

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΑΜΗΛΗΣ ΤΑΣΗΣ

Με την παρούσα σύμβαση, η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.» και τον διακριτικό τίτλο «VOLTON Α.Ε.» (εφεξής αποκαλούμενη «Προμηθευτής»), η οποία εδρεύει στον Πειραιά, οδός Σκουζέ 14, και ο Πελάτης (εφεξής αποκαλούμενος «Πελάτης»), τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στη συνημμένη στην παρούσα Αίτηση Σύμβασης (εφεξής αποκαλούμενη «Αίτηση»), συμφωνούν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας σύμφωνα με τους κατωτέρω όρους.

1. Αντικείμενο

1.1. Ο Προμηθευτής είναι κάτοχος νόμιμης Άδειας Προμήθειας και Εμπορίας Ηλεκτρικής Ενέργειας και αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει στον Πελάτη, με τους όρους της παρούσας και τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, ηλεκτρική ενέργεια στα σημεία σύνδεσης (εφεξής αποκαλούμενες «Παροχές») του Πελάτη, τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στην Αίτηση.

1.2. Ο Πελάτης θα χρησιμοποιεί την ανωτέρω ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά για την εξυπηρέτηση των εγκαταστάσεών του, καταβάλλοντας εμπρόθεσμα και με προσήκοντα τρόπο τις χρεώσεις που απορρέουν από τους όρους τιμολόγησης όπως περιγράφονται στην Αίτηση, από τους παρόντες γενικούς όρους και την κείμενη νομοθεσία. Αναλυτική περιγραφή των παρεχόμενων από τον Προμηθευτή υπηρεσιών εμπεριέχεται στο Έντυπο Υπηρεσιών του Προμηθευτή, το οποίο έχει δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα του.

1.3. Η παρούσα σύμβαση προμήθειας αποτελείται από την Αίτηση, τους παρόντες Γενικούς όρους και τους Ειδικούς Όρους που συνοδεύουν την Αίτηση.

1.4. Κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας, ο Πελάτης συμφωνεί ότι ο Προμηθευτής θα είναι ο μοναδικός πάροχος ηλεκτρικής ενέργειας για τις Παροχές που αναφέρονται στην Αίτηση. Συμφωνείται περαιτέρω ότι η ισχύς της παρούσας σύμβασης περιορίζεται μόνο στις Παροχές που αναφέρονται στην Αίτηση.

1.5. Για τους σκοπούς εφαρμογής και ερμηνείας της παρούσας, λαμβάνονται υπ' όψη οι κατηγορίες πελατών όπως αναφέρονται στον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες, όπως εκάστοτε ισχύει (ΦΕΚ Β' 832/09.04.2013, εφεξής «ΚΠΗΕ»). Οι κατηγορίες είναι: α. Με κριτήριο τον σκοπό τελικής χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας, οι πελάτες διακρίνονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς, β. Με κριτήριο την ισχύ παροχής, οι πελάτες διακρίνονται σε Μικρούς (με ισχύ παροχής έως 25kVA) και Μεγάλους.

1.6. Για την πληρέστερη κατανόηση της παρούσας, παρατίθενται οι ακόλουθοι ορισμοί: «ΡΑΕ» ή «Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας», νοείται η ανεξάρτητη διοικητική αρχή με αρμοδιότητα επί θεμάτων της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, η οποία συστάθηκε με τον Ν. 2773/1999 (ΦΕΚ Α' 286/22.12.1999) και η λειτουργία και οι αρμοδιότητές της διέπονται από τον Ν. 4001/2011, «ΑΔΜΗΕ» ή «Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» νοείται ο διαχειριστής του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΣΜΗΕ), ο οποίος ασκεί καθήκοντα Διαχειριστή του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, κατά το Άρθρο 94 του Ν. 4001/2011, «ΛΑΓΗΕ» ή «Λειτουργός Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» νοείται η εταιρεία η οποία ασκεί αρμοδιότητες λειτουργού της αγοράς, κατά το Άρθρο 118 του Ν. 4001/2011, «ΔΕΔΔΗΕ» ή «Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Α.Ε.» νοείται ο Διαχειριστής του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΕΔΔΗΕ), «ΕΤΜΕΑΡ» ή «Ειδικό Τέλος Εκπομπής Αερίων Ρύπων», νοείται το ειδικό τέλος, όπως εκάστοτε τροποποιείται και ισχύει, που αποτελεί έσοδο του Ειδικού Λογαριασμού που τηρεί ο ΛΑΓΗΕ σύμφωνα με το άρθρο 143 παρ. 2, περ. γ' του Ν. 4001/2011, οι χρεώσεις του οποίου ανά κατηγορία πελατών καθορίζονται με Απόφαση της ΡΑΕ, «Κώδικας Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ» νοείται ο «Κώδικας Διαχείρισης Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας», όπως αυτός εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 57/2012 Απόφαση της ΡΑΕ μετά των σχετικών εγχειριδίων, όπως εκάστοτε ισχύουν, «Κώδικας Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ» νοείται ο «Κώδικας Διαχείρισης Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας», όπως αυτός εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 395/2016 Απόφαση της ΡΑΕ, όπως εκάστοτε

τροποποιείται και ισχύει, «ΟΤΣ» νοείται η «Οριακή Τιμή Συστήματος», δηλαδή τιμή εκκαθάρισης της Ελληνικής χονδρεμπορικής αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.

2. Υποχρεώσεις του Προμηθευτή

2.1. Ο Προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να τηρεί και να εφαρμόζει τους όρους της σύμβασης που έχει συνάψει με τον ΑΔΜΗΕ για τη χρήση του ΕΣΜΗΕ και των Διασυνδέσεων και αντίστοιχα με τον ΔΕΔΔΗΕ για τη χρήση του ΕΔΔΗΕ, προκειμένου να εκπληρώνει τις απορρέουσες από την παρούσα υποχρεώσεις του.

2.2. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενεργεί για την αξιόπιστη, αδιάλειπτη και σταθερή προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος στον Πελάτη. Βάσει του ότι ο Προμηθευτής θα παρέχει στον Πελάτη ηλεκτρική ενέργεια μέσω υποδομών (ΕΣΜΗΕ, ΕΔΔΗΕ), στις οποίες δεν έχει καμία δικαιοδοσία πέραν της χρήσης και δεν τον βαρύνει καμία συμβατική υποχρέωση που σχετίζεται με τις υποδομές, συμφωνείται ρητώς μεταξύ των μερών ότι ο Προμηθευτής δεν θα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για διακοπές ή εν γένει δυσλειτουργίες στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται ή σχετίζονται με τις υποδομές. Ο Προμηθευτής δεν υπέχει ευθύνη αποζημίωσης του Πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου, σε διακοπές ή/και δυσλειτουργίες του ΕΣΜΗΕ ή/και του ΕΔΔΗΕ, συμπεριλαμβανομένων και των δυσλειτουργιών ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή οποιαδήποτε άλλη αιτία, σε πτώσεις της τάσεως, σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, σε γεγονότα ανωτέρας βίας.

2.3. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση εντός δεκαπέντε (15) ημερών, ή τριάντα (30) ημερών όταν αφορά τροποποίηση της υφιστάμενης Σύμβασης αντίστοιχα, μετά την αποδοχή εκ μέρους του της Αίτησης που έχει υποβληθεί από τον Πελάτη και της σύναψης σύμβασης ή αντιστοίχως αποδοχής τροποποίησης σύμβασης, να υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή και να ενεργήσει κάθε προβλεπόμενη από τον νόμο πράξη προκειμένου να καταστεί Εκπρόσωπος για τους Μετρητές του Πελάτη, όπως ορίζονται στην παράγραφο 3.1 της παρούσης.

2.4. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσης να ανταποκρίνεται χωρίς καθυστέρηση και να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα ή και αιτήματα του Πελάτη καθώς και να παρέχει στον τελευταίο κάθε δυνατή ενημέρωση και πληροφόρηση σχετικά με το αντικείμενο της παρούσης. Η διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων του Πελάτη γίνεται σύμφωνα με τον Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων καταναλωτών, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή.

2.5. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε νόμιμη υποβολή Δηλώσεων Φορτίου για τον Πελάτη σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ, όπως εκάστοτε ισχύει, και να διαθέτει αδιαλείπτως επαρκές χρηματικό υπόλοιπο για την κάλυψη των χρηματικών υποχρεώσεων που αυτή συνεπάγεται.

2.6. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αρνηθεί να κάνει δεκτή την Αίτηση Προμήθειας Πελάτη εφόσον υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη προς άλλον προμηθευτή βάσει του ΚΠΗΕ, όπως αυτός τροποποιήθηκε με το ΦΕΚ Β' 1463/24.05.2016 ή αν ο Πελάτης δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου Λογαριασμού Κατανάλωσης, νομίμως εξοφλημένο με το σχετικό αποδεικτικό πληρωμής.

3. Υποχρεώσεις και Δικαιώματα του Πελάτη

3.1. Ο Πελάτης οφείλει πριν από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας με τον Προμηθευτή να έχει συνάψει έγκυρη Σύμβαση Σύνδεσης με τον Διαχειριστή, η οποία του επιτρέπει να παραλαμβάνει την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που συνομολογεί με τον Προμηθευτή.

3.2. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να διαθέτει και να διατηρεί εγκατεστημένους τους μετρητές φορτίου (εφεξής αποκαλούμενοι «Μετρητές»), όπως αναφέρονται στην Αίτηση και στις αντιστοίχως δηλωμένες διευθύνσεις εγκατάστασης, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της καταναλισκόμενης από αυτόν ενέργειας.

3.3. Ο Πελάτης οφείλει να μεριμνά για την ασφάλεια των Μετρητών, λαμβάνοντας εύλογα μέτρα για την προστασία αυτών από παρεμβάσεις τρίτων ή ζημία, καθώς και για τον τακτικό έλεγχο των ενδείξεών τους.

3.4. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλεί εμπρόθεσμα τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης που του αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 5 της παρούσης.

3.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησης από την Εγκατάσταση το λιγότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της παρούσης σύμβασης λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση Προμήθειας λύεται αυτοδικαίως κατά τον χρόνο που δηλώνεται στη γνωστοποίηση του Πελάτη. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί εμπροθέσμως στην παραπάνω γνωστοποίηση, η Σύμβαση Προμήθειας θεωρείται ότι εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη και ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τα οφειλόμενα λόγω χρήσης αυτής ποσά μέχρι να λάβει χώρα η παύση εκπροσώπησης του Μετρητή.

3.6. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή για οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην Αίτηση.

3.7. Ο Πελάτης οφείλει να κάνει ορθή χρήση της παρεχόμενης ηλεκτρικής ενέργειας και δύναται να χρησιμοποιεί αυτή αποκλειστικά στο πλαίσιο της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας την οποία ορίζει η παρούσα. Ρητώς απαγορεύεται η χορήγηση προς τρίτους της παρεχόμενης ηλεκτρικής ενέργειας με οιοδήποτε τρόπο ή μορφή.

3.8. Σε περίπτωση μη νόμιμης υποβολής Δήλωσης Φορτίου λόγω έλλειψης βεβαίωσης κάλυψης χρηματικών υποχρεώσεων ή μη εκπλήρωσης χρηματικών υποχρεώσεων για Δήλωση φορτίου του Προμηθευτή στο πλαίσιο του Ημερήσιου Ενεργειακού Προγραμματισμού, ο ΛΑΓΗΕ δικαιούται να στραφεί απευθείας κατά του ίδιου του Πελάτη, με τα ίδια δικαιώματα που έχει και κατά του Προμηθευτή, για το τμήμα της κατανάλωσής του που αντιστοιχεί στη Δήλωση Φορτίου, μη δυνάμενου του Πελάτη να προβάλλει ενστάσεις από την παρούσα σύμβαση. Ο συγκεκριμένος όρος αφορά καταναλώσεις που δεν είχαν περιληφθεί σε Λογαριασμό Κατανάλωσης ή είχαν περιληφθεί και δεν είχαν εξοφληθεί ήδη από τον Πελάτη.

3.9. Σε περίπτωση απομακρυσμένης πώλησης ο Πελάτης δύναται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών μετά την υπογραφή του να υπαναχωρήσει αζημίως από την παρούσα σύμβαση.

4. Μετρητές και Μετρήσεις

4.1. Τα ποσά που τιμολογούνται από τον Προμηθευτή, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 της παρούσης υπολογίζονται με βάση τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας εκπεφρασμένες σε κιλοβατώρες (kWh), ή και ισχύος εκπεφρασμένες σε κιλοβολταμπέρ (kVA), όπως προβλέπεται στην Αίτηση για κάθε κατηγορία τιμολογίου, τις οποίες προμήθευσε στον Πελάτη, όπως καταμετρήθηκαν από τους αντίστοιχους Μετρητές.

4.2. Στην περίπτωση που λόγω βλάβης σε Μετρητή ή άλλου λόγου μη αναγομένου σε υπαιτιότητα του Προμηθευτή, ο Προμηθευτής 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, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στα σχετικά ρυθμιστικά κείμενα και διατάξεις. Σε αυτή την περίπτωση, ο λογαριασμός θα περιέχει επισήμανση και συνοπτική περιγραφή του τρόπου υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής. Ο Προμηθευτής έχει υποχρέωση να αναπροσαρμόσει τους λογαριασμούς αυτούς μόλις οι πραγματικές ποσότητες καταστούν διαθέσιμες.

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

4.4. Ο Προμηθευτής 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, τον χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο Πελάτης δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου των Μετρητών του.

4.5. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο των Μετρητών του από τον αρμόδιο Διαχειριστή Δικτύου, είτε μέσω του Προμηθευτή ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον Προμηθευτή.

4.6. 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, το κόστος του ελέγχου επιβαρύνει τον αιτούντα, Πελάτη ή Προμηθευτή.

5. Τιμολόγηση και Πληρωμή

5.1. Ο Προμηθευτής εκδίδει μηνιαίως Λογαριασμούς Κατανάλωσης οι οποίοι διαχωρίζονται σε Λογαριασμούς βάσει εκτιμώμενης και σε Λογαριασμούς βάσει καταμετρούμενης κατανάλωσης («έναντι» και «εκκαθαριστικοί» Λογαριασμοί αντιστοίχως), ανάλογα με την κατηγορία τιμολογίου στην οποία υπάγεται ο Πελάτης. Η μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων των «έναντι» λογαριασμών βασίζεται στα ιστορικά στοιχεία της παροχής τα οποία λαμβάνει ο Προμηθευτής από το Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, όπως περιγράφεται αναλυτικά στο Έντυπο Υπηρεσιών του, το οποίο δημοσιεύεται στην επίσημη ιστοσελίδα του.

5.2. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης θα αποστέλλεται σε φυσική μορφή μέσω ταχυδρομείου ή και, εφόσον επιθυμεί ο Πελάτης, σε ηλεκτρονική μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση. Ο Πελάτης δύναται να επιλέξει με μονομερή του δήλωση την αποκλειστική αποστολή των Λογαριασμών Κατανάλωσης στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναγράφεται στην Αίτηση. Στην περίπτωση αποκλειστικής αποστολής των Λογαριασμών Κατανάλωσης στην ηλεκτρονική διεύθυνση, ο Πελάτης δεν θα επιβαρύνεται με το κόστος έκδοσης και αποστολής λογαριασμού.

5.3. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει όλα τα προβλεπόμενα από τον ΚΠΗΕ στοιχεία και ειδικώς: α. Τη Χρέωση Προμήθειας, η οποία προκύπτει από τη συνολική ενέργεια ή και ισχύ που καταμετρήθηκε από τους Μετρητές του Πελάτη ή που εκτιμήθηκε από τον Προμηθευτή σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 4.2 των παρόντων γενικών όρων, και υπολογίζεται σύμφωνα με τις Χρεώσεις Προμήθειας που αναγράφονται στην Αίτηση, πλέον τυχόν ποσών εκκαθάρισης που οφείλονται από τον Πελάτη κατόπιν αναπροσαρμογής της Χρέωσης Προμήθειας, σύμφωνα με τα άρθρα 6 και 8 των παρόντων γενικών όρων β. τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις οι οποίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: β1) Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του ΑΔΜΗΕ, β2) Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του ΔΕΔΔΗΕ, β3) Χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας, β4) ΕΤΜΕΑΡ, β5) Λοιπές Χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία για το ημερολογιακό διάστημα που αναγράφεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης, καθώς και γ. Κάθε άλλη χρέωση, φόρο ή τέλος που επιβάλλεται ή ήθελε στο μέλλον επιβληθεί επί της παρεχόμενης στον Πελάτη ηλεκτρικής ενέργειας ή συνεισπράττεται βάσει της κείμενης νομοθεσίας μέσω των Λογαριασμών Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης θα αναγράφουν επίσης τον οφειλόμενο ΦΠΑ, όπου και όπως εφαρμόζεται. Η μεθοδολογία υπολογισμού των ανωτέρω χρεώσεων περιγράφεται αναλυτικά στο Έντυπο Υπηρεσιών του Προμηθευτή, το οποίο έχει δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα του.

5.4. Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με τον τρόπο που αναγράφεται στην Αίτηση, το αργότερο έως την αναγραφόμενη σε αυτόν ημερομηνία πληρωμής, η οποία θα απέχει τουλάχιστον είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παράδοσης στο ταχυδρομείο ή αποστολής στην ηλεκτρονική διεύθυνσή του.

5.5. Ρητά συμφωνείται ότι τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στον Προμηθευτή από το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με άλλο μέσο, προκει-

μένου ο Προμηθευτής να προβεί στην τιμολόγηση των πελατών του, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του Προμηθευτή προς τον Πελάτη μέχρι την ολοσχερή εξόφλησή τους.

5.6. Σε περίπτωση που διαπιστώνονται λάθη σε Λογαριασμό Κατανάλωσης ως προς τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν ή τα δεδομένα μέτρησης, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμπληρίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό, σύμφωνα με τον ΚΠΗΕ. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται ατόκως. Ο Προμηθευτής 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.

6. Αναπροσαρμογή Χρέωσης Προμήθειας - Διαδικασία Τροποποίησης Όρων Σύμβασης

6.1. Τα Μέρη συμφωνούν ότι οι Χρεώσεις Προμήθειας, προ ΦΠΑ, θα υπολογίζονται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης και των διακυμάνσεων στο άθροισμα (i) της ΟΤΣ, (ii) της μοναδιαίας χρέωσης για το Λογαριασμό Ισοσκελισμού Εκκαθάρισης («ΛΠ-2»), (iii) της μοναδιαίας χρέωσης για το Λογαριασμό Επικουρικών και Λοιπών Υπηρεσιών («ΛΠ-3»), (iv) της μοναδιαίας χρέωσης βάσει Μεσοσταθμικού Μεταβλητού Κόστους Θερμικών Συμβατικών Σταθμών («ΜΜΚΘΣΣ»), (v) της μοναδιαίας χρέωσης του Μεταβατικού Μηχανισμού Αποζημίωσης Ευελιξίας («ΜΜΑΕ») και (vi) της μοναδιαίας χρέωσης του Λογαριασμού Προσαυξήσεων Ισοσκελισμού Εκκαθάρισης («Λ-ΣΤ/ ΠΧΕΦΕΛ»), των (i) έως και (vi) προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου, ο οποίος καθορίζεται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής και εγκρίνεται με απόφαση της ΡΑΕ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 126 παρ. 4 του ΚΔΕΣΜΗΕ.»

6.2. Ο τρόπος υπολογισμού των ανωτέρω υπό 6.1. χρεώσεων περιγράφεται στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή (www.volton.gr) στην Ενότητα «Χρήσιμα Έντυπα» και στο Έντυπο «Γενικό Όρο». Οι εκάστοτε ισχύουσες τιμές για τις χρεώσεις της παραγράφου 6.1. δημοσιεύονται στις ακόλουθες ιστοσελίδες: www.admie.gr, www.rae.gr, www.lagie.gr. Οι τιμές αναφοράς που λαμβάνονται υπόψη σε κάθε Λογαριασμό Κατανάλωσης για τον υπολογισμό των διακυμάνσεων προσδιορίζονται, όπως εκκαθαρίζονται από τους διαχειριστές, ως εξής: για την ΟΤΣ λαμβάνεται υπόψη η μέση τιμή του μήνα αναφοράς. Για τις λοιπές (υπό (ii) έως και (vi) χρεώσεις) λαμβάνεται υπόψη ο μέσος όρος των τελευταίων δώδεκα (12) εκκαθαρισθέντων μηνών πριν το μήνα αναφοράς. Διευκρινίζεται ότι τυχόν μελλοντικές τροποποιήσεις στην ονομασία ή τη δομή των εν λόγω χρεώσεων δε συνιστούν τροποποίηση των παρόντων όρων. Εφόσον κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης Προμήθειας επιβληθούν τυχόν νέες προσαυξήσεις από τους διαχειριστές, αυτές εντάσσονται αυτομάτως στον υπολογισμό που περιγράφεται στην παράγραφο 6.1 και αποτυπώνονται στο “Έντυπο Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Εέργειας”, όπως εκάστοτε ισχύει.

6.3. Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται ειδικότερα ως εξής: Αν το άθροισμα (i) της ΟΤΣ, (ii) της μοναδιαίας χρέωσης για το Λογαριασμό Ισοσκελισμού Εκκαθάρισης («ΛΠ-2»), (iii) της μοναδιαίας χρέωσης για το Λογαριασμό Επικουρικών και Λοιπών Υπηρεσιών («ΛΠ-3»), (iv) της μοναδιαίας χρέωσης βάσει Μεσοσταθμικού Μεταβλητού Κόστους Θερμικών Συμβατικών Σταθμών («ΜΜΚΘΣΣ»), (v) της μοναδιαίας χρέωσης του Μεταβατικού Μηχανισμού Αποζημίωσης Ευελιξίας («ΜΜΑΕ») και (vi) της μοναδιαίας χρέωσης του Λογαριασμού Προσαυξήσεων Ισοσκελισμού Εκκαθάρισης («Λ-ΣΤ/ ΠΧΕΦΕΛ») των (i) έως και (vi) προσαυξημένων κατά τον εκάστοτε ισχύοντα συντελεστή απωλειών δικτύου (εφεξής το «Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα»), υπολογιζόμενο βάσει των τιμών αναφοράς που ορίζονται στην παράγραφο 6.2, κυμαίνεται εντός των ορίων 45 και 50 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα παραμένουν αμετάβλητες, ως προς τις διακυμάνσεις της ΟΤΣ. Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα είναι κάτω του ορίου των 45 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα μειώνονται κατά τη διαφορά των 45€/MWh με το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα. Αν το Μέσο Προσαυξημένο Άθροισμα είναι άνω του ορίου των 50 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα αυξάνονται κατά τη

διαφορά του Μέσου Προσαυξημένου Αθροίσματος με το όριο των 50€/ MWh. Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα εμφανίζονται ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη (έναντι και εκκαθαριστικούς).

6.4. Ο Προμηθευτής διατηρεί περαιτέρω το δικαίωμα να προβεί σε τροποποίηση των όρων της παρούσης για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, μεταβολή της κείμενης νομοθεσίας και αλλαγή των όρων λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας. Σε αυτήν την περίπτωση όμως ο Προμηθευτής θα ενημερώσει τον Πελάτη με έγγραφη γνωστοποίηση, στην οποία θα αναφέρεται ο λόγος και οι τροποποιήσεις που επιφέρει και θα παρέχεται στον Πελάτη χρονικό διάστημα εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών για την αποδοχή ή μη των νέων όρων. Στην περίπτωση που ο Πελάτης δεν επιθυμεί την αποδοχή των νέων όρων, καταγγέλλει την παρούσα με έγγραφο κοινοποιούμενο στον Προμηθευτή εντός της ως άνω προθεσμίας. Άπρακτη παρέλευση της ως άνω προθεσμίας, συνεπάγεται την αποδοχή των τροποποιήσεων από τον Πελάτη και την εφαρμογή τους αμέσως μετά την παρέλευση της εν λόγω προθεσμίας.

6.5. Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με την τροποποίηση των Χρεώσεων Προμήθειας, δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο λογαριασμό κατανάλωσης που ακολουθεί την τροποποίηση βάσει ΚΠΗΕ.

6.6 . Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, όπως αυτές ενδεικτικά εκτίθενται στην παρ. 5.3 των παρόντων Γενικών Όρων, και οι πάσης φύσεως λοιπές χρεώσεις υπόκεινται μόνο στις μεταβολές του εκάστοτε ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου και είναι ανεξάρτητες από τον έλεγχο του Προμηθευτή, χωρίς να απαιτείται τροποποίηση της παρούσας σύμβασης.

7. Καταβολή εγγύησης

7.1. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στον Προμηθευτή χρηματικό ποσό ως εγγύηση για την εξασφάλιση αποκλειστικά μελλοντικών οφειλών από Λογαριασμούς Κατανάλωσης. Το ποσό της εγγύησης είναι ίσο με το ποσό εγγύησης που έχει καταθέσει ο Πελάτης στον προηγούμενο προμηθευτή και το οποίο κατ' ελάχιστο θα ανέρχεται στο ποσό των δεκαπέντε (15) ή πενήντα (50) ευρώ για οικιακά ή επαγγελματικά τιμολόγια αντιστοίχως, εφόσον ο Πελάτης δεν βρίσκεται σε καθεστώς ρύθμισης οφειλών με τον υφιστάμενο προμηθευτή του. Το ποσό της εγγύησης στην περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών προς τον προηγούμενο προμηθευτή ή στην περίπτωση καινούργιας παροχής προσδιορίζεται στους Ειδικούς Όρους και δύναται να ανέρχεται στο εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης.

7.2. Η καταβολή του ποσού της εγγύησης θα πραγματοποιείται κατόπιν συμφωνίας με τον Πελάτη, είτε με την υπογραφή της παρούσης, είτε με την έκδοση του πρώτου Λογαριασμού Κατανάλωσης. Στην περίπτωση κατά την οποία με την υπογραφή της Σύμβασης καταβληθεί ποσό εγγύησης και εφόσον κριθεί ότι υφίσταται ανάγκη καταβολής πρόσθετης εγγύησης, το τυχόν επιπλέον υπολογιζόμενο ποσό εγγύησης θα περιλαμβάνεται στον πρώτο εκδοθέντα Λογαριασμό Κατανάλωσης μετά από προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη, έγγραφη ή προφορική.

7.3. Το ποσό της εγγύησης θα απεικονίζεται στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη. Εγγύηση δεν θα οφείλεται στις περιπτώσεις κατά τις οποίες εφαρμόζονται και λειτουργούν όροι ενεργοποίησης πάγιας εντολής για την εξόφληση, είτε μέσω Τραπεζικού Λογαριασμού είτε μέσω Πιστωτικής Κάρτας, και υπό την προϋπόθεση ότι μέσω της πάγιας εντολής εξοφλείται πλήρως ο Λογαριασμός Κατανάλωσης.

7.4. Σε περίπτωση μη καταβολής της εγγύησης, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να εφαρμόσει τις προβλέψεις του άρθρου 8 της παρούσης.

7.5. Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών, το ποσό της εγγύησης καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

7.6. Σε περίπτωση καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσης της σύμβασης το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης έως το χρόνο διακοπής της προμήθειας.

7.7. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο το οποίο θα προκύψει μετά το συμψηφισμό θα επιστραφεί στον Πελάτη ατόκως το αργότερο εντός ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.

7.8. Ο Προμηθευτής καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσης διατηρεί το δικαίωμα να αναπροσαρμόζει το ποσό της εγγύησης σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών 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. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης.

8. Καθυστέρηση εξόφλησης από τον Πελάτη

8.1. Για κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή ο τελευταίος δικαιούται να επιβάλλει στον Πελάτη τόκο υπερημερίας ίσο με το ανώτατο νόμιμο επιτόκιο υπερημερίας από την επόμενη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή και μέχρι την πλήρη και ολοσχερή εξόφλησή της.

8.2. Σε περίπτωση υπερημερίας του Πελάτη ο Προμηθευτής δικαιούται να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες: α) Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης και προσθέτει το ποσό αυτό και, κατά τη διακριτική του ευχέρεια, βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας, στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου λογαριασμού, β) Αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον Πελάτη, γ) Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

9. Διάρκεια - Ανανέωση

9.1. Η παρούσα σύμβαση τίθεται σε ισχύ την ημερομηνία υπογραφής της και καταγγέλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 10.1 της παρούσης. Η Σύμβαση έχει αόριστη διάρκεια με ελάχιστη ισχύ ενός (1) έτους από την ημερομηνία υπογραφής της. 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.

9.2. Σε περίπτωση μεταβολής της συμφωνημένης ισχύος παροχής ο Πελάτης οφείλει να προβεί στις ενέργειες που προβλέπονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου και να συνάψει νέα Σύμβαση Προμήθειας με τον Προμηθευτή.

10. Καταγγελία

10.1. Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση προμήθειας με έγγραφη επιστολή του στον Προμηθευτή. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται τριάντα (30) ημέρες μετά την ειδοποίηση του Προμηθευτή, με την επιφύλαξη των όσων ορίζονται στον ΚΠΗΕ.

10.2. Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας με άμεση εφαρμογή των αποτελεσμάτων της καταγγελίας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης μετρητή του Πελάτη, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 8.2 των παρόντων Γενικών Όρων.

10.3. Στην περίπτωση που ο Πελάτης παραβαίνει ουσιώδεις όρους της παρούσης σύμβασης για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, ο Προμηθευτής δικαιούται να του κοινοποιήσει όχληση, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών για την άρση της παράβασης και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της οριζόμενης προθεσμίας. Εάν η παραπάνω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την παρούσα με άμεση εφαρμογή των αποτελεσμάτων της καταγγελίας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση της εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη.

10.4. Σε περίπτωση που κάποιο συμβαλλόμενο μέρος πτωχέψει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση, υπό ειδική ή άλλη εκκαθάριση, καταθέσει αίτηση για την υπαγωγή σε διαδικασία εξυγίανσης ή υπαχθεί σε οποιαδήποτε άλλη διαδικασία επιφυλάσσει ο Νόμος για αφερέγγυους ή μειωμένης οικονομικής θέσης υπόχρεους, το αντισυμβαλλόμενο μέρος δικαιούται να καταγγείλει αμέσως την παρούσα, κοινοποιώντας του σχετικό έγγραφο.

10.5. Μετά τη λύση της σύμβασης τυχόν οφειλές του Πελάτη προς τον Προμηθευτή καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές και αντιστρόφως. Κατά το χρόνο λύσης της παρούσης ο Προμηθευτής αποστέλλει στον Πελάτη τελικό εκκαθαριστικό Λογαριασμό Κατανάλωσης το αργότερο εντός έξι (6) εβδομάδων σύμφωνα με τα στοιχεία που θα του παράσχει ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής.

11. Αλλαγή Προμηθευτή

11.1. Η αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται έπειτα από προηγούμενη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η καταγγελία αυτή λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, ο οποίος αναγράφει στο σχετικό έντυπο ως λόγο καταγγελίας την αλλαγή Προμηθευτή, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν εξουσιοδότησης του τελευταίου από τον Πελάτη. 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.

11.2. Η καταγγελία της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή προηγείται της υποβολής Δήλωσης Εκπροσώπησης μετρητή φορτίου από τον νέο Προμηθευτή, κατά τον Κώδικα Διαχείρισης ΕΣΜΗΕ, τον Κώδικα Διαχείρισης ΕΔΔΗΕ και το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου, όπως εκάστοτε ισχύουν.

11.3. Οι πληροφορίες παρέχονται εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του Πελάτη προς τον Προμηθευτή ή του νέου προμηθευτή στον Προμηθευτή, εφόσον το αίτημα συνοδεύεται από σχετική εξουσιοδότηση του Πελάτη προς τον νέο Προμηθευτή. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης μετρητή φορτίου από τον νέο Προμηθευτή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον παλαιό και τον νέο Προμηθευτή και στον Πελάτη. Ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος της Δήλωσης Εκπροσώπησης μετρητή φορτίου από τον νέο Προμηθευτή.

11.4. 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, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα Προμήθειας, όπως εκάστοτε ισχύει.

12. Εκχώρηση

12.1. Ο Προμηθευτής δύναται να εκχωρεί οικονομικές απαιτήσεις έναντι του Πελάτη που απορρέουν από την εφαρμογή της παρούσης. Δεν επιτρέπεται η εκχώρηση οποιωνδήποτε άλλων δικαιωμάτων ή υποχρεώσεων που απορρέουν από την παρούσα, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του αντισυμβαλλόμενου.

12.2. Σε περίπτωση επιγενόμενου εταιρικού μετασχηματισμού, ο καθολικός διάδοχος του Προμηθευτή, υπεισέρχεται αυτοδικαίως και εκ του Νόμου στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Προμηθευτή.

13. Ποιότητα εξυπηρέτησης

13.1. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει να ενεργεί κατά τα συναλλακτικά ήθη για τη διατήρηση της βέλτιστης ποιότητας εξυπηρέτησης του Πελάτη. Η ποιότητα εξυπηρέτησης αφορά στο επίπεδο εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες προμήθειας της Σύμβασης.

13.2. Ο Πελάτης δύναται να υποβάλλει αίτημα ή παράπονο σχετικά με την τήρηση των όρων της Σύμβασης Προμήθειας είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην διεύθυνση cs@volton.gr, είτε μέσω του διαδικτυακού τόπου της VOLTON A.E. (www.volton.gr), είτε μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (210 0107777).

13.3. Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει την πρώτη απάντηση επί του υποβληθέντος αιτήματος/παραπόνου σε χρονικό διάστημα που δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο των δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την σχετική υποβολή. Εάν κατά τη κρίση του Προμηθευτή απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση της βασιμότητας ή μη του αιτήματος/παραπόνου, ενημερώνεται εγγράφως ο καταναλωτής για το γεγονός αυτό καθώς και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.

13.4. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του από τη Σύμβαση, τηρώντας τις ακόλουθες δεσμεύσεις ποιότητας: α) Θα μεριμνά για την έκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις, β) Θα προβαίνει στην έκδοση δύο τουλάχιστον εκκαθαριστικών λογαριασμών ανά έτος σύμβασης με την προϋπόθεση ότι έχουν γνωστοποιηθεί αντίστοιχες μετρήσεις από τον ΔΕΔΔΗΕ, γ) Θα τηρεί τις ελάχιστες προθεσμίες απόκρισης, ως ορίζονται ανωτέρω, στα αιτήματα του Πελάτη. Σε περίπτωση μη επίτευξης των ανωτέρω δεσμεύσεων ποιότητας από τον Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητάς του, ο Πελάτης θα δικαιούται αποζημίωσης, την οποία θα δύναται να αιτηθεί εγγράφως από τον Προμηθευτή. Η ως άνω αποζημίωση θα παρέχεται στον Πελάτη μέσω έκπτωσης στον επόμενο λογαριασμό του Πελάτη, η οποία θα ανέρχεται σε ποσοστό τρία τοις εκατό (3%) επί των Χρεώσεων Προμήθειας του σχετικού λογαριασμού του Πελάτη, μη δικαιούμενου του τελευταίου οποιουδήποτε άλλου ποσού από τον Προμηθευτή για οποιοδήποτε λόγο σε σχέση με τη μη τήρηση των ανωτέρω δεδομένων ποιότητας.

14. Εφαρμοστέο Δίκαιο και Επίλυση Διαφορών

14.1. Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα από τον ΚΠΗΕ και την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και ρυθμιστικό πλαίσιο ως προς την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.

14.2. Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια, προκειμένου κάθε διαφορά απορρέουσα εκ της εκτελέσεως της παρούσης, να διευθετηθεί φιλικά. Ομοίως ο Πελάτης, δύναται σύμφωνα με τα εκάστοτε οριζόμενα από την κείμενη νομοθεσία, να απευθυνθεί στον Συνήγορο του Καταναλωτή ή σε κάθε άλλο εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

14.3. Στην περίπτωση που η παραπάνω προσπάθεια αποβεί άκαρπη, η επίλυση των εν λόγω διαφορών υπάγεται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των Δικαστηρίων της Αθήνας.

14.4. Ειδικώς, σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού Κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικα μέσα ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία: α) 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, β) Η Εταιρεία, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαινεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη

από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται, γ) Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν.

15. Προσωπικά δεδομένα

15.1. Τα στοιχεία που χορηγεί ο Πελάτης στον Προμηθευτή, βάσει της συμβατικής σχέσης, αποθηκεύονται προς επεξεργασία από τον Προμηθευτή σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Με την παρούσα, ο Πελάτης παρέχει την συγκατάθεσή του προς τον Προμηθευτή για την επεξεργασία των στοιχείων αυτών. Ο Προμηθευτής παρέχει τα στοιχεία αυτά στον αρμόδιο Διαχειριστή ή και στη ΡΑΕ, κατόπιν σχετικού αιτήματός τους.

15.2. Ο Προμηθευτής δηλώνει ρητώς και εγγυάται ότι, για τη συλλογή και επεξεργασία των ανωτέρω στοιχείων, πληροί όλες τις προϋποθέσεις του Ν. 2472/1997 και των αποφάσεων της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και θα χρησιμοποιήσει τα στοιχεία αυτά μόνο για τους σκοπούς της παρούσης. Η χρήση των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη για σκοπούς εμπορικής προώθησης υπηρεσιών του Προμηθευτή, κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσης, πραγματοποιείται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2472/1997 και του Ν. 3471/2006 και με τη συναίνεση του Πελάτη, όπου αυτή απαιτείται. Ο Προμηθευτής δηλώνει ρητώς ότι δύναται νομίμως να διαφυλάττει τα ανωτέρω στοιχεία μέχρι την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της συμβατικής σχέσης, συμπεριλαμβανομένης της πλήρους εκκαθάρισης και εξόφλησης τυχόν απαιτήσεών του που απορρέουν από αυτήν, επιφυλασσομένων δε, και ειδικότερων διατάξεων της φορολογικής ή άλλης νομοθεσίας, που επιβάλλουν τη διατήρηση των στοιχείων αυτών για ορισμένο χρονικό διάστημα. Για τους σκοπούς αυτούς, ο Πελάτης έχει όλα τα δικαιώματα που προβλέπονται από τον Ν. 2472/1997, ως ισχύει, και ενδεικτικά δικαίωμα πρόσβασης, δικαίωμα αντίρρησης, δικαίωμα δικαστικής προστασίας και αξίωση αστικής ευθύνης.

15.3. Ο Προμηθευτής ή εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες του δύνανται να επικοινωνούν με τον Πελάτη μετά τη λήξη της οριζόμενης προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης υπενθυμίζοντάς του την οφειλή και προσφέροντας τη δυνατότητα αποστολής αντιγράφου του Λογαριασμού του.

15.4. Ο Προμηθευτής, μετά τη λήξη της Σύμβασης Προμήθειας, δεν δικαιούται να χρησιμοποιεί ή να διαθέτει σε τρίτους τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη για σκοπούς προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του Πελάτη.

16. Λοιποί Όροι

16.1. Για οποιαδήποτε περαιτέρω πληροφορία, διαφωνία ή παράπονο και ιδίως ως προς αιτήματα διόρθωσης Λογαριασμών Κατανάλωσης σε περίπτωση σφαλμάτων, ο Πελάτης δύναται να επικοινωνεί με τον Προμηθευτή στο τηλέφωνο που αναγράφεται στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης ή να απευθύνεται ηλεκτρονικά προς τον Προμηθευτή, μέσω της ιστοσελίδας του. Η διαχείριση αιτημάτων και παραπόνων του Πελάτη γίνεται σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων Πελατών, ο οποίος είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή.

16.2. Όλοι οι όροι της παρούσας σύμβασης συμφωνούνται ουσιαστικά και τροποποιούνται μόνο ρητώς και εγγράφως. Ο Πελάτης συναινεί στην αποθήκευση και επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορούν αποκλειστικά στους σκοπούς εκτέλεσης της παρούσης.

16.3. Όλες οι γνωστοποιήσεις, οχλήσεις, αιτήσεις ή οποιαδήποτε έγγραφα που προβλέπονται στην παρούσα θα κοινοποιούνται στις διευθύνσεις των συμβαλλόμενων μερών που αναφέρονται στην Αίτηση ή σε διευθύνσεις που τυχόν γνωστοποιηθούν εγγράφως στο μέλλον. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή αμελλητί για οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων που δήλωσε στην Αίτηση. Ως νόμιμη έδρα του συμβαλλομένου, στην οποία νόμιμα κοινοποιούνται τα κατά την παρούσα έγγραφα και παράγονται τα κατά Νόμο και την παρούσα αποτελέσματα, νοείται η τελευταία δηλωθείσα προς τον Προμηθευτή διεύθυνση.

16.4. Η ακυρότητα ή η ακυρωσία ενός όρου της παρούσης δεν θα επιδρά κατά κανένα τρόπο στο κύρος και τη δεσμευτικότητα των υπολοίπων όρων της.

16.5. Σε καμία περίπτωση η παράλειψη ή καθυστέρηση οποιουδήποτε μέρους να ασκήσει νόμιμα ή συμβατικά δικαιώματά του δεν μπορεί να ερμηνευθεί ως παραίτηση από τα δικαιώματα αυτά.

17. Ειδικοί όροι ευάλωτων καταναλωτών οριζόμενων από την εκάστοτε νομοθεσία

17.1. Οι Πελάτες που ανήκουν στις ειδικές κατηγορίες Ευάλωτων Πελατών, όπως αυτές καθορίζονται δυνάμει των σχετικών κανονιστικών διατάξεων (ΥΑ υπ' αριθμ. Δ 5-ΗΛ/Β/Φ.1.21/οικ.12112 «Κατηγορίες, κριτήρια και διαδικασία ένταξης Πελατών στους Ευάλωτους Πελάτες ηλεκτρικής ενέργειας», ΦΕΚ Β' 1521/2013), υπόκειται κατά παρέκκλιση, στους όρους του άρθρου 14 της παρούσης από κοινού με το περιεχόμενο των οικείων διατάξεων του ΚΠΗΕ, υπό την προϋπόθεση ότι έχουν τηρηθεί οι προβλεπόμενοι όροι και προϋποθέσεις για την ένταξή τους στις κατά περίπτωση κατηγορίες, ως αυτές ορίζονται σχετικά. 17.2. Κατ' εξαίρεση, οι προθεσμίες που ορίζονται στην παράγραφο 10.3 της παρούσας Σύμβασης, επαυξάνονται κατά τριάντα (30) επιπλέον ημέρες, ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες. 17.3. Κατ' εξαίρεση της παραγράφου 5.4 της παρούσας Σύμβασης, η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης Η/Ε δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να είναι μικρότερη από σαράντα (40) ημέρες για τους Ευάλωτους Πελάτες.

17.4. Κατ' εξαίρεση της παραγράφου 8.1 της παρούσας Σύμβασης, σε περίπτωση διακανονισμού οφειλών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει τη δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης, καθώς και των οφειλών παλαιότερων Λογαριασμών. Κάθε μηνιαία δόση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του Ευάλωτου Οικιακού Πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

17.5. Κατ' εξαίρεση της παραγράφου 8.2 της παρούσας Σύμβασης, και με την επιφύλαξη της κατωτέρω παραγράφου 17.6, δεν μπορεί να ασκηθεί κατά Ευάλωτων Οικιακών Πελατών για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο, καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου, το δικαίωμα του Προμηθευτή να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ή να καταγγείλει τη Σύμβαση, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΚΠΗΕ, όπως εκάστοτε ισχύει.

17.6. Ειδικώς για τους Ευάλωτους Οικιακούς Πελάτες των περιπτώσεων 1(β) και 1(δ) του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011, ήτοι τους Πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, και αυτούς με σοβαρά προβλήματα υγείας, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας μόνο στην περίπτωση που ο Ευάλωτος Πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον Ευάλωτο Πελάτη: α) για τη δυνατότητα του Ευάλωτου Πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και β) για την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση τάσσοντάς του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον ο Προμηθευτής προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας, ο ως άνω Ευάλωτος Οικιακός Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή έχει σοβαρά προβλήματα υγείας, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της Καθολικής Υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οποιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

17.7. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω παρεχόμενες υπηρεσίες εξυπηρέτησης Ευάλωτων Πελατών: α) Τρόποι συναλλαγής χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του Πελάτη, όπως παρέχονται από τον Προμηθευτή και περιγράφονται στην ιστοσελίδα του, και β) Ειδική τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης των Ευάλωτων Πελατών, μέσω του πανελλαδικού κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Προμηθευτή, για την υποβολή αίτησης στο Μητρώο των Ευάλωτων Πελατών και για οποιοδήποτε θέμα αφορά στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας.