

Στοιχεία Πελάτη

Όνομα / Επωνυμία:

Επάγγελμα ΚΑΔ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΔΡΑΣ/ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ

Οδός:

ΤΚ:

Πόλη/Περιοχή:

Νομός:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΑΔΤ/Διαβατήριο:

ΑΦΜ:

ΔΟΥ:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Τηλέφωνο:

Κινητό:

Email:

ΤΡΟΠΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ/ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Email:

SMS/Viber (Κινητό):

Ταυτότητα Παροχής

Αριθμός Παροχής:

Κατηγορία Παροχής:

Διεύθυνση Παροχής / Γεωληκή/κό Στίγμα:

Μέτρηση:

Φάσεις / Ισχύς Παροχής:

Αρχική Μέτρηση Ημερήσια:

Αρχική Μέτρηση Νυκτερινή:

Προηγούμενος Πάροχος:

 1^η Ενεργοποίηση:

Απαιτείται Ενεργοποίηση:

ΚΑΔ Παροχής:

Ταυτότητα - Περιλήψη Προσφερόμενης Σύμβασης

Ημερομηνία:

Τρόπος Υποβολής Αίτησης:

Ονομασία Τιμολογίου: HAPPY HOUR BUSINESS L

Τύπος Τιμολόγησης: Δυναμικό Τιμολόγιο

Ιδιαίτερα Χαρακτηριστικά Τιμολογίου

 Δυναμική Χρέωση Προμήθειας: ☒ Ναι

Μόνο για Ευφυείς Μετρητές Χ.Τ. Τελική Χρέωση Προμήθειας ανά ώρα.

 Επιπλέον όροι που δεν αφορούν στην Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας
 ΔΕΝ ΥΦΙΣΤΑΝΤΑΙ

 Ελάχιστη Διάρκεια Ισχύος του Ύψους των Χρεώσεων
 12 μήνες

1. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ
☐ Όχι

2. ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Βασική Χρέωση Προμήθειας και Δυναμική Χρέωση Προμήθειας ανά ώρα βάσει της ΤΕΑ ανά ώρα

3. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ
☐ Όχι

4. ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ
☒ Ναι

Διάρκεια Σύμβασης: 12 μήνες

Έκδοση Λογαριασμού: Κάθε 1 μήνα

 Εφαρμογή σε δικαιούχους ΚΟΤ: ☐ Όχι

 Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης: ☐ Όχι

Εγγύηση:

Τρόπος Εξόφλησης Λογαριασμού:

Ανάλυση Χρεώσεων Προσφερόμενης Σύμβασης
ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

Μόνο για όσους διαθέτουν Ευφυείς Μετρητές Χ.Τ. με καταμέτρηση κατανάλωσης σε διαστήματα 15, 30 ή 60 λεπτά. Η Τελική Χρέωση Προμήθειας υπολογίζεται ανά ώρα και προκύπτει από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Δυναμικής Χρέωσης Προμήθειας. Αν ο Πελάτης δεν επιλέξει άλλο Πρόγραμμα πριν τη λήξη της σύμβασης, κατά τη διάρκεια αυτόματης Ανανέωσης της σύμβασης θα εφαρμόζονται οι Χρεώσεις και οι Όροι του κυμαινόμενου (κίτρινου) Προγράμματος «PROTECT 4 BUSINESS L» χωρίς Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης.

1. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΝΑ ΜΗΝΑ

0 €

2. ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Η Τελική Χρέωση Προμήθειας υπολογίζεται ανά ώρα και προκύπτει από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας (= 0,0635 €/kWh) και της Δυναμικής Χρέωσης Προμήθειας. Η Δυναμική Χρέωση Προμήθειας είναι το γινόμενο της ωριαίας τιμής της ΤΕΑ Επόμενης Ημέρας για κάθε ώρα κατανάλωσης πολλαπλασιαζόμενης επί τον Συντελεστή Προσαύξησης $b = 1,28 \text{ €/kWh}$. Υψηλότερη/χαμηλότερη ΤΕΑ του προηγούμενου μήνα: 0,27599 / 0,00 €/kWh. Το πάγιο, η Βασική Χρέωση Προμήθειας, ο Συντελεστής Προσαύξησης b και οι ΕΟ του HAPPY HOUR BUSINESS L δεν τροποποιούνται τους πρώτους 12 μήνες.

3. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Όχι

4. ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Δώρο: Έκπτωση 100% επί της Τελικής Χρέωσης Προμήθειας για την κατανάλωση τριών (3) συνεχόμενων ωρών ημερησίως (Ε.Ο. 4.1.) 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 επί της Χρέωσης Παγίου ή/ και της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας σύμφωνα με Ε.Ο. 4.2.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΧΡΕΩΣΗΣ

Δείτε παρακάτω ενδεικτικά παραδείγματα των τιμών που θα μπορούσε να πάρει η Τελική Χρέωση. Α+Β: Τελική Χρέωση, υπολογισμένη με την ιστορική χαμηλότερη και υψηλότερη τιμή από την υιοθέτηση του ευρωπαϊκού Μοντέλου Αγοράς (Target Model) στις 1/11/2020 έως και τον προηγούμενο μήνα.

Γ. Ελάχιστη και μέγιστη Τελική Χρέωση του προηγούμενου μήνα.

Δ. Ελάχιστη και μέγιστη Τελική Χρέωση κατά το προηγούμενο έτος.

Ε. Μέση Τελική Χρέωση, υπολογισμένη με βάση τις εκτιμήσεις της εταιρείας μας.

Α. Δυναμική Χρέωση Χωρίς Όρια

Υψηλότερη Ιστορική Τελική Χρέωση

-€/kWh

Δ. Δυναμική Χρέωση Χωρίς Όρια

Ελάχιστη & Μέγιστη Τελική Χρέωση κατά το προηγούμενο έτος

-€/kWh

Β. Δυναμική Χρέωση Χωρίς Όρια

Χαμηλότερη Ιστορική Τελική Χρέωση

-€/kWh

Ε. Δυναμική Χρέωση Χωρίς Όρια

Μέση Τελική Χρέωση με βάση τις εκτιμήσεις της εταιρείας μας

-€/kWh

Γ. Δυναμική Χρέωση Χωρίς Όρια

Ελάχιστη & Μέγιστη Τελική Χρέωση του προηγούμενου μήνα

-€/kWh

Η Τελική χρέωση μιας Σύμβασης Προμήθειας δυναμικής τιμολόγησης υπόκειται σε ένα ευρύ φάσμα διακυμάνσεων εντός του έτους ανάλογα με τη διακύμανση της Ωριαίας ΤΕΑ. Η Τελική Χρέωση Προμήθειας ενδέχεται να υπερβαίνει τις ανωτέρω χρεώσεις στο μέλλον.

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

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις (ΧΧΣ, ΧΧΔ, ETMEAP, 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 ενέργειάς σας.

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

Δείτε παρακάτω ενδεικτικά παραδείγματα του μηνιαίου κόστους από το άθροισμα (1+2+3+4) για μια μέση κατανάλωση 200 kWh ανά μήνα:

Α. Δυναμικό Τιμολόγιο Χωρίς Όρια

Υψηλότερη Ιστορική Τελική Χρέωση

- €/μήνα

Β. Δυναμικό Τιμολόγιο Χωρίς Όρια

Χαμηλότερη Ιστορική Τελική Χρέωση

- €/μήνα

Γ. Δυναμικό Τιμολόγιο Χωρίς Όρια

Ελάχιστη & Μέγιστη Τελική Χρέωση του προηγούμενου μήνα

- €/μήνα

Δ. Δυναμικό Τιμολόγιο Χωρίς Όρια

Ελάχιστη & Μέγιστη Τελική Χρέωση κατά το προηγούμενο έτος

- €/μήνα

Ε. Δυναμικό Τιμολόγιο Χωρίς Όρια

Μέση Τελική Χρέωση με βάση τις εκτιμήσεις της εταιρείας μας

- €/μήνα

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ


Χρησιμοποιείστε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιο σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΠΑΕΥ, ή πληκτρολογήστε τον κωδικό: _____ στη σελίδα www.energycost.gr

Ανεξάρτητες Υπηρεσίες επίλυσης διαφορών: ΠΑΕΥ (<https://my.rae.gr>)

Συνήγορος Καταναλωτή (<https://www.synigoroskatanaloti.gr/el>)

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. Χρεώσεις, 7. Εγγύηση, 8. Τιμολόγηση - Όροι Πληρωμής - Υποβολή Αντιρρήσεων, 9. Ειδικές Ρυθμίσεις για την Προστασία Ευάλωτων Πελατών, 10. Καταγγελία, 11. Περίοδος Έναρξης Προμήθειας, 12. Γεγονότα Ανωτέρας Βίας, 13. Υπαναχώρηση, 14. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, 15. Εφαρμοστέο Δίκαιο - Επίλυση Διαφορών - Δωσιδικία, 16. Τροποποιήσεις, 17. Τελικές Διατάξεις. Για το πλήρες κείμενο των Γενικών Όρων Σύμβασης, ανατρέξτε στις Σελίδες 5-7.

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

E1: Αντικείμενο, E2: Διάρκεια, E3: Χρέωση Παγίου & Τελική Χρέωση Προμήθειας, E4: Δώρο/Πρωτοδικές Ενέργειες, E5: Μεθοδολογία υπολογισμού των Χρεώσεων στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως, E6: Μεθοδολογία υπολογισμού των Χρεώσεων στους Έναντι & Εκκαθαριστικούς Λογαριασμούς Κατανάλωσης κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως. Για το πλήρες κείμενο των Ειδικών Όρων Σύμβασης, ανατρέξτε στις Σελίδες 3-4.

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 προσφε- ρόμενων τιμών Χρεώσεων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας της Εταιρείας και επέλεξα το Πρόγραμμα που δηλώνεται ανωτέρω, β) Η υπογραφή μου συμπεριλαμβάνεται ως αποδέκτης της ηλεκτρονικής/ψηφιακής εμπειριέχει 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, γ) 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' οιαδήποτε 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

Ε1.1 Οι παρόντες Ειδικό Όροι («Ε.Ο.») που αχετίζονται με τη συμμετοχή του Πελάτη στο Εμπορικό Πρόγραμμα του Προμηθευτή **Happy Hour BUSINESS L** («Happy Hour BUSINESS L»), που επισυνάπτονται στη δέσνη και τονώμα συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας («ΗΕ»), αποτελούν ενιαίο και αναπόσπαστο σύνολο με τους Γενικούς Όρους («Γ.Ο.»), κατά τη διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.1.1 της Συμβάσεως. Η διαδικασία ηχητικής υπογραφής του Γ.Ο.1.1 της Συμβάσεως δεν εφαρμόζεται για το **Happy Hour BUSINESS L**. **Ε1.2** Το **Happy Hour BUSINESS L** απευθύνεται σε νέους και υφιστάμενους Μν Οικιακούς Πελάτες του Προμηθευτή, που διαθέτουν Ευφυείς Μετρητές Χαμηλής Τάσης άνω των 25 ΚVA, που παρέχουν τη δυνατότητα καταμέτρησης δεδομένων κατανάλωσης σε διαστήματα 15, 30 ή 60 λεπτών και είναι ενταγμένοι στο Μητρώο Παρακών με Πιστοποιημένα Μετρητικά Δεδομένα ανά Περίοδο Εκκαθάρισης Αποκλίσεων του Αρμόδιου Διαχειριστή.

Άρθρο Ε2: Διάρκεια

Ε2.1 Η διάρκεια ισχύος του **Happy Hour BUSINESS L** ορίζεται σε δώδεκα (12) συμβατικούς μήνες και τίθεται σε ισχύ κατά την Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας ΗΕ στο εν θέματι Εμπορικό Πρόγραμμα του Προμηθευτή. **Ε2.2** Μετά την πάροδο της Αρχικής Διάρκειας, η διάρκεια ισχύος του **Happy Hour BUSINESS L** θα ανανεώνεται αυτόματα για δώδεκα (12) συμβατικούς μήνες κάθε φορά (εφεξής «Διάρκεια Ανανέωσης»), εκτός εάν ο Πελάτης ένα (1) μήνα πριν από τη λήξη της Αρχικής Διάρκειας ή της εκάστοτε Διάρκειας Ανανέωσης αυτού προβεί, αζημίως ως έχει δικαίωμα προς τούτο, στην επιλογή του Προγράμματος Δυναμικής Τιμολόγησης του Προμηθευτή που θα διατίθεται κατά την περίοδο εκείνη ή στην επιλογή οιοδήποτε άλλου εκ των διαθέσιμων και προσφερόμενων Εμπορικών Προγραμμάτων του Προμηθευτή ή στην αλλαγή Προμηθευτή. **Ε2.3** Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης της παρούσας και κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως ο Πελάτης αποδέχεται ρητά και ανεπιφύλακτα ότι για την προμήθεια ΗΕ στο Μετρητή του θα εφαρμόζονται οι Χρεώσεις και οι Όροι του Προγράμματος Κυμαινόμενης Τιμολόγησης για μη οικιακούς Πελάτες με κίτρινη σήμανση «PROTECT 4 BUSINESS L», όπως ορίζονται κατωτέρω στα Άρθρα Ε3, Ε4 & Ε6. **Ε2.4** Κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως, ο Προμηθευτής δεν δύναται να τροποποιήσει μονομερώς τους Όρους του **Happy Hour BUSINESS L**, και ως εκ τούτου δεν εφαρμόζονται οι Γ.Ο.3.2.3 και 16 της Συμβάσεως.

Άρθρο Ε3: Χρέωση Παγίου & Τελική Χρέωση Προμήθειας

Ε3.1 Το **Happy Hour BUSINESS L** ανήκει στην κατηγορία Δυναμικής Τιμολόγησης, όπου η Τελική Χρέωση Προμήθειας υπολογίζεται ανά ώρα, προκύπτει από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Δυναμικής Χρέωσης Προμήθειας και αφορά στη χρέωση προμήθειας ΗΕ (€/kWh) για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh) μίας συγκεκριμένης ώρας, συγκεκριμένης ημέρας, συγκεκριμένου μήνα της συμβατικής περιόδου. Η συγκεκριμένη ώρα είναι ακέρατη βάσει του ακόλουθου πίνακα. Οι Τελικές Χρεώσεις Προμήθειας αφορούν στα ακόλουθα ωριαία slots (ώρα Ελλάδος) τα οποία δεν δύναται να τροποποιηθούν:

Αρχή	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00
Τέλος	00:59	01:59	02:59	03:59	04:59	05:59	06:59	07:59	08:59	09:59	10:59	11:59
Αρχή	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Τέλος	12:59	13:59	14:59	15:59	16:59	17:59	18:59	19:59	20:59	21:59	22:59	23:59

Ε3.2 Η Χρέωση Παγίου και η Τελική Χρέωση Προμήθειας (Βασική Χρέωση Προμήθειας & Δυναμική Χρέωση Προμήθειας) ανά ώρα του **Happy Hour BUSINESS L**, ορίζεται ως εξής: **3.2.1** Χρέωση Παγίου ανεξαρτήτως κατανάλωσης μπέν Ευρώ (0,00 €) ανά ημερολογιακό μήνα, υπολογιζόμενου ως τριάντα (30) ημέρες. Ο Προμηθευτής, ΔΕΝ δύναται να τροποποιεί τη Χρέωση Παγίου κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως. **3.2.2** Βασική Χρέωση Προμήθειας για την ημερήσια και νυκτερινή κατανάλωση, ανεξαρτήτως ύψους αυτής, **0,0635 €/kWh**. Ο Προμηθευτής, ΔΕΝ δύναται να τροποποιεί τη Βασική Χρέωση Προμήθειας κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως. **3.2.3** Δυναμική Χρέωση Προμήθειας: Είναι το γινόμενο της ωριαίας τιμής που λαμβάνει η Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς (ΤΕΑ) Επόμενης Ημέρας (Τιμή Αναφοράς) για κάθε ώρα κατανάλωσης της χρονικής περιόδου του λογαριασμού, πολλαπλασιαζόμενη επί τον Συντελεστή Προσαύξησης $b = 1,28$ €/kWh («TINOMENO»), ήτοι: $TEA \cdot b$). Ο Προμηθευτής, ΔΕΝ δύναται να τροποποιεί τον Συντελεστή Προσαύξησης b κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως. **3.2.4** Η Τιμή Αναφοράς ανά ώρα είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (ΕΧΕ): <https://www.enxgroup.gr/el/dynamic-electricity-pricing-contracts-reference-price>. Κατά τη μετάβαση σε 15λεπτες Αγοράς Χρονικής Μονάδας, η Τιμή Αναφοράς (ΤΕΑ) Επόμενης Ημέρας (Τιμή Αναφοράς) του με το μέσο όρο των 15λεπτων τιμών εκκαθάρισης της Αγοράς Επόμενης Ημέρας, όπως αυτές θα ανακαίνωνονται από το ΕΧΕ. **3.2.5** Η Χρέωση Παγίου, η ως άνω περιγραφόμενη Τελική Χρέωση Προμήθειας ανά ώρα καθώς και η Τιμή Αναφοράς θα είναι προσβάσιμες από τον Πελάτη μέσω της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα «EnergiQ by HPQN» του Προμηθευτή & της ιστοσελίδας του www.heron.gr. **3.2.6** Η Τελική Χρέωση Προμήθειας ανά ώρα της ημέρας κατανάλωσης (D) θα ανακαίνωνεται στην εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα «EnergiQ by HPQN» του Προμηθευτή & στην ιστοσελίδα του www.heron.gr μέχρι τις 17:00 της προηγούμενης ημέρας (D-1), ήτοι δύο (2) ώρες μετά τη δημοσίευση των αποτελεσμάτων της Αγοράς Επόμενης Ημέρας, με επισήμανση των ωρών κατά τις οποίες η Τελική Χρέωση θα είναι χαμηλότερη από των ωρών κατά τις οποίες η Τελική Χρέωση θα είναι υψηλότερη. Σε περίπτωση που η Τιμή Αναφοράς ανά ώρα την ημέρα κατανάλωσης (D) είναι υψηλότερη από **180 €/MWh**, ο Πελάτης θα λαμβάνει γνώση αυτής με ατομική ειδοποίηση που θα αποστέλλει σε αυτόν ο Προμηθευτής μέχρι τις 17:00 της προηγούμενης ημέρας (D-1) μέσω push notification από την εφαρμογή «EnergiQ by HPQN» ή/και μέσω αποστολής viber/sms. **3.3** Κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως, κατά τη ειδικότερα διαλαμβανόμενα στο Άρθρο 2 ανωτέρω, θα εφαρμόζονται οι Χρεώσεις του Προγράμματος Κυμαινόμενης Τιμολόγησης **PROTECT 4 BUSINESS L**, όπου η Χρέωση Προμήθειας προκύπτει από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Διακυμάνσης Κόστους Αγοράς. **3.3.4** Η Χρέωση Παγίου και η Χρέωση Προμήθειας (Βασική Χρέωση Προμήθειας & Διακύμανση Κόστους Αγοράς) του **PROTECT 4 BUSINESS L**, ορίζονται ως εξής: **3.4.1** Χρέωση Παγίου ανεξαρτήτως κατανάλωσης πέντε Ευρώ και πενήντα λεπτά (**5,50 €**) ανά ημερολογιακό μήνα, υπολογιζόμενου ως τριάντα (30) ημέρες. **3.4.2** Χρέωση Προμήθειας: **3.4.2.1** Βασική Χρέωση Προμήθειας για την ημερήσια και νυκτερινή κατανάλωση, ανεξαρτήτως ύψους αυτής, **0,0970 €/kWh**. **3.4.2.2** Διακύμανση Κόστους Αγοράς: Ο υπολογισμός της Διακύμανσης Κόστους Αγοράς γίνεται αποκλειστικά σύμφωνα με την Απόφαση υπ' αριθ. 409/2020 (ΦΕΚ Β' 1364/2020) της ΠΑΑΕΥ (πρώην ΠΑΕ) 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 τον Συντελεστή Προσαύξησης $a = 1,26$ και (ii) του Συντελεστή Προσαύξησης $b = 0,018$ €/kWh (εφεξής οι «ΑΒΡΟΙΣΜΑ»), 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>. Στην εν λόγω ιστοσελίδα του ΕΧΕ, οι τιμές της ΤΕΑ δημοσιεύονται σε «Μετα Κεντρικής Ευρώπης» (Central European Time - CET). Οι τιμές LI και Lu προσδιορίζουν το εύρος εφαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας του **PROTECT 4 BUSINESS L**. Βάσει της ανωτέρω μεθοδολογίας και εφόσον πληρούνται οι κατωτέρω υπό 3.4.2.2.1 - 3.4.2.2.3 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: **3.4.2.2.1** Εάν το $LI = 0,05$ €/kWh («Κάτω Όριο ΑΒΡΟΙΣΜΑΤΟΣ») εφαρμόζεται πίστωση επί της Χρέωσης Προμήθειας στο συγκεκριμένο λογαριασμό. Η πίστωση ισούται με το γινόμενο δύο μεγεθών: (α) του ύψους της διαφοράς του ΑΒΡΟΙΣΜΑΤΟΣ σε σχέση με το Κάτω Όριο επί (β) τη συνολική κατανάλωση του Πελάτη στη διάρκεια της χρονικής περιόδου που συγκεκριμένου λογαριασμού. **3.4.2.2.2** Εάν το ΑΒΡΟΙΣΜΑ για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αναφέρεται ο εκάστοτε λογαριασμός είναι μεγαλύτερο του $Lu = 0,06$ €/kWh («Άνω Όριο ΑΒΡΟΙΣΜΑΤΟΣ»), εφαρμόζεται χρέωση επιπλέον της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας στο συγκεκριμένο λογαριασμό. Η χρέωση ισούται με το γινόμενο δύο μεγεθών: (α) του ύψους

της διαφοράς του ΑΒΡΟΙΣΜΑΤΟΣ σε σχέση με το Άνω Όριο επί (β) τη συνολική κατανάλωση του Πελάτη στη διάρκεια της χρονικής περιόδου που συγκεκριμένου λογαριασμού. **3.4.2.2.3** Εάν το ΑΒΡΟΙΣΜΑ για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αναφέρεται ο εκάστοτε λογαριασμός κυμαίνεται εντός των ανωτέρω ορίων, δηλαδή εντός των $Lu = 0,05$ €/kWh και $Lu = 0,06$ €/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 χρεοπιστώσεις θα εμφανίζονται διακριτά στους λογαριασμούς (στο Πεδίο Α «Χρεώσεις Προμήθειας») που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη.

Άρθρο Ε4: Δώρο/Προωθητικές Ενέργειες

Ε4.1 Έκπτωση 100% επί της Τελικής Χρέωσης Προμήθειας για την κατανάλωση τριών (3) συνεχόμενων ωρών ημερησίως: Με την ένταξη του Πελάτη στο **Happy Hour BUSINESS L**, και κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως, ο Προμηθευτής παρέχει στον Πελάτη ως Δώρο έκπτωση εκατό επί τοις εκατό (100%) επί της Τελικής Χρέωσης Προμήθειας για την κατανάλωση του που θα πραγματοποιείται εντός του διαστήματος τριών (3) οριζόμενων συνεχόμενων ωρών ημερησίως μεταξύ 10:00 - 22:00, το οποίο θα έχει τον χαμηλότερο μέσο όρο των ΤΕΑ της Αγοράς Επόμενης Ημέρας ανά ώρα (Τιμών Αναφοράς). Διευκρινίζεται ότι το Δώρο εφαρμόζεται για εκάστη εκ των τριών (3) οριζόμενων συνεχόμενων ωρών ημερησίως που η Τελική Χρέωση Προμήθειας είναι μεγαλύτερη του μηδενός (>0). Ο Πελάτης θα λαμβάνει γνώση των τριών (3) αυτών συγκεκριμένων συνεχόμενων ωρών ημερησίως, για την κατανάλωση εντός των οποίων θα λαμβάνει ως Δώρο, Έκπτωση 100% επί της Τελικής Χρέωσης Προμήθειας, μέσω της εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα «EnergiQ by HPQN» του Προμηθευτή και της ιστοσελίδας του www.heron.gr αλλά και με ατομική ειδοποίηση που θα αποστέλλει σε αυτόν ο Προμηθευτής μέχρι τις 17:00 της προηγούμενης ημέρας (D-1) μέσω push notification από την εφαρμογή «EnergiQ by HPQN» ή/και μέσω αποστολής viber/sms. **Ε4.2** Προωθητικές Ενέργειες **Happy Hour BUSINESS L**: Ο Προμηθευτής δύναται, κατά την απόλυτη διακριτική του ευχέρεια, να εφαρμόζει επί της Χρέωσης Παγίου ή/και της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας Εκπτώσεις για την κατανάλωση συγκεκριμένων μηνών ως Προωθητικές Ενέργειες, οι οποίες θα αναρτώνται την τελευταία ημέρα του μήνα (M-1) πριν τον μήνα (M) κατανάλωσης και εφαρμογής τους στην ιστοσελίδα www.heron.gr και θα γνωστοποιούνται στον Πελάτη με τον πρώτο (1ο) λογαριασμό κατανάλωσης που ακολουθεί την εφαρμογή. **Ε4.3** Δωρεάν Ποσότητα Κατανάλωσης: Αποκλειστικά και μόνο κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως και για όσο χρονικό διάστημα ο Πελάτης παραμένει στο **PROTECT 4 BUSINESS L**, ο Προμηθευτής παρέχει στον Πελάτη Δωρεάν Ποσότητα Κατανάλωσης ίση με το πέντε επί τοις εκατό (5%) επί της συνολικής Μηνιαίας Κατανάλωσης (kWh) της Παραχής του Πελάτη, η οποία θα πιστώνεται σε κάθε λογαριασμό κατανάλωσης του Πελάτη, Έναντι ή Εκκαθαριστικό. Η εν λόγω Δωρεάν Ποσότητα Κατανάλωσης θα υπολογίζεται αποκλειστικά επί της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας του **PROTECT 4 BUSINESS L**. Διευκρινίζεται ότι η συνολική κατανάλωση εκάστου λογαριασμού κατανάλωσης του Πελάτη κατανέμεται ανά ημερολογιακό μήνα, με αναλογικό υπολογισμό των ημερών του κάθε μήνα εφαρμογής (Αρχή Αναλογικότητας Ημερών). **Ε4.4** Προωθητικές Ενέργειες **PROTECT 4 BUSINESS L**: Αποκλειστικά και μόνο κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως και για όσο χρονικό διάστημα παραμένει στο **PROTECT 4 BUSINESS L**, ο Προμηθευτής δύναται, κατά την απόλυτη διακριτική του ευχέρεια, να εφαρμόζει επί της Χρέωσης Παγίου ή/και της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας εκπτώσεις παραμέτρου αυτής. Εκπτώσεις για την κατανάλωση συγκεκριμένων μηνών ως Προωθητικές Ενέργειες, οι οποίες θα αναρτώνται την πρώτη (1η) ημέρα του μήνα (M) εφαρμογής τους στην ιστοσελίδα 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 Λογαριασμούς Κατανάλωσης κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως

Ε5.1 Η Χρέωση Παγίου, η Τελική Χρέωση Προμήθειας και οι Προωθητικές Ενέργειες του **Happy Hour BUSINESS L** εμφανίζονται διακριτά στους λογαριασμούς (στο Πεδίο Α «Χρεώσεις Προμήθειας») που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη. Η τιμολόγηση της καταλογιζόμενης ενέργειας σε κιλοβατώρας (kWh) στον Πελάτη, διενεργείται ανά ώρα, σύμφωνα με τη Διαδικασία Έκδοσης Εκκαθαριστικών Λογαριασμών. Με την επιφύλαξη των Ε.Ο.5.2 έως 5.4, η περίοδος τιμολόγησης είναι ίση ή μικρότερη των τριάντα (31) ημερών και ο λογαριασμός κατανάλωσης εκδίδεται μηνιαίως. Διευκρινίζεται ότι κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως δεν εφαρμόζεται ο Γ.Ο.8.1 της Συμβάσεως αναφορικά με την έκδοση Έναντι Λογαριασμών βάσει εκτιμώμενων κατανάλωσης. **Ε5.2** Η έκδοση Εκκαθαριστικών Λογαριασμών και ειδικότερα η καταλογισμένη ενέργεια σε κιλοβατώρας (kWh) στον Πελάτη, βασίζεται αποκλειστικά και μόνο στις πιστοποιημένες μετρήσεις της πραγματικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται σε διαστήματα 15, 30 ή 60 λεπτών στον/τους Μετρητή/-ές του Πελάτη. Η διαδικασία Έκδοσης Εκκαθαριστικών Λογαριασμών έχει ως εξής: **5.2.1** 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. Σε κάθε περίπτωση διευκρινίζεται ότι η έκδοση των Εκκαθαριστικών λογαριασμών του Πελάτη πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον σύστημα τιμολόγησης στον Προμηθευτή και όχι βάσει της ημερομηνίας παραλαβής των πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης από τον Αρμόδιο Διαχειριστή. **5.2.2** Τα επικυρωμένα και τα μη επικυρωμένα δεδομένα κατανάλωσης καθίστανται εύκολα και ασφαλώς διαθέσιμα και ορατά στον Πελάτη, στην εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα «EnergiQ by HPQN» χωρίς πρόσθετη χρέωση, μετά την αποστολή αυτών από τον αρμόδιο Διαχειριστή στον Προμηθευτή. **5.2.3** Στον Εκκαθαριστικό λογαριασμό αποστέλλεται, μεταξύ άλλων, η πιστοποιημένη μετρηθείσα κατανάλωση του Πελάτη καθώς και το διάστημα που αυτή πραγματοποιήθηκε και γνωστοποιήθηκε συστηματικά στον Προμηθευτή από τον Αρμόδιο Διαχειριστή. Η πιστοποιημένη μετρηθείσα κατανάλωση του Πελάτη υπολογίζεται βάσει της Τελικής Χρέωσης Προμήθειας, λαμβάνοντας υπ' όψη τον μέσο όρο της τιμής της τιμής της τιμολόγησης του λογαριασμού, σταθμισμένη με την κατανάλωση καθώς και των λοιπών χαρακτηριστικών (π.χ. έκπτωση συνείας) του Εμπορικού Προγράμματος που έχει επιλέξει να ενταχθεί ο Πελάτης. **5.2.4** Οι πλήρεις λεπτομερείς υπολογισμοί τιμολόγησης για κάθε ωριαίο διάστημα της περιόδου τιμολόγησης, ήτοι οι υπολογισμοί τιμολόγησης της Τελικής Χρέωσης ανά ώρα και της πραγματικής κατανάλωσης ανά ώρα, είναι διαθέσιμες στον Πελάτη μέσω της εφαρμογής MyHeron. Μέσω της ως άνω εφαρμογής ο Πελάτης έχει πρόσβαση στα ιστορικά δεδομένα τιμολόγησης για όλη την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως μέχρι και έξι (6) μήνες μετά την λήξη της Αρχικής Διάρκειας της Συμβάσεως. **Ε5.3** Σε περίπτωση που οιοσδήποτε εκδοθείς Εκκαθαριστικός λογαριασμός στο εν θέματι Πρόγραμμα, τυχόν καλύψει περιόδους κατανάλωσης για τις οποίες ισχύουν διαφορετικές τιμές για τη Χρέωση, όπως αυτές ορίζονται στον Γ.Ο.6.1, τότε εφαρμόζεται κατανομή των ποσοτήτων κατανάλωσης βάσει της χρονικής περιόδου που αυτές πραγματοποιήθηκαν και η κάθε ποσότητα κατανάλωσης θα χρεώνεται με την αντίστοιχη Χρέωση που ίσχυε κατά το χρόνο που πραγματοποιήθηκε. Διευκρινίζεται ότι ως περίοδο κατανάλωσης διαφορετικών χρεώσεων ορίζονται, ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, η χρονική περίοδος που μεσολάβει στην περίπτωση αλλαγής εμπορικού προγράμματος του Πελάτη με διαφορετική Χρέωση Προμήθειας, η τροποποίηση των τιμών Χρέωσης Προμήθειας ή/και την Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων κ.ο.κ.. **Ε5.4** Ρητώς συμφωνείται ότι, με την επιφύλαξη του Γ.Ο.5.7, η πιστοποιημένη μετρηθείσα κατανάλωση από τον Αρμόδιο Διαχειριστή λογίζεται ως η ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματικά παρασχέθηκε από τον Προμηθευτή και ως εκ τούτου αποτελεί πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη.

Άρθρο Ε6: Μεθοδολογία υπολογισμού των Χρεώσεων στους Έναντι & Εκκαθαριστικούς Λογαριασμούς Κατανάλωσης κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως

Ε6.1 Οι Χρεώσεις Παγίου και Προμήθειας καθώς και οι Προωθητικές Ενέργειες του **PROTECT 4 BUSINESS L** εμφανίζονται διακριτά στους λογαριασμούς (στο Πεδίο Α «Χρεώσεις Προμήθειας») που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη. Η τιμολόγηση της καταλογιζόμενης ενέργειας σε κιλοβατώρας (kWh) στον Πελάτη, διενεργείται (α) μηνιαίως, σύμφωνα με τη Διαδικασία Εκτίμησης Κατανάλωσης (Έναντι λογαριασμού), όπως αυτή περιγράφεται στον Ε.Ο.Ε6.2 κατωτέρω και (β) ανά Εκκαθαριστικό Περίοδο (Εκκαθαριστικό λογαριασμό), σύμφωνα με τη Διαδικασία Έκδοσης Εκκαθαριστικών λογαριασμών, όπως αυτή περιγράφεται στον Ε.Ο.Ε6.3 κατωτέρω. **Ε6.2** Η έκδοση Έναντι λογαριασμών και ειδικότερα η καταλογισμένη

Ειδικοί Όροι

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: **6.2.1** Στις καταχωρίσεις των ενδείξεων του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη που δύνανται να καταχωρίζονται από τον ίδιο κάθε μήνα στην Υπηρεσία «ΜΕΤΡΑ ΜΟΝΟΣ ΣΟΥ» του Προμηθευτή, με την επιφύλαξη του Ε.Ο.Ε6.3 κατωτέρω, άλλως **6.2.2** 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 **6.2.3** Στην πιστοποιημένη καταμέτρηση κατανάλωσης της Παροχής του Πελάτη από τον Αρμόδιο Διαχειριστή, όπως αυτή αποτυπώνεται στον τελευταίο εκδοθέντα Εκκαθαριστικό Λογαριασμό του Πελάτη, άλλως **6.2.4** 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 & Συμφωνημένη Ιαχύ) 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>. **6.2.5** Διευκρινίζεται ότι και στους Έναντι Λογαριασμούς Κατανάλωσης, οι Χρεώσεις υπολογίζονται βάσει όλων των χαρακτηριστικών του Εμπορικού Προγράμματος που έχει επιλέξει ο Πελάτης (π.χ. έκπτωση συνέπειας). **Ε6.3** Η έκδοση **Εκκαθαριστικών Λογαριασμών** και ειδικότερα η καταλογισμένη ενέργεια σε κιλοβατώρες (kWh) στον Πελάτη, βασίζεται αποκλειστικά και μόνο στις πιστοποιημένες μετρήσεις της πραγματικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται ωριαίως, μηνιαίως ή κατ' άλλη τακτή ή μη χρονική βάση στον/τους Μετρητή/-ές του Πελάτη. Η Διαδικασία Έκδοσης Εκκαθαριστικών Λογαριασμών έχει ως εξής: **6.3.1** 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. **6.3.2** 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.Ε6.2 ανωτέρω. Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναπροσαρμόσει τους Λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες από τον ΔΕΔΔΗΕ. **6.3.3** Στον Εκκαθαριστικό Λογαριασμό αποτυπώνεται, μεταξύ άλλων, η πιστοποιημένη μετρηθείσα κατανάλωση του Πελάτη καθώς και το διάστημα που αυτή πραγματοποιήθηκε, όπως ακριβώς γνωστοποιούνται συστηματικά στον Προμηθευτή από τον ΔΕΔΔΗΕ. **6.3.4** Με την επιφύλαξη του Γ.Ο.6.1, το σύνολο της πιστοποιημένης μετρηθείσας κατανάλωσης του Πελάτη τιμολογείται βάσει της Χρέωσης Προμήθειας και των λοιπών χαρακτηριστικών (π.χ. έκπτωση συνέπειας) του Εμπορικού Προγράμματος που έχει επιλέξει να ενταχθεί ο Πελάτης. **6.3.5** 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 αναγραφή του συνολικού ποσού επιστροφής ως «Αξία Ρεύματος Έναντι» στις Συμπληρωματικές 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. **Ε6.4** 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 Γ.Ο.6.1, τότε πραγματοποιείται αναλογική κατανομή των ποσοτήτων κατανάλωσης (αρκή αναλογικότητας 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.. **Ε6.5** Πρώτως συμφωνείται ότι, με την επιφύλαξη του Γ.Ο.5.7, το σύνολο της πιστοποιημένης μετρηθείσας κατανάλωσης από τον Αρμόδιο Διαχειριστή λογίζεται ως ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματικά παρασχέθηκε από τον Προμηθευτή και ως εκ τούτου αποτελεί πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη.

Γενικοί Όροι Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας Χαμηλής Τάσης

κ.α.κ. του Αρμολίου Διαχειριστή την πρόσβαση στην Εγκατάστασή του, ώστε αυτοί να δύναται να εκπληρώνουν τις αρμοδιότητες και υποχρεώσεις τους κατά τους όρους της Σύμβασης και την κείμενη Νομοθεσία.

5.7. Κάθε Μέρα έχει το δικαίωμα να απαιτήσει τον έλεγχο του/των Μετρητή/-ών, όταν θεωρεί ότι δεν είναι ακριβής. Σε περίπτωση που μετά τον έλεγχο αποδειχθεί ότι η λειτουργία του/των Μετρητή/-ών εΙ-ναι ακριβής, τα Μέρη αναγνωρίζουν ότι ο Πελάτης φέρει το κόστος του ελέγχου αυτού/-ών. Εάν ωστόσο από τον έλεγχο προκύψει ότι η λειτουργία του/των Μετρητή/-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 του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη, ενημερώνοντας σχετικά τον Προμηθευτή για την τελική χρέωση του κόστους του/των Μετρητή/-ών και ο Προμηθευτής οφείλει να αναπροσαρμόσει τα ποσά που χρεώθηκαν στον Πελάτη. Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων ως προς την ακριβή λειτουργία 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. Χρεώσεις

6.1. Για την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο Προμηθευτής προβαίνει σε διακριτές χρεώσεις βάσει της κα-τηγορίας 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 κοινόχρηστης αγοράς (π.χ. ΤΕΑ ή ΜΤΑ) 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, ΕΤΜΕΑΡ Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας), (γ) «Συμπληρωματικές Χρεώσεις» (Ε.Θ.Κ., Ειδικό Τέλος 5%), (δ) Χρεώσεις Δήμων και Τέλους υπέρ ΕΡΤ καθώς και οποιοδήποτε άλλη χρέωση, τέλος ή φόρο υποχρεούται να επιβάλλει στον Πελάτη εκ της Νομοθεσίας εν γένει.

6.2. Στις συμβατικές προμήθειες 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 συντρέχει 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 αυτή ορίζεται στον Γ.Ο.11. Σπουδαίος λόγος θεωρείται ότι συντρέχει όταν το ύψος των τιμών των ανωτέρω παραμέτρων, όπως αυτό έχει οριστεί στη Σύμβαση, δεν καλύπτει το πρόσθετο κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας του Προμηθευτή, πέραν του κόστους που εμπίπτει οι τιμές του δείκτη της κοινόχρηστης αγοράς λόγω μεταβολής του κόστους από τις απώλειες δικτύου, τους Λογαριασμούς Προσώξεων και τις Αποκλίσεις όπως δημοσιεύονται αντίστοιχα στις ιστοσελίδες της ΡΑΕΕ (<https://www.rae.gr/ilektrismos-note-11/>), του Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market/>) και του ΑΔΜΗΕ (<https://www.admie.gr/agora/enimerotika-deltia/mesostathmiki-timi-agoras>). Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής εξασφα-λίζει τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος όρου και παρέχει σχετική ενημέρωση στον Πελάτη όταν του ζητηθεί.

6.3. Οποιοδήποτε 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. Δύναται να υπολοιπεί 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 των περιεχομένων 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 αζήμιως 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 τις εγγύηση για την εμπρόθεσμη εξόφληση των Λογαριασμών, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται σχετικά στην Αίτηση.

7.2. Το ποσό της εγγύησης της προηγούμενης παραγράφου προσδιορίζεται με βάση το ποσό Λογαριασμών Κατανάλωσης που αντιστοιχούν στην πραγματική ή εφ'όσον αυτή δεν μπορεί να προσδιορισθεί στην εκτιμώμενη κατανάλωση του Πελάτη για χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών. Ο τρόπος υπολογισμού της εγγύησης ορίζεται στο <https://bit.ly/3PQpG5U>

7.3. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης (συμπεριλαμβανομένης της καθ' οιονδήποτε τρόπο και οιασδήποτε διάρκειας ανανεώσεως ή παρατάσεως ισχύος αυτής), ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει το ποσό της Εγγύησης, εφόσον: (α) παρατηρείται από εξόμινο απόκλιση της μέγιστης μηνιαίας κατανάλωσης χρέωσης κατανάλωσης (προ φόρων) που υπολείπεται ή υπερβαίνει σε πο-σοστό 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 ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις που υπερβαίνουν το ύψος της εγγύησης που έχει δώσει.

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 χρέωσης κατανάλωσης (προ φόρων) που διαπιστώθηκε στον Πελάτη.

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

7.6. Ο Προμηθευτής ενημερώνει εγγράφως 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 των πραγματικής κατανάλωσης του Πελάτη που λαμβάνεται υπόψη μετά την αναπροσαρμογή. Ο Προμηθευτής χρεώνει ή πιστώνει αναλόγως τη διαφορά στον Πελάτη στην τρέχουσα Λογαριασμό που ενημερώνει για την αναπροσαρμογή. Σε περίπτωση πιστωτικού υπολοίπου που προκύπτει μετά την αναπροσαρμογή, ο Προμηθευτής δύναται να συμπληρώσει το ποσό του πιστωτικού υπολοίπου με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του τρέχοντος Λογαριασμού του Πελάτη.

7.7. Σε περίπτωση καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσεως της Σύμβασης το ποσό της Εγγύησης συμπληρωθεί 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 συμπληρωμό θα καταβάλλεται ατόκως 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 Εγκατάστασής του, βάσει, είτε εκτιμώμενης, είτε καταμετρούμενης κατανάλωσης («Έναντι» και «Εκκαθαριστικό»). Ο Λογαριασμός αποστέλλεται, είτε σε φυσική μορφή μέσω ταχυδρομείου, είτε σε ηλεκτρονική μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση. Πρώτος συμφωνείται ότι οι Λογαριασμοί που εκδίδονται και αποστέλλονται από τον Προμηθευτή στον Πελάτη, αποτελούν πλήρη απόδειξη για την ύπαρξη, την έκταση, την αξία και την χρέωση των παροχών και αξιώσεων που ενσωματώνουν.

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 («όληνη 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 επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας εξόφλησεως του Λογαριασμού, ο σχετική οφειλή καθίσταται ληξιπρόθεσμη και απαιτητή. Για κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή, ο Πελάτης επιβαρύνεται με τόκο υπερημερίας, υπολογιζόμενο με βάση το νόμιμο επιτόκιο υπερημερίας, από την επόμενη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή, και μέχρι πλήρους και ολοκληρωτικής εξοφλήσεώς της.

8.3. Ο Λογαριασμός εξοφλείται με κατάθεση ή έμβισμα 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 αναφέρεται ότι ο Λογαριασμός περιέχει κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες υποχρεωτικές από το Νόμο αναφορές: I) Τα Βασικά ή την Ειδική Κατηγορία Πελατών στην οποία απευθύνεται. II) Το δικαιώσιμο των χρεώσεων που επιβάλλονται σε ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας και σε ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων και το διακριτό δικαιώσιμο των επιμέρους χρεώσεων των ανωτέρω δύο ομάδων. III) Κάθε επιμέρους χρέωση, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η χρέωση, τον τρόπο υπολογισμού της χρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδίων τιμών χρέωσης, την περίοδο χρέωσης και των παραμέτρων υπολογισμού της χρέωσης. IV) Την περιοδικότητα 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 πόγια 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 Μετρητή/-ών. XI) Τη διεύθυνση Εγκαταστάσεως 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 ανεξοφλητών Λογαριασμών με τόκους υπερημερίας. XV) Τα τυχόν ποσά πιστώσεων. 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) Τα ποσά καθαφής 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 διαφωνίας 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 υποβάλει 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 αποφαινεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική 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 λάβει χώρα περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμοδίων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικα μέσα.

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 κατά παρέκκλιση 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 εξοφλεί τμηματικά και ατόκως 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 δαπάνης για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας της παροχής του ενώ η δυνατότητα αυτή δεν τον απαλλάσσει από την ευθύνη του για την εμπρόθεσμη 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 όληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντας 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 τα λοιπά εφαρμόζεται ο Γ.Ο.10.

9.5. Ο Προμηθευτής δεν μπορεί να υποβάλει στον Αρμόδιο Διαχειριστή Εντολή Παύσης 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 χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση, σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών και υπό την προϋπόθεση ότι ο Προμηθευτής έχει αποστείλει προηγούμενες 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, τώσσοντας προθεσμία τουλάχιστον είκοσι (20) ημερών, η οποία και παρέλθει άπρακτη.

10. Καταγγελία

10.1. Υπό την επιφύλαξη των Ειδικών Όρων, η Σύμβαση καταγγέλλεται από τον Πελάτη οποτεδήποτε και αναίτητα 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 άπαικτες συναιδέσεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη όληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντας 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 Παύσης 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) Αναγράψει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό και προσθέσει 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 υπερήμερο και να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή, Εντολή

Γενικοί Όροι Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας Χαμηλής Τάσης

Ανευρογοποίησης Μετρητή Φορτίου λόγω Ληξιπρόθεσμων οφειλών, η οποία κοινοποιείται υποχρεωτικά στον Πελάτη από τον Προμηθευτή. Γ) Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της Εντολής Ανευρογοποίησης Μετρητή Φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση, υποβάλλοντας στον Αρμόδιο Διαχειριστή Εντολή Παύσης Εκπροσώπησης του Πελάτη και ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον Πελάτη.

10.4. Σε περίπτωση που κάποιο Μέρος πινακωθεί, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, υπο ειδική ή άλλη εκκαθάριση ή σε διαδικασία συναλλαγής ή υποχθεί σε οποιοδήποτε άλλη συναφή διαδικασία που επιφυλάσσει ο Νόμος για αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπάχρους ή υποβληθεί αίτηση για υπαγωγή στις ανωτέρω διαδικασίες, το άλλο Μέρος δικαιούται να καταγγείλει αμέσως τη Σύμβαση, κοινοποιώντας σχετικό 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 προμηθευμένη ηλεκτρική ενέργεια σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους της Σύμβασης.

11. Περίοδος Έναρξης Προμήθειας

Ρητώς συμφωνείται ότι ως Ημερομηνία Εναρξης 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 Σύμβασης ως «Γεγονός Ανωτέρας Βίας» νοείται οιοδήποτε γεγονός το οποίο επηρεάζει την εκτέλεση της Σύμβασης, μη δυνάμενο να προβλεφθεί ή προληφθεί παρά την επιμέλεια του συμβαλλομένου Μέρους που το επικαλείται (όπως ενδεικτικά: θεομηνίες, στάσεις κατά του πολιτεύματος, πόλεμοι, εξεγέρσεις, σεισμοί, καταιγίδες, τυφώνες, πλημμύρες, εκρήξεις, απεργίες υπό αναγκασμένων ενόσεων 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, τυχοσύνδετες ενέργειες 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 εκφύγει του ελέγχου του Μέρους που επηρεάζεται δυσμενώς κατά την εκκλήρωση των υποχρεώσεων του εκ της Σύμβασης σε τέτοιο βαθμό, ώστε να καθίσταται αδύνατη ή υπέρμετρα επαχθής, η εκκλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων.

12.2. Ρητώς συμφωνείται ότι τα Μέρη δε θα φέρουν ευθύνη ούτε θα θεωρηθεί αθέτηση των εκ της Σύμβασης απορροσών υποχρεώσεων τους, η περίπτωση υπερημερίας ή αδυναμίας εκπληρώσεως των συμβατικών τους υποχρεώσεων λόγω Ανωτέρας Βίας.

12.3. Το Μέρος που επικαλείται το Γεγονός Ανωτέρας Βίας και της εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος Άρθρου, υποχρεούται να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποτροπή των δυσμενών επιπτώσεων του γεγονότος αυτού και την ανάληψη αμέσως μετά της τυχόν παρελθούσας του, όλων των υποχρεώσεων του που απορρέουν εκ της Σύμβασης.

12.4. Ρητώς συμφωνείται ότι η επέλευση Γεγονότος Ανωτέρας Βίας, που δύναται να επηρεάσει την εκτέλεση της Σύμβασης, δεν θεμελιώνει καθ' οιονδήποτε τρόπο δικαίωμα αποζημίωσης δι' οιονδήποτε των Μερών.

13. Υπαναχώρηση

Ο Πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση, εντός δεκατεσσάρων (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 δεκατεσσάρων (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 ρητώς και ανεπιφύλακτως ότι συγκατατίθεται στην καταχώριση των προσωπικών του δεδομένων (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο κ.α.), καθώς και των στοιχείων του Λογαριασμού του στο λογισμικό πρόγραμμα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management) που διατηρεί ο Προμηθευτής και ρητώς αποδέχεται τη χρησιμοποίηση των στοιχείων αυτών από εξουσιοδοτημένους, συμβεβλημένους συνεργάτες του Προμηθευτή αποκλειστικώς για τους σκοπούς της ενημέρωσής του για την ηλεκτρική ενέργεια, καθώς και της αποστολής των Λογαριασμών. Ο Πελάτης επίσης δικαιούται πλήρους πρόσβασης στα δεδομένα που τον αφορούν, ως και στην διόρθωσή τους, αφού απευθυνθεί προς τούτο στο αρμόδιο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή.

15. Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών – Δωσιδικία

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 ρητώς 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 διευθέτησής.

15.3. Σε περίπτωση αδυναμίας φιλικής διευθέτησεως τυχόν διαφορών και εφόσον δεν προβλέπεται ειδική ρύθμιση Νόμου για την επίλυση αυτών από τους Ειδικούς Όρους, κατά τήν 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 Λάρισης.

16. Τροποποιήσεις

16.1. Με την επιφύλαξη των Ειδικών Όρων και των Γ.Ο. 1.3.1 & 6.2 της Σύμβασης, οι οποίοι τροποποιούνται αποκλειστικά 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 αποδοσία λόγω.

16.2. Σπουδαίο λόγω 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 επαύξηση του κόστους, κατά τρόπον ώστε επιπλέον των χρεώσεων που μετακυλούνται στον Πελάτη κατά τον Γ.Ο.6.2, να μην καλύπτεται το πραγματικό κόστος προμήθειας της ηλεκτρικής ενέργειας για τον Προμηθευτή, όπως σε περίπτωση αυξήσεως του κόστους διαχείρισης πελατών (π.χ. αύξηση του κόστους των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων, επιβάρυνση των δαπανών του Προμηθευτή λόγω καθυστέρησης πληρωμών, αύξηση του κόστους για την παροχή συμβουλευτικών ή άλλων υπηρεσιών).

16.3. Η τροποποίηση των όρων που αναφέρονται στον Γ.Ο.16.1 γαλβάνει 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 μέσω σύντομης ατομικής ειδοποίησης, η οποία περιλαμβάνεται σε ειδικό πεδίο στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, και παραπέμπει στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου 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 ενημέρωσης 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 συστημένη 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 δικαιώματός καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας και συνοπτική αναφορά των σχετικών διαδικασιών, (γ) Ενημέρωση σχετικά με τη συνδρομή σπουδαίου λόγω σύμφωνα με το Γ.Ο.16.2.

17. Τελικές Διατάξεις

17.1. Τυχόν ακυρότητα ενός εκ των όρων της Σύμβασης 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 γωνίας που διατηρεί κατά του Πελάτη και απορρέει ή ακεντίζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με τη Σύμβαση. Ιδιαίτερως δε ως προς την είσπραξη απαιτήσεων του Προμηθευτή συμφωνείται ότι ο Προμηθευτής δικαιούται να εκχωρήσει σε τρίτους την είσπραξη των απαιτήσεων του εφόσον ενημερώσει προς τούτο εγγράφως τον Πελάτη.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Εισαγωγή – Υπεύθυνος Επεξεργασίας – Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO): Η εταιρεία «ΗΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ 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 μετόχων 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. Τι προσωπικά δεδομένα επεξεργάζομαστε: Τα προσωπικά δεδομένα που μας παρέχετε (όπως ειδικότερα το ονοματεπώνυμό σας, η διεύθυνση κατοικίας σας, η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), ο αριθμός τηλεφώνου, ο Α.Φ.Μ. και η Δ.Ο.Υ στην οποία ανήκете, 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 για 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, να την (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 (συμπεριλαμβανομένων και στοιχείων φυσικών προσώπων, όπως μετόχων, μελών Δ.Σ. ή στελεχών της Εταιρείας), σύμφωνα με το άρθρ. 7β του Ν. 2190/1920, ως τροποποιημένος ισχύει, η γνωστοποίηση συναλλαγών υπόχρεων προσώπων στο Χρηματιστήριο, η διαχείριση αιτημάτων για αποζημίωση από προκληθέντα ατυχήματα κατά την εκτέλεση ενός έργου, η διαχείριση δικαστικών υποθέσεων κ.λπ., (δ) η συγκατάθεση που παρέχετε υπό τις συγκεκριμένες προϋποθέσεις που θέτει το νομικό πλαίσιο, (ε) η πρόδηλη δημοσιοποίηση από το υποκείμενο των δεδομένων και η επεξεργασία που είναι απαραίτητη για την προστασία ζωτικών συμφερόντων του υποκειμένου των δεδομένων ή άλλου φυσικού προσώπου (στην περίπτωση που το υποκείμενο είναι ανήλικος αμφισβητά ή νομικά να συγκατατεθεί) 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/υπεργολάβο, σύμβαση προμήθειας, σύμβαση παροχής υπηρεσιών κ.α., είτε πρόκειται για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε προσυμβατικό στάδιο), ανηλούμε 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 πούση εκπροσώπησης μετρητή φορτίου & διακοπής ηλεκτροδότησης παροχής, 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 αιτήσεων 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 πάγιας εντολής εξόφλησης λογαριασμών μέσω πιστωτικής κάρτας, για την καταγγελία της σύμβασης από τον πελάτη, για τη διαχείριση των αιτημάτων-παράπονων 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 από 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 βελτίωση εξυπηρέτησή σας: Ενδέχεται να χρειαστεί να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω email ή τηλεφώνου για διαχειριστικούς 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 συμμετοχή 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 (συμπεριλαμβανομένων 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 προσφορών: Ζητούμε πρώτα τη συγκατάθεσή σας και ακολούθως 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 σχετικών 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 σύναψη 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 τον ασφαλή φυσικών προσώπων, υλικών και των εγκαταστάσεων λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος από τον παραδοσιακό προμηθευτή σας και τον τηλεφωνικό σας αριθμό για να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω viber. Για την εξαρτημένη επικοινωνία (profiling): Θέλοντας να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή εμπειρία, τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται στη συμβατική μας σχέση, ενδέχεται να χρησιμοποιούνται για αποστολή εξατομικευμένων ενημερώσεων, εφόσον έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας, υπό τις

συγκεκριμένες προϋποθέσεις που θέτει το νομικό πλαίσιο.

Ποι κοινοποιούνται τα δεδομένα σας: Η ΗΡΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ 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 σας, την παροχή πληροφοριών σε προσυμβατικό στάδιο και σε περίπτωση εκδήλωσης ενδιαφέροντος από εσάς για τη σύναψη πελατειακής σχέσης με την Εταιρεία, την ορθή εκτέλεση της σύμβασης 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 εκχεμύθεια, 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 τη δέουσα κανονιστική υποχρέωση 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, ελεγκτική εταιρεία κ.λπ.): Η Εταιρεία διατηρεί συνεργάτες στους οποίους αναθέτει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για λογαριασμό της (π.χ. συμβάσεις υπεργολαβίας, διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών, έλεγχος πράξης μεταβίβασης μετοχών από ορκωτό ελεγκτή, εταιρείες προώθησης προϊόντων ή έρευνες αγοράς, Χρηματοπιστωτική ιδρύματα, σε εταιρείες όπως η TEIRPIAS 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 τα επιμέρους στοιχεία της επεξεργασίας, υπογράφει δε ειδική σύμβαση με τους συνεργάτες στους οποίους αναθέτει εκτέλεση δραστηριοτήτων που προϋποθέτουν την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμφωνία της επεξεργασίας αυτής με το ισχύον νομικό πλαίσιο και ότι κάθε φυσικό πρόσωπο μπορεί ελεύθερα και ανεμπόδιστα να ασκήσει τα δικαιώματά που του 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 την προϋπόθεση ότι έχει παρασχεθεί συγκατάθεση από το φυσικό πρόσωπο, όπως αναφέρεται ως άνω και ότι ισχύουν τα προαναφερθέντα 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 θεμελίωση, 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 υποβλήσετε αίτημα διαγραφής των προσωπικών σας δεδομένων όταν το επεξεργάζομαστε με βάση την συγκατάθεσή σας ή προκειμένου να προστατεύουμε τα έννομα συμφέροντά μας, Σε κάθε περίπτωση περιπτώσεις (όπως ενδεικτικά όταν υπάρχει σύμβαση, υποχρέωση 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 επαλήθευση, (β) όταν αντιτίθεστε στη διαγραφή προσωπικών δεδομένων και ζητάτε αντί διαγραφής τον περιορισμό χρήσης αυτών, (γ) όταν τα προσωπικά δεδομένα δεν χρειάζονται για τους σκοπούς επεξεργασίας, σάς είναι ωστόσο απαραίτητα για τη θεμελίωση, άσκηση, υποστήριξη νομικών αξιώσεων, και (δ) όταν εναντιώνεστε στην επεξεργασία και μέχρι να γίνει επαλήθευση ότι υπάρχουν νόμιμοι λόγοι που μας αφορούν και υπερισχύουν των λόγων για τους οποίους εναντιώνεστε στην επεξεργασία. Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία: Έχετε δικαίωμα να εναντιωθείτε από πάσα στιγμή στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στις περιπτώσεις που, όπως περιγράφεται παραπάνω, αυτό είναι απαραίτητο 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 κοινώς διαδεδομένες 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 παράσχει εσείς και η επεξεργασία τους διενεργείται με αυτοματοποιημένα μέσα με βάση τη συγκατάθεσή σας ή σε εκτέλεση σχετικής σύμβασης. Δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσής: Όπου η επεξεργασία βασίζεται στην συγκατάθεσή σας, έχετε δικαίωμα να την ανακαλέσετε ελεύθερα, χωρίς να θιγεί 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 Διευκρινική Εταιρεία «ΠΙΣΤΟΛΗΣ-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 τυχαίας απώλειας 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.