

### 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 Παραχής:

Κατηγορία Παροχής:

Διεύθυνση Παροχής / Γεωηλεκτρικό Στίγμα:

Μέτρηση:

Φάσεις / Ισχύς Παραχής:

Αρχική Μέτρηση Ημερήσια:

Αρχική Μέτρηση Νυκτερινή:

Προηγούμενος Πάρακος:

1<sup>ο</sup> Ενεργοποίηση:

Απαιτείται Ενεργοποίηση:

ΚΑΔ Παροχής:

### Ταυτότητα Προσφερόμενης Σύμβασης

Ημερομηνία:

Τρόπος Υποβολής Αίτησης:

Όνομασία Τιμολογίου: BLUE GENEROUS HOME 6

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  
12 μήνες

1. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Ναι

2. ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Χρέωση Προμήθειας Χωρίς Έκπτωση Συνέπειας 0,199 €/kWh. Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας 0,10945 €/kWh

3. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Όχι

4. ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Ναι

Διάρκεια Σύμβασης:

Έκδοση Λογαριασμού:

Εφαρμογή σε δικαιούχους ΚΟΤ:

Ρήτρα Πρόωρης Αποχώρησης:

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 της Χρέωσης Παγίου σε ημερήσια βάση, υπολογιζομένης βάσει των ημερών που υπολείπονται από την παύση εκπροσώπησης μέχρι την συμπλήρωση 365 ημερών της Αρχικής Διάρκειας της Σύμβασης (ΕΟ 2.4).

### 1. ΠΑΓΙΑ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΝΑ ΜΗΝΑ

9,9€ ανά μήνα

### 2. ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Χρέωση Προμήθειας Χωρίς Έκπτωση Συνέπειας 0,199 €/kWh. Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας 0,10945 €/kWh

### 3. ΛΟΙΠΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

### 4. ΛΟΙΠΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Η Χρέωση Προμήθειας Με Έκπτωση Συνέπειας περιλαμβάνει Έκπτωση Συνέπειας 45% (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 άρθρο Ε4 των Ε.Ο.

### 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 κρεωθεί διαμορφώνεται ως εξής:

Βάσει του Ειδικού Όρου Ε2

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ



Χρησιμοποιείστε τον κωδικό QR για να συγκρίνετε αυτόματα το τιμολόγιο σας στο Εργαλείο Σύγκρισης Τιμών της ΡΑΑΕΥ, ή ηλεκτρολογήστε 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 - Δωσιδικία, 17. Τροποποιήσεις, 18. Τελικές Διατάξεις.

### ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

E1: Αντικείμενο, E2: Διάρκεια, E3: Χρεώσεις, E4: Προνόμια, E5: Εκπτώσεις/Πρωθητικές Ενέργειες, E6: 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 μου αναγνώσθηκαν και επίσης κατεγράφησαν, 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, εμπνεύρεται την ρητή παροχή εξουσιοδότησης προς την Εταιρεία για να ενεργήσει κάθε απαραίτητη πράξη ενώπιον του αρμόδιου Διαχειριστή ή για την εκπροσώπηση του Μετρητή μου, τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται ανωτέρω, και η) 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 e-mail, κινητό τηλέφωνο ή/και Viber θα λαμβάνετε ενημερώσεις για νέα προϊόντα, υπηρεσίες, προαιγορές 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 ακετικές 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.



## Ειδικοί Όροι

### Άρθρο Ε1: Ανακρίβειο

**E1.1** Ρητώς συμφωνείται ότι οι παρόντες Ειδικοί Όροι (εφεξής «**Ε.Ο.**») που αετιζονται με τη συμμετακό του Πελάτη στο Εμπορικό Πρόγραμμα του Προμηθευτή **BLUE GENEROUS HOME 6** (εφεξής το «**BLUE GENEROUS HOME 6**»), οι οποίοι επισυνάπτονται στην δέσφωρα συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, αποτελούν ενιαίο και αναπόσπαστο σύνολο με τους Γενικούς Όρους (εφεξής «**Γ.Ο.**»), κατά το διαλαμβανόμενο στον Γ.Ο.1.1 της Συμβάσεως. **E1.2** Το **BLUE GENEROUS HOME 6** απευθύνεται τόσο σε νέους όσο και σε υφιστάμενους Πελάτες του Προμηθευτή, με Οικιακές Παροχές.

### Άρθρο Ε2: Διάρκεια

**E2.1** Η διάρκεια ισχύος της Συμβάσεως ορίζεται σε δώδεκα (12) συμβολικούς μήνες και τίθεται σε ισκό κατά την Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας στο **BLUE GENEROUS HOME 6** (εφεξής «**Αρχική Διάρκεια**»). **E2.2** Μετά την πάροδο της Αρχικής Διάρκειας, η Σύμβαση θα ανανεώνεται αυτόματα για δώδεκα (12) συμβολικούς 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 οιοδήποτε άλλου εκ των διαθέσιμων και προσφερόμενων Εμπορικών Προγραμμάτων του Προμηθευτή είτε στην αλλαγή προμηθευτή. **E2.3** Στην περίπτωση της αυτόματης ανανέωσης της παρούσας και κατά τη διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως για τον προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας στην Παροχή του Πελάτη θα εφαρμόζονται η Χρέωση Παγίου, η Χρέωση Προμήθειας και οι Εκπτώσεις των Προγράμματος Κλιματιώνμενης Τιμολόγησης για Οικιακές Παροχές «**PROTECT 4 HOME**», όπως αυτές ορίζονται κατατωρ στα Άρθρα 3 & 4. **E2.4** Σε περίπτωση που ο Πελάτης καταγγείλει τη Σύμβαση πριν από τη συμπλήρωση της Αρχικής Διάρκειας, ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με Ρήτρα Πρόωρης Απακώρησης, βάσει της Χρέωσης Παγίου της Παροχής σε ημερήσια βάση («**Κανόνες Αναλογικότητας Ημερών**»), υπολογιζόμενης βάσει των ημερολογιακών ημερών που υπολείπονται από την πάση εκπροσώπησης μέχρι και την συμπλήρωση τριακοσίων εξήτα πέντε (365) ημερολογιακών ημερών (ήτοι δώδεκα (12) μηνών) της Αρχικής Διάρκειας της Συμβάσεως. Διευκρινίζεται ρητά ότι η Ρήτρα Πρόωρης Απακώρησης δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση που η πάση εκπροσώπησης λάβει χώρα εντός του δωδέκατου (12) συμβολικού μήνα της Αρχικής Διάρκειας της Συμβάσεως. Το ποσό της Ρήτρας Πρόωρης Απακώρησης που θα υποκαταβεί να καταβάλει ο Πελάτης κατά τα ανωτέρω διαλαμβανόμενα, αντιστοιχεί στην άμεση οικονομική ζημία που θα υποστεί ο Προμηθευτής εξαιτίας της πρόωρης απακώρησης του Πελάτη, την οποία υποχρεούται να δικαιολογήσει σε περίπτωση που το ζήτησε ο Πελάτης. Το βάρος της απόδειξης της άμεσης οικονομικής ζημίας επιβαρύνεται τον Προμηθευτή. Η Ρήτρα Πρόωρης Απακώρησης εφαρμόζεται ανά συμβολοποιημένο Μετρητικό του Πελάτη. Το ποσό αυτό θα χρεωθεί στον Τελικό Λογαριασμό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ή στον τελευταίο Εκκαθαριστικό Λογαριασμό κατανάλωσης στο **BLUE GENEROUS HOME 6**, τον οποίο θα λάβει ο Πελάτης από τον Προμηθευτή και θα συμπληρωθεί 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 HOME 6**.

### Άρθρο Ε3: Χρέωση Προμήθειας

**E3.1** Το **BLUE GENEROUS HOME 6** ανήκει στην κατηγορία Σταθερής Τιμολόγησης με **μιας σύμπτωση**, όπου οι Χρεώσεις Προμήθειας παραμένουν σταθερές κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως, κατά το οριζόμενο στο Άρθρο Ε2 ανωτέρω. **E3.2** Οι Χρεώσεις Προμήθειας του **BLUE GENEROUS HOME 6** κατά την Αρχική Διάρκεια της Συμβάσεως, ορίζονται ως εξής: **3.2.1** Χρέωση Παγίου ανεξαρτήτως κατανάλωσης **εννέα Ευρώ και ενενήντα λεπτά (9,90 €)** ανά ημερολογιακό μήνα, υπολογιζόμενου ως τριάντα (30) ημέρες. **3.2.2** Χρέωση Προμήθειας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας για την ημερήσια και νυκτερινή κατανάλωση, ανεξαρτήτως ύψους αυτής. **3.2.3** Χρέωση Προμήθειας με Έκπτωση Συνέπειας για την ημερήσια και νυκτερινή κατανάλωση, ανεξαρτήτως ύψους αυτής. **3.2.4** Βασική Χρέωση Προμήθειας **€ 1,0945 €/ΚWh**. **3.2.5** Κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως, κατά τα ειδικότερα διαλαμβανόμενα στο Άρθρο Ε2 ανωτέρω, θα εφαρμόζονται οι Χρεώσεις των Προγράμματος Κλιματιώνμενης Τιμολόγησης **PROTECT 4 HOME**, όπου η Χρέωση Προμήθειας προκύπτει από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Διακίμησης Κόστους Αγοράς. **E3.4** Η Χρέωση Παγίου και η Χρέωση Προμήθειας (Βασική Χρέωση Προμήθειας & Διακίμησης Κόστους Αγοράς) του **PROTECT 4 HOME**, 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. **0,0925 €/ΚWh**. **3.4.2.2** Διακίμησης Κόστους Αγοράς: Ο υπολογισμός της Διακίμησης Κόστους Αγοράς γίνεται αποκλειστικά σύμφωνα με την Απόφαση υπ' αριθ. 409/2020 (ΦΕΚ Β' 1364/2020) της ΡΑΕΕΥ (πρώην ΡΑΕ) με βάση το άθροισμα: (i) της μέσης τιμής που λαμβάνει η Τιμή Εκκαθάρσεως Αγοράς (ΤΕΑ) για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης που αφορά ο Λογαριασμός του Πελάτη, πολλαπλασιαζόμενης επί τον Συντελεστή Προσαύξησης  $a = 1,26$  και (ii) του Συντελεστή Προσαύξησης  $b = 0,018$  €/ΚWh (εφεξής το «**ΑΒΡΟΣΙΜΑ**»), ήτοι:  $a \cdot \text{TEA} + b$ . 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  $L_u$  προοριζονται το εύρος εφαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας του **PROTECT 4 HOME**. Βάσει της ανωτέρω μεθοδολογίας και εφόσον πληρούνται οι κατατωρ υπό 3.4.2.2.1 έως 3.4.2.2.3 προϋποθέσεις, η προσφερόμενη Χρέωση Προμήθειας, στο πλαίσιο της εφαρμογής της Διακίμησης Κόστους Αγοράς, ενδέχεται να μεταβάλλεται χρεωστικά, πιστωτικά ή να παραμείνει αμετάβλητη με βάση τη μεγέθη της αγοράς ως ακολούθως: **3.4.2.2.1** Εάν το **ΑΒΡΟΣΙΜΑ** για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αναφέρεται ο εκάστοτε Λογαριασμός είναι μικρότερο του  $L = 0,05$  €/ΚWh («**Κάτω Όριο ΑΒΡΟΣΙΜΑΤΟΣ**») εφαρμόζεται πίστωση επί της Χρέωσης Προμήθειας στο συγκεκριμένο Λογαριασμό. Η πίστωση ισούται με το γινόμενο δύο μεγεθών: (α) του ύψους της διαφοράς του **ΑΒΡΟΣΙΜΑΤΟΣ** σε σχέση με το **Κάτω Όριο** επί (β) τη συνολική κατανάλωση του Πελάτη στη διάρκεια της χρονικής περιόδου του συγκεκριμένου Λογαριασμού. **3.4.2.2.2** Εάν το **ΑΒΡΟΣΙΜΑ** για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αναφέρεται ο εκάστοτε Λογαριασμός είναι μεγαλύτερο του  $L_u = 0,06$  €/ΚWh («**Άνω Όριο ΑΒΡΟΣΙΜΑΤΟΣ**»), εφαρμόζεται χρέωση επιπλέον της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας στο συγκεκριμένο Λογαριασμό. Η χρέωση ισούται με το γινόμενο δύο μεγεθών: (α) του ύψους της διαφοράς του **ΑΒΡΟΣΙΜΑΤΟΣ** σε σχέση με το **Άνω Όριο** επί (β) τη συνολική κατανάλωση του Πελάτη στη διάρκεια της χρονικής περιόδου του συγκεκριμένου Λογαριασμού. **3.4.2.2.3** Εάν το **ΑΒΡΟΣΙΜΑ** για τη χρονική περίοδο κατανάλωσης στην οποία αναφέρεται ο εκάστοτε Λογαριασμός κυμαίνεται εντός των ανωτέρω ορίων, δηλαδή εντός των  $L = 0,05$  €/ΚWh και  $L_u = 0,06$  €/ΚWh («**Εύρος Χρέωσης Προμήθειας**»), δεν επέρχεται οιοσδήποτε επιπλέον χρέωση ή πίστωση στο Λογαριασμό του Πελάτη για τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο κατανάλωσης. **3.4.3** Όλες οι ως άνω περιγραφόμενες χρεωστώσεις 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 Όρο 3.2.3 ανωτέρω, ως επιβαρύνση για την εμπροσθεμνη 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 που την προήυθησε της εφαρμογής της εξόφλησης του συνόλου του εκάστοτε Λογαριασμού, είτε Έναντι είτε Εκκαθαριστικού, μέχρι την καθορισμένη ημερομηνία λήξης προθεσμίας πληρωμής αυτού και εφόσον δεν έχει άλλες ληξυπρόθεσμες αφαιρέσεις προς τον Προμηθευτή. **E4.2** Σε περίπτωση μη εμπροσθεμνης εξόφλησης του συνόλου εκάστου Λογαριασμού από τον Πελάτη, είτε Έναντι είτε Εκκαθαριστικού, ο Προμηθευτής θα χρεώνει την έκπτωση συνέπειας επί του μη εμπροσθεμνης εξοφλημένου Λογαριασμού του Πελάτη στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό του Πελάτη, είτε Έναντι είτε Εκκαθαριστικό. Η χρέωση αυτή θα αποπλητώνεται διακριτά στον εκάστοτε Λογαριασμό ως «**Μη εμπροσθεμνη εξόφληση**» και θα ισούται με τη διαφορά της Χρέωσης Προμήθειας χωρίς Έκπτωση Συνέπειας του όρου 3.2.2 από την Χρέωση Προμήθειας με Έκπτωση Συνέπειας του όρου 3.2.3 επί της συνολικής κατανάλωσης του μη εμπροσθεμνης εξοφλημένου Λογαριασμού. **E4.3** Ρητώς διευκρινίζεται ότι η Χρέωση

Προμήθειας με Έκπτωση Συνέπειας εφαρμόζεται και στον Τελικό Εκκαθαριστικό Λογαριασμό του Πελάτη. **E4.4** **Δωρεάν Ποσότητα Κατανάλωσης**: Αποκλειστικά και μόνο κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Συμβάσεως και για όσο χρονικό διάστημα παραμείνει (εννοείται: ο Πελάτης) στο **PROTECT 4 HOME**, ο Προμηθευτής παρέχει στον Πελάτη Δωρεάν Ποσότητα Κατανάλωσης ίση με το πένητε επί τοις εκατό (5%) επί της συνολικής Μηνιαίας Κατανάλωσης (ΚWh) της Παροχής του Πελάτη, η οποία θα πιστώνεται σε κάθε Λογαριασμό κατανάλωσης του Πελάτη, είτε Έναντι είτε Εκκαθαριστικό. Η εν λόγω Δωρεάν Ποσότητα Κατανάλωσης θα υπολογίζεται αποκλειστικά επί της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας του **PROTECT 4 HOME**. Διευκρινίζεται ότι η συνολική κατανάλωση εκάστου Λογαριασμού κατανάλωσης του Πελάτη καταμετρείται ανά ημερολογιακό μήνα, με αναλογικό υπολογισμό των ημερών του κάθε μήνα εφαρμογής (Αρκό Αναλογικότητας Ημερών). **E4.5** **Προωθητικές Ενέργειες**: Ο Προμηθευτής δύναται, κατά την απόλυτη διακριτική του ευκέρεια, να εφαρμόζει επί των Χρεώσεων Προμήθειας κατά την Αρχική Διάρκεια της Σύμβασης ή επί της Χρέωσης Προμήθειας ή εκάστοτε παραμέτρου αυτής κατά τη Διάρκεια Ανανέωσης της Σύμβασης, Εκπτώσεις για την κατανάλωση συγκεκριμένων μηνών ως Προωθητικές Ενέργειες, οι οποίες θα ανωρτάνται την πρώτη (1η) ημέρα του μήνα (Μ) εφαρμογής τους 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 κλοβατώρες (ΚWh) στον Πελάτη, διενεργείται (α) μηνιαίως, σύμφωνα με τη Διαδικασία Εκτίμησης Κατανάλωσης (Έναντι Λογαριασμού), όπως αυτή περιγράφεται στον Ε.Ο.Ε5.2 κατατωρ και (β) ανά Εκκαθαριστική Περίοδο (Εκκαθαριστικό Λογαριασμό), σύμφωνα με τη Διαδικασία Έκδοσης Εκκαθαριστικών Λογαριασμών, όπως αυτή περιγράφεται στον Ε.Ο.Ε5.3 κατατωρ. **E5.2** Η έκδοση Έναντι Λογαριασμών και ειδικότερα η καταλογιζόμενη ενέργεια σε κλοβατώρες (ΚWh), υπολογίζεται σύμφωνα με τη Διαδικασία Εκτίμησης Κατανάλωσης του Πελάτη, η οποία βασίζεται, κατά σειρά προτεραιότητας ανάλογα με τη διαθεσιμότητα τους από τον Προμηθευτή, στα εξής: **5.2.1** Στις καταχωρήσεις των ενδείξεων του/των Μετρητή/ών του Πελάτη που δύναται να καταχωρίζονται από τον ίδιο κάθε μήνα στην Υπηρεσία «**METRA MONOS IOY**» του Προμηθευτή, με την επιφύλαξη του Ε.Ο.Ε5.3 κατατωρ, άλλως **5.2.2** Στις πιστοποιημένες μετρήσεις 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 Διακριστικό, άλλως **5.2.3** Στην πιστοποιημένη καταμέτρηση κατανάλωσης της Παροχής του Πελάτη από τον Αρμόδιο Διακριστικό, όπως αυτή αποπλητώνεται 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 & Συμφορημένη Ισχύ) 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 Εμπορικού Προγράμματος που έχει επιλέξει ο Πελάτης (π.χ. έκπτωση συνέπειας). **E5.3** Η έκδοση Εκκαθαριστικών Λογαριασμών και ειδικότερα η καταλογιζόμενη ενέργεια σε κλοβατώρες (ΚWh) στον Πελάτη, βασίζεται αποκλειστικά και μόνο στις πιστοποιημένες μετρήσεις της πραγματικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται ωριαίως, μηνιαίως ή κατ' άλλη τακτική ή μη χρονική βάση στον/τους Μετρητή/ές του Πελάτη. Η Διαδικασία Έκδοσης Εκκαθαριστικών Λογαριασμών και 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 Διακριστικό (ΔΕΔΔΗΕ). Σε κάθε περίπτωση διευκρινίζεται ότι η έκδοση του Εκκαθαριστικού Λογαριασμού του Πελάτη πραγματοποιείται σύμφωνα με τον 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 Διακριστικό, ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε ελλιγή 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 αναπροσμετρήσει τους Λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες από τον ΔΕΔΔΗΕ. **5.3.3** Στον Εκκαθαριστικό Λογαριασμό αποπλητώνεται, μεταξύ άλλων, η πιστοποιημένη μετρήσεις κατανάλωσης 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 μετρήσεως 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. **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 αναγραφόμενη συνολικό ποσό επιστροφής ως «**Άξιο Ρευστό Έναντι**» στις Συμπληρωματικές Χρεώσεις (Πεδίο Γ' των Λογαριασμών). Διευκρινίζεται ότι οι Χρεώσεις Δήμου (Τελ. & 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 το ειδικότερο οριζόμενο στον Ε.Ο.3.2.2 ανωτέρω, τότε πραγματοποιείται αναλογική κατανομή των ποσοτήτων κατανάλωσης (αρκά αναλογικότητας ημερών) και η κάθε αναλογούσα κατανάλωση θα χρεώνεται με την αντίστοιχη Χρέωση Προμήθειας. Διευκρινίζεται ότι ως περιόδο κατανάλωσης διαφορετικών χρεώσεων ορίζονται, ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά, η χρονική περίοδος που μεσολοβεί 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** Ρητώς συμφωνείται ότι, με την επιφύλαξη του Γ.Ο.5.7, το σύνολο της πιστοποιημένης μετρήσεως κατανάλωσης από τον Αρμόδιο Διακριστικό λογίζεται ως ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματικά παρασέθηκε 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 Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ, με Αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 005805601000, κάτοχος της με Αριθμό Μητρώου Αδείων ΡΑΕ ΑΔ-0758/10.11.2004 Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως εκδόθηκε ισχύει, και με Κωδικό Μητρώου Συμμετετακτών «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 έλαβε χώρα με τη διαδικασία είτε της έντυπης, -συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής/ψηφιακής- είτε της παπικής υπογραφής και αποτελείται από την Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, τους Ειδικούς Όρους και τους Γενικούς Όρους, όλα δε τα ανωτέρω έγγραφα αποτελούν ενιαίο και αναπόσπαστο 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 κατασφάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω ρυθμιστικών ή/και νομοθετικών μέτρων ή επέλευση μεταβολές/προσθήκες στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Συμπληρωματικές Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαιρας επιρροής του Προμηθευτή καθώς και τροποποιήσεις από τον Προμηθευτή όρων της Σύμβασης συνείσεται θεσπίσεως κανόνων ανταγωνισμού δικαίου ή εκδόσεως δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής αρχής ή δικαστικού οργάνου, που συνάγονται τροποποίηση του περιεχομένου των αντίστοιχων όρων της Σύμβασης, αυτές δεν συνιστούν Νομοερμή Τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή, δεσμεύουν το Μέρη από την ημερομηνία ισχύος τους και εννοματούνται χωρίς περαιτέρω τύπο ή διατύπωση στη Σύμβαση, τροποποιώντας ή καταργώντας τυχόν υφιστάμενους όρους της Σύμβασης που έρχονται σε αντίθεση με αυτούς, εκτός εάν από την υιοθέτησή τους επέρχεται ουσιαστική δυσμενής επίδραση, η οποία δύναται να καταστεί ιδιαίτερα επαχθής την εκτέλεση της Σύμβασης για κάποιο από τα Μέρη, οπότε το Μέρη αυτά θα δικαιούται 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 ακολούθων αναγραφόμενων αρμόδιος φορέας, ήτοι: - Ο «Ορισθείς Διαχειριστής Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας» ("Nominated Electricity Market Operator"/NEMO) (η ανώνυμη εταιρεία «Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας Α.Ε.» (εφεξής «ΕΧΕ»).

- 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 Μη Δισυνδεδεμένων Νησιών (εφεξής «ΔΕΔΔΕ»).

- Ο «Διαχειριστής του Συστήματος Μεταφοράς» (η ανώνυμη εταιρεία «Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» (εφεξής «ΑΔΜΗΕ»).

**1.4.2.** Ως «Δίκτυο» νοείται το Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Χαμηλή & Μέση Τάση) καθώς και το Ηλεκτρικό Σύστημα των Μη Δισυνδεδεμένων Νησιών.

**1.4.3.** Ως «Εγκατάσταση» νοείται κάθε εγκατάσταση κυριότητας ή/και εκμετάλλευσής του Πελάτη, η οποία προσαρτάζεται 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 «Εντολή Παύσης Εκπροσώπησης» νοείται η εντολή 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 «Ευλόγος 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 παύσης 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 ναρτίστερ, 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 Ενδοημερησίας Αγοράς» (Απόφαση ΡΑΕ υπ' αρ. 1116 / 2018 (ΦΕΚ Β' 5914/31.12.2018), όπως εκδόθηκε ισχύει.

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

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

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

- «Κανονισμός Εκκαθάρισης Θεσμών Αγοράς Εξισορρόπησης» (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:

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

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

- «ΚΜΔΝ»: Ο Κώδικας Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων Μη Δισυνδεδεμένων Νησιών, όπως αυτός εκδόθηκε ισχύει.

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

- «ΚΔΑΠΕΕΠ»: 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 τηρείται ο καταλογιζόμενος στον/ους Μετρητή/-ές του Πελάτη ηλεκτρική ενέργεια, είτε μετρηθείσα (Εκκαθαριστικός Λογαριασμός), είτε εκτιμηθείσα (Έναντι 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 «Μη Δισυνδεδεμένα 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 επιρρέπει τη Σύμβαση ή την εκτέλεσή της, όπως αυτή εκδόθηκε ισχύει.

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

**1.4.16.** Ως «Σύστημα» νοείται το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (Ψηλής και Υπερψηλής 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 ΑΔΜΗΕ: <https://www.admie.gr/agora/nimerotika-delia/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 δείκτης της χωρομετρικής αγοράς ii) είτε προκύπτει από συνδυασμό της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Διακείμενης Κόστους Αγοράς γ) Δυναμική Τιμολόγηση.

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

### 2. Αντικείμενο

**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 τις διατάξεις της Νομοθεσίας και ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει εμπροθέσμως και προσκόντως 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 κατανάλωνει την ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά ο ίδιος και μόνο για τη χρήση που προβλέπεται στη Σύμβαση και στη Νομοθεσία.

### 3. Υποχρεώσεις - Διαιτήσεις - 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 Φορέα για τον/ους Μετρητή/-ές του Πελάτη.

**3.1.3.** Θα αναποκρίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, χωρίς υπαίτια 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 με το ανακείμενο 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 προώθηση προσφορών

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

**3.2.1.** Έχει και διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον/τους ευρισκόμεν(ο)υ(σ) 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 εμπροθέσμως 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 σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης λόγω μεταγκατάστασης και στην περίπτωση αυτή ως ημερομηνία αυτοδίκαιης 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 εμπροθέσμως, οπότε η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη, όπου ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του/των Μετρητή/-ών του Πελάτη, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στην σχετική Διαχείριση Δικτύων. Και στις δύο (2) ως άνω περιπτώσεις εφαρμόζονται όσα ορίζονται στον Γ.Ο.10.5.

**3.2.4.** Θα ενημερώσει έγγραφως τον Προμηθευτή, σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση επιθυμεί την τροποποίηση όρων της Σύμβασης (ενδεικτικά: σε περίπτωση αλλαγής των στοιχείων επικοινωνίας του Πελάτη όπως π.χ. της διευθυνσας ομοσπολής 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 αθεται 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 Αίτηση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορέα ΧΤ για τον/ους Μετρητή/-ές του, κατά τα διαλαμβανόμενα στον Γ.Ο.3.1.2 και στην Αίτηση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

### 5. Ηλεκτρικές Εγκαταστάσεις Παράκτι - Παραοχθής 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 στους Μετρητή/-ές της Εγκατάστασης 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 Αρμόδιου Διαχειριστή που βρίσκονται στην Εγκατάστασή του και υπόκειται ότι δεν θα προβεί σε οποιαδήποτε επαφή, 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 παράκτις ηλεκτρικής ενέργειας μετά από επέμβαση του Πελάτη ή των προσπεθθέντων αυτών, ο Πελάτης ρητά αποδέχεται την ίδια ευθύνη του.

**5.3.** Σε περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης αντιληφθεί ότι κάποιος ή/και κάποια Μετρητής/-ές έχει/ουν υποστεί ζημιά ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει αμέσως τον Αρμόδιο Διαχειριστή και τον Προμηθευτή, έγγραφως.

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

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

**5.6.** Ο Πελάτης οφείλει να επιτρέψει στους εξουσιοδοτημένους προσηπότες, εκπροσώπους, υπαλλήλους, υπεργολάβους κ.ο.κ. του Αρμόδιου Διαχειριστή την πρόσβαση στην Εγκατάστασή του, ώστε αυτοί να δύναται να εκληπρώνουν 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 Μέρος 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, το Μέρη αναγνωρίζουν ότι ο Πελάτης φέρει το κόστος του ελέγχου του/ών. Εάν ωστόσο από τον έλεγχο προκύψει ότι η λειτουργία του/των Μετρητή/ών δεν είναι ακριβής, το Μέρη αναγνωρίζουν ότι το κόστος του ελέγχου στην περίπτωση αυτή βαρύνει τον Αρμόδιο Διακρισιτά, ο οποίος υποχρεούται να μεμηνώσει για την άμεση αντικατάσταση του/των Μετρητή/ών του Πελάτη, ενημερώνοντας ακετικά τον Προμηθευτή για την τελική κρέωση του/των Μετρητή/ών και ο Προμηθευτής οφείλει να αναπροσαρμόσει τα ποσά που κρεώθηκαν στον Πελάτη. Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων ως προς την ακρίβεια λειτουργίας ενός Μετρητή δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποκρέωση έγκαιρης εξόφλησης των λογαριασμών που εκδίδει και αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Γ.0.8.

### 6. Χρέωσης

**6.1.** Για την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας, ο Προμηθευτής προβαίνει σε διακριτές χρέωσης βάσει της κατηγορίας τιμολόγησης του Εμπορικού Προγράμματος το οποίο έχει επιλέξει ο Πελάτης, όπως αυτό 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 χονδρικομετρικής αγοράς (π.χ. TEA ή ΜΤΑ) είτε από το αλγεβρικό άθροισμα της Βασικής Χρέωσης Προμήθειας και της Διακύμανσης Κόστους Αγοράς), είτε σε Δυναμική Χρέωση Προμήθειας, (β) «Ρυθμιζόμενες Χρέώσεις» (Σύστημα Μεταφοράς, Δίκτυο Διανομής, ΕΤΜΕΑΡ Υπηρεσίες Κοινής Ωφελείας), (γ) «Συμπληρωματικές Χρέώσεις» (Ε.Φ.Κ., Ειδικό Τέλος 5%), (δ) Χρέωσης Δόμων και Τέλος υπέρ ΕΡΤ καθώς και οποιαδήποτε άλλη κρέωση, τέλος ή φόρο υποχρεούται να επιβάλλει 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 οποιουδήποτε λόγος, σε αναπροσαρμογή των παραμέτρων της Χρέωσης Προμήθειας καθώς και της Χρέωσης Παγίου μετά την παρέλευση της ελάχιστης διάρκειας των εξ (6) μηνών από την Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας στο εκάστοτε Εμπορικό Πρόγραμμα που έχει επιλέξει ο Πελάτης, όπως αυτή ορίζεται στον Γ.0.11. Σπουδαίος λόγος τεκμαίρεται ότι συντρέχει όταν το ύψος των τιμών των ανωτέρω παραμέτρων, όπως αυτό έχει οριστεί στη Σύμβαση, δεν καλύπτει το πρόθετο κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας του Προμηθευτή, πέραν του κόστους που επήρσαν οι τιμές του δείκτη της χονδρικομετρικής αγοράς, λόγω μεταβολής του κόστους από τις οποίες δίκτυο, τους λογαριασμούς Προσέλευσης και τις Αποκλίσεις όπως δημοσιεύονται αντίστοιχα στις ιστοσελίδες της ΡΑΕΕΥ (<https://www.rae.gr/ilektrismos-note-11/>), του Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enegroup.gr/ef/markets-publications-el-day-ahead-market/>) και του ΑΔΜΗΕ (<https://www.admie.gr/agora/enimerotika-delia/mesostathmiki-timi-agoras/>). Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής εξαρροαίλιζε τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών ακετικά με την εφαρμογή του παρόντος όρου και παρέχει ακετικά ενημέρωση στον Πελάτη όταν του ζητηθεί.

**6.3.** Οποιοδήποτε τροποποίηση των παραμέτρων της Χρέωσης Προμήθειας καθώς και της Χρέωσης Παγίου, σύμφωνα με τον Γ.0.8.2, λαμβάνει χώρα με ατομική ειδοποίηση σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Προμήθειας. Η ατομική ειδοποίηση πραγματοποιείται με επιστολή. Δίνεται να υλοποιείται με εναλλακτικούς τρόπους (ενδεικτικά αναφέρονται: τηλεφωνικά, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω σύνταξης ειδοποίησης ή οποιαδήποτε άλλη μέθοδος που περιλαμβάνεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, παραρτημένη 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 υποκρέωση να καταβάλλει στον Προμηθευτή ως εγγύηση για την εμπροθεσημ εξόφληση των λογαριασμών, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται ακετικά στην Αίτηση.

**7.2.** Το ποσό της εγγύησης της προηγούμενης παραγράφου προσδιορίζεται με βάση το ποσό λογαριασμών Κατανάλωσης που αντιστοιχούν στην πραγματική ή εφόσον αυτή δεν μπορεί να προσδιοριστεί στην εκτιμώμενη κατανάλωση του Πελάτη για χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών. Ο τρόπος υπολογισμού της καταβαλλόμενης εγγύησης ορίζεται στο <https://bit.ly/3P0RqGU>

**7.3.** Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης (συμπεριλαμβανομένης της καθ' οιονδήποτε τρόπο και ασιωπούμενης διάρκειας ανανεώσεως ή παρατάσεως ισχύος αυτής), ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει το ποσό της Εγγύησης, εφόσον: (α) παρατηρείται ανά εξήμισιο απόδοση της μέγιστης μηνιαίας κατανάλωσης χρέωσης κατανάλωσης (προ φόρων) που υπολείπεται ή υπερβαίνει σε ποσοστό 50% το ποσό που ελήφθη υπόψη για τον προσδιορισμό του ποσού της Εγγύησης, σύμφωνα με τον Γ.0.7.2, ή (β) ο Πελάτης έχει ληξήροθεσμες απαιτήσεις που υπερβαίνουν το ύψος της εγγύησης που έχει δώσει.

**7.4.** Στην περίπτωση του Γ.0.7.3(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.0.7.3(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.0.7.3. Εφόσον συντρέχει η περίπτωση του Γ.0.7.3(α), ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη για το ποσό της πραγματικής κατανάλωσης του Πελάτη που λαμβάνεται υπόψη μετά την αναπροσαρμογή. Ο Προμηθευτής κρεώνει 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 συμπληρώσει το ποσό του πιστωτικού υπολοίπου με το ποσό των ληξήροθεσμων αφετών 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 συμπληρωμένο 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 έγκαιρα 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 «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 κρέωση των παρακτών 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 («ήλλη ημερα»), 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 κατακλιτικής ημερομηνίας εξοφλήσεως του λογαριασμού, η ακετική οφειλή καθίσταται ληξήροθεσμη και απαιτητή. Για κάθε ληξήροθεσμη 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 ληξήροθεσμη και απαιτητή, και μέχρι πλήρους και ολοκληρωτικής εξοφλήσεώς της.

**8.3.** Ο λογαριασμός εξοφλείται με κατάθεση ή έμβροση στον τραπεζικό λογαριασμό του Προμηθευτή που αναγράφεται στο Λογαριασμό ή/και με άλλους τρόπους που αναγράφονται σ' αυτόν. Ενδεχόμενα τραπεζικά έξοδα βαρύνουν κα' αποκλειστικότητα τον Πελάτη όπως όποτε το τελικό ποσό που θα εισπραχθεί από τον Προμηθευτή να αντιστοιχεί στο ποσό που αναγράφεται στο Λογαριασμό. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο λογαριασμός περιέχει κα' 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 κρέωση, διακριτή αναγραφή της υπηρεσίας ή του τέλους στο οποίο αφορά η κρέωση, τον τρόπο υπολογισμού της κρέωσης, των μεγεθών που τιμολογούνται, των αντίστοιχων μοναδιαίων τιμών κρέωσης, την περίοδο κρέωσης και των παραμέτρων υπολογισμού της κρέωσης. IV) Την περιεκτικότητα έκδοσης λογαριασμών, ήτοι Έναντι ή Εκκαθαριστικό, 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 μέθοδο και τα κριτήρια αναπροσαρμογής των χρεώσεων. VII) Τους εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής (π.χ. με πάγια εντολή) καθώς και την ενδεχόμενη σύνθεση 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 Εγκατάστασης Κατανάλωσης. XII) Τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης της περιόδου κατανάλωσης στην οποία αφορά ο λογαριασμός. XIII) Την κατακλιτική 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 παλήθηκε σε kWh ή κι σε MWh. XVIII) Το ποσό καθαράς κρέωσης για κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. XIX) Την ανάλυση τυχόν λοιπών χρεώσεων. XX) Το συνολικό ποσό κρέωσης. XXI) Τον/τους τρόπο/ους εξοφλήσεως 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 υποβάλλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις έγγραφως 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 οφεισταιται εντός δέκα (10) εργοσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί το ποσό των πληρωμών και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικά δεδομένων κατανάλωσης.

**8.6.** Μετά την χορήγηση των στοιχείων του Γ.0.8.5 από τον Προμηθευτή, ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει τον αμειωρημένο λογαριασμό, εφόσον συμφωνήσει με τα στοιχεία του Γ.0.8.5, εντός της οπίσθιας από τις δύο ακόλουθες προθεσμίες: είτε εντός δέκα (10) εργοσιμων ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών από τον Προμηθευτή, κατά τα διαλαμβανόμενα στον Γ.0.8.5 ανωτέρω είτε εντός της προθεσμίας εξοφλήσεως του λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

**8.7.** Εάν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να λάβει χώρα περαιτέρω εξοδικώς, ενόπιον των αρμοδίων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσαρμογή 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 την παρούσα ειδική όρα κατά παρέκκλιση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση.

**9.2.** Η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού ορίζεται σε οράντα (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 παρακτής του ενώ η δυνατότητα αυτή δεν τον απαλλάσσει από την ευθύνη του για την εμπροθεσημ 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 Διακρισιτά για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη. Κατά τα λοιπά εφαρρομίζεται ο Γ.0.10.

**9.5.** Ο Προμηθευτής δεν μπορεί να υποβάλλει στον Αρμόδιο Διακρισιτά Εντολή Παύσης Εκπροσώπησης ή/και να καταγγείλει τη Σύμβαση για 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 εξ (6) διαδοχικών λογαριασμών και υπό την προϋπόθεση ότι ο Προμηθευτής έχει αποστείλει προηγούμενως στον Πελάτη επιστολή με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη: (α) για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, (β) για την πρόθεση του να καταγγείλει τη Σύμβαση, τίσσοντας προθεσμία τουλάχιστον είκοσι (20) ημερών, η οποία και παρήλθει άπρακτη.

### 10. Καταγγελία

**10.1.** Υπό την επιρροή των Ειδικών Όρων, η Σύμβαση καταγγέλλεται από τον Πελάτη οποτεδήποτε και αναίτητα με έγγραφη ειδοποίησή του προς τον Προμηθευτή.

**10.2.** Υπό την επιρροή του Γ.0.10.3, στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης, οι οποίες συμφωνούνται άπαιτες 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 Παύσης Εκπροσώπησης προς τον Αρμόδιο Διακρισιτά.

**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 ληξήροθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει 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 εξοφλήσεως του νέου λογαριασμού. β) Αν παρέλθει άπρακτη η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξοφλήσεως, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να υποβάλλει στον αρμόδιο Διακρισιτά, Εντολή Ανεξαρτητοποιημένου Μετρητή (φορτίου λόγω ληξήροθεσμων οφειλών, η οποία κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον Πελάτη από τον

## Γενικοί Όροι Συμβάσεων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας Χαμηλής Τάσης

Προμηθευτή. Γ) Αν η ληξηπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της Εντολής Απενεργοποίησης 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 πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, υπό ειδική ή άλλη εκκαθάριση ή σε διαδικασία συναλλαγής ή υποχρεωθεί 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 ακετικό 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 ομοίων και χρεώσεων για την προμηθευμένη ηλεκτρική ενέργεια σύμφωνα με τους ισχύοντες όρους της Σύμβασης.

### 11. Περίοδος Ενημέρωσης Προμήθειας

Ρητώς συμφωνείται ότι ως Ημερομηνία Ενημέρωσης 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 «Γεγονότα Ανωτέρας Βίας» νοείται οιοδήποτε γεγονός το οποίο επηρεάζει την εκτέλεση της Σύμβασης, μη δυνάμενο να προβλεφθεί ή προληφθεί παρά την επιμέλεια του συμβαλλόμενου Μέρους που το επικαλείται (όπως ενδεικτικά: θεομηνίες, στάσεις κατά του πολιτεύματος, πόλεμοι, εξεγέρσεις, σεισμοί, καταγίδες, πυρηνικές πλημμύρες, εκρήξεις, απεργίες υπό αναγνωρισμένων ενώσεων 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 εκφύγει του ελέγχου του Μέρους που επηρεάζεται δυσμενώς κατά την εκκλήρωση των υποχρεώσεών 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 απορροουσών υποχρεώσεών τους, η περίπτωση υπερημερίας ή αδυναμίας εκκλήρωσης 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 καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποτροπή ή/και ελαττώσεως του γεγονότος αυτού και την ανάληψη αμέσως μετά της τυχόν παρελεύσεώς του, όλων των υποχρεώσεών 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 βεβαιώνει καθ' οιονδήποτε τρόπο δικαίωμα αποζημίωσης δι' οιονδήποτε των Μερών.

### 13. Υποακύρωση

Ο Πελάτης δικαιούται να υποακυρώσει 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 ρητώς 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 διαχείρισής 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 ανεπιφυλάκτως ότι συγκαταθείσει στην καταχώριση των προσωπικών του δεδομένων (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλεφώνιο κ.ο.κ.), 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 αποκλειστικά για τους σκοπούς της ενημερώσεώς 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 Εξυπηρέτησεως Πελατών του Προμηθευτή.

### 15. Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών – Δωσδικία

**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 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 Λαρίσας.

### 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 οποιαδήποτε 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 επαύξηση του κόστους, κατά τρόπον ώστε επιπλέον των χρεώσεων που μετακλιούνται 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 (λ.χ. αύξηση του κόστους των υπηρεσιών έκδοσης και είσπραξης τιμολογίων, επιβάρυνση των δαπανών του Προμηθευτή λόγω καθυστέρησης πληρωμών, αύξηση του κόστους για την παρική 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 μέσω σύντομης ατομικής ειδοποίησης, η οποία περιλαμβάνεται σε ειδικό πεδίο στο Λογαριασμό

μό 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 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 συνοπτική 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 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 Ομίλου Εταιρειών, οποιασδήποτε οπαστήσεως, δικαίωματος ή αγωγής που διατηρεί κατά του Πελάτη και απορρέει ή σχετίζεται 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 απαιτήσεών του εφόσον ενημερώσει προς τούτο τον Πελάτη.

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Εισαγωγή - Υπεύθυνος Επεξεργασίας - Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO): Η εταιρεία «ΗΡΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε. ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», (εφεξής στην παρούσα «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 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 επεξεργαζόμαστε 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 λογικών 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 της 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 Χρηματοπίστηριο, η διαχείριση αιτημάτων για αποζημίωση από προκληθέντα ατυχήματα 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 υποκείμενο των δεδομένων και η επεξεργασία που είναι απαραίτητη για την προστασία ζητικών συμφερόντων του υποκείμενου των δεδομένων ή άλλου φυσικού προσώπου (στην περίπτωση που το υποκείμενο είναι σκόπιμα σωματικό ή νομικό και συγκαταθεί) είναι οι νόμιμοι λόγοι για τους οποίους επεξεργαζόμαστε 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 παραχής υπηρεσιών κ.α., είτε πρόκειται για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε προσυμβατικό στάδιο), ανάλογα 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 εκκροσώπισης μετρητή φορτίου ή 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 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 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 τον άρση εκκροσώπισης μετρητή του πελάτη από άλλο προμηθευτή και την καταγγελία της σύμβασης, για την εκκροσώπιση νέας φυσικά πρόσωπα 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 εξυπηρέτησής σας: Ενδέχεται να χρειαστεί να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω email ή τηλεφώνου για διαχειριστικούς λόγους, όπως για παράδειγμα για τις νέες υπηρεσίες και τις προφορές μας, που αποστέλλουμε μέσω του ορισμού μιας επαγγελματικής συνάντησης υποψήφιου προσωπικού, για την διαχείριση λοιπών αιτημάτων ή παραπονήν 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 εκκροσώπιση νέας 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 προφορές 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 Δημοσιότητα Λογαριασμού Μέλους. Για τον δημοσιότητα 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 αφέλη που θα αποκομίσετε από τη σύνψη σύμβασης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος με την Εταιρεία μας. Προκειμένου να σας ενημερώσουμε για το τι θα πληρώνατε 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 εξαρτημένη επικοινωνία (profiling): Θελώντας να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή εμπειρία, τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται στο πλαίσιο της συμβατικής μας σχέσης, ενδέχεται να χρησιμοποιούνται για αποστολή εξαρτημένων 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. 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 των αιτημάτων σας, την παροχή πληροφοριών σε προσυμβατικό στάδιο και σε περίπτωση εκδήλωσης ενδιαφέροντος από εσάς για τη σύνψη πελατειακής σχέσης με την Εταιρεία, την ορθή εκτέλεση της σύμβασης από 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 εκμεθίβεται, 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 αρκωτό ελεγκτή, εταιρείες πρόωσης προϊόντων ή έρευνών αγοράς, Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, σε εταιρείες όπως η ΤΕΙΡΕΣΙΑ Α.Ε., προκειμένου να ελεγχόμαστε την πιστολητική σας ικανότητα, εταιρείες ενημέρωσης ληξιπρωθυμιασίων, ελεγκτές, λογιστές, συμβολαιογράφοι, δικηγόροι, δικαστικοί εμπλεκτές 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, υπαγράφει δε ειδική σύμβαση με τους συνεργάτες στους οποίους αναθέτει εκτέλεση δραστηριοτήτων που προϋποθέτουν την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση της επεξεργασίας αυτής με το ισχύον νομικό πλαίσιο και ότι κάθε φυσικό πρόσωπο μπορεί ελεύθερα και ανεμπόδιστα να ασκήσει τα δικαιώματά που το 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 παρασκεθεί συγκατάθεση από το φυσικό πρόσωπο, όπως αναφέρεται ως άνω και ότι ισχύουν τα προαναφερόμενα σχετικά με την εγγραφή ανάθεσης 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 ακετικές 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.

Ποι 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 την συγκατάθεσή σας ή προκειμένου να προστατεύσουμε τα έννομα συμφέροντα μας. Σε όλες τις υπαίτιες 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 επαληθευθεί, (β) όταν αντιταχθείτε στη διαγραφή προσωπικών δεδομένων και ζητείτε αντί διαγραφής την περιορισμένη χρήση 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 επαληθευθεί ότι υπάρχουν νόμιμοι λόγοι που μας αφορούν και υπερισχύουν των λόγων για τους οποίους εναντιώνεστε στην επεξεργασία. Δικαίωμα εναντιώσεως στην επεξεργασία: Έχετε δικαίωμα να εναντιωθείτε από πάσα στιγμή στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στις περιπτώσεις που, όπως περιγράφεται παραπάνω, αυτή είναι απαραίτητη για σκοπούς εννόμων συμφερόντων που επιδιώκουμε ως υπεύθυνο επεξεργασίας. Δικαίωμα στη φορητότητα: Έχετε δικαίωμα να λάβετε χωρίς χρέωση τα προσωπικά σας δεδομένα σε μορφή που θα σας επιτρέπει 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 παράξει 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), ή/και τη Δικηγορική Εταιρεία «ΠΙΣΤΟΛΗΕ-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 απώλειών 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 παρασκεθούν 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.