

Με τους παρόντες Γενικούς Όρους της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ Α.Ε.», η οποία έχει ως αντικείμενο δραστηριότητας την Εμπορία και Προμήθεια Φυσικού Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας, με έδρα της Θεσσαλονίκης, στη διεύθυνση 26ης Οκτωβρίου 54-56, Τ.Κ. 54627, Α.Φ.Μ.: 997998048, ΔΟΥ ΦΑΕ Θεσσαλονίκης με Αριθμό ΓΕΜΗ: 141002104000 και Κωδικό Μητρώου Συμμετεχόντων «23X-170309-ΤΤ-1» (στο εξής καλούμενη «Προμηθευτής»), 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, συμφωνώντας 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 δίδονται 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 οωστή διαχείριση.

Οι Γ.Ο.Σ.Π. αναρτώνται από την Εταιρεία στην ιστοσελίδα της στο διαδίκτυο και δεσμεύονται στην 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. Κώδικας 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. ΛΑΓΠΕ**: 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 απόφασης 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 τρέφει 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 υγχέεται 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 υψιού 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 γέχεται 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 ημερησίου 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. Χρέωση Προμήθειας**: Τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύσει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, βάσει του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και αναφέρονται στην Αίτηση. Οι προ ΦΠΑ Χρέωσης 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 της μοναδιαίας Χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ, των διακυμάνσεων στο άθροισμα της ΟΤΣ έως και της μοναδιαίας Χρέωσης ΜΜΚΘΣΣ προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απώλειών 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 δική του χρήση. Οι δύο όροι χρησιμοποιούνται αδιακρίτως.

**2.24. Ευάλωτοι Πελάτες**: Ως Ευάλωτοι Πελάτης νοείται ο πελάτης που πληροί τα κριτήρια που έθεσε η υπουργική απόφαση Δ5-ΗΛ/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 υπερίπλικες, 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 συναίνει 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), τηλεμοιροτυπίας (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 τηλεμοιροτυπίας, ή της εκπροσώπησης του Πελάτη, πρέπει να γνωστοποιείται αμελλητί στην Εταιρεία με έγγραφο μέσο.

Έγγραφα θεωρούνται ότι κοινοποιήθηκαν ή επιδόθηκαν στον Πελάτη, εφόσον απεστύληθη στην 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 οποίο 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 κατάλογο 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 του Γ.Ο.Σ.Π. έχουν τηθεί 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 εμπροθεσίμως 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 Εγκατάσταση του και ότι θα καταναλώνει την ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά ο 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 τον προμηθεύει ο Προμηθευτής.

## 4 Υποχρεώσεις Εταιρείας

Η Εταιρεία δηλώνει και εγγυάται προς τον Πελάτη ότι:

- 4.1** Θα παραδίσει 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 υφίσταται αποζημιώσεις του Πελάτη για τυχόν ζημιές 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 περιορισμών 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 Αίτησης που έχει υποβληθεί από τον Πελάτη και ε' αυτής της αποδοχής επαγόμενη σύμβαση 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, τήρώντας τις ακόλουθες δεσμεύσεις ποιότητας: i) έγκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις, και ii) τήρηση των ελάχιστων προθεσμιών απόκρισης στα αιτήματά 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](http://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) εργάσιμων 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 απόρριψη 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 εφοδιάζει 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 μεταγκατάστασης. 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 απορροές 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 καταργηθεί 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 μετατρεπόμενη σε αορίστο χρόνο, 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 αορίστο 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 υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Αίτηση 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 ανάλογα 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 (Όνοματεπώνυμο, ΑΦΜ, αριθμός Δελτίου ταυτότητας/διαβατηρίου και τυχόν επιπλέον στοιχεία που θα του ζητηθούν για την ταυτοπροσωπία) έχει την δυνατότητα να υποβάλει ή και να αποδεχτεί τηλεφωνικά το αίτημά του. Τα μέτρα συμφωνούν ότι η παραπάνω διαδικασία υποβολής τηλεφωνικών Αιτημάτων, 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, όπως και παρατείνεται η διατήρησή τους 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 οφελών 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 άμεσα 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 εφοφληθούν 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 άμεσα 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 ποσό 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 αμέσως, σε τραπεζικό ή λογαριασμό που γνωστοποιήσει 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 επιφυλάσσει τα δικαιώματός της να ζητήσει από τον Πελάτη ως εγγύηση εγγυητική επιστολή, ως εξασφάλιση για την πληρωμή τυχόν μελλοντικών οφελών 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 Καταμετρώντας 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 προμηθεύσει 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 λογαριάζεται ως ηλεκτρική ενέργεια, η οποία παρασχεθεί 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 απαιτούμενων του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη.

8.1.4. Στην περίπτωση που λόγω βλάβης στον Μετρητή ή άλλου λόγου μη αναγομίζονται σε υπαιτιότητα της Εταιρείας (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, λόγω καθυστέρησης 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 εκκτίμησης 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 τον 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 ν. 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 τον ισχύοντα νομοθεσία, και εκτός και αν άλλως προβλέπεται σε αυτή: i) τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμηθεύσει 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 οποιοδήποτε 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/σεις 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 του 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 ενδείξης μετρητή. 4) Βασική ή Ειδική Κατηγορία Πελάτη (οικιακής ή μη οικιακής, 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 αναγνωσθήκαν στο τέλος της Περιόδου Χρέωσης, εφόσον οι ενδείξεις αυτές παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή. 8) Την 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, περιλαμβανόμενων του καθαρού ποσού και του αναλογούντος φόρου κάθε χρέωσης, των μοναδιαίων τιμών υπολογισμού των χρεώσεων Προμήθειας και επιμέρους άθροισμα 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 Κοινής 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 ρίφρες 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 των δυνατοτήτων που Προμηθευτή να διακοπεί 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 φορομένο ποσό, μετά το συμπήφισμό του με τυχόν ποινικές ρίφρες και ανταλλάγματα υπέρ του Πελάτη, κατά τα οριζόμενα στην περίπτωση 10 ανωτέρω, περιλαμβάνονται στην ανεξοφλητήν οφειλήν από προηγούμενους λογαριασμούς. (13) Προθεσμία και τρόποι υποβολής τυχόν αντιρρήσεων, ημερομηνία λήξης προθεσμίας εξόφλησης, τρόποι και σημεία πληρωμής του Λογαριασμού Κατανάλωσης. (14) Το ποσό της εγγύησης που έχει καταβάλει. (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 καταναλωτές τυπικών εγκαταστάσεων με παρόμοια χαρακτηριστικά. (16) Τρόπος ενημέρωσης για τις ισχύουσες μοναδιαίες τιμές μετρητικού στον 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 διαφάνειας του Πελάτη, σχετικά με το ύψος του Λογαριασμού, ο Πελάτης δύναται να ζητήσει την επιβεβαίωση και πιθανή διόρθωση 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 συμπήφίζοντας 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](http://www.zenith.gr).

8.2.9. Σε περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης για αόριστο χρόνο, θα εφαρμόζεται το εκστότε ισχύον δημοσιευμένο τιμολόγιο της Εταιρείας για την κατηγορία στην οποία υπάγεται ο Πελάτης, εκτός αντίθετης προβλέψης 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 Πελατών 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, αλλάως εντάσσεται στο οικιακό τιμολόγιο POWER HOME χωρίς χαρακτηρισμό ειδικής κατηγορίας. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση απέναντης 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, κατανάλωση.

### 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 με μονομερή του δήλωση την αποκλειστική αποστολή των Λογαριασμών Κατανάλωσης στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση (e-bill), σύμφωνα με τα ειδικότερα αναφερόμενα στο Έντυπο Υψηρώνων, 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 (myZenith) 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 έγκυρη η αποστολή του Λογαριασμού, καθώς και οποιαδήποτε άλλο είδος 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 ενημερωθεί σχετικά την Εταιρεία. Σε διαφορετική περίπτωση, εφαρμόζονται αναλογικά οι διατάξεις του άρθρου 8.4 των παρόντων.

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

### 8.4 Πληρωμή Λογαριασμού – Καθυστέρηση εξόφλησης - Υπερμερία

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 που εμπρόθεσμα εξοφλήθηκε οποιαδήποτε οφειλή της καταναλωτή προς την Εταιρεία, οι απαιτήσεις της Εταιρείας καθίστανται ληξυρόθεσμες 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 ληξυρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερμερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης οφείλει να καταβάλλει εντός της κανονικής προθεσμίας πληρωμής του νέου λογαριασμού. ii) αν παρέλθει άπρακτα και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, η Εταιρεία δύναται να καταστήσει τον Πελάτη υπέρμερο και να υποβάλει εντολή Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου (εντολή απουσίας παροχής) λόγω ληξυρόθεσμης οφειλής, η οποία εντολή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον Πελάτη. Η εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου δεν επηρεάζει καμία αλληλία στην εκπροσώπηση του Πελάτη. Αν ο Πελάτης εξοφλήσει όλα τα χρέη του προς την Εταιρεία, συμπεριλαμβανομένων τυχόν δικαστικών εδρών και τυχόν υπερμεριών που ενδεχόμενες 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 ληξυρόθεσμη 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 πάσης 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 τόνων υπερμερίας, στο μέτρο του Επισήμου Επιτόκιο Αναφοράς (από την Τράπεζα της Ελλάδος), προσαρτημένο κατά 3,5 ποσοστιαίες μονάδες σε επίτιμο 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 υπερμερίας περιλαμβάνονται στο Λογαριασμό που θα αποστέλλεται στον Πελάτη.

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

8.4.7. Ο Πελάτης αποδέχεται την πιθανότητα να του απευθυνθεί επιστολή, 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 εμπλεκητή και της πραγματικής παράδοσης ή επίδοσης. Σε τέτοια περίπτωση, ο Πελάτης έχει δικαίωμα να απαιτήσει την μη χρέωση των εξόδων επίδοσης εξωδίκου.

8.4.8. Τα Μέρη ρητά διευκρινίζουν ότι σε περίπτωση που διατάξεις της εκστότε κείμενης νομοθεσίας σχετιζόμενες με την καταβολή από τον Πελάτη Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων ή Λογίων Χρεώσεων, ρυθμίζουν ειδικότερα τη διαφορετική προϋπόθεση θέσης σε υπερμερία του Πελάτη και τα συνακόλουθα 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 υποκαστήματα των ΕΛΤΑ(β) ή καταβολή μετρητών στα μέλη ΣΕΠΠΠ με ειδική ομόσημη (Εταγγελλιαίες Πράκτορες Παγκόσμιων Πρόσμων) γ) η καταβολή μετρητών στα υποκαστήματα των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζιών ή η πάγια εντολή εξόφλησης στις συνεργαζόμενες με την Εταιρεία τράπεζες δ) η χρέωση του τραπεζικού σας λογαριασμού στα καταστήματα των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζιών ε) η χρήση πιστωτικών / χρεωστικών / προπληρωμένων καρτών (VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD και MAESTRO), μέσω των ιστοσελίδων [www.zenith.gr](http://www.zenith.gr) και <https://myaccount.zenith.gr/> ε) η υπηρεσία Web Banking των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζιών ή χρηματοπιστωτικών της Υψηλής Τηλεφωνικής Τραπεζικής των συνεργαζόμενων με την Εταιρεία τραπεζιών. 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 αυτοί 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 εξοφλεί το Λογαριασμό Κατανάλωσης εντός σαράντα (40) ημερών από την έκδοσή του. 9.2 Η Εταιρεία παρέχει τη δυνατότητα τιμηματικής και άτακτης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης, καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών Κατανάλωσης σε μηνιαίες δόσεις. Σημειώνεται ότι, η ανωτέρω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμα 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 ληξυρόθεσμης οφειλής, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας δεν μπορεί να ασκηθεί κατά του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη για το χρονικό διάστημα από την 1η Νοεμβρίου έως και την 31η Μαρτίου, καθώς επίσης και από την 1η Ιουλίου έως και την 31η Αυγούστου.

9.4 Με την επιφύλαξη του άρθρου 9.3 ανωτέρω και της παραγράφου 7 του άρθρου 39 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, αν ο Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης παραβιάσει όρους της Σύμβασης, οι οποίοι έχουν συμφωνηθεί από τα μέρη ως ανωτέρω, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των εφίντα (60) ημερών, η Εταιρεία θα εισδώσει σχετικά τον Ευάλωτο Οικιακό Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον εφίντα (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 άπρακτα, η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες εντός του αρμόδιου Διαχειριστή Δικτύου Διανομής για την πάση 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 1β) και 1δ) του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011 (Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και αυτοί που έχουν σοβαρά προβλήματα υγείας), η Εταιρεία δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση προμήθειας υπό την περίπτωση που ο Πελάτης είναι υπέρμερος 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 διακοσμάσιμο 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 άπρακτα. Εφόσον η Εταιρεία προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης, ο Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεσσιπείε αυτόματα στο καθεστώς Καθολικής Υψηλής, 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 εκστότε 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 επανενέταξη της αίτησής του.

10.2 Με την εξαίρεση του άρθρου 6.1 και του άρθρου 8.2.9 της παρούσης, μονομερή 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 δραστηριότητα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας οποιασδήποτε φύσης, ενδεικτικά κόστη ή/και χρεώσεις, που σχετίζονται με μηχανισμό διάσπαθσης επαρκούς ισχύος ή/και με μηχανισμό αποζημίωσης ευελιξίας, ή/και με τη μείωση του ελλειμματικού του ειδικού λογαριασμού του άρθρου 143 του ν. 4001/2011 ως ισχύει, ή οποιαδήποτε άλλα κόστη), υπό τον όρο ατομικής ενημέρωσης του Πελάτη, τουλάχιστον εφίντα (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 δύναται της ίδιας 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 Ρητά 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 Ρητά συμφωνείται ότι μεταβολές στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Λοιπές Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός αφαίρας επιρροής του Προμηθευτή, δεν συνιστούν μονομερή τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από την Εταιρεία.

### 11 Αναπροσαρμόσιμη Οριακή Τιμή Συστήματος (ΟΤΣ)

Ο Πελάτης ρητά συνομολογεί ότι η Εταιρεία (Προμηθευτή) δικαιούται να αναπροσαρμόσει 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 Αθροισμα (i) της μέσης (κατά το επίμαχο διάστημα) Οριακής Τιμής Συστήματος (ΟΤΣ), προσαυξημένης επί του συντελεστή προσαύξεσης, και, (ii) του συντελεστή β σε €/MWh. (εφεξής το «Αθροισμα»).

Ρητάς 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](http://www.zenith.gr)), περιλαμβανόμενοι στους Ειδικούς Όρους των Συμβάσεων Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, και δύνανται να τροποποιούνται μονομερώς από την Εταιρεία βάσει των τρεχουσών συνθηκών της αγοράς.

Η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση των άνω συντελεστών και ορίων, δύνανται 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, δύνανται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση, βάσει του άρθρου 30 παρ. 2 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΚΠΗΕ).

Η ατομική ενημέρωση περιλαμβάνεται στον Λογαριασμό Κατανάλωσης παραπέμποντας στην ιστοσελίδα της Εταιρείας ([www.zenith.gr](http://www.zenith.gr)) για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης. Ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης 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.enxgroup.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](http://www.zenith.gr)).

11.1. Οι Ανταγωνιστικές Χρεώσεις/Πιστώσεις Προμήθειας της Αναπροσαρμογής ΟΤΣ θα υπολογίζονται ως εξής:

Αν το Αθροισμα (I) της μέσης (κατά το επίπεδο διάστημα) ΟΤΣ, προσαυξημένης επί του συντελεστή προσαύξησης α, και (II) της τιμής του β σε €/ΜWh (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 Αθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι μικρότερο του Κάτω ορίου, οι Χρεώσεις Προμήθειας μειώνονται κατά τη διαφορά των Κάτω Ορίων με το Αθροισμα.

Αν το Αθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι μεγαλύτερο του Άνω ορίου, οι Χρεώσεις Προμήθειας δύνανται 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 Άλληλη του Προμηθευτή

12.1. Η ολόκληρη Προμηθευτή επιφέρει μόνο έπειτα από προηγουμένη έγγραφη καταγγελία της παροχής. Ο Πελάτης δεν δύνανται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης, για άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή, εάν δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει 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 επιπέσει στην παράγραφο 5 του άρθρου 34 του Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες. Ο παλαιός Προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, από μεριός του Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει 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 δεκαεπταήμερου (14) ημερολογιακών ημερών από την υποβολή σχετικού έργου από αυτής που 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, ακριβή εργασία εκτέλεση εργασιών προμήθειας, κλπ.), εάν απαιτούνται τέτοιες, καθώς και σε υπηρεσίες μετά τη σύνδεση των εγκαταστάσεων (λ.χ. εκτίμηση της καταναλώσεως, αποτελεσματική εξυπηρέτηση μέσω υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, παροχή ενημέρωσης για τους μετρητές, τις χρεώσεις, τις καταβολές, προγραμματισμός και πραγματοποίηση συναντήσεων κατόπιν σχετικού αιτήματος, απάντηση σε γραπτές ερωτήσεις/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, οπτεδότησε και αναίτητα, υπό την επιφύλαξη των οριζόμενων 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, οπτεδότησε και αναίτητα, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία λύσης της Σύμβασης του.

14.3. Το Αίτημα Καταγγελίας της Σύμβασης από τον Πελάτη, παράγει ένομιμα αποτελέσματα τριάντα (30) ημέρες μετά την αποστολή της ειδοποίησης στην Εταιρεία, πλην της περίπτωσης καταγγελίας της Σύμβασης λόγω αλλαγής προμηθευτή, οπότε και τα ένομιμα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή από το νέο προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στην Εταιρεία και τον νέο προμηθευτή. Η καταγγελία της Σύμβασεως 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 όσα χρονικά διάστημα παραμένει η Σύμβαση του σε ισχύ, λόγω παραλείψεως εκ μέρους του, υποβολής της σχετικής καταγγελίας.

14.8. Ο Πελάτης υποχρεούται να επιτρέψει την είσοδο εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του Διαχειριστή για τις αναγκαίες εργασίες της τελικής καταγραφής της κατανάλωσης, καθώς και για την διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή. Παραλείψει 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 πρόβει σε Αίτηση Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, δεν είναι επιφυκτική η πραγματοποίηση των απαραίτητων ενεργειών εκ μέρους του Διαχειριστή, λόγω υπαιτιότητας του.

14.10. Η Εταιρεία διατηρεί οπτεδότησε το δικαίωμα μονομερώς 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 όληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης και ενημερώνοντας τον για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας

προθεσμίας. Αν η ανωτέρα 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 στη περίπτωση αυτή επέρχονται άμεσα.

14.11 Η Εταιρεία δύνανται 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 υπερμερώς 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 αναίρεται η υποχρέωση του Πελάτη να εξοφλήσει κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του.

14.12 Η Εταιρεία δεν δύνανται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή παύσης εκπροσώπησης λόγω υπερμερίας 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 διατάξει της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας σχετιζόμενες με την καταβολή από τον Πελάτη Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων ή Λοιπών Χρεώσεων, ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπερμερία του Πελάτη και τα συνακόλουθα δικαιώματα για 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 αντιστράφως. 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 Εναρξης 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 Οφειλόμενου 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 λόγους ανωτέρας βίας ενδεικτικά και όχι περιοριστικά θεωρούνται οι πόλεμοι, οι φυσικές καταστροφές, πυρκαγιές, σεισμοί, εμπύργκο, απεργίες, αδυναμία της Εταιρείας να προμηθευθεί ηλεκτρική ενέργεια από τους προμηθευτές της (παρότι η Εταιρεία ενήργησε προσκόντως για την παραλαβή αυτού), αδυναμία προβάσεως 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 των υποχρεώσεων έως το χρόνο του συμβάντος.

## 17 Πώχευση 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 αυτή. Εάν ο σύνδικος υπεισέλθει στη Σύμβαση Προμήθειας, υποχρεούται στην εξ ολοκλήρου εξόφληση του υπαρχόντος χρέους του πτωχού προς την Εταιρεία.

## 18 Εγκώρηση της Σύμβασης

Ο Πελάτης δεν δικαιούται να εκχωρεί, ή να μεταβιβάζει, μερικά ή ολικά τη Σύμβαση Προμήθειας, χωρίς προηγουμένη 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 συμβαλλόμενων μερών.

Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αζημίως από τη Σύμβαση Προμήθειας, εντός δεκαεπταήμερου (14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της από τον Πελάτη για τους λόγους και σύμφωνα με τη διαδικασία υπαναχώρησης που επισυνάπτονται 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 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](http://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 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 Ευρωπαϊκής 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 σύμβασης μεταξύ της Εταιρείας και της τρίτης εταιρείας. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία θα ενημερώνει τον Τελικό Πελάτη σχετικά.

20.4. Εξουσιοδοτημένοι προσωπικό της Zenith, ΔΕΔΔΗΕ, τραπεζικά όργανα, εταιρείες άμεσης αλληλογραφίας, εταιρείες παροχής υπηρεσιών κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ασφαλιστικές εταιρείες, εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές υπηρεσιών και προϊόντων, διαμεσολαβητές υπηρεσιών υγείας,





## Γενικοί Όροι Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας

Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλησης, 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 ένδικο μέσο.

**22 Εξουσιοδότηση Εκπροσώπησης έναντι αρμόδιου Διαχειριστή**

Ο Τελικός Πελάτης, με την ιδιότητα του Πελάτη/ Νόμιμου Εκπρόσωπου / Διαχειριστή του ακινήτου στην αναγραφόμενη διεύθυνση στην Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, εξουσιοδοτεί ρητά την εταιρεία με την επωνυμία «ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΟΗΘΕΙΑΣ 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-Ι, 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/Είδωση Ιδιωτικότητας**

Τα προσωπικά δεδομένα σας, που μας παρέχετε με την υποβολή αιτήματος για την προμήθεια φυσικού αερίου ή/και ηλεκτρικής ενέργειας, συλλέγονται από την Εταιρεία Προμήθειας Αερίου Θεσσαλονίκης Θεσσαλίας Α.Ε. (Zenith) που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, οδός 26<sup>ης</sup> 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 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 έκταση εξ αυτών ή αμφότερες μη εφικτή.

Η Zenith ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, επεξεργάζεται για τον ανωτέρω σκοπό προσωπικά δεδομένα σας όπως: ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, διεύθυνση αποστολής λογαριασμού, στοιχεία ΔΤ, Αριθμό Διαβατηρίου, ΑΦΜ, ΔΟΥ, ΗΚΑΣΠ, αριθμό τραπεζικού λογαριασμού, αριθμό σταθερού τηλεφώνου, αριθμό κινητού τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Τα ανωτέρω δεδομένα η Zenith 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 ΔΕΔΔΗΕ.
  - 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, διακοπή της προφοδίας, 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 εισπράξεων πελατών στα Πληροφοριακά Συστήματα της Εταιρείας.
- Β. Η Zenith μπορεί να επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα όταν η επεξεργασία αυτή «είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των νόμιμων 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 αναφέρονται, ενδεικτικά, περιπτώσεις των ενόντων συμφερόντων που επιδιώκονται από τη Zenith, 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 ένομο συμφέρον της Zenith για την αξιολόγηση αιτημάτων παραπόνων και διευθέτηση αυτών για την εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που η Zenith παρέχει.
  - Εξυπηρέτηση πελατών ή/και Καταχώρηση αιτήματος Πελάτη. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί ένομο συμφέρον της Zenith για εξυπηρέτηση των Πελατών της Zenith και την εξασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων από αυτή υπηρεσιών.
  - Εξυπηρέτηση Αιτημάτων Πελατών. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί ένομο συμφέρον της Zenith για την διευθέτηση αιτημάτων Πελατών που αφορούν σε διακανονισμούς οφειλών ή ένταξη σε πρόγραμμα πάγιας εντολής, για την εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που η Zenith παρέχει.
  - Παροχή προσφορών προμήθειας για την δραστηριότητα της Ηλεκτρικής Ενέργειας και για συνδυαστικά πακέτα υπηρεσιών Αερίου και Ηλεκτρικής Ενέργειας. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί ένομο συμφέρον της Zenith για την παροχή ενάμενων υπηρεσιών της Zenith σε υφιστάμενους πελάτες.
  - Ενημέρωση πελατών για ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί ένομο συμφέρον της Zenith για τη διεκδίκηση οφειλόμενων ποσών τιμολογίων και την προάσπιση των οικονομικών συμφερόντων της.
  - Επίλυση προβλημάτων πληροφοριακών συστημάτων της Εταιρείας. Η επεξεργασία αυτή αποτελεί ένομο συμφέρον της Zenith για την ομαλή διεξαγωγή συστημικών διεργασιών που υποστηρίζουν επιχειρησιακές διαδικασίες της Εταιρείας, για την άρτια λειτουργία της.

Γ. Σε περίπτωση που επιθυμείτε να συμμετάχετε στο πρόγραμμα Κάρτα Υγείας (EY Club) θα πρέπει να παράσχετε την συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων που θα επεξεργαστεί η Zenith για το σκοπό αυτό. Αν επιλέξετε να μην δώσετε τη συγκατάθεσή σας για το σκοπό αυτό, δεν θα συμμετάχετε στο εν λόγω πρόγραμμα. Σε περίπτωση που αποφασίσετε να συμμετάχετε 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 συμμετάχεται 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 Zenith, 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 και ενημέρωσης πελατών για ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς, εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές υπηρεσιών και προϊόντων, εταιρείες μεταφόρτωσης, εταιρείες παροχής υπηρεσιών αποθήκευσης δεδομένων χρησιμοποιώντας το μοντέλο αποθήκευσης, αποθηκευτικό νέφος (cloud storage), εταιρείες παροχής υπηρεσιών λειτουργίας, υποστήριξης και συντήρησης πληροφοριακών συστημάτων. Οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική, δημόσια ή δικαστική αρχή, εφόσον αυτό επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή από δικαστική απόφαση.

**Τα Δικαιώματά σας:** Εξ ουπεκείμενων 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 Zenith να διορθώσει λαθραία 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

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 συντρέξει μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις. Συγκεκριμένα εφόσον:

- α) έχει ένομο συμφέρον, το οποίο δικαιολογεί 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) υφιστάται 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 δημοσίας 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 Zenith, 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 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 δόμηση 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 δικαιώμα 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 δημοσίας 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](mailto: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 νομικούς φύσεις 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/](http://www.zenith.gr/privacy/)

**21 Εφαρμοστέο Δίκαιο**

Η Σύμβαση Προμήθειας και οι Γ.Ο.Σ.Π. διέπονται και ερμηνεύονται κατά το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα από τον ΚΠΗΕ 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 διευθέτησης.

21.3. Σε περίπτωση αδυναμίας φιλικής διευθέτησης τυχόν διαφορών, και εφόσον δεν προβλέπεται κάτι ειδικότερο, ως προς τον τρόπο επίλυσης αυτών, από ειδικούς όρους της Σύμβασης, αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση διαφορών που προκύπτουν ή απορρέουν εκ της παρούσης ή εξ οιασδήποτε τροποποίησης 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 ενδία διαδικασία, ως προϋποθέτουν προσφυγή σε ένδικο μέσο ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία (άρθρο 45 παρ.3, 4 ΚΠΗΕ):

- 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, αποφασίζει τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη

- Να αντιταχθεί στην επεξεργασία των δεδομένων σας, όπου η ZeniΘ βασίζεται σε έννομο 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 αιτήματός 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](http://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 υποβάλλετε 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](mailto:dataprivacy@zenith.gr)

**Διακρίση 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 Αποτικού 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.

**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 τον 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 τυχόν λήψουν 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. επισυνεννοείτε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών στο 18321 (χρέωση βάσει τιμοκαταλόγου του τηλεπικοινωνιακού παρόχου)
2. επισκεπτείστε ένα κατάστημα μας (αναλυτικά οι διευθύνσεις καταστημάτων στο [www.zenith.gr](http://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](http://www.zenith.gr) διαθέτει όλες τις πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας. Επιπλέον πληροφορήση παρέχεται μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας "myZeniΘ", στην ηλεκτρονική διεύθυνση [myaccount.zenith.gr](http://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 διαχειρίζεται 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 Σύμβασής, 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](http://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 οιασδήποτε όρου της παρούσης δεν επηρεάζεται από την ακυρότητα ή το μη εκτελεστό όρου της παρούσης, εις ην περιπτώσειν τα Μέρη υποχρεούνται προς αντικατάσταση ακυρωθέντος όρου δια όρου παρομοίου περιεχομένου.

27.3. Η παράλειψη οιασδήποτε Μέρους όπως εμμένει στην αυστηρή τήρηση εκ του ετέρου Μέρους οιασδήποτε 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 όλοι 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. Ιδιαίτερως δε, ως προς την είσπραξη απαιτήσεων της Εταιρείας απορροουσών 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. Γνωστοποιείται στον Πελάτη ότι η Εταιρεία θα αναζητήσει στα Αρχεία Αθέτητης Υποχρεώσεων, Υποθηκών Προσημειώσεων της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΩΝ 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 «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ»), τυχόν δεδομένα που αφορούν τον πελάτη με σκοπό την αξιολόγηση ή και επαναξιολόγηση

του αναλαμβανόμενου συναλλακτικού κινδύνου στο πλαίσιο της παρούσας. Αποδέκτης των δεδομένων του πελάτη είναι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, οι φορείς του Δημοσίου που έχουν το προς τούτο έννομο συμφέρον, όπως και επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσεται ο Πελάτης, μετά από αίτησή τους, σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα με αρ. 50/2000. Ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, καθώς και για τα δικαιώματά του από την Ενημέρωση Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων που βρίσκεται αναρτημένη στην ηλεκτρονική διεύθυνση [http://www.tiresias.gr/docs/2018\\_ANA\\_TEIR.pdf](http://www.tiresias.gr/docs/2018_ANA_TEIR.pdf). Για την άσκηση των δικαιωμάτων του που αφορούν στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον Υπεύθυνο Προστασίας της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ κ. Γιάννη Μούργελα τηλ. 21036.76.700, [dpo@tiresias.gr](mailto:dpo@tiresias.gr)

27.6. Η Εταιρεία έχει πρόσβαση στο σύστημα της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, στο οποίο τηρούνται αρχεία δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς, στα οποία περιλαμβάνεται το Σύστημα Αθέτησης Υποχρεώσεων και το Σύστημα Υποθηκών & Προσημειώσεων («Αρχεία»), στα οποία καταχωρούνται πληροφορίες για χαρακτηριστικά από υψηλό δείκτη αντικειμενικότητας και παρέχουν πληροφορία για τη φερεγγυότητα των προσώπων στα οποία τα δεδομένα αφορούν, καθώς και για την εμπράγματη επιβάρυνση της ακίνητης περιουσίας τους. Στο ανωτέρω πλαίσιο και με σκοπό την αξιολόγηση ή και επαναξιολόγηση του αναλαμβανόμενου συναλλακτικού, πιστωτικού, κινδύνου στο πλαίσιο αναληφθείσας επιχειρηματικής δραστηριότητας, αλλά και την παροχή ορθών και επίκαιρων πληροφοριών οικονομικής συμπεριφοράς των υποκειμένων για την εξασφάλιση γενικά της εμπορικής πίστης, της αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών και τελικά της άσκησης του δικαιώματος οικονομικής ελευθερίας των επιχειρηματιών, παρέχεται δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης μέσω του συστήματος «Τερείσας Σύστημα Ελέγχου Κινδύνου» (εφεξής «σύστημα ΤΣΕΚ»), σε επιτηδευματίες (φυσικά και νομικά πρόσωπα) στα ακόλουθα δεδομένα του Αρχείου 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 μισθού, ζ) πλειστηριασμό κινητών & ακινήτων, η) υποθήκες, προσημειώσεις υποθηκών και τροπές προσημειώσεων σε υποθήκες, θ) κατασχέσεις ακινήτων και εγγραφές επιταγών βάσει Ν.Δ. 1923, ι) αιτήσεις και αποφάσεις δικαστικής ρύθμισης οφελών (Ν. 3869/2010), καθώς και δεδομένα εταιριών από ΦΕΚ & ΓΕΜΗ. Επιπλέον παρέχεται δυνατότητα αυτοματοποιημένου ελέγχου (application to application) στοιχείων ταυτοποίησης.

Πηγές των παραπάνω δεδομένων - τόσο για τα ήδη συλλεχθέντα όσο και για αυτά που θα συλλεγούν στο μέλλον - είναι τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα, τα Υποθηκοφυλακεία/Κτηματολογικά Γραφεία και τα Ειρηνοδικεία/Πρωτοδικεία όλης της χώρας, καθώς και τα ΦΕΚ & το ΓΕΜΗ.

Τα δεδομένα διατηρούνται στο Αρχείο και μεταδίδονται μέσω του ως άνω συστήματος ΤΣΕΚ για το χρονικό διάστημα που ορίζει το άρθρο 40 ν. 3259/2004, όπως εκάστοτε ισχύει.

Απότέλεμα των δεδομένων του συστήματος ΤΣΕΚ είναι η επιχείρηση με την επωνυμία «ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, δ.τ.: ΑΕΡΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ, ZENITH GAS & LIGHT, δ/νος: Θεσσαλονίκη, 26ης Οκτωβρίου 54-56, ΑΦΜ: 997998048, με την οποία συναλλάσσεσθε, κατόπιν προηγούμενης σύνδεσής με αυτό και σύμφωνα με τους σχετικούς όρους σύνδεσης (<https://tsek.teiresias.gr>) (εφεξής «επιχείρηση»). Τα δεδομένα διατίθενται στην Εταιρεία για ίδια χρήση, δεν προορίζονται για μεταβίβαση ή περαιτέρω διάθεση και τηρούνται από αυτή μέχρι το τέλος της εκάστοτε συναλλαγής, στο πλαίσιο της οποίας αντλούνται. Τα ως άνω δεδομένα θα διατίθενται στην Εταιρεία για όσο χρόνο ισχύει η Σύμβαση Προμήθειας, κατ'επιλογήν και με ευθύνη της Εταιρείας, άλλως θα διατίθενται στα πλαίσια συγκεκριμένων συναλλαγών, Έχετε δικαίωμα πρόσβασης, ενημέρωσης, αντίρρησης και δικαστικής προστασίας, σύμφωνα με το Ν. 2472/1997, τα οποία μπορείτε να ασκήσετε στα γραφεία εξυπηρέτησης πολιτών της Τερείσας, επί της οδού Αλαμάνας 1, 151 25 Μαρούσι. Το δικαίωμα πρόσβασης και τυχόν αντίρρησής σας στην κατά την παρούσα πρόσβαση μπορεί να διατυπωθεί εγγράφως και στην Εταιρεία, η οποία εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της Τερείσας. Σε περίπτωση άσκησης δικαιώματος αντίρρησης, η Εταιρεία υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδομένα και να διαβιβάσει αμελλητί ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην Τερείσας. Μετά την ικανοποίηση του σχετικού αιτήματός σας στους αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ θα εμφανίζεται η ένδειξη «Δεν επιθυμεί τη μετάδοση των δεδομένων που τον αφορούν», η οποία εκτιμάται ελεύθερα με τις όποιες τυχόν επιπτώσεις. Κατ'εξάφραση, δεδομένα εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ θα εξακολουθούν να διατίθενται. Άρση του αιτήματος μη μετάδοσης πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τερείσας. Για το ανωτέρω σύστημα της Τερείσας γίνεται περιοδική ενημέρωση του κοινού δια του τύπου και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρίας στις διευθύνσεις <http://www.tiresias.gr> & <https://tsek.teiresias.gr>

27.7. Ο Πελάτης έχει λάβει γνώση της ενημέρωσης από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ περί της επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων κατά την υπογραφή της Αίτησης/Σύμβασης Προμήθειας.

27.8. 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 Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας του. Η εκάστοτε διευθύση που δηλώθηκε τελευταία θεωρείται νόμιμη έδρα του συμβαλλόμενου τον οποίο αφορά, στην οποία νόμιμα κοινοποιούνται τα κατά την παρούσα έγγραφα και παράγονται τα κατά Νόμο και την παρούσα αποτελέσματα.

27.9.. 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.

Όνοματεπώνυμο Πελάτη .....

Υπογραφή/Σφραγίδα Πελάτη

Ημερομηνία, Πόλη