Με τους παρόντες Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «Εταιρεία Προμήθειας Αερίου Θεσσαλονίκης – Θεσσαλίας Μονοπρόσωπη Ανώνυμος Εταιρεία» η οποία έχει ως αντικείμενο δραστηριότητας την Εμπορία και Προμήθεια Φυσικού Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας, με έδρα στη Θεσσαλονίκη, στη διεύθυνση 26ης Οκτωβρίου 54-56, Τ.Κ. 54627, Α.Φ.Μ.: 997998048, ΔΟΥ ΦΑΕ Θεσσαλονίκης με Αριθμό ΓΕΜΗ: 141002104000 και Κωδικό Μητρώου Συμμετεχόντων «23Χ–170309-ΤΤ-J» (στο εξής καλούμενη «Προμηθευτής» ή «Εταιρεία»), και ο Πελάτης (Τελικός Πελάτης), τα ειδικότερα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στην Αίτηση Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (στο εξής καλούμενη «Σύμβαση») και στην οποία προσαρτώνται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της οι παρόντες Γενικοί Όροι, συμφωνούν για την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας σύμφωνα με τους ακόλουθους όρους και συμφωνίες ως ακολούθως

1 Γενικά

Οι παρόντες Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας, στο εξής «Γ.Ο.Σ.Π.» και οι υποχρεώσεις που αναλαμβάνονται με αυτούς, καταρτίζονται κατ' εφαρμογή των όσων προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, στις κανονιστικές ρυθμίσεις που αφορούν την αγορά Ηλεκτρικής Ενέργειας και τους όρους της Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας που χορηγήθηκε στην Εταιρεία από την αρμόδια Αρχή και διέπονται από τις ακόλουθες αρχές:

- Ισότητα των Πελατών άνευ διακρίσεων φύλου, φυλής, γλώσσας, θρησκείας, πολιτικών πεποιθήσεων.
- Αντικειμενικότητα, αμεροληψία και δικαιοσύνη έναντι των Πελατών.
- Συνεχής και σταθερή παροχή Ηλεκτρικής Ενέργειας, στο βαθμό που σχετίζεται με τις δραστηριότητες της Εταιρείας.
- Συνεργασία με τον Πελάτη για τη βελτιστοποίηση της Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.
- Αποτελεσματικότητα και σωστή διαχείριση.

Οι Γ.Ο.Σ.Π. αναρτώνται από την Εταιρεία στην ιστοσελίδα της στο διαδίκτυο και δεσμεύουν την Εταιρεία έναντι των Πελατών, αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι Γ.Ο.Σ.Π. θα τροποποιούνται εκ μέρους της Εταιρείας, εφόσον απαιτείται για ειδικό και σπουδαίο λόγο, θα κοινοποιηθούν στην Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και θα εναρμονίζονται με την κείμενη νομοθεσία: που διέπει τον τομέα προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, που ενδέχεται να υπάρξει μετά την δημοσίευση του παρόντος.

2 Ορισμοί

Στους Γ.Ο.Σ.Π., οι ακόλουθες έννοιες, ή ορισμοί, έχουν το περιεχόμενο που τους αποδίδεται παρακάτω:

2.1. Ν.2773/1999 «Απελευθέρωση της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας – Ρύθμιση Θεμάτων ενεργειακής πολιτικής και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 286/22.12.1999).

2.2. Ν.4001/2011 (ΦΕΚ Α' 179) «Για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και Δίκτυα Μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις», όπως ισχύει.

2.3. Κώδικας Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΔΕΣΜΗΕ) (Απόφαση Ρ.Α.Ε. υπ. αρ.57/2012, ΦΕΚ 103Β/31.01.2012),

2.4. Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας (Απόφαση Ρ.Α.Ε. υπ. αρ. 56/2012, ΦΕΚ 104Β/31.01.2012), όπως ισχύει.

2.5. Απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής «Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες» **(ΦΕΚ Β΄ 832/09-04-2013),** σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 1 του άρθρου 138 του ν. 4001/2011, ύστερα από σχετική γνώμη της Ρ.Α.Ε., όπως εκάστοτε τροποποιούνται, αντικαθίστανται και ισχύουν.

2.6. Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας : Είναι η Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, που χορηγείται στην Εταιρεία από την Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας, κατά τα προβλεπόμενα στο οικείο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

2.7. Αρχή: Νοείται η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Ρ.Α.Ε.), κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του Άρθρου 4, του ν. 4001/2011 (στο εξής ο «Νόμος»).

2.8. ΔΕΔΔΗΕ : Η ανώνυμη εταιρεία «Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. » (εφεξής ΔΕΔΔΗΕ), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και η διαχείριση του δικτύου των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών.

2.9. ΑΔΜΗΕ : Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» (εφεξής ΑΔΜΗΕ), στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας.

2.10. ΛΑΓΗΕ : Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία Λειτουργός Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.

2.11. ΚΜΔΝ : Ο Κώδικας διαχείρισης ηλεκτρικών συστημάτων μη διασυνδεδεμένων νησιών, όπως έχει εγκριθεί με την υπ' αριθ. 39/2014 απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 304/11.02.2014) και όπως ισχύει.

2.12. ΜΔΝ: Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά είναι τα Μη Διασυνδεδεμένα 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.

2.13. ΚΣΗΕ: Ο Κώδικας Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως έχει εγκριθεί δυνάμει της υπ' αριθμ. 56/2012 αποφάσεως της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 104/31.01.2012), και όπως ισχύει.

2.14. ΚΠΗΕ: Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ρυθμίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Πελατών και των Προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους Σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων.

2.15. ΛΠ: Είναι οι δευτεροβάθμιοι λογιστικοί λογαριασμοί προσαυξήσεων, που τηρεί στο λογιστικό του σύστημα ο ΚΔΕΣΜΗΕ.

2.16. Ως **απόκλιση παραγωγής-ζήτησης** ορίζεται η διαφορά σε μεγαβατώρες (MWh) μεταξύ της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που προγραμματίζεται για έγχυση στο, ή για απορρόφηση από, το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, σύμφωνα με το πρόγραμμα της προηγούμενης ημέρας αναφορικά για κάθε ημέρα που ακολουθεί, και της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που εγχέεται στο, ή απορροφάται από, το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας κατά τον πραγματικό χρόνο λειτουργίας όπως μετράται για την ίδια ημέρα.

2.17. ΟΤΣ: Η οριακή τιμή συστήματος, δηλαδή τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και είναι η τιμή που εισπράττουν όλοι όσοι εγχέουν ενέργεια στο Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και πληρώνουν όλοι όσοι ζητούν ενέργεια σε αυτό. Η ΟΤΣ διαμορφώνεται από τον συνδυασμό των προσφορών τιμών και ποσοτήτων που υποβάλλουν κάθε μέρα οι διαθέσιμες μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, και του ωριαίου φορτίου ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας, που διαμορφώνεται σε καθημερινή βάση από τους καταναλωτές. Στην ουσία, η ΟΤΣ συμπίπτει με την προσφορά της τελευταίας μονάδας που πρέπει να λειτουργήσει για να καλυφθεί η ζήτηση.

2.18. Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ: Είναι η Χρέωση βάσει Μεσοσταθμικού Μεταβλητού Κόστους Θερμικών Συμβατικών Σταθμών, η τυχόν θετική διαφορά μεταξύ (α) του ποσού που προκύπτει ως γινόμενο της ενέργειας που εγχέεται κατά προτεραιότητα στο ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και στο ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, κατά τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 9 του ν.3468/2006 (ως ισχύει), επί το μεσοσταθμικό μεταβλητό κόστος των θερμικών συμβατικών σταθμών, και (β) του αλγεβρικού συνόλου αφενός των ποσών, που χρεώνονται οι προμηθευτές στο πλαίσιο της εκκαθάρισης του ημερήσιου ενεργειακού προγραμματισμού (όπως αυτός περιγράφεται στον ΚΣΗΕ και στον ΚΔΕΣΜΗΕ), και αφετέρου των ποσών που χρεώνονται ή πιστώνονται οι προμηθευτές στο πλαίσιο της εκκαθάρισης των αποκλίσεων παραγωγής–ζήτησης για την ενέργεια αυτή.

2.19. Χρεώσεις Προμήθειας: Τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε ο Προμηθευτής στον Πελάτη, βάσει του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση. Οι προ ΦΠΑ Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης, και βάσει των διακυμάνσεων στο άθροισμα της ΟΤΣ, των μοναδιαίων χρεώσεων για τους ΛΠ και τη μοναδιαία Χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ, των διακυμάνσεων στο άθροισμα της ΟΤΣ έως και της μοναδιαίας Χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου, ο οποίος καθορίζεται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και εγκρίνεται με απόφαση της ΡΑΕ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 126 παρ. 4 του ΚΔΕΣΜΗΕ. Η ΟΤΣ, οι μοναδιαίες χρεώσεις για τους ΛΠ και η Χρέωση ΜΜΚΘΣΣ δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς.

2.20. Υπεύθυνος Επεξεργασίας: Έχει την έννοια που προβλέπεται στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (679/2016/ΕΚ).

2.21. Εγκατάσταση: Ως «Εγκατάσταση» του Πελάτη νοείται κάθε εγκατάσταση κυριότητας ή/και εκμετάλλευσης του Πελάτη, η οποία ορίζεται ειδικότερα στην Αίτηση.

2.22. Δίκτυο Διανομής: Το δίκτυο που μεταφέρει την ηλεκτρική ενέργεια από τους υποσταθμούς μεταφοράς στους τελικούς Πελάτες.

2.23. Πελάτης/Τελικός Πελάτης: Πελάτης ή Τελικός Πελάτης νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά για ιδική του χρήση. Οι δύο όροι χρησιμοποιούνται αδιακρίτως.

2.24. Ευάλωτοι Πελάτες: Ως Ευάλωτος Πελάτης νοείται ο πελάτης που πληροί τα κριτήρια που έθεσε η υπουργική απόφαση Δ5-Η/Β/Φ1.21/12112/20.06.2013 (ΦΕΚ Β' 1521/21.06.2013), η οποία εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 3 του άρθρου 52 του νόμου 4001/2011 (ΦΕΚ Α΄ 179/22.08.2011). Στην κατηγορία των ευάλωτων πελατών εντάσσονται οικιακοί πελάτες, κατόπιν αίτησής τους προς τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής μόνο για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας της κύριας κατοικίας τους, εφόσον είναι άτομα χαμηλού εισοδήματος, τρίτεκνοι, πολύτεκνοι, μακροχρόνια άνεργοι, άτομα με αναπηρία, άτομα που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και υπερήλικες, με βάση συγκεκριμένα εισοδηματικά κριτήρια και όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για κάθε κατηγορία.

2.25. Εξουσιοδότηση Εκπροσώπησης: Είναι η εξουσιοδότηση που υπογράφεται από τον Πελάτη, ο οποίος δι' αυτής συναινεί στην υποβολή στον ΔΕΔΔΗΕ, αντ' αυτού και για λογαριασμό του, εκ μέρους του Προμηθευτή, των απαιτούμενων αιτήσεων που αφορούν στη Σύμβαση Προμήθειας.

2.26. Επικοινωνία: Νοείται η επικοινωνία της Εταιρείας με τον Πελάτη που πραγματοποιείται μέσω αποστολής μηνύματος επί τιμολογίου, τηλεφωνικού μηνύματος κειμένου (SMS ή/και Viber), τακτικού ταχυδρομείου (επιστολή), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), τηλεομοιοτυπίας (FAX), ή άλλου έγγραφου μέσου και θεωρείται έγκυρη εφόσον αποστέλλεται στον τελευταίο δηλωθέν αριθμό τηλεφώνου, ή την τελευταία δηλωθείσα διεύθυνση (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική) του Πελάτη.

Οποιαδήποτε τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης (ταχυδρομικής ή ηλεκτρονικής), ή του αριθμού τηλεφώνου, ή του αριθμού τηλεομοιοτυπίας, ή της εκπροσώπησης του Πελάτη, πρέπει να γνωστοποιείται αμελλητί στην Εταιρεία με έγγραφο μέσο.

Έγγραφα θεωρούνται ότι κοινοποιήθηκαν ή επιδόθηκαν στον Πελάτη, εφόσον απεστάλησαν στη διεύθυνση (ταχυδρομική ή ηλεκτρονική) του Πελάτη, η οποία είναι η πλέον προσφάτως γνωστή στην Εταιρεία.

Οι γνωστοποιήσεις γενικού χαρακτήρα πραγματοποιούνται με τα συνήθη μαζικά μέσα ενημέρωσης (ιστοσελίδα της Εταιρείας, εφημερίδες, ραδιοτηλεοπτικά μέσα, αφίσες, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κλπ)

2.27. Λογαριασμός Κατανάλωσης: Το αναλυτικό τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών που εκδίδει ο Προμηθευτής στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας, το οποίο περιλαμβάνει τις Χρεώσεις Προμήθειας, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, τους αναλογούντες φόρους, καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία

2.28. Μετρητής: Αποτελεί το όργανο μέτρησης, το οποία έχει εγκατασταθεί στο σημείο κατανάλωσης και σύνδεσης της Εγκατάστασης του Πελάτη με το Σύστημα ή το Δίκτυο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης του Συστήματος και του Κώδικα Συναλλαγών Ηλεκτρικής Ενέργειας**.**

2.29. Πάγια Τέλη: Είναι τα Τέλη που καταβάλλονται περιοδικά κατά την κείμενη νομοθεσία και που δεν εξαρτώνται από την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται από τον Πελάτη εντός της συγκεκριμένης χρονικής περιόδου.

2.30. Σύμβαση Προμήθειας: Είναι η Σύμβαση που καταρτίζεται μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη με την οποία καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και περιλαμβάνει ως αναπόσπαστο μέρος της τους Γ.Ο.Σ.Π. με τις νόμιμες τροποποιήσεις τους, τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο υπηρεσιών και τιμών ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και οποιονδήποτε άλλο όρο συμφωνηθεί εγγράφως μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη, ο οποίος δεν έρχεται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία και την Άδεια Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

Διευκρινίζεται ότι οι τίτλοι ή επικεφαλίδες των άρθρων των Γ.Ο.Σ.Π. έχουν τεθεί προς διευκόλυνση και δεν προσδιορίζουν αποκλειστικώς το περιεχόμενο των άρθρων.

3 Αντικείμενο

Η Εταιρεία/Προμηθευτής, είναι κάτοχος νόμιμης Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, και αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύει τον Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια, στην Εγκατάσταση του Πελάτη που συνδέεται με δίκτυο διανομής χαμηλής τάσης, τα στοιχεία της οποίας αναφέρονται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας, καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης, τους Γ.Ο.Σ.Π. και τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραλαμβάνει την εν λόγω ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας, καταβάλλοντας εμπροθέσμως και προσηκόντως τις αμοιβές και χρεώσεις που προβλέπονται στη Σύμβαση Προμήθειας και στην κείμενη νομοθεσία. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσης Σύμβασης, ο Πελάτης συμφωνεί ότι ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας στην Εγκατάστασή του και ότι θα καταναλώνει την ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά ίδιος και μόνο για την χρήση που προβλέπεται στην παρούσα Σύμβαση και σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Τα Μέρη ρητά συμφωνούν ότι ο Πελάτης απαγορεύεται να παρέχει/μεταβιβάζει σε οποιονδήποτε τρίτο με οποιονδήποτε τρόπο ή μορφή, όλο ή μέρος της ηλεκτρικής ενέργειας που του προμηθεύει ο Προμηθευτής.

4 Υποχρεώσεις Εταιρείας

Η Εταιρεία δηλώνει και εγγυάται προς τον Πελάτη ότι:.

4.1 Θα παραδίδει ηλεκτρική ενέργεια στην εγκατάσταση του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης και την κείμενη νομοθεσία, καθώς και τις αποφάσεις της Αρχής, του Διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

4.2 Θα ενεργεί, ως οφείλει, για τη σταθερή και αδιάλειπτη προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη. Δεδομένου ότι η Εταιρεία θα παρέχει στον Πελάτη Ηλεκτρική Ενέργεια μέσω υποδομών (Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας) επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα (π.χ. κυριότητα) και δεν την βαρύνει καμία υποχρέωση (π.χ. διαχείριση, συντήρηση, κλπ.), η Εταιρεία δεν θα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για διακοπές, ή λοιπές δυσλειτουργίες, στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας που σχετίζονται με τις εν λόγω υποδομές. Η Εταιρεία δεν υπέχει ευθύνη αποζημιώσεως του Πελάτη για τυχόν ζημίες του από διακοπές της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού της ελέγχου, σε τυχαία γεγονότα, σε διακοπές/δυσλειτουργίες του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ή/και του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας, συμπεριλαμβανομένων των δυσλειτουργιών, ή των περορισμών για εκτέλεση εργασιών, ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας, ή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως αυτές ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.

4.3 Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση εντός δεκαπέντε (15) ημερών μετά την αποδοχή εκ μέρους της, της Αίτησης που έχει υποβληθεί από τον Πελάτη και εξ αυτής της αποδοχής επαγόμενη σύναψη Σύμβασης, να υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή και να ενεργήσει κάθε προβλεπόμενη από το νόμο πράξη προκειμένου να καταστεί Εκπρόσωπος για τους Μετρητές του Πελάτη, όπως ορίζονται στην παράγραφο 4.1 της παρούσης. Προς επιτάχυνση της διαδικασίας αλλαγής προμηθευτή, ο Προμηθευτής δύναται να διαβιβάζει στον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής την τελευταία ένδειξη του Μετρητή, που δηλώθηκε από τον Πελάτη στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

4.4 Η Εταιρεία υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της από τη Σύμβαση, τηρώντας τις ακόλουθες δεσμεύσεις ποιότητας: i) έκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις, και ii) τήρηση των ελάχιστων προθεσμιών απόκρισης στα αιτήματα του Πελάτη, όπως αυτές περιγράφονται στη διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων της Εταιρείας, η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.zenith.gr). Σε περίπτωση, που με βάση την διαδικασία απαιτείται έγγραφη απάντηση, αυτή θα αποστέλλεται στον Πελάτη ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά.

4.5 Η Εταιρεία οφείλει να παρέχει στον Πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της Σύμβασης, κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το Μετρητή, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή από τον Πελάτη άλλου προμηθευτή. Οι εν λόγω πληροφορίες θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του Πελάτη στην Εταιρεία.

5 Υποχρεώσεις Πελάτη

Ο Πελάτης αναλαμβάνει με τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας τις ακόλουθες γενικές υποχρεώσεις έναντι της Εταιρείας:

5.1 Να διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον εγκατεστημένο στην Εγκατάσταση Μετρητή, καθώς και να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση των αρμοδίων υπαλλήλων του Διαχειριστή σε αυτόν, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται και να καταστεί εφικτή η εκτέλεση της Σύμβασης.

5.2 Να εξοφλεί εμπροθέσμως τους λογαριασμούς που του αποστέλλει η Εταιρεία, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Όρο 8.4 των παρόντων. Η Εταιρεία δικαιούται να αρνηθεί να κάνει δεκτή την Αίτηση Προμήθειας Πελάτη εφόσον υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη προς άλλο προμηθευτή ή προς την ίδια την Εταιρεία.

5.3 Να γνωστοποιεί στην Εταιρεία την πρόθεση αποχώρησής του από το ακίνητο που αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης Προμήθειας λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στη γνωστοποίηση του Πελάτη. Εάν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του ή δεν την γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει και ως εκ τούτου, ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τις απορρέουσες από αυτήν οφειλές, έως ότου λάβει χώρα η Παύση Εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη.

5.4 Να ενημερώνει την Εταιρεία εγγράφως σχετικά με οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του.

6 Διάρκεια Σύμβασης Προμήθειας

6.1 Η Σύμβαση τίθεται σε ισχύ κατά το χρονικό σημείο αποδοχής της Αίτησης από την Εταιρεία και μπορεί να καταγγελθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 14 κατωτέρω. **Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης** και άρχεται από την ημέρα έναρξης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Εγκατάσταση του Πελάτη. Ως ημέρα έναρξης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας νοείται η ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου, όπως αυτή η ημέρα καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή σύμφωνα με το άρθρο 42 του Κώδικα Προμήθειας. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον Πελάτη για την επικείμενη ημερομηνία λήξης της Σύμβασης, ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής και η Σύμβαση θα ανανεώνεται μεταπρεπόμενη σε αορίστου χρόνου, εκτός αν δέκα πέντε (15) μέρες πριν από τη λήξη της Σύμβασης, ο Πελάτης δηλώσει με έγγραφη επιστολή, κοινοποιούμενη στην Εταιρεία, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της Σύμβασης. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο κατά τα ανωτέρω, θα εφαρμόζεται το άρθρο 8.2.9 της παρούσας.

6.2 Με την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την Εταιρεία να υποβάλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Αίτημα δήλωσης Εκπροσώπησης του Μετρητή.

6.3 Για το χρονικό διάστημα από τη λήξη, ή λύση με οποιονδήποτε τρόπο, της Σύμβασης Προμήθειας μέχρι την συντέλεση της Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή από την Εταιρεία ή την έναρξη εκπροσώπησης του μετρητή από άλλο προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, ο Πελάτης θα οφείλει στην Εταιρεία αντάλλαγμα για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που θα καταναλωθούν στην Εγκατάσταση, βάσει του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας.

6.4 Για το χρονικό διάστημα που η Σύμβαση Προμήθειας είναι σε ισχύ μέχρι την ολοκλήρωση της Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή από την Εταιρεία, ο Πελάτης έχει την δυνατότητα υποβολής Αιτημάτων τηλεφωνικά, που καθορίζονται με βάση τις Εταιρικές Διαδικασίες και αφορούν στην εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης, στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας. Ο Πελάτης κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με το τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας ενημερώνεται για την καταγραφή της κλήσης και μόνο εφόσον επιβεβαιωθούν τα προσωπικά στοιχεία του (Ονοματεπώνυμα, ΑΦΜ, αριθμός Δελτίου ταυτότητας/διαβατηρίου και τυχόν επιπλέον στοιχεία που θα του ζητηθούν για την ταυτοποιησιμότητα) έχει την δυνατότητα να υποβάλει ή και να αποδεχτεί τηλεφωνικά το αίτημά του. Τα μέρη συμφωνούν ότι η παραπάνω διαδικασία υποβολής τηλεφωνικού Αιτήματος, υποκαθιστά πλήρως τη φυσική παρουσία του Πελάτη στα Γραφεία της Εταιρείας. Η καταγραφή της κλήσης αποτελεί το αποδεικτικό μέσο από το οποίο προκύπτει η ρητή συναίνεση του πελάτη για την υποβολή ή/και την αποδοχή του σχετικού Αιτήματος και για το λόγο αυτό κάθε μία ηχογραφημένη τηλεφωνική κλήση τηρείται αποθηκευμένη στα οικεία ηλεκτρονικά αρχεία της Εταιρείας, για όσο χρονικό διάστημα η Σύμβαση Προμήθειας παραμένει σε ισχύ. Η Εταιρεία δύναται να διατηρήσει τα ηχογραφημένα αρχεία για εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη λήξη της Σύμβασης και μόνο για σκοπούς σχετικούς με την εξυπηρέτηση του πελάτη ή την τυχόν διεκδίκηση αξιώσεων που απορρέουν από τη Σύμβαση, εξαιρουμένης της περιπτώσεως εκκρεμοδικίας ή διοικητικής διαδικασίας, οπότε και παρατείνεται η διατήρηση έως την έκδοση αμετακλήτου αποφάσεως, ή την ολοκλήρωση διαδικασίας ενώπιον της κατά περίπτωση Διοικητικής Αρχής.

7 Εγγύηση Έναντι Κατανάλωσης

7.1. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στην Εταιρεία ως Εγγύηση για την εμπρόθεσμη εξόφληση των μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση, το χρηματικό ποσό που αναφέρεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης, ή στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας και αυτή δεν μπορεί να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης μιας τυπικής χειμερινής περιόδου.

7.2. Το ποσό της εγγύησης θα περιλαμβάνεται στον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που θα αποστείλει η Εταιρεία στον Πελάτη, ή θα καταβάλλεται κατά την υπογραφή της Αίτησης/Σύμβασης Προμήθειας, ή θα χρεώνεται και θα αποστέλλεται στον Πελάτη πριν την έκδοση του πρώτου Λογαριασμού.

7.3. Σε περίπτωση που επιλεγεί εξόφληση Λογαριασμών κατανάλωσης μέσω Πάγιας Τραπεζικής Εντολής, η εγγύηση δεν θα χρεώνεται ή εάν τυχόν έχει ήδη καταβληθεί θα επιστρέφεται άτοκα στον επόμενο λογαριασμό α) Σε περίπτωση που δε λάβει χώρα η ενεργοποίηση της πάγιας εντολής μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης του πρώτου λογαριασμού που έχει εκδοθεί, η Εταιρεία δύναται να χρεώνει το ποσό της εγγύησης στο δεύτερο, κατά σειρά, λογαριασμό και ο Πελάτης θα υποχρεούται να το καταβάλει εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού αυτού β) Σε περίπτωση που, παρά την επιλογή και ενεργοποίηση του ως άνω τρόπου εξόφλησης λογαριασμών, δύο διαδοχικοί λογαριασμοί κατανάλωσης δεν εξοφληθούν συνολικά ή η πάγια εντολή ανακληθεί από τον Πελάτη, η Εταιρεία δύναται να χρεώνει στον επόμενο κατά σειρά λογαριασμό κατανάλωσης, το ποσό της εγγύησης και ο Πελάτης θα υποχρεούται να το καταβάλει εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού αυτού.

7.4. Κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του ύψους της εγγύησης έναντι κατανάλωσης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των λογαριασμών κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης, ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης προς τα άνω, ο Πελάτης θα υποχρεούται να εξοφλήσει το σχετικό ποσό εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης, στον οποίο το ποσό της αύξησης χρεώνεται.

7.5. Η μη εμπρόθεσμη καταβολή του ποσού εγγύησης έναντι κατανάλωσης εκ μέρους του Πελάτη, ή των σχετικών αναπροσαρμογών αυτής, συνιστά λόγο προσωρινής διακοπής της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ή/και μονομερούς καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.

7.6. Μετά τη λύση της Σύμβασης Προμήθειας με την Εταιρεία, η εγγύηση έναντι κατανάλωσης επιστρέφεται άτοκη στον Πελάτη, με την παράλληλη ρύθμιση εκ μέρους του Πελάτη κάθε οικονομικής εκκρεμότητας που απορρέει από τη Σύμβαση Προμήθειας. Η επιστροφή της εγγύησης έχει και την έννοια του συμψηφισμού της με ποσά που οφείλει ο Πελάτης στην Εταιρεία, δυνάμει της Σύμβασης Προμήθειας. Η επιστροφή του ποσού της εγγύησης, ή του πιστωτικού υπολοίπου που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό, καταβάλλεται στον πελάτη ατόκως, σε τραπεζικό του λογαριασμό που γνωστοποιεί στην Εταιρεία (κοινοποίηση κωδικού IBAN), εντός χρονικού διαστήματος ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης.

7.7. Για βιομηχανικές, βιοτεχνικές και εμπορικές χρήσεις, η Εταιρεία επιφυλάσσεται του δικαιώματός της να ζητήσει από τον Πελάτη ως εγγύηση εγγυητική επιστολή, ως εξασφάλιση για την πληρωμή τυχόν μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας και να αξιώνει την αναπροσαρμογή αυτής. Η εγγυητική επιστολή εκδίδεται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ίδρυμα και ανανεώνεται τουλάχιστον επτά (7) εργάσιμες ημέρες πριν τη λήξη της. Παράλειψη της εν λόγω υποχρέωσης συνιστά λόγο προσωρινής διακοπής της Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.

8 Καταγραφή και Τιμολόγηση της Κατανάλωσης

8.1 Καταμέτρηση της Κατανάλωσης

8.1.1. Η Εταιρεία λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα, ώστε να παραλαμβάνει σε τακτά χρονικά διαστήματα τις ενδείξεις των μετρητικών διατάξεων των Πελατών της. Η πραγματοποίηση της λήψης των ενδείξεων των μετρητών και της αποστολής τους στην Εταιρεία, αποτελεί αποκλειστική ευθύνη του αρμόδιου Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (ΔΕΔΔΗΕ).

8.1.2. Η τιμολόγηση από τον Προμηθευτή για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε στον Πελάτη, θα γίνεται σε μηνιαία βάση (εκτός εάν υπάρξει άλλη απόφαση της Εταιρείας, ή κάποιο έκτακτο γεγονός που μεταβάλλει την περίοδο αυτή), σύμφωνα με τις εκτιμήσεις από ιστορικά στοιχεία του Πελάτη που έχει στην διάθεσή της η Εταιρεία, ή παρέχει ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής. Εκκαθάριση θα πραγματοποιείται βάσει των ποσοτήτων ηλεκτρικής ενέργειας που καταμετρώνται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής στον Μετρητή (σε κιλοβατώρες - kWh) ανά χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών, ή κατά οποιαδήποτε άλλη χρονική περίοδο, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία («Περίοδος Κατανάλωσης»).

8.1.3. Συμφωνείται ρητώς ότι το σύνολο της καταμετρηθείσας ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας θα λογίζεται ως ηλεκτρική ενέργεια, η οποία παρασχέθηκε από την Εταιρεία. Ρητώς, επίσης, συμφωνείται ότι, τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στον Προμηθευτή από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή με οποιοδήποτε άλλο μέσο, προκειμένου ο Προμηθευτής να προβεί στην τιμολόγηση του Πελάτη, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη.

8.1.4. Στην περίπτωση που λόγω βλάβης στον Μετρητή ή άλλου λόγου μη αναγομένου σε υπαιτιότητα της Εταιρείας (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, λόγω καθυστερήσεως αποστολής, ή ακόμη και λόγω μη αποστολής των μετρήσεων από τον αρμόδιο Διαχειριστή), η Εταιρεία αδυνατεί να εκδώσει τιμολόγιο για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που πραγματικά καταναλώθηκαν, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται βάσει των δεδομένων μέτρησης που εκτιμά ο Αρμόδιος Διαχειριστής, ή η Εταιρεία, από τα ιστορικά στοιχεία του πελάτη, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται αντίστοιχα στα οικεία ρυθμιστικά κείμενα. Σε αυτή την περίπτωση, ο λογαριασμός θα περιέχει σχετική επισήμανση και συνοπτική περιγραφή των χρεώσεων βάσει της εκτιμώμενης κατανάλωσης. Η Εταιρεία έχει υποχρέωση να αναπροσαρμόσει τους λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες.

8.1.5. Στην περίπτωση που ο Πελάτης αντιληφθεί ότι κάποιος Μετρητής έχει υποστεί ζημία ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει άμεσα το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής και τον Προμηθευτή.

8.1.6. Η Εταιρεία δύναται να αιτείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή τον έλεγχο των Μετρητών του Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για την υποβολή αιτήματος ελέγχου των Μετρητών του, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου των Μετρητών του.

8.1.7. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο των Μετρητών του από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, είτε μέσω της Εταιρείας, είτε απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή την Εταιρεία.

8.1.8 Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι οι Μετρητές πράγματι δεν είναι ακριβείς, ο Αρμόδιος Διαχειριστής φέρει το κόστος του διενεργηθέντος ελέγχου. Εάν, αντίθετα, προκύψει από τον έλεγχο ότι οι Μετρητές είναι ακριβείς και λειτουργούν εντός των προκαθορισμένων από τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου ορίων σφάλματος, το κόστος του ελέγχου επιβαρύνει τον αιτούντα Πελάτη, ή την Εταιρεία (εφόσον ο έλεγχος του μετρητή πραγματοποιήθηκε από δική της πρωτοβουλία).

8.1.9. Η επίκληση από πλευράς του Πελάτη αντιρρήσεων ως προς την ακρίβεια λειτουργίας ενός Μετρητή δεν απαλλάσσει αυτόν από την υποχρέωση έγκαιρης εξόφλησης των λογαριασμών που εκδίδει και αποστέλλει η Εταιρεία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8.2 των παρόντων Γ.Ο.Σ.Π..

8.2 Τιμολόγηση της Κατανάλωσης

8.2.1. Ο Προμηθευτής εκδίδει μηνιαίως τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης (εκτός αν λάβει μελλοντικά διαφορετική απόφαση που θα ανακοινώσει εγκαίρως στον Πελάτη).

8.2.3. Ο Λογαριασμός ηλεκτρικής ενέργειας περιλαμβάνει, πλέον των όσων υποχρεωτικά προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία, και εκτός και αν άλλως προβλέπεται σε αυτή: i) τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε η Εταιρεία στον Πελάτη, βάσει του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας, ii) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους, καθώς και σε ανταποδοτικά τέλη, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στη νομοθεσία («Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις»), ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, χρεώσεις για τη χρήση του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς και του Ελληνικού Δικτύου Διανομής, χρεώσεις υπηρεσιών κοινής ωφέλειας (ν. 4001/2001), το ειδικό τέλος μείωσης εκπομπών αερίων ρύπων (ν. 2773/1999), iii) τα οφειλόμενα ποσά που αντιστοιχούν στις χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν τέλη και φόρους που αποδίδονται από την Εταιρεία σε τρίτους, σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα στη νομοθεσία («Λοιπές Χρεώσεις»), ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τον ειδικό φόρο κατανάλωσης (ν. 2960/2001), το ειδικό τέλος του νόμου 2093/1992, δημοτικά τέλη (ν. 25/1975), δημοτικούς φόρους (ν. 25/1975), και το τέλος ακίνητης περιουσίας (ν. 25/1975), iv) τον εκάστοτε αναλογούντα φόρο προστιθέμενης αξίας (Φ.Π.Α.), v) τα οφειλόμενα ποσά για οποιεσδήποτε άλλες υπηρεσίες τυχόν συμφωνούνται με τους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας.

8.2.4. Ενδεικτικά αναφέρεται, ότι ο Λογαριασμός περιέχει κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες υποχρεωτικές από το νόμο αναφορές: 1) Τα στοιχεία του Προμηθευτή (επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας όπως αριθμούς τηλεομοιοτυπίας και δ/νσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, ΑΦΜ). (2) Τα στοιχεία του Πελάτη (επωνυμία, διεύθυνση της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία επικοινωνίας, ΑΦΜ), τον αριθμό παροχής και τον αριθμό μετρητή της ηλεκτροδοτούμενης εγκατάστασης. (3) Αριθμό, ημερομηνία έκδοσης και είδος Λογαριασμού (βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης πιστοποιημένης από τον αρμόδιο Διαχειριστή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ), βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης (ΕΝΑΝΤΙ) ή βάσει ανάγνωσης μετρητή από τον Πελάτη ή τον Προμηθευτή (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ - ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ), καθώς και τυχόν πληροφορίες για τη δυνατότητα υποβολής ανάγνωσης ένδειξης μετρητή. (4) Βασική ή Ειδική Κατηγορία Πελάτη (οικιακός ή μη οικιακός, επαγγελματικής χρήσης, τάση σύνδεσης, κτλ), κατηγορία και διακριτικά στοιχεία εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας. (5) Τις ημερομηνίες της προηγούμενης, της τρέχουσας και της επόμενης καταμέτρησης, εφόσον παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή. (6) Την Περίοδο Χρέωσης του λογαριασμού. (7) Τις ενδείξεις κάθε μεγέθους, όπως ενέργεια και ισχύς, που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας, όπως καταμετρήθηκαν κατά την αρχή και καταμετρήθηκαν, εκτιμήθηκαν ή αναγνώσθηκαν στο τέλος της Περιόδου Χρέωσης, εφόσον οι ενδείξεις αυτές παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή. (8) Τη συνολική κατανάλωση κατά την Περίοδο Έκδοσης ή την Περίοδο Χρέωσης Λογαριασμού, για κάθε μέγεθος που χρεώνεται βάσει του εφαρμοζόμενου Τιμολογίου Προμήθειας. (9) Διακριτή αναγραφή των χρεώσεων που επιβάλλονται, σύμφωνα με την κατωτέρω ανάλυση, περιλαμβανομένων του καθαρού ποσού και του αναλογούντος φόρου κάθε χρέωσης, των μοναδιαίων τιμών υπολογισμού των Χρεώσεων Προμήθειας και επιμέρους άθροιση των ποσών ανά ομάδα χρεώσεων: Ομάδα Χρεώσεων Προμήθειας α. Χρεώσεις για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στο πλαίσιο της Σύμβασης Προμήθειας. Ομάδα Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων α. Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του Διαχειριστή του Συστήματος. β. Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του αρμοδίου Διαχειριστή του Δικτύου. γ. Χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κανής Ωφελείας. δ. Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων. ε. Τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του Πελάτη. στ. Λοιπές Χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. (10) Τα ποσά που αντιστοιχούν σε ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα που πιστώνονται στον Πελάτη από τον Διαχειριστή του Δικτύου λόγω παραβίασης Ορίων Ατομικών Εγγυήσεων, με αναφορά στην αντίστοιχη παραβίαση, κατά τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου. (11) Τυχόν προηγούμενες ανεξόφλητες οφειλές, υπόμνηση της δυνατότητας του Προμηθευτή να διακόψει την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του συνολικού οφειλόμενου ποσού με ρητή αναγραφή του κειμένου «ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΚΟΠΗΣ», με την επιφύλαξη των ειδικών ρυθμίσεων για τους Ευάλωτους Πελάτες, επισήμανση ότι η ειδοποίηση διακοπής πρέπει να αγνοηθεί σε περίπτωση που οι ληξιπρόθεσμες οφειλές

από προηγούμενο λογαριασμό έχουν εξοφληθεί μετά την ημερομηνία έκδοσης του τρέχοντος λογαριασμού. (12) Το συνολικό οφειλόμενο ποσό, μετά το συμψηφισμό του με τυχόν ποινικές ρήτρες και ανταλλάγματα υπέρ του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην περίπτωση 10 ανωτέρω, περιλαμβανομένων τυχόν ανεξόφλητων οφειλών από προηγούμενους λογαριασμούς. (13) Προθεσμία και τρόποι υποβολής αντιρρήσεων, ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης, τρόποι και σημεία πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης. (14) Το ποσό της εγγύησης που έχει κατατεθεί. (15) Ιστορικά στοιχεία κατανάλωσης, ιδίως σύγκριση με την κατανάλωση κατά την αντίστοιχη περίοδο χρέωσης του αμέσως προηγούμενου έτους ή την εξέλιξη ανά περίοδο χρέωσης του κυλιόμενου μέσου όρου κατανάλωσης κατά το τελευταίο 12μηνο, καθώς και για Μικρούς Πελάτες, συγκριτικά στοιχεία της κατανάλωσης του Πελάτη σε σχέση με καταναλώσεις τυπικών εγκαταστάσεων με παρόμοια χαρακτηριστικά. (16) Τρόπους ενημέρωσης για τις ισχύουσες μοναδιαίες τιμές υπολογισμού των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων.

8.2.5. Ρητά συμφωνείται ότι τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στην Εταιρεία από το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή με οποιοδήποτε άλλο μέσο, προκειμένου η Εταιρεία να προβεί στην τιμολόγηση των πελατών της, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων της Εταιρείας κατά του Πελάτη μέχρι την ολοσχερή εξόφληση τους.

8.2.6. Σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη, σχετικώς με το ύψος του Λογαριασμού, ο Πελάτης δύναται να ζητήσει την επιβεβαίωση και πιθανή διόρθωσή του από την Εταιρεία. Πιστοποιημένες διαφορές υπέρ του Πελάτη επιστρέφονται εξολοκλήρου από την Εταιρεία.

8.2.7. Σε περίπτωση που διαπιστώνονται λάθη σε Λογαριασμό Κατανάλωσης ως προς τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν ή τα δεδομένα μέτρησης, η Εταιρεία υποχρεούται να προβαίνει άμεσα σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό, σύμφωνα με το άρθρο 38 παρ. 1 του Κώδικα Προμήθειας. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως. Η Εταιρεία υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

8.2.8. Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα να πληροφορηθεί τα τρέχοντα τιμολόγια πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας, είτε μέσω των Γραφείων Εξυπηρέτησης Πελατών, είτε μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.zenith.gr .

8.2.9. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Εταιρείας για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Πελάτης, εκτός αντίθετης προβλέψεως στους ειδικούς όρους της Σύμβασης Προμήθειας, και εφεξής η Εταιρεία θα υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για κάθε επικείμενη τροποποίηση του εφαρμοζόμενου τιμολογίου, παρέχοντας στον Πελάτη δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης, αζημίως.

8.2.10. Στην περίπτωση που ο Πελάτης έχει ενταχθεί στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών ή/και στην κατηγορία Πελάτων που δικαιούνται Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο (ΚΟΤ), η Εταιρεία θα παρέχει τα δικαιώματα που απορρέουν από τις διατάξεις για τις κατηγορίες αυτές, μόνο αφού λάβει από τον αρμόδιο διαχειριστή δικτύου διανομής ΔΕΔΔΗΕ το μηχανογραφημένο αρχείο με την ειδική ένδειξη που βεβαιώνει ότι ο Πελάτης πράγματι ανήκει στην, κατά δήλωσή του, κατηγορία και θα τιμολογείται ανά δίμηνο, αλλιώς εντάσσεται στο οικιακό τιμολόγιο POWER HOME χωρίς χαρακτηρισμό ειδικής κατηγορίας. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση απένταξης από τις εν λόγω κατηγορίες. Οι εν λόγω παροχές θα τιμολογούνται βάσει των χρεώσεων προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που αναφέρονται κατωτέρω. Οι αναφερόμενες εκπτώσεις θα αποδίδονται μόνο σε τυχόν υπερβάλλουσα, της χαρακτηρισμένης ως ΚΟΤ, κατανάλωσης.

8.2.11. Σε περίπτωση αλλαγής χρήσης της παροχής από τον αρμόδιο Διαχειριστή, θα εφαρμόζεται το εκάστοτε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Εταιρείας για την κατηγορία στην οποία υπάγεται πλέον ο Πελάτης, και εφεξής η Εταιρεία θα υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για κάθε επικείμενη τροποποίηση του εφαρμοζόμενου τιμολογίου, παρέχοντας στον Πελάτη δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης, αζημίως.

8.3 Αποστολή Λογαριασμών

8.3.1. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης θα αποστέλλεται σε φυσική μορφή (έγχαρτη) μέσω ταχυδρομείου στη δηλωθείσα από τον Πελάτη διεύθυνση αποστολής αλληλογραφίας, ενώ, εφόσον το δηλώσει ο Πελάτης, θα αποστέλλεται και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας. Ο Πελάτης δύναται να επιλέξει μεμονωμένη του δήλωση την αποκλειστική αποστολή των Λογαριασμών Κατανάλωσης στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση (e-bill), σύμφωνα με τα ειδικότερα αναφερόμενα στο Έντυπο Υπηρεσιών, το οποίο έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

8.3.2. Ο Πελάτης έχει την δυνατότητα να εγγραφεί στην ειδική διαδικτυακή ηλεκτρονική υπηρεσία της Εταιρείας (myZeniΘ) και να έχει άμεσα πρόσβαση στον Λογαριασμό του, καθώς επίσης και να λαμβάνει ηλεκτρονικά ενημέρωση για την έκδοσή του.

8.3.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Εταιρεία τυχόν αλλαγή της διεύθυνσης αποστολής αλληλογραφίας, ώστε να είναι πάντοτε εφικτή η αποστολή του Λογαριασμού, καθώς και οποιαδήποτε άλλου είδους κοινοποίηση εκ μέρους της Εταιρείας. Επίσης, γνωστοποιεί στην Εταιρεία πιθανές περιπτώσεις μη παραλαβής των Λογαριασμών. Επίσης, σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο δεν έχει λάβει λογαριασμό κατανάλωσης εντός περιόδου 20 ημερών από την προβλεπόμενη ημερομηνία έκδοσης, οφείλει να ενημερώσει σχετικά την Εταιρεία. Σε διαφορετική περίπτωση, εφαρμόζονται αναλογικά οι διατάξεις του όρου 8.4 των παρόντων.

8.3.4. Ο Λογαριασμός Ηλεκτρικής Ενέργειας θεωρείται απόσπασμα από τα εμπορικά βιβλία της Εταιρείας και βάσει των έγκυρων δικονομικών συμβάσεων έχει πλήρη αποδεικτική δύναμη.

8.4. Πληρωμή Λογαριασμού – Καθυστέρηση εξόφλησης - Υπερημερία

8.4.1. Ο Πελάτης υποχρεούται, να καταβάλλει πλήρως και ολοσχερώς στην Εταιρεία τα ποσά που αναγράφονται σε κάθε εκδοθέντα λογαριασμό. Οι χρεώσεις που επιβάλλονται από την Εταιρεία υπολογίζονται βάσει των όρων της Σύμβασης, και ειδικότερα βάσει του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας.

8.4.2. Η ημερομηνία λήξεως, έως την οποία ο Πελάτης οφείλει να πληρώσει, σημειώνεται από την Εταιρεία επί του Λογαριασμού και πρέπει να είναι εργάσιμη ημέρα. Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που παρέχεται από τον Προμηθευτή, άρχεται από την ημερομηνία αποστολής αυτού και δεν μπορεί να είναι μικρότερη από είκοσι (20) ημέρες για Μικρούς Πελάτες. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής, η προθεσμία εξόφλησης άρχεται από την παράδοση του Λογαριασμού στο ταχυδρομείο.

8.4.3. Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλεί κάθε λογαριασμό έως την ημερομηνία λήξης που αναγράφεται σε αυτόν. Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης οποιασδήποτε οφειλής του καταναλωτή προς την Εταιρεία, οι απαιτήσεις της Εταιρείας καθίστανται ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

8.4.4. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό βάσει του λογαριασμού εντός της προθεσμίας πληρωμής, η Εταιρεία προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες: i) αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης 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 καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας πληρωμής του νέου λογαριασμού. ii) αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, η Εταιρεία δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να υποβάλει στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου (εντολή αποσύνδεσης παροχής) λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η οποία εντολή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον Πελάτη. Η εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου δεν επιφέρει καμία αλλαγή στην εκπροσώπηση του Πελάτη. Αν ο Πελάτης εξοφλήσει όλα τα χρέη του προς την Εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων τυχόν δικαστικών εξόδων και τόκων υπερημερίας που ενδεχομένως να έχουν προκύψει, ή γενικότερα αρθούν οι λόγοι για τους οποίους η Εταιρεία υπέβαλε εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, τότε η Εταιρεία προβαίνει στην επανενεργοποίηση του μετρητή φορτίου, σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται από τον αρμόδιο διαχειριστή και τον ΚΣΗΕ. iii) αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση, υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης του Πελάτη, ενημερώνοντας παράλληλα και τον Πελάτη. Τα αποτελέσματα της εν λόγω καταγγελίας επέρχονται άμεσα, σύμφωνα και με τα ανωτέρω στο άρθρο 6 της παρούσης. Τα έξοδα διακοπής και επανασύνδεσης της Εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη.

8.4.5. Η εκπρόθεσμη πληρωμή του Λογαριασμού συνεπάγεται χρέωση τόκων υπερημερίας, στο μέτρο του Επισήμου Επιτοκίου Αναφοράς (από την Τράπεζα της Ελλάδος), προσαυξημένο κατά 3,5 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσιο επίπεδο, επί του συνολικού ποσού και για τις ημέρες καθυστέρησης, που υπολογίζονται από την επόμενη της ημερομηνίας λήξης έως και την ημέρα πληρωμής περιλαμβανόμενης. Οι τόκοι υπερημερίας περιλαμβάνονται στο Λογαριασμό που θα αποστέλλεται στον Πελάτη.

8.4.6. Τα έξοδα τυχόν επίδοσης εξωδίκων δηλώσεων της Εταιρείας που απευθύνονται στον Πελάτη λόγω υπερημερίας, ή λόγω παραβίασης ουσιώδους όρου της Σύμβασης από μέρους του, βαρύναν αποκλειστικά τον Πελάτη, υπολογίζονται βάσει των εκάστοτε σε ισχύ διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας και περιλαμβάνονται στον λογαριασμό. Σε περίπτωση δικαστικής επιδίωξης της είσπραξης οφειλής, τα δικαστικά έξοδα (ήτοι ενδεικτικά έξοδα κατάθεσης και συζήτησης αγωγής, διαταγής πληρωμής, ή άλλου ένδικου μέσου), βαρύνουν αποκλειστικά τον Πελάτη και υπολογίζονται βάσει των εκάστοτε σε ισχύ διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας.

8.4.7. Ο Πελάτης αποδέχεται την πιθανότητα να του απευθυνθεί εποπτική, ή ακόμη και εξώδικη πρόσκληση για εξόφληση καθυστερούμενων οφειλών του, ακόμη και μετά από την εξόφλησή τους, λόγω διαφοράς χρόνου μεταξύ της ενημέρωσης της αρμόδιας υπηρεσίας της Εταιρείας ή του δικαστικού επιμελητή και της πραγματικής παράδοσης ή επίδοσης. Σε τέτοια περίπτωση, ο Πελάτης έχει δικαίωμα να ασκήσει την μη χρέωση των εξόδων επίδοσης εξωδίκου.

8.4.8. Τα Μέρη ρητά δεικνύουν ότι σε περίπτωση που διατάξεις της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας σχετιζόμενες με την καταβολή από τον Πελάτη Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων ή/και/ή/ν Χρεώσεων, ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπερημερία του Πελάτη και τα συναφή δικαιώματα και υποχρεώσεις της Εταιρείας (Προμηθευτή) για απενεργοποίηση της σύνδεσης και καταγγελία της Σύμβασης, οι διατάξεις αυτές θα εφαρμόζονται και θα διέπουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Μερών από τη Σύμβαση.

8.4.9. Στο έντυπο του λογαριασμού αναγράφονται αναλυτικά οι τρόποι εξόφλησης του λογαριασμού. Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω: α) η καταβολή μετρητών στα υποκαταστήματα των ΕΛΤΑ β) η καταβολή μετρητών στα μέλη ΣΕΠΠΠ με ειδική σήμανση (Επαγγελματίες Πράκτορες Παχυδίων Πρόγνωσης) γ) η καταβολή μετρητών στα υποκαταστήματα των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζών γ) η πάγια εντολή εξόφλησης στις συνεργαζόμενες με την Εταιρεία τράπεζες δ) η χρέωση του τραπεζικού σας λογαριασμού στα καταστήματα των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζών ε) η χρήση πιστωτικών / προπληρωμένων καρτών (VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD και MAESTRO), μέσω των ιστοσελίδων www.zenith.gr και https://myaccount.zenith.gr/ ε) η υπηρεσία Web Banking, των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζών σε) πραγματοποιώντας την Υπηρεσία Τηλεφωνικής Τραπεζικής, των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζών. ζ) η χρήση πιστωτικών/χρεωστικών/προπληρωμένων καρτών (VISA, V-PAY, MASTERCARD, MAESTRO και UnionPAY) στα καταστήματα της Εταιρείας.

9 Ευάλωτοι Πελάτες

Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει ενταχθεί στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτά ορίζονται στους παρόντες Γ.Ο.Σ.Π με βάση την κείμενη νομοθεσία, η Σύμβαση διέπεται από τους παρακάτω όρους κατ' απόκλιση των προβλεπόμενων στη Σύμβαση και συγκεκριμένα:

9.1 Ο Ευάλωτος Πελάτης υποχρεούται να εξοφλείτο Λογαριασμό Κατανάλωσης εντός σαράντα (40) ημερών από την έκδοσή του.

9.2 Η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών Κατανάλωσης σε μηνιαίες δόσεις. Σημειώνεται ότι, η ανωτέρω δυνατότητα δεν αποκλείσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς την Εταιρεία.

9.3 Το δικαίωμα της Εταιρείας να υποβάλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας δεν μπορεί να ασκηθεί κατά του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη για το χρονικό διάστημα από την 1η Νοέμβριου έως και την 31η Μαρτίου, καθώς επίσης και από την 1η Ιουλίου έως και την 31η Αυγούστου.

9.4 Με την επιφύλαξη του όρου 9.3 ανωτέρω και της παραγράφου 7 του άρθρου 39 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας αν ο Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης παραβαίνει όρους της Σύμβασης, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των εξήντα (60) ημερών, η Εταιρεία θα ειδοποιεί σχετικά τον Ευάλωτο Οικιακό Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών για την άρση της παράβασης και θα τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη. Τα αποτελέσματα της κατά τα ανωτέρω καταγγελίας επέρχονται άμεσα.

9.5 Ειδικά για τους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του Ν.4001/2011 (Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και αυτά που έχουν σοβαρά προβλήματα υγείας), η Εταιρεία δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Πελάτη: α) για τη δυνατότητα του Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και β) για την πρόθεση της να καταγγείλει τη Σύμβαση τάσσοντας του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον η Εταιρεία προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης, ο Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να έχει προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησης του.

9.6 Ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες εφαρμόζονται οι ρυθμίσεις των άρθρων 33-35 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.

10 Τροποποίηση της Σύμβασης

10.1 Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί την τροποποίηση κάποιου εκ των Ειδικών Όρων της Σύμβασης, οφείλει να υποβάλει εγγράφως αίτηση προς τον Προμηθευτή τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης, σε περίπτωση που αυτή αφορά σε μεταβολή της κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, καθώς και σε επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα τιμολόγια προμήθειας της Εταιρείας και τουλάχιστον σαράντα πέντε (45) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης σε κάθε άλλη περίπτωση.

Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

10.2 Με την εξαίρεση του άρθρου 6.1 και του άρθρου 8.2.9 της παρούσας, μονομερής τροποποίηση οποιουδήποτε εκ των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή για σπουδαίο λόγο (ενδεικτικά μεταβολή της ισχύουσας νομοθεσίας, έκδοση δικαστικής απόφασης ή εν γένει παρέμβαση νομοθετικής, απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου που επηρεάζει τη λειτουργία της Σύμβασης, μεταβολή των συνθηκών λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, νομοθετική επιβολή πρόσθετων επιβαρύνσεων ή στοιχείων κόστους στη δραστηριότητας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας οποιασδήποτε φύσης, ενδεικτικά κόστη ή/και χρεώσεις, που σχετίζονται με μηχανισμό διασφάλισης επαρκούς ισχύος ή/και με μηχανισμό αποζημίωσης ευελιξίας, ή/και με τη μείωση του ελλείμματος του ειδικού λογαριασμού του άρθρου 143 του ν. 4001/2011 ως ισχύει, ή οποιαδήποτε άλλα κόστη , υπό τον όρο ατομικής ενημέρωσης του Πελάτη, τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν από την έναρξη ισχύος της τροποποίησης, μέσω ειδοποίησης σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού κατανάλωσης, ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή τηλεφωνικού μηνύματος κειμένου (SMS, Viber) με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχόμενου της τροποποίησης, ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επίσης με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση, ή με χωριστό έντυπο που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης. Κατ' εξαίρεση η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση, με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση ή με χωριστό έντυπο, που συνοδεύει το λογαριασμό κατανάλωσης, , ενώ ταυτοχρόνως δυνάμει της ιδίας ενημέρωσης θα υπενθυμίζεται στον Πελάτη το δικαίωμα καταγγελίας του, σύμφωνα με τον όρο 14.2 των παρόντων.

10.3 Η Εταιρεία δύναται να αναπροσαρμόσει μονομερώς την εγγύηση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 7.3 ανωτέρω.

10.4 Ρητώς συμφωνείται ότι η τροποποίηση των τιμολογίων της Εταιρείας, σύμφωνα με τα ανωτέρω, δύναται να λαμβάνει χώρα, μετά την παρέλευση της ελάχιστης διάρκειας της Σύμβασης, όπως αυτή προσδιορίζεται στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

10.5 Ρητώς συμφωνείται ότι μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Λοιπές Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαίρας επιρροής του Προμηθευτή, δεν συνιστούν μονομερή τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από την Εταιρεία.

11 Αναπροσαρμογή Οριακής Τιμής Συστήματος (ΟΤΣ)

Ο Πελάτης ρητά συνομολογεί ότι η Εταιρεία (Προμηθευτής) δικαιούται να αναπροσαρμόζει την ανταγωνιστική χρέωση Προμήθειας, όπως αυτή αναφέρεται στον τιμοκατάλογο των ανταγωνιστικών

χρεώσεων Προμήθειας, βάσει των διακυμάνσεων στο κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, το οποίο ισούται με το Άθροισμα (i) της μέσης (κατά το επίμαχο διάστημα) Οριακής Τιμής Συστήματος (ΟΤΣ), προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης α, και (ii) του συντελεστή β σε €/MWh. (εφεξής το «Άθροισμα»).
Ρητώς διευκρινίζεται ότι οι ανωτέρω συντελεστές α και β, καθώς και τα Άνω και Κάτω όρια του Αθροίσματος, που θα λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό των χρεώσεων/πιστώσεων της

Αναπροσαρμογής ΟΤΣ, είναι ορισμένοι και αναρτημένοι στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.zenith.gr), περιλαμβάνονται στους Ειδικούς Όρους των Συμβάσεων Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, και δύναται να τροποποιούνται μονομερώς από την Εταιρεία βάσει των τρεχουσών συνθηκών της αγοράς.
Η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση των άνω συντελεστών και ορίων, δύναται να λαμβάνει χώρα εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων, σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
Εναλλακτικά, η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση των άνω συντελεστών, δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση, βάσει τού άρθρου 30 παρ. 2 τού Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΠΗΕ).
Η ατομική ενημέρωση περιλαμβάνεται στον Λογαριασμό Κατανάλωσης παραπέμποντας στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.zenith.gr) για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης.
Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της Συμβάσης Προμήθειας σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ΚΠΗΕ.
Η τιμή της ΟΤΣ της Αγοράς Επόμενης Ημέρας, δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market)
Περισσότερες πληροφορίες για την Αναπροσαρμογή ΟΤΣ, τους συντελεστές, τα όρια, καθώς και παραδείγματα υπολογισμού της Αναπροσαρμογής ΟΤΣ, βρίσκονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.zenith.gr).
11.1. Οι Ανταγωνιστικές Χρεώσεις/Πιστώσεις Προμήθειας της Αναπροσαρμογής ΟΤΣ θα υπολογίζονται ως εξής:
Αν το Άθροισμα (Ι) της μέσης (κατά το επίμαχο διάστημα) ΟΤΣ, προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης α, και (ΙΙ) της τιμής του β σε €/MWh (όπως αυτοί ορίζονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας), κατά την Περίοδο Κατανάλωσης, κυμαίνεται εντός του Κάτω και του Πάνω ορίου (όπως αυτά ορίζονται στην ιστοσελίδα της Εταιρείας), δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας.
Αν το Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι μικρότερου του Κάτω ορίου, οι Χρεώσεις Προμήθειας μειώνονται κατά τη διαφορά των Κάτω Όριου με το Άθροισμα.
Αν το Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι μεγαλύτερη του Άνω ορίου, οι Χρεώσεις Προμήθειας δύναται να αυξάνονται (κατά την διακριτική ευχέρεια της Εταιρείας ως προς την ολική, μερική ή μη χρέωση) κατά τη διαφορά του Αθροίσματος με το Άνω όριο.
Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα εμφανίζονται ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, που θα αποστέλλει η Εταιρεία στον Πελάτη.

12 Αλλαγή του Προμηθευτή

12.1. Η αλλαγή Προμηθευή επιτρέπεται μόνο έπειτα από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της παρούσης. Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης, για άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή, εάν δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του που απορρέουν από την αρχική Σύμβαση, ή, εάν δεν έχει πρώτα προβεί σε διακανονισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον Προμηθευτή του, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, εκτός εάν εμπίπτει στην παράγραφο 5 του άρθρου 34 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες. Ο παλαιός Προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, από μεριάς του Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλλει στον αντίστοιχο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης της παροχής, ακόμη και εάν έχει συναφθεί σύμβαση προμήθειας με νέο Προμηθευτή.
12.2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παράσχει στον Πελάτη τις πληροφορίες σχετικά με τους Μετρητές και τις εγγραφές αυτών, τις οποίες ο Πελάτης ενδεχομένως χρειάζεται για την αλλαγή προμηθευτή, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες απαιτούνται από το Διαχειριστή του Συστήματος ή το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.
12.3. Οι πληροφορίες παρέχονται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υποβολή σχετικού έγγραφου αιτήματος του Πελάτη προς τον Προμηθευτή ή του νέου προμηθευτή στον Προμηθευτή, εφόσον το αίτημα συνοδεύεται από σχετική εξουσιοδότηση του Πελάτη προς τον νέο προμηθευτή.
12.4 Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή, με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο Προμηθευτής οφείλει να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη.

13 Ποιότητα Εξυπηρέτησης

Η Εταιρεία αναλαμβάνει να ενεργεί κατά τα συναλλακτικά ήθη για τη βελτίωση του επιπέδου ποιότητας εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η Ποιότητα Εξυπηρέτησης περιλαμβάνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από την Εταιρεία προς τον Πελάτη. Η ποιότητα υπηρεσιών της Εταιρείας αφορά σε υπηρεσίες πριν από τη σύνδεση των εγκαταστάσεων (λ.χ. άμεση ανταπόκριση σε αίτηση προμήθειας, ακριβής υπολογισμός χρεώσεων προμήθειας, ακριβόχρονη εκτέλεση εργασιών προμήθειας, κλπ.), εάν απαιτούνται τέτοιες, καθώς και σε υπηρεσίες μετά τη σύνδεση των εγκαταστάσεων (λ.χ. εκτίμηση της καταναλώσεως, αποτελεσματική εξυπηρέτηση μέσω υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρετήσεως πελατών, παροχή ενημέρωσης για τους μετρητές, τις χρεώσεις, τις καταβολές, προγραμματισμός και πραγματοποίηση συναντήσεων κατόπιν σχετικού αιτήματος, απάντηση σε γραπτές ο χλήσεις/επιστολές του Πελάτη, ενέργειες σχετικά με την αποκατάσταση συνδέσεως μετά από διακοπή λόγω της μη εξόφλησης, τεκμηρίωση χρεώσεων, αναγγελία διακοπής της παροχής, κ.ο.κ.).

14 Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας

14.1. Η Σύμβαση μπορεί να καταγγελθεί από οποιοδήποτε από τα Μέρη εγγράφως, οποτεδήποτε και αναίτια, υπό την επιφύλαξη των οριζομένων στην παρ. 1 του άρθρου 21 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας.
14.2. Ο Πελάτης που επιθυμεί την Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, υποβάλλει σχετικό έγγραφο Αίτημα Καταγγελίας της Σύμβασης, οποτεδήποτε και αναίτια, τουλάχιστον τράντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία λύσης της Σύμβασής του.
14.3 Το Αίτημα Καταγγελίας της Σύμβασης από τον Πελάτη, παράγει έννομα αποτελέσματα τριάντα (30) ημέρες μετά την αποστολή της ειδοποίησης στην Εταιρεία, πλην της περίπτωσης καταγγελίας της Σύμβασης λόγω αλλαγής προμηθευτή, οπότε και τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης επέρχονται την προηγουμένη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή από τον νέο προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στην Εταιρεία και τον νέο προμηθευτή. Η καταγγελία της Συμβάσεως από τον Πελάτη δεν συνεπάγεται την επιβολή οιασδήποτε επιβαρύνσεως, οικονομικής ή άλλης φύσεως, στον Πελάτη, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στους Ειδικούς όρους που επισυνάπτονται στην Σύμβαση.
14.4. Η Εταιρεία, μετά την υποβολή του αιτήματος καταγγελίας, ενημερώνει σχετικά τον Διαχειριστή, ώστε αυτός να προβεί στην τελική καταγραφή της κατανάλωσης, καθώς και στη διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή, συνοδευόμενο από σχετικό Αίτημα Παύσης Εκπροσώπησης του εν λόγω Μετρητή.
14.5. Μετά την καταγραφή της ένδειξης και την διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή, η Εταιρεία εκδίδει τον τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό και τον αποστέλλει στη συμφωνηθείσα διεύθυνση αλληλογραφίας που δηλώνει ο Πελάτης.
14.6. Ως ημερομηνία Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία καταγραφής της ένδειξης και διακοπής της τροφοδοσίας του Μετρητή, ενώ η ίδια ημερομηνία θεωρείται και ως αυτή της Παύσης Εκπροσώπησης του εν λόγω Μετρητή.
14.7. Αν ο Πελάτης δεν προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, παραμένει υπεύθυνος για την κατανάλωση, καθώς και για όσα η κείμενη νομοθεσία προβλέπει και για όσο χρονικό διάστημα παραμένει η Σύμβασή του σε ισχύ, λόγω παραλείψεως εκ μέρους του, υποβολής της σχετικής καταγγελίας.
14.8. Ο Πελάτης υποχρεούται να επιτρέπει την είσοδο εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του Διαχειριστή για τις αναγκαίες εργασίες της τελικής καταγραφής της κατανάλωσης, καθώς και για την διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή. Παράλειψη της ανωτέρω υποχρέωσης συνιστά λόγο καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας.
14.9. Ο Πελάτης παραμένει υπεύθυνος για την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και για όσα προβλέπονται στη κείμενη νομοθεσία, ακόμα και στην περίπτωση κατά την οποία, αν και προέβη σε Αίτηση Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, δεν είναι εφικτή η πραγματοποίηση των απαραίτητων ενεργειών εκ μέρους του Διαχειριστή, λόγω υπαιτιότητάς του.
14.10. Η Εταιρεία διατηρεί οποτεδήποτε το δικαίωμα μονομερούς Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, για σοβαρούς λόγους και εφόσον ο Πελάτης παραβιάζει ουσιώδεις όρους αυτής και τους Γ.Ο.Σ.Π., για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών. Η Εταιρεία δικαιούται να του κοινοποιήσει έγγραφη όχληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) 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 Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας σε περίπτωση αυτή επέρχονται άμεσα.
14.11 Η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη, στην περίπτωση που τον έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8.4 των παρόντων. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Ρητώς συμφωνείται ότι, αν από τον Πελάτη έχει καταβληθεί εγγύηση, αυτή καταλογίζεται κατά προτεραιότητα για την κάλυψη τυχόν ληξιπρόθεσμων και απαιτητών οφειλών του Πελάτη και συνεπώς, δεν αναιρείται η υποχρέωση του Πελάτη να εξοφλήσει κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του.
14.12 Η Εταιρεία δεν δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή παύσης εκπροσώπησης λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα. Σε περίπτωση που διατάξεις της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας σχετιζόμενες με την καταβολή από τον Πελάτη Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων ή Λοιπών Χρεώσεων, ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπερημερία του Πελάτη και τα συνακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις της Εταιρείας για απενεργοποίηση της σύνδεσης και καταγγελία της Σύμβασης, οι διατάξεις αυτές θα εφαρμόζονται και θα διέπουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Μερών από τη Σύμβαση.
14.13 Μετά τη λύση της σύμβασης, τυχόν οφειλές του Πελάτη προς την Εταιρεία καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και αντιστρόφως. Κατά το χρόνο λύσης της παρούσης, η Εταιρεία αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων σύμφωνα με τα στοιχεία που θα παράσχει ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής.
14.14 Η καταγγελία της Σύμβασης από την Εταιρεία, καθώς και κάθε ειδοποίηση του Προμηθευτή προς τον Πελάτη, σύμφωνα με το άρθρο 10 των Γ.Ο.Σ.Π., θα αποστέλλονται στον Πελάτη με συστημένη επιστολή, ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία αποστολής τους.

15 Περίοδος Έναρξης Προμήθειας

Ρητώς συμφωνείται ότι, ως Ημερομηνία Ενάρξεως Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ορίζεται η πρώτη ημέρα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στον Πελάτη από τον Προμηθευτή, η οποία άρχεται από την εκπροσώπηση του μετρητή φορτίου.

16 Διακοπή Οφειλόμενη σε Ανωτέρα Βία

Η Εταιρεία και ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής δύνανται, ενημερώνοντας την Αρχή και τον Πελάτη, να διακόψουν ολοκληρωτικά, ή μερικά, την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας για λόγους ανωτέρας βίας. Ως λόγοι ανωτέρας βίας ενδεικτικά και όχι περιοριστικά θεωρούνται οι πόλεμοι, οι φυσικές καταστροφές, πυρκαγιές, σεισμοί, εμπάργκο, απεργίες, αδυναμία της Εταιρείας να προμηθευτεί ηλεκτρική ενέργεια από τους προμηθευτές της (παρότι η Εταιρεία ενήργησε προσηκόντως για την παραλαβή αυτού), αδυναμία προσβάσεως στην εγκατάσταση, ανάκληση της Αδείας, καθώς και κάθε άλλο γεγονός, το οποίο είναι λογικά πέραν του ελέγχου της Εταιρείας και δεν είναι δυνατόν να προβλεφθεί κατά την ημερομηνία της σύναψης Σύμβασης.
Η ολική ή μερική διακοπή της παροχής Ηλεκτρικής Ενέργειας για λόγους ανωτέρας βίας δεν συνεπάγεται κανένα δικαίωμα αποζημίωσης για τον Πελάτη. Η Εταιρεία θα λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο, ώστε να αποκατασταθεί η Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σε περίπτωση διακοπής για λόγους ανωτέρας βίας το συντομότερο δυνατό.
Οποιοδήποτε συμβάν ανωτέρας βίας δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την εκπλήρωση των οικονομικών του υποχρεώσεων έως το χρόνο του συμβάντος.

17 Πτώχευση του Πελάτη

Σε περίπτωση πτώχευσης του Πελάτη, η Εταιρεία αιτείται στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής την απενεργοποίηση του μετρητή φορτίου (εντολή αποσύνδεσης παροχής) την ημερομηνία δημοσίευσης της σχετικής αποφάσεως, έως ότου ο σύνδικος της πτώχευσης δηλώσει, είτε ότι θα υπεισέλθει ο ίδιος στη Σύμβαση, είτε ότι επιθυμεί τη λύση αυτής. Εάν ο σύνδικος υπεισέλθει στη Σύμβαση Προμήθειας υποχρεούται στην εξ ολοκλήρου εξόφληση του υπάρχοντος χρέους του πτωχού προς την Εταιρεία.

18 Εκχώρηση της Σύμβασης

Ο Πελάτης δεν δικαιούται να εκχωρεί, ή να μεταβιβάζει, μερικά ή ολικά τη Σύμβαση Προμήθειας, χωρίς προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Εταιρείας. Ο Πελάτης ειδοποιεί αμέσως την Εταιρεία σχετικά με οποιαδήποτε αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς, στη χρήση, ή στην κατοχή του ακινήτου του. Κατά τα λοιπά ισχύουν τα αναφερόμενα στους παρόντες όρους.
Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του άρθρου 29 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας εκχώρηση της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή σε τρίτο επιτρέπεται μόνο κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών.
Δικαίωμα Υπαναχώρησης
Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση Προμήθειας, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της από τον Πελάτη για τους λόγους και σύμφωνα με τη διαδικασία υπαναχώρησης που επισυνάπτεται στη Σύμβαση και χρησιμοποιώντας τα εκεί ευρισκόμενα υποδείγματα δήλωσης υπαναχώρησης.

19 Υποβολή Παραπόνων

19.1. Η Εταιρεία διαθέτει υπηρεσία λήψης παραπόνων των Πελατών. Τα παράπονα προς την Εταιρεία μπορούν να υποβληθούν :
i) Προφορικά, ή εγγράφως (με τη συμπλήρωση ειδικού εντύπου παραπόνων ή με κατάθεση εγγράφου), με επίσκεψη στα Γραφεία Εξυπηρέτησης Πελατών.
ii) ηλεκτρονικά μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (email) σε ειδική φόρμα στην ιστοσελίδα της Εταιρείας www.zenith.gr
iii) με αλληλογραφία στα γραφεία/έδρα της Εταιρείας
iv) με Fax στους αντίστοιχους αριθμούς που αναγράφονται στα έντυπα της Εταιρείας και στην επίσημη ιστοσελίδα της
v) τηλεφωνικά στο τηλεφωνικό κέντρο της Εταιρείας (τηλεφωνικός αριθμός εξυπηρέτησης: **18 321**)
19.2. Η Εταιρεία εξετάζει και παρέχει αιτιολογημένη απάντηση στους Πελάτες, το αργότερο εντός (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη κάθε παραπόνου, είτε τηλεφωνικά, για παράπονα που υποβάλλονται προφορικά ή τηλεφωνικά, είτε με γραπτή επιστολή, για παράπονα που υποβάλλονται γραπτώς (έντυπο παραπόνων, επιστολή, fax) ή ηλεκτρονικά (email). Επίσης, φροντίζει για την διαβίβαση των παραπόνων στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, εφόσον κρίνει ότι αφορούν αυτόν και χρειάζεται από αυτόν αιτιολογημένη απάντηση προς τον Πελάτη. Εάν, κατά τη κρίση της Εταιρείας, απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο καταναλωτής για το γεγονός αυτό, καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.

20 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

20.1. Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που αφορούν στην παρούσα σύμβαση, συλλέγονται και τυγχάνουν επεξεργασίας από την Εταιρεία, σύμφωνα με τις διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας Εθνικής και Ενωσιακής Νομοθεσίας που διέπει την προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, περιλαμβανομένου του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

20.2. Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα είναι πληροφορίες που αφορούν στον Τελικό Πελάτη και που αποκαλύπτουν ή μπορούν να αποκαλύψουν την ταυτότητά του, όπως το όνομα, το επίθετο, ο αριθμός ταυτότητας, τα δεδομένα θέσης ή στοιχεία που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική αυτού ταυτότητα.

20.3. Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα μπορεί να συλλέγονται και επεξεργάζονται και από τρίτη εταιρεία (εκτός της Εταιρείας), στο πλαίσιο ειδικότερης συμφωνίας μεταξύ της Εταιρείας και της τρίτης εταιρείας. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία θα ενημερώνει τον Τελικό Πελάτη σχετικά.

20.4. Εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ZeniΘ, ΔΕΔΔΗΕ, τραπεζικά ιδρύματα, εταιρείες άμεσης αλληλογραφίας, εταιρείες παροχής υπηρεσιών κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ασφαλιστικές εταιρείες, εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές υπηρεσιών και προϊόντων, διαμεσολαβητές υπηρεσιών υγείας,

Οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική, δημόσια ή δικαστική αρχή, εφόσον αυτό επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή από δικαστική απόφαση.

20.5. Η Εταιρεία θα επεξεργάζεται τα Προσωπικά Δεδομένα του Τελικού Πελάτη, εφόσον συντρέχει μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις. Συγκεκριμένα εφόσον:

α)έχει έννομο συμφέρον, το οποίο δικαιολογείται την επεξεργασία συνολικά.

β) είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των όρων της Σύμβασης.

γ) είναι απαραίτητο για την συμμόρφωση με υποχρέωση που επιβάλλεται στην Εταιρεία από την ισχύουσα νομοθεσία, τους Εθνικούς και Ενωσιακούς κανονισμούς ή από κυβερνητική αρχή.

δ) υφίστανται καταστάσεις για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του Τελικού Πελάτη ή άλλου προσώπου, ιδίως σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης που απειλούν την ζωή, την υγεία ή την ασφάλεια του Τελικού Πελάτη ή άλλου ατόμου.

ε) η Εταιρεία έχει υποχρέωση εκπλήρωσης καθήκοντος προς εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος ή κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που της έχει ανατεθεί.

στ) η Εταιρεία έχει αποκτήσει την ελεύθερη και ρητή συγκατάθεσή του Τελικού Πελάτη, στις περιπτώσεις απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία.

20.6. Σκοπός της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που αφορούν στην παρούσα σύμβαση είναι η εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης. Σε περίπτωση περαιτέρω επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Τελικού Πελάτη, που δεν σχετίζεται με την παρούσα Σύμβαση, θα ζητείται από την Εταιρεία η προηγούμενη συγκατάθεση του Τελικού, για την νέα αυτή επεξεργασία.

20.7. Αποδέκτες των δεδομένων είναι: Εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ZeniΘ, αρμόδιος ΔΕΔΔΗΕ, τραπεζικά ιδρύματα, εταιρείες άμεσης αλληλογραφίας, εταιρείες παροχής υπηρεσιών κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ασφαλιστικές εταιρείες, εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές υπηρεσιών και προϊόντων, διαμεσολαβητές υπηρεσιών υγείας, Οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική, δημόσια ή δικαστική αρχή, εφόσον αυτό επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή από δικαστική απόφαση.

20.8. Ο Τελικός Πελάτης ως φυσικό πρόσωπο τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του οποίου συλλέγει και επεξεργάζεται η Εταιρεία ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, έχει τα ακόλουθα δικαιώματα:

α) Το δικαίωμα να έχει πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα του που διατηρεί η Εταιρεία και να ζητήσει αντίγραφο αυτών εφόσον διατηρούνται αυτά σε ηλεκτρονική ή ψηφιακή μορφή.

β) Το δικαίωμα να ζητήσει από την Εταιρεία τη διόρθωση τυχόν προσωπικών του δεδομένων, αν διαπιστωθεί ότι αυτά είναι ανακριβή ή παρωχημένα.

γ)Το δικαίωμα να ζητήσει από την Εταιρεία τη διαγραφή των προσωπικών του δεδομένων όταν δεν είναι πλέον απαραίτητο να τηρούνται τα δεδομένα αυτά.

δ)Το δικαίωμα να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του για την επεξεργασία ανά πάσα στιγμή και χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση. [Το δικαίωμα αυτό υφίσταται μόνο εάν η συναίνεση χρησιμοποιείται ως προϋπόθεση της επεξεργασίας].

ε)Το δικαίωμα να ζητήσει από την Εταιρεία να του παρέχει τα προσωπικά αυτού δεδομένα και, ει δυνατόν, να διαβιβάζει τα δεδομένα αυτά απευθείας σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων (γνωστό ως δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων). [Το δικαίωμα αυτό ισχύει μόνο όταν η επεξεργασία βασίζεται σε συγκατάθεση ή είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης με το υποκείμενο των δεδομένων και σε κάθε περίπτωση που ο υπεύθυνος επεξεργασίας επεξεργάζεται τα δεδομένα αυτοματοποιημένα].

στ)Το δικαίωμα να ζητήσει περιορισμό στην περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, όταν υπάρχει διαφωνία σχετικά με την ακρίβεια ή την επεξεργασία των δεδομένων αυτών.

ζ)Το δικαίωμα να διατυπώνει αντιρρήσεις κατά της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (όπου ισχύει). [Το δικαίωμα αυτό ισχύει μόνο όταν η επεξεργασία βασίζεται σε ύπαρξη εννόμου συμφέροντος (ή στην εκπλήρωση καθήκοντος δημοσίου συμφέροντος / άσκησης δημόσιας εξουσίας), άμεση διαφήμιση και επεξεργασία με σκοπούς επιστημονικής / ιστορικής έρευνας ή για σκοπούς στατιστικής]

Σε περίπτωση άσκησης ενός εκ των ανωτέρω αναφερόμενων δικαιωμάτων από πλευράς του Τελικού Πελάτη, η Εταιρεία, θα λάβει κάθε δυνατό μέτρο για την ικανοποίηση του αιτήματος του Τελικού Πελάτη εντός ενός (1) μηνός από τη λήψη αυτού, ενημερώνοντας τον Τελικό Πελάτη εγγράφως για την ικανοποίηση του αιτήματος του ή τους λόγους που εμποδίζουν την εκ μέρους του άσκηση, ή και την ικανοποίηση ενός ή και περισσότερων εκ των ως άνω αναφερόμενων δικαιωμάτων αυτού, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων.

Περαιτέρω, ο Τελικός Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα της υποβολής Καταγγελίας στην αρμόδια Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

20.9. Για την άσκηση από τον Τελικό Πελάτη όλων των σχετικών δικαιωμάτων του, ιδίως, την υποβολή παραπόνων, ερωτήσεων ή οποιουδήποτε ερωτήματος σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, μπορεί να επικοινωνήσει με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) της Εταιρείας τα στοιχεία επικοινωνίας του οποίου είναι τα ακόλουθα: τηλέφωνο: 3211-223 000 email: dataprivacy@zenith.gr

20.10. Τα δεδομένα αυτά τηρούνται καθόλη την χρονική διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης, καθώς και για χρονικό διάστημα 5 επιπλέον ετών, από τη λήξη του έτους της διάρκειας της ισχύος της Σύμβασης σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις του Αστικού Δικαίου περί παραγραφής τυχόν αξιώσεων. Μετά το πέρας της ως άνω περιόδου διακράτησης, τα δεδομένα αυτά θα διαγραφούν ή/και θα καταστραφούν. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να διατηρηθούν συγκεκριμένα προσωπικά δεδομένα του Τελικού Πελάτη, πέραν του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, λόγω πιθανών νομικών υποχρεώσεων ή/και έννομων συμφερόντων όπως για παράδειγμα για φορολογικούς ή άλλους νομικής φύσεως λόγους.

20.11. Περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Τελικού Πελάτη, ο τελευταίος έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί σχετικά από την Πολιτική Απορρήτου της Εταιρείας στον σύνδεσμο www.zenith.gr/privacy/

21 Εφαρμοστέο Δίκαιο

21.1. Η Σύμβαση Προμήθειας και οι Γ.Ο.Σ.Π. διέπονται και ερμηνεύονται κατά το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα από τον ΚΠΝΕ και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ρυθμιστικό πλαίσιο ως προς την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

21.2. Τα Μέρη ρητώς συμφωνούν ότι, σε περίπτωση που ανακύψουν διαφορές κατά την εκτέλεση της Σύμβασης Προμήθειας, θα προσπαθήσουν να επιλύσουν τις ως άνω διαφορές μέσω διαδικασίας φιλικής διευθετήσεως.

21.3. Σε περίπτωση αδυναμίας φιλικής διευθετήσεως τυχόν διαφορών, και εφόσον δεν προβλέπεται κάτι ειδικότερο, ως προς τον τρόπο επιλύσεως αυτών, από ειδικούς όρους της Συμβάσεως, αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση διαφορών που προκύπτουν ή απορρέουν εκ της παρούσης ή εξ οιασδήποτε τροποποιήσεως αυτής, ορίζονται αποκλειστικά τα Δικαστήρια της έδρας της Εταιρείας (Θεσσαλονίκη). Ειδικώς για διαφορές που ανακύπτουν αν η Σύμβαση Προμήθειας έχει συναφθεί εντός της διοικητικής Περιφέρειας Θεσσαλίας, αρμόδια είναι τα Δικαστήρια της Λάρισας.

21.4 Ειδικώς, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία (άρθρο 45 παρ.3, 4 ΚΠΝΕ):

i) Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς την Εταιρεία, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

ii) Η Εταιρεία, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαίνεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται.

iii) Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, ή με προσφυγή σε ένδικα μέσα.

22 Εξουσιοδότηση Εκπροσώπησης έναντι αρμόδιου διαχειριστή

Ο Τελικός Πελάτης, με την ιδιότητα του Πελάτη/ Νόμιμου Εκπροσώπου / Διαχειριστή του ακινήτου στην αναγραφόμενη διεύθυνση στην Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, εξουσιοδοτεί ρητώς την εταιρεία με την επωνυμία «ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ – ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Α.Ε.» που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, οδός 26ης Οκτωβρίου 54-56, με Α.Φ.Μ. 997998048, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Θεσσαλονίκης, εγγεγραμμένη στο Μητρώο Συμμετεχόντων που τηρείται από το Λειτουργό Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ως Προμηθευτής με αρ. 23Χ–170309-ΤΤ-J, όπως υποβάλλει στο όνομα και για λογαριασμό του κάθε απαραίτητο έγγραφο προς το ΔΕΔΔΗΕ και προβεί σε κάθε απαιτούμενη ενέργεια που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία προκειμένου να καταχωρηθεί ως προμηθευτής του και εκπρόσωπος του μετρητή φορτίου που σχετίζεται με την ως άνω αναφερόμενη παροχή, της οποίας ο πελάτης είναι νόμιμος χρήστης, αλλά και να τον εκπροσωπεί ενώπιον του ΔΕΔΔΗΕ για κάθε θέμα που ορίζεται στην ισχύουσα νομοθεσία.

23 Δήλωση/Ειδοποίηση ιδιωτικότητας

Τα προσωπικά δεδομένα σας, που μας παρέχετε με την υποβολή αιτήματος, είτε ηλεκτρονικά, είτε τηλεφωνικά, είτε εντύπως, για την προμήθεια φυσικού αερίου ή/και ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και για την παροχή ενεργειακών υπηρεσιών ή/και προϊόντων, συλλέγονται από την Εταιρεία Προμήθειας Αερίου Θεσσαλονίκης - Θεσσαλίας Μονοπρόσωπη Α.Ε. (ZeniΘ gas and light) που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, οδός 26ης Οκτωβρίου, με Α.Φ.Μ. 997998048 τηλ. επικοινωνίας 2311-223 000, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σκοπός της επεξεργασίας:

Α. Η παροχή των προσωπικών δεδομένων σας πραγματοποιείται στο πλαίσιο της σύναψης σύμβασης για την προμήθεια φυσικού αερίου ή/και ηλεκτρικής ενέργειας και αποτελεί συμβατική υποχρέωση. Η μη παροχή των δεδομένων αυτών θα επηρεάσει την ορθή εκτέλεση της σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου ή/και ηλεκτρικής ενέργειας ή και θα καταστήσει μία εκάστη εξ αυτών ή αμφότερες μη εφικτή.

Η ZeniΘ ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, επεξεργάζεται για τον ανωτέρω σκοπό προσωπικά δεδομένα σας όπως: ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία ΔΤ ή Διαβατηρίου, ΑΦΜ, ΔΟΥ, ΗΚΑΣΠ, αριθμό τραπεζικού λογαριασμού, αριθμό σταθερού τηλεφώνου, αριθμό κινητού τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), στοιχεία πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας σε περίπτωση που αιτηθείτε πληρωμή λογαριασμού μέσω τηλεφώνου (χωρίς διακράτηση). Τα ανωτέρω δεδομένα η ZeniΘ τα επεξεργάζεται για τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας.
- Υποβολή εκπροσώπησης ενώπιον του Διαχειριστή Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ).
- Διεκπεραίωση αιτημάτων μέσω της πλατφόρμας ανταλλαγής Πληροφοριών του ΔΕΔΗΕ.
- Διεκπεραίωση αιτημάτων μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Portals) ανταλλαγής Πληροφοριών με Χρήστες Διανομής (Portal).
- Σύναψη σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου.
- Εξουσιοδότηση εκπροσώπησης ενώπιον του αρμοδίου Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου (ΕΔΑ).
- Ικανοποίηση αιτημάτων: παύσης εκπροσώπησης και διακοπή παροχής, διακοπής τροφοδοσίας, επανασύνδεσης, τροφοδότησης.
- Έκδοση Τιμολογίων Τελικών Πελατών για τις Υπηρεσίες Προμήθειας Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας και κοινοποίηση σε Εξωτερικό Συνεργάτη για τις Υπηρεσίες Εκτύπωσης και Αποστολής Τιμολογίων.
- Εκτέλεση Ενημέρωσης επιστράξεων πελατών στα Πληροφοριακά Συστήματα της Εταιρείας.
- Τηλεφωνική επικοινωνία για την ολοκλήρωση της διαδικασίας σύναψης σύμβασης e-contract, σε περίπτωση πρόσκαιρης διακοπής της.
- Τηλεφωνική επικοινωνία για χορήγηση της υποχρεωτικής εκ του Νόμου Υπεύθυνης Δήλωσης Εγκαταστάτη (Υ.Δ.Ε.) της εκπροσωπούμενης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας

Β. Η ZeniΘ μπορεί να επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα όταν η επεξεργασία αυτή «είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που αυτή επιδιώκει ή εκτός εάν έναντι των συμφερόντων αυτών υπερισχύει το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα, καθώς και οι ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων που επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Κατωτέρω αναφέρουμε, ενδεικτικά, περιπτώσεις των εννόμων συμφερόντων που επιδιώκονται από τη ZeniΘ, σε σχέση με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, για την επίτευξη των σκοπών της:

- Διεκπεραίωση Παραπόνων Πελατών, Εξυπηρέτηση αιτημάτων Πελατών. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί έννομο συμφέρον της ZeniΘ για την αξιολόγηση αιτημάτων παραπόνων και διευθέτηση αυτών για την εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών και προϊόντων που η ZeniΘ παρέχει.
- Ηχογράφηση συνομιλιών ως αποδεικτικό εμπορικής συναλλαγής για θέματα εξυπηρέτησης πελατών, διαχείριση παραπόνων, σύναψη σύμβασης προμήθειας Φ.Α ή Ρεύματος καθώς και προσφορών ενεργειακών υπηρεσιών και προϊόντων.
- Εξυπηρέτηση πελατών ή/και Καταχώρηση αιτήματος Πελάτη. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί έννομο συμφέρον της ZeniΘ για εξυπηρέτηση των Πελατών της ZeniΘ και την εξασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων από αυτή υπηρεσιών και προϊόντων.
- Εξυπηρέτηση Αιτημάτων Πελατών. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί έννομο συμφέρον της ZeniΘ για την διευθέτηση αιτημάτων Πελατών που αφορούν σε διακανονισμούς οφειλών ή ένταξη σε πρόγραμμα πάγιας εντολής, πληρωμή λογαριασμών, για την εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών και προϊόντων που η ZeniΘ παρέχει.
- Παροχή προσφορών προμήθειας για την δραστηριότητα της Ηλεκτρικής Ενέργειας και για συνδυαστικά πακέτα υπηρεσιών Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας καθώς και προσφορών ενεργειακών υπηρεσιών και προϊόντων. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί έννομο συμφέρον της ZeniΘ για την παροχή περαιτέρω υπηρεσιών της ZeniΘ σε υφιστάμενους πελάτες.
- Ενημέρωση πελατών για ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί έννομο συμφέρον της ZeniΘ για τη διεκδίκηση οφειλόμενων ποσών τιμολογίων και την προάσπιση των οικονομικών συμφερόντων της.
- Τηλεφωνική επικοινωνία για την επικαιροποίηση δεδομένων πελατών.
- Επίλυση προβλημάτων πληροφοριακών συστημάτων της Εταιρείας. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί έννομο συμφέρον της ZeniΘ για την ομαλή διεξαγωγή συστημικών διεργασιών που υποστηρίζουν επιχειρησιακές διαδικασίες της Εταιρείας, για την άρτια λειτουργία της.
- Διεξαγωγή Ερευνών για την παροχή των υπηρεσιών της ZeniΘ, σχετικά με την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών της καθώς και της πλατφόρμας MyZeniΘ και Zeniapp.

Γ. Σε περίπτωση που επιθυμείτε να συμμετάσχετε στο πρόγραμμα Κάρτα Υγείας (EY Club) θα πρέπει να παράσχετε την συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων που θα επεξεργαστεί η ZeniΘ για το σκοπό αυτό. Αν επιλέξετε να μην δώσετε τη συγκατάθεσή σας για το σκοπό αυτό, δεν θα συμμετάσχετε στο εν λόγω πρόγραμμα. Σε περίπτωση που αποφασίσετε να συμμετάσχετε όμως, σας ενημερώνουμε ότι, μπορείτε να ανακαλέσετε την συγκατάθεσή σας αυτή οποτεδήποτε και χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση.

Σε περίπτωση που δεν παρασχεθεί η συγκατάθεσή σας, τα δεδομένα σας δεν θα τύχουν επεξεργασίας και δεν θα συμμετάσχετε στο εν λόγω πρόγραμμα.

Περαιτέρω Επεξεργασία: Σε περίπτωση περαιτέρω επεξεργασίας των δεδομένων σας, θα σας ενημερώσουμε σχετικά και θα ζητήσουμε την προηγούμενη συγκατάθεσή σας για την νέα αυτή επεξεργασία εφόσον αυτή απαιτείται.

Αποδέκτες: Εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ZeniΘ, ΔΕΔΔΗΕ ή/και αρμόδιος Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου (ΕΔΑ) ανάλογα με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου, τραπεζικά ιδρύματα, εταιρείες άμεσης αλληλογραφίας, εταιρείες παροχής υπηρεσιών κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, επικαιροποίησης στοιχείων πελατών και ενημέρωσης πελατών για ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς, εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές υπηρεσιών και προϊόντων, συμβεβλημένοι με την ZeniΘ συνεργάτες παροχής ενεργειακών υπηρεσιών ή/και προϊόντων, εταιρείες μεταφράσεων, εταιρείες παροχής υπηρεσιών αποθήκευσης δεδομένων χρησιμοποιώντας το μοντέλο αποθήκευσης, αποθηκευτικό νέφος (cloud storage), εταιρείες παροχής υπηρεσιών λειτουργίας, υποστήριξης και συντήρησης πληροφοριακών συστημάτων, εταιρείες διεξαγωγής ερευνών ποιότητας παροχής υπηρεσιών. Οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική, δημόσια ή δικαστική αρχή, εφόσον αυτό επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή από δικαστική απόφαση.

Τα Δικαιώματά σας: Ως υποκείμενο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, έχετε ορισμένα δικαιώματα. Συγκεκριμένα, μπορείτε:

- Να έχετε ενημέρωση και να λαμβάνετε αντίγραφο των δεδομένων σας κατόπιν αιτήματος,
- Να έχετε πρόσβαση και να απαιτήσετε από την ZeniΘ να διορθώσει λανθασμένα ή ελλιπή δεδομένα, να διαγράψει ή να σταματήσει την επεξεργασία των δεδομένων σας, για παράδειγμα όταν τα δεδομένα δεν είναι πλέον απαραίτητα για τους σκοπούς της επεξεργασίας
- Να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των δεδομένων σας, όπου η ZeniΘ βασίζεται σε έννομα συμφέροντά της ως νομικό υπόβαθρο για την επεξεργασία
- Να ζητήσετε από την ZeniΘ την φορητότητα των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας
- Να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία ανά πάσα στιγμή και χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση. [Το δικαίωμα αυτό υφίσταται μόνο εάν η συναίνεση χρησιμοποιείται ως προϋπόθεση της επεξεργασίας].

Σε περίπτωση άσκησης ενός εκ των ανωτέρω αναφερόμενων δικαιωμάτων σας, η ZeniΘ, θα λάβει κάθε δυνατό μέτρο για την ικανοποίηση του αιτήματος σας εντός ενός (1) μηνός από την λήψη αυτού, ενημερώνοντας σας γραπτώς για την ικανοποίηση του αιτήματός σας ή τους λόγους που εμποδίζουν την εκ μέρους σας άσκηση, ή και την ικανοποίηση ενός ή και περισσότερων εκ των ως άνω αναφερόμενων δικαιωμάτων σας σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων.

Περαιτέρω, σας γνωρίζουμε ότι έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για ζητήματα που αφορούν την επεξεργασία προσωπικών σας δεδομένων. Για την αρμοδιότητα της Αρχής και τον τρόπο υποβολής καταγγελίας, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα της (www.dpa.gr → Τα δικαιώματά μου →Υποβολή καταγγελίας), όπου υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες.

Επίσης, σας γνωρίζουμε ότι η ZeniΘ δεν χρησιμοποιεί προσωπικά δεδομένα για να λαμβάνει αποφάσεις χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Σε αυτή την περίπτωση έχετε το δικαίωμα να μην υποβάλλεστε σε αποφάσεις που λαμβάνονται αποκλειστικά μέσω αυτοματοποιημένης επεξεργασίας και δεν καταρτίζει προφίλ.

Η ZeniΘ δεν γνωστοποιεί τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτες χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή σε χώρες που δεν υπάρχει κατάλληλο καθεστώς προστασίας δεδομένων.

Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων: Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να απευθυνθείτε στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) της ZeniΘ, τα στοιχεία επικοινωνίας του οποίου είναι τα εξής: Τηλέφωνο: 2311-223 000 και στο email: dataprivacy@zenith.gr

Διακράτηση Δεδομένων: Τα δεδομένα αυτά τηρούνται καθ' όλη την χρονική διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας ή/και της Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου, καθώς και για χρονικό διάστημα πέντε (5) επιπλέον ετών, από τη λήξη του έτους της διάρκειας της ισχύος της κάθε Σύμβασης, σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Δικαίου περί παραγραφής τυχόν αξιώσεων.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να διατηρηθούν συγκεκριμένα προσωπικά σας δεδομένα, πέραν του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, λόγω πιθανών νομικών υποχρεώσεων όπως για παράδειγμα για φορολογικούς ή άλλους. Σε περίπτωση μη ολοκλήρωσης της διαδικασίας σύναψης e-contract τα δεδομένα θα διαγράφονται μετά από τηλεφωνική επικοινωνία της ZeniΘ.

Προστασία Δεδομένων: Η διαδικασία επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων διεξάγεται με τρόπο που να διασφαλίζει το απόρρητο αυτής. Συγκεκριμένα, διεξάγεται αποκλειστικά και μόνο από εντεταλμένο για αυτόν το σκοπό προσωπικό, ενώ λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα και οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας.

Τα δεδομένα που μας παρέχετε προστατεύονται με κατάλληλες τεχνικές κρυπτογράφησης προσωπικών πληροφοριών για την εξασφάλιση τόσο της ασφαλούς μεταφοράς τους μέσω του διαδικτύου, όσο της ασφαλούς αποθήκευσης σε Πληροφοριακά Συστήματα.

Απαιτούμε από όλους τους τρίτους που ενδέχεται να τύχουν λήψης προσωπικών σας δεδομένων, να διαθέτουν τα κατάλληλα μέτρα τεχνικής και επιχειρησιακής ασφάλειας για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, σύμφωνα με τη Εθνική και ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλούμε διαβάστε την **Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων** της ZeniΘ στον σύνδεσμο https://www.zenith.gr/privacy

24 Εξυπηρέτηση Πελατών

Για την εξυπηρέτησή σας, μπορείτε να:

1. επικοινωνείτε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών στο **18321** (χρέωση βάσει τιμοκαταλόγου του τηλεπικοινωνιακού παρόχου)
2. επισκέπτεστε ένα κατάστημα μας (αναλυτικά οι διευθύνσεις καταστημάτων στο www.zenith.gr)
3. δείτε αναλυτικές πληροφορίες για την παροχή σας, αλλά και θέματα λογαριασμών στο **myZeniΘ**

25 Ηλεκτρονική Επικοινωνία και Ενημέρωση

Η ιστοσελίδα της ZeniΘ www.zenith.gr διαθέτει όλες τις πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. Επιπλέον πληροφόρηση παρέχεται μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας "myZeniΘ", στην ηλεκτρονική διεύθυνση myaccount.zenith.gr, η οποία υποκαθιστά πλήρως τη φυσική παρουσία του Πελάτη, για όλα τα θέματα που υποστηρίζει. Οι μοναδικοί προσωπικοί κωδικοί που λαμβάνει ο Πελάτης για την είσοδο στην υπηρεσία, του επιτρέπουν να διαχωρίζεται απομακρυσμένα από τον υπολογιστή του τα θέματα που τον ενδιαφέρουν, με πλήρη ασφάλεια των προσωπικών του δεδομένων και με υψηλή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ η ενημέρωση του Πελάτη γίνεται γρήγορα με αποστολή μηνυμάτων στο email του.

26 Τροποποιήσεις

Σε περίπτωση οιασδήποτε μεταβολής της νομοθεσίας, ή εκδόσεως αποφάσεως αρμοδίων εποπτικών και ρυθμιστικών αρχών και φορέων, που επηρεάζουν καθ' οιονδήποτε τρόπο τη λειτουργία των Γ.Ο.Σ.Π. και της Σύμβασης Προμήθειας, η Εταιρεία δύναται να προβεί σε μονομερή τροποποίηση των όρων της Συμβάσεως, ούτως ώστε η τελευταία να περιγράφει το σύνολο των νομικών υποχρεώσεων και δικαιωμάτων των Μερών, όπως αυτά εκάστοτε ισχύουν. Σε τέτοιες περιπτώσεις η Εταιρεία προβαίνει σε σχετική κοινοποίηση των αλλαγών των Γ.Ο.Σ.Π. προς την Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας και δημοσίευσή τους στην Εταιρική ιστοσελίδα www.zenith.gr .

27 Τελικές Διατάξεις

27.1. Οι Γ.Ο.Σ.Π. και η Σύμβαση Προμήθειας, καθώς και τα Παραρτήματά της, τα οποία αποτελούν ενιαίο και αναπόσπαστο τμήμα αυτής, αποτελούν το σύνολο των συμφωνιών μεταξύ των Μερών που σχετίζονται με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας και καταργεί κάθε προηγούμενη έγγραφη, ή προφορική, ή άλλη σχετική συμφωνία μεταξύ τους.

27.2. Το κύρος ή η δυνατότητα εκτέλεσης οιουδήποτε όρου της παρούσης δεν επηρεάζεται από την ακυρότητα ή το μη εκτελεστό όρου της παρούσης, εις την περίπτωσιν τα Μέρη υποχρεούνται προς αντικατάσταση ακυρωθέντος όρου δια όρου παρομοίου περιεχομένου.

27.3. Η παράλειψη οιουδήποτε Μέρους όπως εμείνει στην αυστηρή τήρηση εκ του ετέρου Μέρους οιουδήποτε όρου των Γ.Ο.Σ.Π. και της Σύμβασης Προμήθειας δε θα συνιστά παραίτησή του εξ αυτού για το μέλλον και της λήψεως μέτρων σύμφωνα με τους Γ.Ο.Σ.Π. και της Σύμβασης Προμήθειας και όλα οι λοιποί όροι των Γ.Ο.Σ.Π. και της Σύμβασης Προμήθειας θα παραμένουν σε πλήρη ισχύ και ενέργεια.

27.4. Επιτρέπεται η μεταβίβαση ή εκχώρηση από την Εταιρεία σε οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδίως δε σε οιαδήποτε άλλη συνδεδεμένη Εταιρεία του αυτού Ομίλου Εταιρειών, οιασδήποτε απαιτήσεως, δικαιώματος ή αγωγής που διατηρεί κατά του Πελάτη και απορρέει ή σχετίζεται καθ' οιονδήποτε τρόπο με τους παρόντες Γ.Ο.Σ.Π. και την Σύμβαση Προμήθειας. Ιδιαιτέρως δε, ως προς την είσπραξη απαιτήσεων της Εταιρείας απορρεουσών από την Σύμβαση Προμήθειας συμφωνείται ότι η Εταιρεία δικαιούται να εκχωρήσει εις τρίτους την είσπραξη των απαιτήσεών του, εφόσον ενημερώσει προς τούτο εγγράφως τον Πελάτη.

27.5. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ZENIΘ ΠΕΡΙ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ. Σας γνωρίζουμε ότι η Zenith θα αναζητά (συμπεριλαμβανομένης στην αναζήτηση και της τυχόν ενεργοποίησης της υπηρεσίας έκτακτης ειδοποίησης για την καταχώρηση/διαγραφή δεδομένων) στο Αρχείο Ελέγχου Κινδύνων («Αρχείο ΤΣΕΚ») της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ («ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ»), οδός Αλαμάνας αρ. 2, 151 25 Μαρούσι, τηλ. 210-36-76-700 (υπεύθυνος επεξεργασίας) τυχόν δεδομένα που σας αφορούν με σκοπό την αξιολόγηση ή και επαναξιολόγηση του αναλαμβανόμενου συναλλακτικού/πιστωτικού κινδύνου στο πλαίσιο της μεταξύ μας συναλλαγής ή σύμβασης ορισμένου ή αορίστου χρόνου, για όσο χρόνο αυτή ισχύει, κατ' επιλογή της επιχείρησής μας. Περαιτέρω, σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα («ΑΠΔΠΧ») 186/2014 η επιχείρησή μας ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ όσον αφορά στην ενημέρωσή σας και την άσκηση των δικαιωμάτων σας. Ειδικότερα:

Σκοπός Επεξεργασίας: α) Η εξασφάλιση της εμπορικής πίστης, της αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών και της άσκησης των δικαιωμάτων της οικονομικής ελευθερίας και της ελεύθερης πληροφόρησης μέσω της παροχής της δυνατότητας να αξιολογεί ή επαναξιολογεί η επιχείρησή μας την φερεγγυότητα των αντισυμβαλλομένων της και ειδικότερα τον αναλαμβανόμενο συναλλακτικό πιστωτικό κίνδυνο στο πλαίσιο αναληφθείσας επιχειρηματικής δραστηριότητας β) η ενημέρωσή σας για την επεξεργασία προσωπικών σας δεδομένων και η άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων σας.

Νομική Βάση Επεξεργασίας: α) ως προς τα ανπλούμενα δεδομένα : Το έννομο συμφέρον της επιχείρησής μας για ασφάλεια συναλλαγών, οικονομική ελευθερία και ελευθερία της πληροφόρησης β) ως προς την ενημέρωση και την άσκηση των δικαιωμάτων σας : συμμόρφωση με υποχρέωση που απορρέει από τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Κατηγορίες & Πηγή Δεδομένων: Η επιχείρησή μας αποκτά πρόσβαση στα Δεδομένα του Αρχείου ΤΣΕΚ που τηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: α. Ακάλυπτες επιταγές, β. Απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή, γ. Αιτήσεις πτωχεύσεων – Αποφάσεις που απορρίπτουν αιτήσεις πτώχευσης λόγω μη επάρκειας περιουσίας του οφειλέτη, δ. Αιτήσεις και αποφάσεις συνδιαλλαγής/εξυγίανσης (αρ. 99 επ. Πτωχευτικού Κώδικα), ε. Κηρυχθείσες πτωχεύσεις, στ. Διαταγές πληρωμής & διαταγές απόδοσης μισθίου, ζ. Πλειστηριασμοί ακινήτων και κινητών, η. Υποθήκες, τροπές προσημειώσεων σε υποθήκες και προσημειώσεις υποθηκών, θ. Κατασχέσεις ακινήτων και επιταγές βάσει Ν.Δ. 17.7/13.8.1923, ι. Αιτήσεις και αποφάσεις δικαστικής ρύθμισης οφειλών του Ν. 3869/2010 και ια. Δεδομένα εταιριών από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ.

Επίσης ως εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ τηρεί αρχείο της ενυπόγραφης ενημέρωσης που πραγματοποιεί για αυτή (ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ) για όσο χρόνο διαρκεί η μεταξύ της επιχείρησής μας και της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ σύμβαση. Αμέσως μετά την καθ'οιονδήποτε τρόπο λύση της σύμβασής μας με την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ η ενυπόγραφη ενημέρωσή σας θα διαβιβαστεί στην τελευταία.

Χρόνοι Τήρησης: Τα ανπλούμενα δεδομένα καταστρέφονται μετά το τέλος της συναλλαγής για την οποία αντλήθηκαν. Ειδικά όσον αφορά στο αρχείο ενημερώσεων που τηρεί η επιχείρησή μας για λογαριασμό της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ αυτό τηρείται για 5 χρόνια από το τέλος της συναλλαγής/σύμβασης στα πλαίσια της οποίας αποκτήθηκε.

Αποδέκτης των Δεδομένων: Αποδέκτης των δεδομένων του Αρχείου ΤΣΕΚ είναι η άνω επιχείρησή μας (ZENIΘ GAS & LIGHT). Τα δεδομένα διατίθενται στην επιχείρηση για ίδια χρήση, δεν μεταπωλούνται, δεν διαβιβάζονται περαιτέρω και δεν τηρούνται για περισσότερο από τον προαναφερθέντα χρόνο.

Τα Δικαιώματά σας και η άσκησή τους : Έχετε δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης, καταγγελίας στην ΑΠΔΠΧ και μη μετάδοσης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679) και την ΑΠΔΠΧ 186/2014, τα οποία μπορείτε να ασκήσετε εγγράφως (και με ηλεκτρονικά μέσα) στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ή στην επιχείρησή μας, η οποία εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ. Σε περίπτωση άσκησης δικαιώματός σας στην επιχείρησή μας, θα διαβιβάσουμε άμεσα και χωρίς καθυστέρηση ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ για την εξέτασή του.

Η Τειρεσίας έχει κατά περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημά σας εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη σύμφωνα με τη νομοθεσία ή εάν υφίσταται υπέρτερο έννομο συμφέρον δικό της ή του αποδέκτη καθώς και για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση, εφόσον το επιθυμείτε η Τειρεσίας δύναται να παύσει να μεταδίδει τα δεδομένα που σας αφορούν προς όλες τις επιχειρήσεις-αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ, μεταδιδομένης εφεξής σχετικής ένδειξης (απαγόρευση μετάδοσης)1, η οποία εκτιμάται ελεύθερα. Σε περίπτωση που ασκήσετε το δικαίωμα μη μετάδοσης στην επιχείρηση, ή εναντιωθείτε στην πρόσβαση από αυτήν στο Αρχείο ΤΣΕΚ, η επιχείρηση υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδομένα σας και να ενημερώσει, κατά τα ανωτέρω, την Τειρεσίας. Σε περίπτωση που ασκήσετε το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ παύει προσωρινά να μεταδίδει το δεδομένο και ση θέση του μεταδίδεται η ένδειξη «Έχει ασκήσει περιορισμό της επεξεργασίας για το δεδομένο», ένδειξη που εκτιμάται σταθερά από τους αποδέκτες. Εκ μέρους σας άρση του αιτήματος μη μετάδοσης ή περιορισμού της επεξεργασίας πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τειρεσίας. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων.

Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ (www.tiresias.gr).

27.6 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ ΠΕΡΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Υπεύθυνος επεξεργασίας: Η ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία «ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕ» και το διακριτικό τίτλο «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ» (υπεύθυνος επεξεργασίας), που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, οδός Αλαμάνας αρ. 2 και Πρεμετής, (Α.Φ.Μ. 094498725 Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών) (εφεξής «Τειρεσίας») τηρεί το Αρχείο Ελέγχου Κινδύνων («Αρχείο ΤΣΕΚ») σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα («ΑΠΔΠΧ») με αρ. 186/2014.

Σκοπός Επεξεργασίας: Η εξασφάλιση της εμπορικής πίστης, της αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών και της άσκησης των δικαιωμάτων της οικονομικής ελευθερίας και της ελεύθερης πληροφόρησης των επιχειρήσεων μέσω της παροχής της δυνατότητας στους επιτηδευματίες να αξιολογούν την φερεγγυότητα των αντισυμβαλλομένων τους και ειδικότερα τον αναλαμβανόμενο συναλλακτικό/πιστωτικό κίνδυνο στο πλαίσιο επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Νομική Βάση Επεξεργασίας: Το έννομο συμφέρον που επιδιώκει ο αποδέκτης των δεδομένων: ασφάλεια συναλλαγών, οικονομική ελευθερία και ελευθερία της πληροφόρησης.

Κατηγορίες Δεδομένων: Στο Αρχείο ΤΣΕΚ τηρούνται τα ακόλουθα δεδομένα : α. Ακάλυπτες επιταγές, β. Απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή, γ. Αιτήσεις πτωχεύσεων – Αποφάσεις που απορρίπτουν αιτήσεις πτώχευσης λόγω μη επάρκειας περιουσίας του οφειλέτη, δ.

Αιτήσεις και αποφάσεις συνδιαλλαγής/εξυγίανσης (αρ. 99 επ. Πτωχευτικού Κώδικα), ε. Κηρυχθείσες πτωχεύσεις, στ. Διαταγές πληρωμής & διαταγές απόδοσης μισθίου, ζ. Πλειστηριασμοί ακινήτων και κινητών, η. Υποθήκες, τροπές προσημειώσεων σε υποθήκες και προσημειώσεις υποθηκών, θ. Κατασχέσεις ακινήτων και επιταγές βάσει Ν.Δ. 17.7/13.8.1923, ι. Αιτήσεις και αποφάσεις δικαστικής ρύθμισης οφειλών του Ν. 3869/2010 και ια. Δεδομένα εταιριών από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ.

Επιπλέον η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ τηρεί αρχείο της παρούσας ενημέρωσης (μέσω του αποδέκτη των δεδομένων σας που ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία) υπογεγραμμένης από εσάς.

Πηγές Δεδομένων: Τα ως άνω δεδομένα συλλέγονται από τις ακόλουθες πηγές: δεδομένα υπό α, β και ι: από Πιστωτικά Ιδρύματα, δεδομένα υπό ι: από Χρηματοδοτικά Ιδρύματα (Εταιρίες Παροχής Πιστώσεων, Εταιρίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης, οι Εταιρίες Πρακτορείας Επιχειρηματικών Απαιτήσεων και Εταιρίες Έκδοσης και Διαχείρισης Καρτών) και από Εταιρίες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις, δεδομένα υπό στ, ζ και ι : από Ειρηνοδικεία, δεδομένα υπό ζ: από την Ιστοσελίδα Δημοσίευσης Πλειστηριασμών του ΕΦΚΑ-ΤΑΝ, δεδομένα υπό γ, δ, ε και στ : από Πρωτοδικεία, δεδομένα υπό στ : από Διοικητικά Εφετεία, δεδομένα υπό ια : από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ και δεδομένα υπό η και θ : από Υποθηκοφυλακεία και Κτηματολογικά Γραφεία.

Χρόνοι Τήρησης: Τα δεδομένα διατηρούνται για τα ακόλουθα χρονικά διαστήματα1 : α. Ακάλυπτες επιταγές, απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές, γραμμάτια σε διαταγή : για 2 χρόνια, σε κάθε δε περίπτωση έως 10 χρόνια, β. Διαταγές πληρωμής: για 3 χρόνια σε κάθε δε περίπτωση έως 10 χρόνια, γ. Πλειστηριασμοί, κατασχέσεις και επιταγές Ν.Δ. 17.7/13.8.1923: για 4 χρόνια σε κάθε δε περίπτωση έως 10 χρόνια, δ. Αιτήσεις πτώχευσης : για 5 χρόνια. Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης πτώχευσης, λόγω μη επάρκειας της περιουσίας του οφειλέτη, η πληροφορία διατηρείται για 10 χρόνια, στ. Αιτήσεις και αποφάσεις συνδιαλλαγής/εξυγίανσης : για 5 έως 10 χρόνια από την ημερομηνία κατάθεσης, δημοσίευσης απόφασης, λήξης συμφωνίας, σε κάθε δε περίπτωση έως 15 χρόνια. ζ. Κηρυχθείσες πτωχεύσεις : για 10 χρόνια σε κάθε δε περίπτωση έως 15 χρόνια, η. Προσημειώσεις υποθηκών, υποθήκες και τροπές διαγράφονται όταν εξαλειφθούν, θ. Αιτήσεις/αποφάσεις δικαστικής ρύθμισης οφειλών : για 3 χρόνια από την εξόφληση των σχετικών οφειλών/την ημερομηνία συζήτησης/την απαλλαγή, σε κάθε δε περίπτωση έως 10 χρόνια, ι. Διαταγές απόδοσης της χρήσης μισθίου ακινήτου: για 3 χρόνια, ια. δεδομένα που αφορούν σε μέλη Διοικητικών Συμβουλίων, διαχειριστές και εταίρους από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ: για 10 χρόνια. Το αρχείο ενυπόγραφων ενημερώσεων τηρείται για 5 χρόνια από τα τέλος της συναλλαγής/σύμβασής σας με τον αποδέκτη με σκοπό τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.

Αποδέκτης των Δεδομένων: Αποδέκτης των άνω δεδομένων είναι η επιχείρηση με την επωνυμία ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ - ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΑΕΡΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ, ΖΕΝΙΘ GAS & LIGHT)με την οποία συναλλάσσεσθε, κατόπιν προηγούμενης σύνδεσής της με αυτό και σύμφωνα με τους σχετικούς όρους σύνδεσης (https://tsek.teiresias.gr) (εφεξής «επιχείρηση»). Τα δεδομένα διατίθενται στην επιχείρηση για ίδια χρήση, δεν προορίζονται για μεταπώληση ή περαιτέρω διάθεση και τηρούνται από αυτή μέχρι το τέλος της εκάστοτε συναλλαγής για την οποία αντλήθηκαν. Εάν συνδέεστε με την επιχείρηση με σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου, τα ως άνω δεδομένα θα διατίθενται σε αυτή για όσο χρόνο ισχύει η ως άνω σύμβαση, κατ'επιλογή και με ευθύνη της επιχείρησης. Στην επιχείρηση παρέχεται και η δυνατότητα έκτακτης ειδοποίησης (alarm) σε περίπτωση προσθήκης ή διαγραφής δεδομένων που σας αφορούν.

Τα Δικαιώματά σας και η άσκησή τους: Έχετε δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης, καταγγελίας στην ΑΠΔΠΧ και μη μετάδοσης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679) και την ΑΠΔΠΧ 186/2014, τα οποία μπορείτε να ασκήσετε εγγράφως (και με ηλεκτρονικά μέσα) στην Τειρεσίας ή στην ανωτέρω αναφερόμενη επιχείρηση, η οποία εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της Τειρεσίας. Σε περίπτωση άσκησης δικαιώματός σας στην επιχείρηση, αυτή υποχρεούται να διαβιβάσει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην Τειρεσίας για την εξέτασή του.

Η Τειρεσίας έχει κατά περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημά σας εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη σύμφωνα με τη νομοθεσία ή εάν υφίσταται υπέρτερο έννομο συμφέρον δικό της ή του αποδέκτη καθώς και για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση, εφόσον το επιθυμείτε η Τειρεσίας δύναται να παύσει να μεταδίδει τα δεδομένα που σας αφορούν προς όλες τις επιχειρήσεις-αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ, μεταδιδομένης εφεξής σχετικής ένδειξης (απαγόρευση μετάδοσης)2, η οποία εκτιμάται ελεύθερα. Σε περίπτωση που ασκήσετε το δικαίωμα μη μετάδοσης στην επιχείρηση, ή εναντιωθείτε στην πρόσβαση από αυτήν στο Αρχείο ΤΣΕΚ, η επιχείρηση υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδομένα σας και να ενημερώσει, κατά τα ανωτέρω, την Τειρεσίας. Σε περίπτωση που ασκήσετε το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ παύει προσωρινά να μεταδίδει το δεδομένο και στη θέση του μεταδίδεται η ένδειξη «Έχει ασκήσει περιορισμό της επεξεργασίας για το δεδομένο», ένδειξη που εκτιμάται σταθερά από τους αποδέκτες. Εκ μέρους σας, άρση του αιτήματος μη μετάδοσης ή περιορισμού της επεξεργασίας πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τειρεσίας. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων.

Για το ανωτέρω σύστημα της Τειρεσίας γίνεται περιοδική ενημέρωση του κοινού δια του τύπου και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρίας στις διευθύνσεις http://www.tiresias.gr & https://tsek.teiresiasgr. Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας για περισσότερες πληροφορίες.

Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνείτε ως εξής: τηλ. 210 36.76.700, dpo@tiresias.gr, Αλαμάνας 2, 151 25 Μαρούσι.

27.7. Όλες οι γνωστοποιήσεις, οχλήσεις, αιτήσεις ή οποιαδήποτε έγγραφα που προβλέπονται στην παρούσα θα κοινοποιούνται στις διευθύνσεις των συμβαλλόμενων μερών που αναφέρονται στην Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας ή σε διευθύνσεις που τυχόν γνωστοποιηθούν εγγράφως στο μέλλον. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει την Εταιρεία αμελλητί για οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων που δήλωσε στην Αίτησή/Σύμβαση Προμήθειας του. Η εκάστοτε διεύθυνση που δηλώθηκε τελευταία θεωρείται νόμιμη έδρα του συμβαλλομένου τον οποίο αφορά, στην οποία νόμιμα κοινοποιούνται τα κατά την παρούσα έγγραφα και παράγονται τα κατά Νόμο και την παρούσα αποτελέσματα.

27.8.. Σε περίπτωση συγκρουόμενων ή αντιφατικών ρυθμίσεων μεταξύ των Γενικών και των Ειδικών Όρων της Σύμβασης, τα Μέρη συμφωνούν ότι θα υπερισχύουν τα προβλεπόμενα στους Ειδικούς Όρους.

Ονοματεπώνυμο Πελάτη ……..……..…….

_____ _____

Υπογραφή/Σφραγίδα Πελάτη **Ημερομηνία, Πόλη**