ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ «Electricity Assistance»

Με τους παρόντες Όρους της Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών, η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «Εταιρεία Προμήθειας Αερίου Θεσσαλονίκης – Θεσσαλίας Μονοπρόσωπη Ανώνυμος Εταιρεία», με έδρα στη Θεσσαλονίκη, στη διεύθυνση 26ης Οκτωβρίου 54-56, Τ.Κ. 54627, Α.Φ.Μ.: 997998048, ΔΟΥ ΦΑΕ Θεσσαλονίκης με Αριθμό ΓΕΜΗ: 141002104000 (στο εξής καλούμενη η «**ZeniΘ**»), και ο Πελάτης (στο εξής ο «**ΠΕΛΑΤΗΣ**»), τα ειδικότερα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στην Αίτηση/Σύμβαση Παροχής Υπηρεσίας στην οποία προσαρτώνται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της οι παρόντες Όροι (στο εξής καλούμενη εν συνόλω «**ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**»), συμφωνούν για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής φύσης, όπως ορίζονται στην παράγραφο 5 των παρόντων, σύμφωνα με τους κάτωθι όρους και συμφωνίες ως ακολούθως:

1. Η υπηρεσία αφορά στην παροχή υπηρεσιών τεχνικής φύσης, όπως ορίζονται στην παράγραφο 5 «Περιγραφή Υπηρεσίας»(εφεξής «**Υπηρεσία**»).
2. Η Υπηρεσία παρέχεται αποκλειστικά στον τόπο κατοικίας του ΠΕΛΑΤΗ-καταναλωτή που αναγράφεται στην παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.
3. Η Υπηρεσία παρέχεται αποκλειστικά σε οικιακούς καταναλωτές.
4. Η Υπηρεσία παρέχεται μόνο σε πελάτες της ZeniΘ με ενεργή παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου, καθ΄όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ και υπό την προϋπόθεση ότι η όποια ως άνω παροχή καθώς και η σχετική σύμβαση προμήθειας με τη ZeniΘ εξακολουθεί να παραμένει ενεργή.
5. **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**
   Περιγραφή:
   Οικιακό ηλεκτρικό δίκτυο: Η ηλεκτρική εγκατάσταση της κατοικίας, η οποία περιλαμβάνει όλα τα καλώδια που αποτελούν μόνιμα μέρος του οικιακού ηλεκτρικού δικτύου, καθώς και άλλα στοιχεία της ηλεκτρικής εγκατάστασης όπως: πρίζες, διακόπτες, ασφάλειες, κουδούνια, μετασχηματιστές, γραμμές ισχύος, ρελέ διαρροής και πίνακες ασφαλειών, που βρίσκονται εντός των ορίων της κατοικίας σας ή που ξεκινούν από ρολόι καταμέτρηση (χελώνα) προς την οικία.
   Παρεχόμενες Υπηρεσίες:
   Υπηρεσίες για την αποκατάσταση βλάβης στο οικιακό ηλεκτρικό δίκτυο: Η εμφάνιση βλάβης ή δυσλειτουργίας (υλική ζημία) στο οικιακό ηλεκτρικό δίκτυο που είναι απρόβλεπτη και χωρίς πρόθεση, δόλο ή υπαιτιότητα του ΠΕΛΑΤΗ.

   Παρέχονται έως 2 υπηρεσίες ανά έτος. Κάθε υπηρεσία αφορά έως 3 εργατοώρες, οι οποίες διαπιστώνονται με την υπογραφή σχετικού εγγράφου εκτέλεσης εργασιών.

   ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ:
   - Υπηρεσίες για την αποκατάσταση ζημιών/βλαβών από γεγονός ή κατάσταση που είναι ήδη γνωστή στον ΠΕΛΑΤΗ ή υπήρχε πριν την έναρξη ισχύος της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ και παροχής της υπηρεσίας.
   - Επεμβάσεις:
   - σε σημεία του ακινήτου που είναι πολύ δύσκολο ή αδύνατο να προσπελαστούν με ασφάλεια,
   - που ενέχουν κίνδυνο για τον επαγγελματία,
   - που απαιτούν ειδικά ή ασυνήθιστα μέτρα,
   - ή που βρίσκονται εκτός του οικιστικού περιγράμματος της κατοικίας.
   - Υπηρεσίες για την αποκατάσταση βλαβών σε επαγγελματικούς χώρους ή κατοικίες στις οποίες διεξάγονται επαγγελματικές δραστηριότητες.
   - Υπηρεσίες για την αποκατάσταση βλαβών σε εξοπλισμό εκτεθειμένο σε έντονες καιρικές συνθήκες (όπως ενδεικτικά παγετός, χιόνι, χαλάζι, καταρρακτώδης βροχή, θυελλώδεις άνεμοι).
   - Υπηρεσίες για την αποκατάσταση βλαβών που προέκυψαν ως απόρροια εσκεμμένων ενεργειών ή αμέλειας/λανθασμένης χρήσης εξοπλισμού από τον ΠΕΛΑΤΗ.
   - Σε κάθε περίπτωση, ρητώς συμφωνείται ότι α) το κόστος των υλικών και ανταλλακτικών που τυχόν απαιτηθούν για την παροχή της ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, καθώς και β) τον οικονομικό κίνδυνο, αναλαμβάνει ο ΠΕΛΑΤΗΣ.
6. Για τη λήψη της Υπηρεσίας, ο ΠΕΛΑΤΗΣ οφείλει να επικοινωνήσει με τη ZeniΘ με έναν από τους εξής τρόπους: στο τηλέφωνο: 2111023410 (Δευτέρα έως Παρασκευή 09:00 - 18:00), με email: homeservices@zenith.gr και να αιτηθεί την παροχή αυτής. Σε περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ παραλείψει να προβεί στην ως άνω ενέργεια, ήτοι δεν προβεί σε χρήση της Υπηρεσίας ή προβεί σε χρήση τμήματος αυτής εντός της συμβατικής περιόδου, το δικαίωμά του απόλλυται και ουδεμία αξίωση (ενδεικτικά επιστροφής μέρους ή του συνόλου του καταβληθέντος τιμήματος) έχει έναντι της ZeniΘ.
7. Η διάρκεια της ισχύος της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ είναι ένα (1) έτος και άρχεται από την επομένη της παρελεύσεως περιόδου δεκατεσσάρων (14) ημερών από την ημερομηνία υπογραφής της («Περίοδος Αναστολής Έναρξης Ισχύος»). Διευκρινίζεται ότι, η διάρκεια της ισχύος της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ αρχίζει την επομένη της παρέλευσης του προαναφερθέντος χρονικού διαστήματος «Περιόδου Αναστολής Έναρξης Ισχύος», υπό τον όρο πάντοτε ότι ο ΠΕΛΑΤΗΣ έχει ενεργή σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου («σύμβαση προμήθειας») με τη ZeniΘ, και για ένα (1) έτος («διάρκεια ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ»). Σε περίπτωση που δεν υφίσταται ενεργή σύμβαση προμήθειας μεταξύ των εδώ συμβαλλόμενων μερών, η ισχύς της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ δεν άρχεται και, ειδικότερα, αναστέλλεται έως την ημερομηνία έναρξης ισχύος της ως άνω σύμβασης προμήθειας.
8. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ μπορεί να κάνει χρήση της Υπηρεσίας αφού παρέλθει η ανωτέρω Περίοδος Αναστολής Έναρξης Ισχύος (Π.Α.Ε.Ι.), η οποία (Π.Α.Ε.Ι.) αρχίζει να μετρά από την ημερομηνία υπογραφής της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ και εφόσον τεθεί σε ισχύ η σύμβαση προμήθειας. Κατά τη διάρκεια της προαναφερόμενης Περιόδου (Π.Α.Ε.Ι.), η ZeniΘ ουδεμία υποχρέωση έχει να παρέχει στον ΠΕΛΑΤΗ υπηρεσίες βάσει της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ και ο ΠΕΛΑΤΗΣ δε δικαιούται να ζητήσει οιαδήποτε υπηρεσία ή παρέμβαση. Η εν λόγω Περίοδος Αναστολής Έναρξης Ισχύος ισχύει μόνο κατά τη διάρκεια του πρώτου έτους της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ. Συναφώς, στην περίπτωση ανανέωσης αυτής, η ισχύς της θα άρχεται από της σύναψης της τροποποιητικής ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ που αφορά την εκάστοτε ανανέωση-παράταση ισχύος της.
9. Κατά τη διάρκεια της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, τα μέρη μπορούν να την καταγγείλουν, εφόσον συντρέχει κάποιος από τους λόγους που αναφέρονται στον όρο 16, κατωτέρω.
10. Μετά το πέρας της αρχικής διάρκειας της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, η τελευταία θα ανανεώνεται αυτόματα για ένα (1) επιπλέον έτος κάθε φορά, εκτός εάν τριάντα (30) ημέρες πριν τη λήξη της αρχικής διάρκειας ή της εκάστοτε ανανέωσης, οποιοδήποτε από τα εδώ συμβαλλόμενα μέρη δηλώσει εγγράφως, με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο (ενδεικτικά επιστολή, email, SMS, Viber), κοινοποιούμενης της δηλώσεως στο αντισυμβαλλόμενο μέρος, ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ. Η Εταιρεία θα ενημερώσει τον ΠΕΛΑΤΗ για την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής.
11. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως από τη ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ εντός δεκατεσσάρων (14) ημερών από την σύναψή της.
12. Το τίμημα που οφείλει να καταβάλλει ο ΠΕΛΑΤΗΣ στη ZeniΘ για την παροχή της Υπηρεσίας υπολογίζεται σε ετήσια βάση και καταβάλλεται ολοσχερώς, ανεξαρτήτως του τρόπου πληρωμής (εφάπαξ ή σε δόσεις) που θα επιλέξει ο ΠΕΛΑΤΗΣ. Συγκεκριμένα, η καταβολή μπορεί να γίνεται είτε εφάπαξ σε ετήσια βάση, είτε σε περιοδικές μηνιαίες άτοκες δόσεις, χωρίς η δυνατότητα πληρωμής σε δόσεις να μεταβάλλει την υποχρέωση του ΠΕΛΑΤΗ να εξοφλήσει ολοσχερώς το σύνολο του ετήσιου τιμήματος. Το τίμημα έχει προσδιοριστεί με βάση την υποχρεωτική ετήσια διάρκεια της ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ και τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας από τη ZeniΘ καθ' όλη τη διάρκεια αυτής. Σε κάθε περίπτωση καταγγελίας/πρόωρης λύσης της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ή λύσης της συσχετιζόμενης με αυτήν σύμβασης προμήθειας φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας με τη ZeniΘ, καθ' οιονδήποτε τρόπο και για οιονδήποτε λόγο, περιλαμβανομένης της αλλαγής εκπροσώπησης από άλλο πάροχο ενέργειας ή της εκ νέου σύναψης με τη ZeniΘ έτερης σύμβασης προμήθειας για άλλο προϊόν ενέργειας, ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται να καταβάλει στη ZeniΘ το υπολειπόμενο ποσό του ετήσιου τιμήματος της Υπηρεσίας μέχρι την ολοσχερή εξόφλησή του. Η ZeniΘ διατηρεί το δικαίωμα ανάκτησης του υπολειπόμενου κόστους της Υπηρεσίας σε όλες τις περιπτώσεις πρόωρης λύσης που αναφέρονται στην παρούσα Σύμβαση (βλ. υπό 16 όρο των παρόντων).
13. Το ετήσιο τίμημα της Υπηρεσίας που αναγράφεται στον Πίνακα «Στοιχεία Υπηρεσίας» αποπληρώνεται σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις με συχνότητα που αναγράφεται σε διακριτό πεδίο του εν λόγω Πίνακα. Οι οφειλόμενες δόσεις του τιμήματος της Υπηρεσίας θα περιλαμβάνονται ως διακριτή χρέωση στους λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας ή/και φυσικού αερίου και θα καταβάλλονται σύμφωνα με τους παρόντες Όρους.
14. Η Υπηρεσία παρέχεται από εξωτερικό συνεργάτη της ZeniΘ (εφεξής ο «ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ») για λογαριασμό της τελευταίας, με τον οποίο συμβάλλεται η ZeniΘ και τον οποίο η ZeniΘ θα υποδείξει στον ΠΕΛΑΤΗ. Ο ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ευθύνεται για τις πράξεις ή/και παραλείψεις, καθώς και για κάθε ζημία, βλάβη τυχόν προξενήσει στις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό του ΠΕΛΑΤΗ κατά την υλοποίηση της Υπηρεσίας. Σε περίπτωση πλημμελούς παροχής της Υπηρεσίας και πρόκλησης ζημίας στον ΠΕΛΑΤΗ, ο ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ υποχρεούται στην ανόρθωση της ζημίας που θα υποστεί ο ΠΕΛΑΤΗΣ.
15. Για οποιοδήποτε ζήτημα, παράπονο, ή διαμαρτυρία, σχετιζόμενο/η με τον προγραμματισμό ή/και την παρεχόμενη Υπηρεσία, ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται να γνωστοποιήσει αυτό στην ZeniΘ, αμελλητί και πάντως το αργότερο εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε χώρα το γεγονός, μέσω των διαύλων επικοινωνίας που αναφέρονται ακολούθως:
    i) τηλεφωνικά στο 2111023410 (Δευτέρα έως Παρασκευή 09:00 - 18:00)
    ii) ηλεκτρονικά μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος (email) στο homeservices@zenith.gr
16. Εκτός από τις αιτίες που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία, η παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ μπορεί να καταγγελθεί μόνον για σπουδαίο λόγο και, ως σπουδαίος λόγος νοείται, ενδεικτικά, μία έκαστη των ακολούθων περιπτώσεων:
    i) Η περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ προβεί σε (πρόωρη) καταγγελία της συσχετιζόμενης με την παρούσα σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή φυσικού αερίου, με οποιονδήποτε τρόπο και για οποιονδήποτε λόγο, ή αν υποβάλλει αίτημα εκπροσώπησης σε άλλο πάροχο.
    ii) Η περίπτωση που καταγγελθεί η σύμβαση συνεργασίας μεταξύ της ZeniΘ και του ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ της, ο οποίος παρέχει την Υπηρεσία για λογαριασμό της.

iii) Η περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ αποχωρήσει από τον ως άνω οριζόμενο τόπο κατοικίας του και μετεγκατασταθεί.

iv) Εάν ο ΠΕΛΑΤΗΣ δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις πληρωμής του εντός των καθορισμένων ημερομηνιών για ορισμένες εκ των συμφωνηθέντων υπηρεσιών ή/και το σύνολο αυτών. Η μη προσήκουσα, εμπρόθεσμη και ολοσχερής πραγματοποίηση οποιασδήποτε πληρωμής σύμφωνα με τους παρόντες συμφωνηθέντες όρους, καθώς και η ύπαρξη οποιασδήποτε κατάστασης προσωρινής ή μόνιμης αφερεγγυότητας εκ μέρους του ΠΕΛΑΤΗ, δίνει αυτομάτως το δικαίωμα στην ZeniΘ να αναστείλει τις παρεχόμενες και συμφωνηθείσες με την παρούσα υπηρεσίες ή/και να τερματίσει την Υπηρεσία, αζημίως για την ίδια.

v) Εάν διαπιστωθεί ότι ο ΠΕΛΑΤΗΣ, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, παραβαίνει, υπαίτια ή ανυπαίτια, τις διατάξεις των Όρων της Υπηρεσίας, ή κάνει κακή χρήση της Υπηρεσίας, ή δε συμμορφώνεται προσηκόντως με τις απαιτήσεις της Υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, η ZeniΘ κοινοποιεί όχληση στον ΠΕΛΑΤΗ, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης. Εάν η προθεσμία αυτή παρέλθει άπρακτη, η ZeniΘ έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση αζημίως. Εφόσον η εν λόγω ενημέρωση του ΠΕΛΑΤΗ λαμβάνει χώρα κατ'ελάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την λύση της Σύμβασης, η Σύμβαση λύεται στον προβλεπόμενο χρόνο, αλλιώς παρατείνεται αυτοδικαίως για τριάντα (30) ημέρες.

17. Η ZeniΘ διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε αλλαγή των Όρων της Υπηρεσίας, ενημερώνοντας τον ΠΕΛΑΤΗ με ατομική ειδοποίηση και με κάθε πρόσφορο μέσο τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την έναρξη της ισχύος των νέων όρων. Σε περίπτωση που οι αλλαγές αυτές συνεπάγονται επιβάρυνση του ΠΕΛΑΤΗ, ο ΠΕΛΑΤΗΣ έχει δικαίωμα να καταγγείλει αζημίως την παροχή της Υπηρεσίας εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ενημέρωσή του.
18. Η πρόωρη λύση της παρούσας Σύμβασης, συνεπάγεται αυτόματα την παύση του δικαιώματος χρήσης της Υπηρεσίας από την ημερομηνία λύσης και μετά.
19. Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του ΠΕΛΑΤΗ που αφορούν στην παροχή της συγκεκριμένης Υπηρεσίας θα τύχουν επεξεργασίας από τη ZeniΘ, καθώς και από τον ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ, μετά από τηλεφωνική επικοινωνία του ΠΕΛΑΤΗ με τον τελευταίο, για τον σκοπό παροχής της Υπηρεσίας, 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. Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του ΠΕΛΑΤΗ, ο τελευταίος έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί σχετικά από την Πολιτική Απορρήτου της ZeniΘ στον σύνδεσμο www.zenith.gr/privacy/
20. Για κάθε διαφωνία μεταξύ των Συμβαλλόμενων Μερών, ο ΠΕΛΑΤΗΣ μπορεί να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ή σε κάθε άλλο αρμόδιο όργανο που προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία, το οποίο λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, εφόσον έχει εξαντλήσει την δυνατότητα φιλικού διακανονισμού με τον Προμηθευτή του. Σε περίπτωση που δεν έχει επιτευχθεί συναινετική επίλυση, αρμόδια είναι τα πολιτικά δικαστήρια της πόλης της Θεσσαλονίκης.
21. Όλοι οι παρόντες όροι συμφωνούνται ως ουσιώδεις. Η ακυρότητα ή η ακυρωσία ενός όρου δεν επιδρά με κανένα τρόπο στο κύρος των υπολοίπων και δε συνεπάγεται την ακυρότητα ολόκληρης της Σύμβασης.

_____	_____	_____
ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΕΛΑΤΗ	ΤΟΠΟΣ & ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΓΙΑ ΤΗ ΖΕΝΙΘ GAS & LIGHT