τον Πελάτη για την αναπροσαρμογή του ποσού της Εγγύησης στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από τότε που διαπιστώθηκε η συνδρομή των περιπτώσεων του Γ.Ο.7.3. Εφόσον συντρέχει η περίπτωση του Γ.Ο.7.3(α), ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη για το ποσό της πραγματικής κατανάλωσης του Πελάτη που λαμβάνεται υπόψη μετά την αναπροσαρμογή. Ο Προμηθευτής χρεώνει ή πιστώνει αναλόγως τη διαφορά στον Πελάτη στον τρέχοντα λογαριασμό που ενημερώνει για την αναπροσαρμογή. Σε περίπτωση πιστωτικού υπολοίπου που προκύπτει μετά την αναπροσαρμογή, ο Προμηθευτής δύναται να συμψηφίζει το ποσό του πιστωτικού υπολοίπου με το ποσό των ληξipρόθεσμων οφειλών του τρέχοντος λογαριασμού του Πελάτη.

**7.7.** Σε περίπτωση καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσεως της Σύμβασης το ποσό της Εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του Τελικού Εκκαθαριστικού λογαριασμού, ήτοι της κατανάλωσης μέχρι την Ημερομηνία Λήξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που θα προκύψει μετά τον ανωτέρω συμψηφισμό θα καταβάλλεται στόκως στον Πελάτη εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του Τελικού Εκκαθαριστικού λογαριασμού, υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης θα έχει ήδη γνωστοποιήσει εγκαίρως στον Προμηθευτή τα στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού του.

### 8. Τιμολόγηση - Όροι Πληρωμής - Υποβολή Αντιρρήσεων

**8.1.** Ο Προμηθευτής εκδίδει και αποστέλλει μηνιαίως στον Πελάτη τους λογαριασμούς για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας της Εγκατάστασης του, βάσει είτε εκτιμώμενης, είτε καταμετρούμενης κατανάλωσης («Έναντι» και «Εκκαθαριστικός»). Ο λογαριασμός αποστέλλεται, είτε σε φυσική μορφή μέσω ταχυδρομείου, είτε σε ηλεκτρονική μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση. Ρητώς συμφωνείται ότι οι λογαριασμοί που εκδίδονται και αποστέλλονται από τον Προμηθευτή στον Πελάτη, αποτελούν πλήρη απόδειξη για την ύπαρξη, την έκταση, τον αξία και την χρέωση των παροχών και αξιών που ενσωματώνονται.

**8.2.** Ο Πελάτης υποχρεούται στην πλήρη και ολοκληρωτική εξόφληση του λογαριασμού που εκδίδεται από τον Προμηθευτή έως

και την αναγραφόμενη σε αυτόν ημερομηνία πληρωμής («όληλη ημέρα»), η οποία θα απέχει είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες από την παράδοση του λογαριασμού στο ταχυδρομείο ή την αποστολή του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Από την επίσημη της καταληκτικής ημερομηνίας εξόφλησεως του λογαριασμού, η ακετά αφηλι κάθισται ληξipρόθεσμη και απαισιτή. Για κάθε ληξipρόθεσμη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή, ο Πελάτης επιβαρύνεται με τόκο υπερημερίας, υπολογιζόμενο με βάση το νόμιμο επιτόκιο υπερημερίας, από την επίσημη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξipρόθεσμη και απαισιτή, και μέχρι πλήρους και ολοκληρωτικής εξόφλησεώς της.

**8.3.** Ο λογαριασμός εξοφλείται με κατάθεση ή έμβασμα στον τραπεζικό λογαριασμό του Προμηθευτή που αναγράφεται στο λογαριασμό ή/και με άλλους τρόπους που αναγράφονται σ' αυτόν. Ενδεχόμενα τραπεζικά έξοδα βαρύνουν κατ' αποκλειστικότητα τον Πελάτη ούτως ώστε το τελικό ποσό που θα εισπραχθεί από τον Προμηθευτή να αντιστοιχεί στο ποσό που αναγράφεται στο λογαριασμό. Ενδεικτικά αναφέρονται ότι ο λογαριασμός περιέχει κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες υποχρεωτικές από το Νόμο αναφορές: I) Τη Βασική ή την Ειδική Κατηγορία Πελατών στην οποία απευθύνεται. II) Το διακριτικό των χρεώσεων που επιβάλλονται σε ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας και σε ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και το διακριτικό διακριτικό των επιμέρους χρεώσεων των ανωτέρω δύο ομάδων. III) Κάθε επιμέρους χρέωση, διακριτικά αναγραφητή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η χρέωση, τον τρόπο υπολογισμού της χρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, τον αντίστοιχο μοναδιαίο των χρεώσεων, την περίοδο χρεώσεως και των παραμέτρων υπολογισμού της χρέωσης. IV) Την περιodicότητα έκδοσης λογαριασμών, ήτοι Έναντι ή Εκκαθαριστικών, καθώς και τον τρόπο προσδιορισμού των χρεώσεων του λογαριασμού που εκδίδεται βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης. V) Το ποσό ή τη μεθοδολογία υπολογισμού της απαιτούμενης χρηματικής εγγύησης. VI) Τη μεθοδο και τα κριτήρια αναπροσαρμογής των χρεώσεων. VII) Τους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής (π.χ. με πάγια εντολή) καθώς και την ενδεχόμενη σύνδεση του λογαριασμού με συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής. VIII) Τα πλήρη στοιχεία του Προμηθευτή. IX) Τα πλήρη στοιχεία του Πελάτη. X) Τα στοιχεία Μετρητών-ών. XI) Τη διεύθυνση Εγκατάστασης Κατανάλωσης. XII) Τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης της περιόδου κατανάλωσης στην οποία αφορά ο λογαριασμός. XIII) Την καταληκτική ημερομηνία εξόφλησης του λογαριασμού. XIV) Τα ποσά τυχόν παρελθόντων ανεξόφλητων λογαριασμών με τόκους υπερημερίας. XV) Το τυχόν ποσό πιστώσεως. XVI) Τα στοιχεία των μετρήσεων για την περίοδο κατανάλωσης. XVII) Την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας και ισχύος που καταμετρήθηκε και πωλήθηκε σε kWh ή / και σε MWh. XVIII) Το ποσό καθαρής χρέωσης για κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. XIX) Την ανάλυση τυχόν λοιπών χρεώσεων. XX) Το συνολικό ποσό χρέωσης. XXI) Τον/τους τρόπο/ους εξόφλησης του λογαριασμού. XXII) Τα στοιχεία των τραπεζικών λογαριασμών του Προμηθευτή.

**8.4.** Σε περίπτωση διαφάνειας του Πελάτη ως προς το ποσό του λογαριασμού Κατανάλωσης και γενικώς σε σχέση με την ορθότητα ή το ύψος των χρεώσεων που περιγράφονται στον συγκεκριμένο Εκκαθαριστικό λογαριασμό, ο Πελάτης υποβάλλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο Άρθρο 45 παρ. 3α του ΚΠΗΕ.

**8.5.** Ο Προμηθευτής αποφασίζει εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελικό Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης.

**8.6.** Μετά την χορήγηση των στοιχείων του Γ.Ο.8.5 από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει τον αμφισβητούμενο λογαριασμό, εφόσον συμφωνεί με τα στοιχεία του Γ.Ο.8.5, εντός της απώτατης από τις δύο ακόλουθες προθεσμίες: είτε εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών από τον Προμηθευτή, κατά τα διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.8.5 ανωτέρω είτε εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

**8.7.** Εάν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να λυθεί μέσα περαιτέρω εξωδικαστικά, ενώπιον των αρμοδίων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικο μόρα.

### 9. Ειδικές Ρυθμίσεις για την Προστασία Ευάλωτων Πελατών

**9.1.** Σε περίπτωση που ο Πελάτης ανήκει στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, νοείται αυτοδικαίως ότι η Σύμβαση θα ενσωματώνει τον παρόντα ειδικό όρο κατ'επίκληση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση.

**9.2.** Η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού ορίζεται σε σαράντα (40) ημέρες.

**9.3.** Ο Πελάτης που ανήκει στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτοί ορίζονται στην κείμενη Νομοθεσία, δύναται να εξοφλήσει τμηματικά και στόκως τους λογαριασμούς Κατανάλωσης καθώς και τις οφειλές παλαιότερων λογαριασμών του. Στην περίπτωση αυτή, κάθε μηνιαία δόση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δόσης για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας της παρούσης του ενώ η δυνατότητα αυτή δεν τον απαλλάσσει από την ευθύνη του για την εμπρόθεση εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

**9.4.** Στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη άδεια, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντάς τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει αμέσως τη Σύμβαση και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προς τον Αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη. Κατά το λοιπό εφαρμόζεται ο Γ.Ο.10.

**9.5.** Ο Προμηθευτής δεν μπορεί να υποβάλει στον Αρμόδιο Διαχειριστή Εντολή Πώσεως Εκπροσώπησης ή/και να καταγγείλει τη Σύμβαση για το χρονικό διάστημα από την 1η Νοεμβρίου έως την 31η Μαρτίου καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών από την 1η Ιουλίου έως την 31η Αυγούστου.

**9.6.** Σε περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης χρίζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση, σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερημερως ως προς την εξόφληση εξ (6) διαδοχικών λογαριασμών και υπό την προϋπόθεση ότι ο Προμηθευτής έχει αποστείλει προηγούμενος στον Πελάτη επιστολή με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη: (α) για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, (β) για την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση, τόσοσας προθεσμία τουλάχιστον είκοσι (20) ημερών, η οποία και παρήλθε άπρακτη.

### 10. Καταγγελία

**10.1.** Υπό την επιφύλαξη των Ειδικών Όρων, η Σύμβαση καταγγέλλεται από τον Πελάτη οποτεδήποτε και ανάια με έγγραφη ειδοποίηση του προς τον Προμηθευτή.

**10.2.** Υπό την επιφύλαξη του Γ.Ο.10.3, στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης, οι οποίοι συμφωνούνται άμεσα ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη άδεια, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντάς τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Εάν η παραπάνω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να προβεί σε άμεση καταγγελία της Σύμβασης και σε Εντολή Πώσεως Εκπροσώπησης προς τον Αρμόδιο Διαχειριστή.

**10.3.** Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό βάσει του λογαριασμού εντός της προθεσμίας πληρωμής που αναγράφεται σε αυτόν, ο Προμηθευτής δικαιούται να προχωρήσει στις ακόλουθες ενέργειες: α) Αναγράφει το ποσό της ληξipρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προστέλει το ποσό αυτό, βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας, στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού. β) Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπερημερως και να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή, Εντολή Εξαναγκαστικής Μετρητή Φορτίου λόγω ληξipρόθεσμων οφειλών, η οποία κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον Πελάτη από τον

## Γενικοί Όροι Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας Χαμηλής Τάσης

Προμηθευτή, Γ) Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της Ενταλμής Ανεπιβεβαίωσης Μετρητή Φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση, υποβάλλοντας στον Αρμόδιο Διαχειριστή Ενταλή Πούσης Εκπροσώπησης του Πελάτη και ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον Πελάτη.

**10.4.** Σε περίπτωση που κάποιο Μέρος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διακρίση, υπό ειδική ή άλλη εκκαθάριση ή σε διαδικασία συναλλαγής ή υπαχθεί σε οποιαδήποτε άλλη συναφή διαδικασία που επιφυλάσσει ο Νόμος για αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπόχρεους ή υποβληθεί αίτηση για υπαγωγή στις ανωτέρω διαδικασίες, το άλλο Μέρος δικαιούται να καταγγείλει αμέσως τη Σύμβαση, κοινοποιώντας αετικό έγγραφο.

**10.5.** Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις τα αποτελέσματα της καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσης της Σύμβασης επέρχονται κατά την Ημερομηνία Λήξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας. Μέχρι τότε, ο Προμηθευτής προμηθεύει ηλεκτρική ενέργεια στον Πελάτη και ο Πελάτης υποχρεούται σε εξόφληση όλων των αμοιβών και χρεώσεων για την προμηθευόμενη ηλεκτρική ενέργεια σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους της Σύμβασης.

### 11. Περίοδος Έναρξης Προμήθειας

Ρητά συμφωνείται ότι ως Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ορίζεται η πρώτη ημέρα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη από τον Προμηθευτή.

### 12. Γεγονότα Ανωτέρας Βίας

**12.1.** Για τους σκοπούς της Συμβάσεως ως «Γεγονότα Ανωτέρας Βίας» νοείται οιοδήποτε γεγονός το οποίο επηρεάζει την εκτέλεση της Συμβάσεως, μη δυνατό να προβλεφθεί ή προληφθεί παρά την επιμέλεια του συμβαλλόμενου Μέρους που το επικαλείται (όπως ενδεικτικά: θεομηνίες, στάσεις κατά του πολιτεύματος, πόλεμοι, εξεγέρσεις, σεισμοί, καταγίγδες, πυρκαγιές, πλημμύρες, εκρήξεις, απεργίες υπό αναγνωρισμένων ενόσων εργαζομένων, ανταπεργίες, μέτρα, απαγορεύσεις και παρεμβάσεις δημοσίων αρχών (π.χ. αστυνομία, πυροσβεστική), τρομοκρατικές ενέργειες, παρεμπόδιση των παρεχομένων υπηρεσιών από τοπικούς φορείς ή/και κατοίκους της περιοχής, τεχνικοί περιορισμοί και βλάβες στις διεθνείς διασυνδέσεις της χώρας ή/και σε άλλα διασυνδεδεμένα συστήματα μεταφοράς ενέργειας, τεχνικοί περιορισμοί και βλάβες στο Σύστημα Μεταφοράς και στο Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας συμπεριλαμβανομένου του δικτύου ΜΔΝ, τυχοσύνδεση ενέργειας ή παραλείψεις του Διαχειριστή του Συστήματος και του Διαχειριστή του δικτύου, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα τη μη τήρηση και εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας) και το οποίο εκφράζεται με ελέγχου του Μέρους που επηρεάζεται δυσμενώς κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του εκ της Συμβάσεως σε τέτοιο βαθμό, ώστε να καθίσταται αδύνατη ή υπέρμετρα επαχθής, η εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων.

**12.2.** Ρητά συμφωνείται ότι τα Μέρη δε θα φέρουν ευθύνη ούτε θα θεωρηθεί αθέτηση των εκ της Συμβάσεως απορροεουσών υποχρεώσεών τους, η περίπτωση υπερημερίας ή αδυναμίας εκπλήρωσεως των συμβατικών τους υποχρεώσεων λόγω Ανωτέρας Βίας.

**12.3.** Το Μέρος που επικαλείται του Γεγονότος Ανωτέρας Βίας και της εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Άρθρου, υποχρεούται να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποτροπή των δυσμενών επιπτώσεων του γεγονότος αυτού και την ανάληψη αμέσως μετά της τυχόν παρελεύσεώς του, όλων των υποχρεώσεών του που απορρέουν εκ της Σύμβασης.

**12.4.** Ρητά συμφωνείται ότι η επέλευση Γεγονότος Ανωτέρας Βίας, που δύναται να επηρεάσει την εκτέλεση της Συμβάσεως, δεν θεμελιώνει καθ' οιονδήποτε τρόπο δικαίωμα αποζημιώσεως δι' οιονδήποτε των Μερών.

### 13. Υπαναχώρηση

Ο Πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση, εντός δεκαεπτασάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της από τον ίδιο, κατά τα διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.1.1. Σε περίπτωση που προκύψουν χρεώσεις εντός του ως άνω διαστήματος των δεκαεπτασάρων (14) ημερολογιακών ημερών, αυτές βαρύνουν τον Πελάτη.

### 14. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

**14.1.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι ο Προμηθευτής τηρεί και επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και της Ελληνικής Νομοθεσίας συμπεριλαμβανομένων των Ν. 3471/2006 & 4624/2019 και ρητά συναινεί δια του παρόντος στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων αυτού από τον Προμηθευτή, υπό την επιφύλαξη του άρθρου 11 του Ν. 3471/2006.

**14.2.** Ο Πελάτης με την υπογραφή της Σύμβασης, κατά τα διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.1.1, δίνει τη ρητή συγκατάθεσή του στον Προμηθευτή να καταγράφει και να καταρτίζει Αρχεία Δεδομένων, βάσει των Λογαριασμών και τις συναλλαγές του με τον Προμηθευτή, ούτως ώστε να ανταποκρίνεται στην ανάγκη ορθής διαχείρισεως των δραστηριοτήτων του Προμηθευτή και συμμορφώσεώς του με τις εν γένει νομοθετικές διατάξεις.

**14.3.** Με την υπογραφή της Σύμβασης, κατά τα διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.1.1, ο Πελάτης συναινεί και δηλώνει ρητά και ανεπιφύλακτως ότι συγκατάθεται στην καταχώριση των προσωπικών του δεδομένων (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο κ.α.κ.), καθώς και των στοιχείων του Λογαριασμού του στο λογισμικό πρόγραμμα Διαχείρισης Πελατοκέντρων (Customer Relationship Management) που διατηρεί ο Προμηθευτής και ρητάς αποδέχεται τη χρησιμοποίηση των στοιχείων αυτών από εξουσιοδοτημένους, συμβεβλημένους συνεργάτες του Προμηθευτή αποκλειστικώς για τους σκοπούς της ενημερώσεώς του για την ηλεκτρική ενέργεια, καθώς και της αποστολής των Λογαριασμών. Ο Πελάτης επίσης δικαιούται πλήρως προσβάσεως στα δεδομένα που τον αφορούν, ως και στην διόρθωσή τους, αφού απευθυνθεί προς τούτο στο αρμόδιο Τμήμα Εξυπηρέτησεως Πελατών του Προμηθευτή.

### 15. Εφαρμοστέο Δίκαιο - Επίλυση Διαφορών - Διοικητικά

**15.1.** Η Σύμβαση διέπεται και ερμηνεύεται από τη Νομοθεσία και εν γένει από τους Νόμους και τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου και ερμηνεύεται σύμφωνα με αυτές.

**15.2.** Τα Μέρη ρητάς συμφωνούν ότι σε περίπτωση κατά την οποία ανακύψουν διαφορές κατά την εκτέλεση της παρούσας θα προσπαθήσουν να επιλύσουν τις ως άνω διαφορές μέσω διαδικασίας φιλικής διευθετήσεως.

**15.3.** Σε περίπτωση αδυναμίας φιλικής διευθετήσεως τυχόν διαφορών και εφόσον δεν προβλέπεται ειδική ρύθμιση Νόμου για την επίλυση αυτών από τους Ειδικούς Όρους, κατά τόπον αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση διαφορών που προκύπτουν ή απορρέουν από την παρούσα ορίζονται τα Δικαστήρια των Αθηνών, της Θεσσαλονίκης, της Πάτρας, του Ηρακλείου Κρήτης και της Λάρισας.

### 16. Τροποποιήσεις

**16.1.** Με την επιφύλαξη των Ειδικών Όρων και των Γ.Ο. 1.3.1 & 6.2 της Συμβάσεως, οι οποίες τροποποιούνται αποκλειστικώς σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα σε αυτούς, είναι δυνατή η μονομερής τροποποίηση των υπολοίπων Γ.Ο. και ιδίως των Γ.Ο. 7, 8, 9 & 10 από τον Προμηθευτή για σπουδαίο λόγο.

**16.2.** Σπουδαίο λόγο που δικαιολογεί την τροποποίηση των όρων που αναφέρονται υπό τον Γ.Ο.16.1 συνιστά η μεταβολή των συνθηκών κατά το χρόνο ισχύος της Σύμβασης που έχει ως συνέπεια την επούζηση του κόστους, κατά τρόπον ώστε επιπλέον των χρεώσεων που μετακυλιούνται στον Πελάτη κατά τον Γ.Ο.6.2, να μην καλύπτεται το πραγματικό κόστος προμήθειας της ηλεκτρικής ενέργειας για τον Προμηθευτή, όπως σε περίπτωση αύξησεως του κόστους διακρίσεως πελατών (π.χ. αύξηση του κόστους των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων, επιβάρυνση των δαπανών του Προμηθευτή λόγω καθυστερήσεως πληρωμών, αύξηση του κόστους για την παροχή συμβουλευτικών ή άλλων υπηρεσιών).

**16.3.** Η τροποποίηση των όρων που αναφέρονται στον Γ.Ο.16.1 λαμβάνει χώρα μετά από ατομική ενημέρωση του Πελάτη, τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων με ειδικό έντυπο που αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσα σύντομης ατομικής ειδοποίησεως, η οποία περιλαμβάνεται σε ειδικό πεδίο στο λογαριασμό

Κατά τον χρόνο ισχύος της τροποποίησης.

**16.4.** Με την υπογραφή, κατά τα διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.1.1, της Σύμβασης Προμήθειας, ο Πελάτης παρέχει τη συγκατάθεσή του για την χορήγηση της ατομικής ενημέρωσεως με έναν από τους τρόπους του Γ.Ο.16.3. Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ανακαλέσει οποτεδήποτε τη συγκατάθεσή του και να προτείνει στον Προμηθευτή ως μοναδικό τρόπο επικοινωνίας τη συστηματική αλληλογραφία. Στην περίπτωση αυτή ο Προμηθευτής δύναται να επιβάλει χρέωση για την υπηρεσία αυτή.

**16.5.** Η ατομική ενημέρωση του Γ.Ο.16.3 έχει το ακόλουθο περιεχόμενο: (α) Πλήρη αναφορά των όρων της Σύμβασης Προμήθειας ή των χρεώσεων Προμήθειας που τροποποιούνται, (β) Υπόμνηση στον Πελάτη του δικαιώματος καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας και συντοπική αναφορά των σχετικών διαδικασιών, (γ) Ενημέρωση σχετικά με τη συνδρομή σπουδαίου λόγου σύμφωνα με το Γ.Ο.16.2.

### 17. Τελικές Διατάξεις

**17.1.** Τυχόν ακρόατο ενός εκ των όρων της Συμβάσεως δεν θίγει το κύρος των υπολοίπων όρων αυτής. Τα Μέρη αναλαμβάνουν στην περίπτωση αυτή να προβούν σε αντικατάσταση του άκυρου ή ακυρωθέντος όρου με άλλον, αμοιβαίως αποδεκτό. Εφόσον τα Μέρη δεν καταλήξουν σε συμφωνία ως προς αμοιβαίως αποδεκτό όρο, ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση εφόσον εκείνος δεν θα είχε καταρτίσει τη Σύμβαση χωρίς τον άκυρο όρο.

**17.2.** Επιτρέπεται η μεταβίβαση ή εκχώρηση από τον Προμηθευτή εις οιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδίως δε σε οποιαδήποτε άλλη συνδεδεμένη Εταιρεία του αυτού με τον Προμηθευτή Όμιλου Εταιρειών, οποιασδήποτε απαιτήσεως, δικαιώματος ή αγωγής που διατηρεί κατά του Πελάτη και απορρέει ή σχετίζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με τη Σύμβαση. Ιδιαίτερος δε ως προς την είσπραξη απαιτήσεως του Προμηθευτή συμφωνείται ότι ο Προμηθευτής δικαιούται να εκχωρήσει σε τρίτους την είσπραξη των απαιτήσεών του εφόσον ενημερώσει προς τούτο εγγράφως τον Πελάτη.

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Εισαγωγή - Υπεύθυνος Επεξεργασίας - Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO): Η εταιρεία «ΗΡΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», (εφεξής στην παρούσα η «Εταιρεία» με έδρα στον Δήμο Αθηναίων, Λεωφ. Μεσογείων αρ. 85, με γραφεία, στην Αθήνα, Λεωφ. Κηφισίας αρ. 124, ΤΚ 11526, ενημερώνει ότι, για τους σκοπούς άσκησης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της, προβαίνει σε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των υποκειμένων, φυσικών προσώπων (όπως ενδεικτικά, των πελατών της, των προμηθευτών της, των μετρώων αυτής, ως και του υποψήφιου προσωπικού της), σύμφωνα με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία και τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών όπως ισχύει. Για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων επικοινωνήστε απευθείας με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO στο email: herondpo@gr.andersenlegal.com τηλέφωνο: 210-3626971, fax: 210-3626974. Τη προσωπικά δεδομένα επεξεργάζομαστε: Τα προσωπικά δεδομένα που μας παρέχετε (όπως ειδικότερα τα αναμειγνύμενα) από εμάς, ο διευθυνση κατοικίας σας, ο διευθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), ο αριθμός τηλεφώνου, ο Α.Φ.Μ. και η Δ.Ο.Υ στην οποία ανήκετε, η ημερομηνία γέννησης, ο αριθμός δελτίου ταυτότητας, το επάγγελμα κ.λπ. καθώς επίσης ο αριθμός παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, φωτογραφίες από τον εκκαθαριστικό λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος που έχετε με τον παραδοσιακό προμηθευτή σας), τα επεξεργάζομαστε μόνο όταν έχουμε νόμιμο λόγο να το κάνουμε.

Ποιοι είναι οι νόμιμοι λόγοι επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων; (α) Η εκτέλεση σύμβασης που μας αναθέτετε ή που προτίθεστε να μας αναθέσετε, όπως η παράδειγμα η εκτέλεση ενός έργου, ή η παροχή υπηρεσιών, με σκοπό την εκπλήρωση των συμβατικών μας υποχρεώσεων στο ανωτέρω πλαίσιο. (β) η διαφύλαξη και προστασία των εννόμων συμφερόντων, τόσο των δικών σας όσο και των δικών μας. Έτσι, χρησιμοποιούμε κλειστά κυκλώματα τηλεόρασης (CCTV) και κάμερες ασφαλείας προκειμένου να είμαστε σε θέση να προστατεύουμε την ασφάλεια φυσικών προσώπων, υλικών και λοιπών εγκαταστάσεων της Εταιρείας, καθώς επίσης, για τον ίδιο λόγο καταγράφουμε τα στοιχεία των επισκεπτών, εργαζομένων που εισέρχονται στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας για να εκτελέσουν έργα κ.ο.κ. της Εταιρείας και τους χορηγούμε κάρτες πρόσβασης στους χώρους της Εταιρείας. (γ) η συμμόρφωση με υποχρέωση που επιβάλλεται από το νόμο, όπως για παράδειγμα η δημοσίευση πράξεων και στοιχείων της ανώνυμης εταιρείας (συμμεριλαμβανομένων και στοιχείων φυσικών προσώπων, όπως μετρώων, μελών Δ.Σ. ή στελεχών της Εταιρείας), σύμφωνα με το άρθρ. 7β του Ν. 2190/1920, ως τροποποιημένη ισχύει, η γνωστοποίηση συναλλαγών υπόχρεων προσώπων στο Χρηματιστήριο, η διαχείριση αιτημάτων για αποζημίωση από προκληθέντα ζητήματα κατά την εκτέλεση ενός έργου, η διαχείριση δικαστικών υποθέσεων κ.λπ., (δ) η συγκτάθεση που παρέχετε υπό τις συγκεκριμένες προϋποθέσεις που θέτει το νομικό πλαίσιο, (ε) η πρόδηλη δημοσιοποίηση από το υποκειμένο των δεδομένων και η επεξεργασία που είναι απαραίτητη για την προστασία ζωικών συμφερόντων του υποκειμένου των δεδομένων ή άλλου φυσικού προσώπου (στην περίπτωση που το υποκειμένο είναι ανάγονο σημαντικά ή νομικά να συγκταθεί) είναι οι νόμιμοι λόγοι για τους οποίους επεξεργάζομαστε τυχόν παρεχόμενες πληροφορίες που αφορούν δεδομένα υγείας.

Πώς και γιατί χρησιμοποιούμε τα προσωπικά δεδομένα σας; Για την ορθή τήρηση των συμβατικών μας δεσμεύσεων και την διατήρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μας καθώς και της μεταξύ μας επικοινωνίας. Από την μεταξύ μας συμβατική σχέση (είτε πρόκειται για σύμβαση εκτέλεσης εργασιών από εργολάβο/επενδύο, σύμβαση προμήθειας, σύμβαση παροχής υπηρεσιών κ.α., είτε πρόκειται για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε προσημαστικό στάδιο), ανάλυση και χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες που απαιτούνται για την ομαλή εξέλιξη της μεταξύ μας συνεργασίας, όπως ειδικότερα για την παροχή εξουσιοδότησης του πελάτη προς την Εταιρεία για την παύση εκπροσώπησης μετρητή φορτίου & διακοπή ηλεκτροδότησης παρακής, για την πιστοποίηση ενδείξεων μέτρησης και παραμέτρων γενικού τιμολογίου για αναθεώρηση λογαριασμού, για την περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού από τον πελάτη, για την τροποποίηση κατηγορίας τιμολογίου κατόπιν αιτήσεως του πελάτη, για απαλλαγή του πελάτη από τον Φ.Π.Α. για την τροποποίηση της υφιστάμενης σύμβασης προμήθειας, για την περίπτωση της ανάκλησης από τον πελάτη της νόγιας ενταλής εξόφλησης λογαριασμών μέσω πιστωτικής κάρτας, για την καταγγελία της σύμβασης από τον πελάτη, για τη διαχείριση των αιτημάτων-παροπόντων του πελάτη, για την παροχή εξουσιοδότησης του πελάτη προς την Εταιρεία μας για την άρση εκπροσώπησης μετρητή του πελάτη από άλλο προμηθευτή και την καταγγελία της σύμβασης, για την εκπροσώπηση νέας παροχής στο τον πελάτη, για την υποβολή εκδήλωσης ενδιαφέροντος από τον πελάτη σε έκθεση της Εταιρείας μας, κ.α. Για την επικοινωνία μας μαζί σας και με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτησή σας. Ενόχεται να χρειαστεί να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω email ή τηλεφώνου για δικαιοδοτικούς λόγους, όπως για παράδειγμα για την ενημέρωση αναφορικά με την πορεία της μεταξύ μας συνεργασίας, για τον ορισμό μιας επαγγελματικής συνάντησης υποψήφιου προσωπικού, για την διαχείριση λοιπών αιτημάτων ή παραπόνων σας κ.α., για τη συμμαχία σας σε έρευνες ικανοποίησης πελατών, οι οποίες μας βοηθούν να κατανοήσουμε το βαθμό ικανοποίησής σας από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, και προκειμένου να βελτιώσουμε και να αξιολογήσουμε τη λειτουργία των προϊόντων, των υπηρεσιών και της Εταιρείας μας γενικότερα. Για τη συμμόρφωση με τις νομικές μας υποχρεώσεις: Όταν για παράδειγμα δημοσιεύουμε στην ιστοσελίδα μας, στο διαδικτυακό χώρο του ΓΕΜΗ, αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης ή/και του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας (συμμεριλαμβανομένων και στοιχείων φυσικών προσώπων), με καταστατική εξουσιοδότηση ορίζουμε και γνωστοποιούμε ως εκπροσώπους της Εταιρείας τρίτα φυσικά πρόσωπα για τη διενέργεια πράξεων που άπτονται των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων. Για τη διαφύλαξη των εννόμων συμφερόντων μας και την προστασία προσώπων και αγαθών: Όταν χρησιμοποιούμε κλειστά κυκλώματα τηλεόρασης (CCTV) και κάμερες ασφαλείας προκειμένου να είμαστε σε θέση να προστατεύουμε την ασφάλεια φυσικών προσώπων, υλικών και των εγκαταστάσεων της Εταιρείας. Για την εγγραφή στα newsletters και την αποστολή ενημερώσεων και προφορών: Ζητούμε πρώτα τη συγκατάθεσή σας και ακολουθώντας τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας (email), για να λαμβάνετε newsletters της Εταιρείας μας, σχετικά με τις τελευταίες ενημερώσεις και προσφορές μας. Με τη συγκατάθεση και την ακόλουθη εγγραφή σας, θα μπορείτε να μένετε ενημερωμένοι αναφορικά με τις νέες υπηρεσίες και τις προσφορές μας, που αποστέλλουμε μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων και μηνύματα κειμένου ή Instant messaging μέσω απευθείας υπηρεσιών (για παράδειγμα με SMS, Viber, Push Notifications κ.ά.). Για τη Δημιουργία Λογαριασμού Μέλους: Για την δημιουργία Λογαριασμού Μέλους θα πρέπει να μας δώσετε την διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας (email) και να ορίσετε τους δικούς σας προσωπικούς κωδικούς πρόσβασης. Για την παροχή πληροφοριών αναφορικά με τα οφέλη που θα αποκομίσετε από τη σύμβαση σύμβασης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος με την Εταιρεία μας: Προκειμένου να σας ενημερώσουμε για το τι θα πληρώνετε αν ήσασταν πελάτης της Εταιρείας μας, θα χρειαστεί να μας αποστείλετε και να επεξεργαστούμε φωτογραφία από τον εκκαθαριστικό λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος από τον παραδοσιακό προμηθευτή σας και τον τηλεφωνικό σας αριθμό για να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω viber. Για την εξοικονομική επικοινωνία (profiling): Θέλοντας να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή εμπειρία, τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται στο πλαίσιο της συμβατικής μας σχέσης, ενδέχεται να χρησιμοποιούνται για αποστολή εξατομικευμένων ενημερώσεων, εφόσον έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας, υπό τις

συγκεκριμένες προϋποθέσεις που θέτει το νομικό πλαίσιο.

Πού κοινοποιούνται τα δεδομένα σας; Η ΗΡΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ κοινοποιεί τα προσωπικά σας δεδομένα στις ακόλουθες κατηγορίες αποδεκτών: Υπάλληλοι της Εταιρείας: Στους υπαλλήλους της Εταιρείας μας, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για την αξιολόγηση και υλοποίηση των αιτημάτων των, την παροχή πληροφοριών σε προσημαστικό στάδιο και σε περίπτωση εκδήλωσης ενδιαφέροντος από εμάς για τη σύμβαση πελατειακής σχέσης με την Εταιρεία, την ορθή εκτέλεση της σύμβασής σας με την Εταιρεία, καθώς και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από αυτή ή που επιβάλλονται από το νόμο. Τα προσωπικά σας δεδομένα αντιμετωπίζονται με την αυστηρότερη εμπιστευτικότητα και εξοχία, καθώς όσοι εκ των υπαλλήλων επεξεργάζονται τα προσωπικά σας δεδομένα διαθέτουν επαρκές και σημαντικό επίπεδο γνώσεων για την προστασία αυτών και δεσμεύονται από ρήτρα εμπιστευτικότητας ή τελούν υπό το δέουσα κανονιστική υποκρέωση τήρησης της ρήτρας εμπιστευτικότητας. Κρατικές αρχές: Φορείς επιβολής του νόμου: Όταν αυτό είναι απαραίτητο για την διενέργεια ενός ελέγχου (π.χ. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, Συνήγορος του Καταναλωτή, Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα κ.ο.κ.) και σύμφωνα με τις προβλεπόμενες νόμιμες διαδικασίες. Συνεργάτες της Εταιρείας μας (συνεργάτες, υπεργολάβους, τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες, ηλεκτρική εταιρεία κ.λπ.): Η Εταιρεία διατηρεί συνεργάτες στους οποίους αναθέτει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για λογαριασμό της (π.χ. συμβάσεις υπογραφής, διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών, ελεγχος πράξης μεταβίβασης μετρώων από ορκωτό ηλεκτή, εταιρείες προώθησης προϊόντων ή ερευνητών αγοράς, Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, σε εταιρείες όπως η ΤΕΙΡΕΙΑΣ Α.Ε., προκειμένου να ελέγξουμε την πιστοληπτική σας ικανότητα, εταιρείες ενημέρωσης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων, ελεγκτές, λογιστές, συμβολαιογράφοι, δικηγόροι, δικαστικοί επιμελητές ή άλλοι οικονομικοί ή επαγγελματικοί σύμβουλοι). Στις περιπτώσεις αυτές η Εταιρεία παραμένει υπεύθυνη για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων και ορίζει το εμπέροιστο στοιχεία της επεξεργασίας, υπογράφει δε ειδική σύμβαση με τους συνεργάτες στους οποίους αναθέτει εκτέλεση δραστηριοτήτων που προϋποθέτουν την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση της επεξεργασίας αυτής με το ισχύον νομικό πλαίσιο και ότι κάθε φυσικό πρόσωπο μπορεί ελεύθερα και ανεμπόδιστα να ασκήσει τα δικαιώματά του που απονέμει το νομικό πλαίσιο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Επιπλέον η Εταιρεία ενδέχεται να διαβιβάζει δεδομένα και σε άλλες εταιρείες των Ομίλων στους οποίους ανήκει, καθώς και σε συνεργαζόμενες τρίτες εταιρείες (π.χ. σε μέλη Κοινοπραξιών ή ενώσεων εταιρειών) με σκοπό την παροχή ενημέρωσης για την εικόνα της Εταιρείας και υπό τον προϋπόθεση ότι έχει παρασχεθεί συγκατάθεση από το φυσικό πρόσωπο, όπως αναφέρεται ως άνω και ότι ισχύουν τα προαναφερόμενα σχετικά με την έγγραφη ανάθεση επεξεργασίας.

Χρονικό Διάστημα Αποθήκευσης: Το χρονικό διάστημα αποθήκευσης των δεδομένων αποφασίζεται με βάση τα παρακάτω ειδικότερα κριτήρια ανάλογα με την περίπτωση: Όταν η επεξεργασία επιβάλλεται ως υποχρέωση από διατάξεις του ισχύοντος νομικού πλαισίου, τα προσωπικά σας δεδομένα θα αποθηκεύονται για όσο χρονικό διάστημα επιβάλλουν οι σχετικές διατάξεις. Όταν η επεξεργασία εκτελείται με βάση σύμβαση, τα προσωπικά σας δεδομένα αποθηκεύονται για όσο χρονικό διάστημα είναι απαραίτητο για την εκτέλεση της σύμβασης και για τη βελτίωση, άσκηση, ή/και υποστήριξη νομικών αξιώσεων με βάση τη σύμβαση.

Ποια είναι τα δικαιώματά σας σε σχέση με τα προσωπικά σας δεδομένα. Κάθε φυσικό πρόσωπο τα δεδομένα του οποίου είναι αντικείμενο επεξεργασίας από την Εταιρεία απολαμβάνει τα ακόλουθα δικαιώματα: Δικαίωμα πρόσβασης: Έχετε δικαίωμα να έχετε επίγνωση και να επαληθεύετε τη νομιμότητα της επεξεργασίας. Έτσι λοιπόν, έχετε δικαίωμα να έχετε πρόσβαση στα δεδομένα και να λάβετε συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία τους. Δικαίωμα διόρθωσης: Έχετε δικαίωμα να μελετήσετε, να διορθώσετε, να επικαιροποιήσετε ή να τροποποιήσετε τα προσωπικά σας δεδομένα ερχόμενοι σε επαφή με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) στα παραπάνω στοιχεία επικοινωνίας. Δικαίωμα διαγραφής: Έχετε δικαίωμα να υποβάλετε αίτημα διαγραφής των προσωπικών σας δεδομένων όταν τα επεξεργάζομαστε με βάση τη συγκατάθεσή σας ή προκειμένου να προστατεύσουμε τα έννομα συμφέροντά μας. Σε όλες τις υλοποιήσιμες περιπτώσεις (όπως ενδεικτικά όταν υπάρχει σύμβαση, υποκρέωση επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που επιβάλλεται από το νόμο, δημόσιο συμφέρον), το εν λόγω δικαίωμα υπόκειται σε συγκεκριμένους περιορισμούς ή δεν υφίσταται ανάλογα με την περίπτωση. Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας: Έχετε δικαίωμα να ζητήσετε περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων στις ακόλουθες περιπτώσεις: (α) όταν αμφισβητείτε την ακρίβεια των προσωπικών δεδομένων και μέχρι να γίνει επαληθευθεί, (β) όταν αντιταχθείτε στη διαγραφή προσωπικών δεδομένων και ζητάτε αντί διαγραφής τον περιορισμό χρήσης αυτών, (γ) όταν τα προσωπικά δεδομένα δεν χρειάζονται για τους σκοπούς επεξεργασίας, εφόσον είναι υψίστου απαιτήσης για τη βελτίωση, άσκηση, υποστήριξη νομικών αξιώσεων, και (δ) όταν εναντιώνεστε στην εκτέλεση της σύμβασης και μέχρι να γίνει επαληθευθεί ότι υπάρχουν νόμιμοι λόγοι που μας αφορούν και υπερασύν των λόγων για τους οποίους εναντιώνεστε στην επεξεργασία. Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία: Έχετε δικαίωμα να εναντιωθείτε ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στις περιπτώσεις που, όπως περιγράφεται παραπάνω, αυτή είναι απαραίτητη για σκοπούς εννόμων συμφερόντων που επιδιώκουμε ως υπεύθυνοι επεξεργασίας. Δικαίωμα στη φορητότητα: Έχετε δικαίωμα να λάβετε χωρίς χρέωση τα προσωπικά σας δεδομένα σε μορφή που θα σας επιτρέψει να έχετε πρόσβαση σε αυτά, να τα χρησιμοποιήσετε και να τα επεξεργαστείτε με τις κοινές διαθεσιμότητες μεθόδους επεξεργασίας. Επίσης, έχετε δικαίωμα να μας ζητήσετε, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, να διαβιβάσουμε τα δεδομένα και απευθείας σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας. Το δικαίωμα σας αυτό υπάρχει για τα δεδομένα που μας έχετε παράσει εσείς και η επεξεργασία τους διενεργείται με αυτοματοποιημένα μέσα με βάση τη συγκατάθεσή σας ή σε εκτέλεση σχετικής σύμβασης. Δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης: Όταν η επεξεργασία βασίζεται στην συγκατάθεσή σας, έχετε δικαίωμα να την ανακαλέσετε ελεύθερα, χωρίς να θυγεί η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεσή σας προτού την ανακαλέσετε. Για να ασκήσετε οποιοδήποτε από τα παραπάνω δικαιώματά σας μπορείτε να απευθύνεστε στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO), ήτοι τη Δικηγόρική Εταιρεία «ΠΙΣΤΟΛΗ-ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», ταχυδρομική διεύθυνση: Βασιλίσσης Σοφίας 103, 11521, Αθήνα, email: herondpo@gr.andersenlegal.com, τηλέφωνο: 210-3626971. Έχετε δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr): Τηλεφωνικό Κέντρο: +302106475600. Fax: +30210 6475628. Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: contact@dpa.gr.

Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων. Η Εταιρεία εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα με στόχο την ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και την αποτροπή τυχόν απώλειες ή καταστροφής και μη εξουσιοδοτημένης ή/και παράνομης πρόσβασης σε αυτά, χρήσης, τροποποίησης ή αποκάλυψής τους. Σε κάθε περίπτωση, ο τρόπος λειτουργίας του διαδικτύου και το γεγονός ότι είναι ελεύθερο στον οποιονδήποτε δεν επιτρέπει να παρασχεθούν εγγυήσεις ότι μη εξουσιοδοτημένα τρίτα πρόσωπα δεν θα αποκτήσουν ποτέ την δυνατότητα να παραβιάσουν τα εφαρμοζόμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, αποκτώντας πρόσβαση και προβαίνοντας ενδεχομένως σε χρήση προσωπικών δεδομένων για μη εξουσιοδοτημένους ή/και αθέμιτους σκοπούς.