

TERMENI ȘI CONDIȚII PRIVIND CUMPĂRAREA DE ENERGIE ELECTRICĂ PRIN PLASAREA UNEI SOLICITĂRI DE ÎNCHEIERE A UNUI CONTRACT PENTRU PRODUSUL „E.ON Lite“ PE PLATFORMA eMAG

1.1. DEFINIȚIILE TERMENILOR UTILIZAȚI

E.ON - E.ON Energie România S.A., persoană juridică română, cu sediul în Târgu Mureș, Bulevardul Pandurilor nr. 42, etaj 2, înregistrată la Oficiul Registrului sub nr. J26/1194/2007, având cod unic de înregistrare RO 22043010, cont bancar RO46BRDE270SV17002602700, deschis la BRD Târgu Mureș, capital subscris și vărsat: 184.781.415 RON

Serviciul - serviciul de cumpărare a energiei electrice de pe platforma de comerț electronic eMAG: www.emag.ro, m.emag.ro sau aplicația eMAG, pus la dispoziție de furnizorul E.ON pentru consumatorii persoane fizice, în vederea contractării energiei electrice pentru consum casnic

Consumator/Utilizator - Persoană fizică ce dorește încheierea unui contract de furnizare energie electrică cu E.ON, pentru locuri de consum cu destinație de consum casnic

Produsul - Oferta specială de furnizare a energiei electrice “E.ON Lite”

1.2. DECLARAȚII ȘI RĂSPUNDERI ALE CONSUMATORULUI/UTILIZATORULUI

- Consumatorul/Utilizatorul declară și garantează că are dreptul legal de accesare a serviciilor E.ON și/sau a fost autorizat/împuternicit de către titular pentru toate acțiunile pe care le întreprinde în aplicația platformei de comerț electronic eMAG în legătură cu Serviciul ;
- Consumatorul/Utilizatorul are obligația de a păstra confidențialitatea informațiilor de acces la Serviciul de cumpărare energie electrică, fiind unic răspunzător pentru orice consecințe pe care le-ar putea avea divulgarea acestor informații de acces către un terț, indiferent dacă divulgarea a fost intenționată, din neglijență sau din imprudență;
- Consumatorul/Utilizatorul nu poate folosi și/sau permite vreunei terțe persoane să folosească Serviciul de cumpărare energie electrică pentru scopuri imorale sau ilegale;
- Consumatorul/Utilizatorul este direct responsabil pentru toate acțiunile și erorile sale care conduc la pierderi materiale și/sau prejudicii de orice fel, pentru sine sau pentru terți, indiferent dacă a acționat cu intenție, neglijență sau din imprudență (ex. facilitarea tranzacțiilor neautorizate sau prin tentative frauduloase).

Prezentul document poate fi tipărit fără nicio îngrădire, pentru lecturare, într-o formă needitabilă și poate fi accesat în permanență la adresa de Internet. Versiunea tipărită nu poate prevala față de versiunea electronică aflată pe site la adresa menționată mai sus.

Consumatorul/Utilizatorul poate avea acces la Serviciul de cumpărare energie electrică 24ore/zi, 7 zile/săptămână, cu excepția perioadelor în care Serviciul este restricționat sau suspendat din motive tehnice. Accesul poate fi limitat ca viteză în orele de utilizare maximă, din cauza limitelor de procesare ale sistemului informatic folosit de Serviciu. Consumatorul/Utilizatorul ia act de faptul că mai mulți Utilizatori conectați simultan la Serviciu pot determina scăderea vitezei de răspuns a Serviciului.

Pentru orice întrebări legate de Serviciul de cumpărare energie electrică, Consumatorul/Utilizatorul poate apela la Centrul Servicii Clienți la numărul 0800 800 900 – apel gratuit.

Consumatorul/Utilizatorul se obligă și declară că:

a. nu va modifica, copia, transmite, afișa, publica, reproduce, acorda licențe, crea produse derivate, transfera sau vinde orice fel de informație sau servicii obținute de pe sau prin intermediul E.ON Lite, pe platforma e-MAG;

b. nu va permite vreunui terț și nu îl va autoriza să folosească Serviciul sau rețeaua de Comunicare electronică eMAG pentru a transmite sau recepționa vreun material care contravine oricărei legi sau dispoziții legale în vigoare, de natură obscenă, agresivă, defăimătoare;

Cumpărătorul/Utilizatorul este de acord să exoneraze de răspundere și să nu acționeze în justiție E.ON cu privire la orice pretenție ridicată de către un terț rezultată din utilizarea Serviciului și/sau a rețelei de comunicații eMAG și a Internetului, cât și cu privire la orice pierdere (directă, indirectă), orice costuri, acțiuni, procese, pretenții, distrugerii, cheltuieli (inclusiv cheltuieli de judecată) sau alte prejudicii suferite în

vreun fel sau provocate direct de Serviciul de cumpărare a energiei electrice ca urmare a încălcării sau ignorării de către utilizator a acestor termeni și condiții sau a oricărei prevederi legale aplicabile.

Serviciul de cumpărare energie electrică este oferit GRATUIT Clienților. Plata tuturor cheltuielilor adiționale în legătură cu folosirea serviciului, inclusiv acelea pe care furnizorul de servicii de telefonie sau Internet le-ar putea solicita, intră în sarcina Consumatorului/Utilizatorului.

E.ON nu își asumă răspunderea pentru nicio pierdere rezultată din întâzieri, solicitări neonorate sau care nu ajung la destinatar, cauzate de evenimente care nu sunt sub controlul E.ON, al partenerilor săi sau prin erori de omisiune din partea Consumatorului/Utilizatorului.

2. TERMENI ȘI CONDIȚII PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

2.1. Prin accesarea sau/și cumpărarea de energie electrică prin intermediul platformei de comerț electronic eMAG, Consumatorii/Utilizatorii înțeleg și sunt de acord ca datele lor cu caracter personal (nume, prenume, adresa de email, număr de telefon, adresa loc de consum, CNP), informațiile transmise de utilizator la accesarea serviciului, precum și pentru folosirea acestui serviciu (index, istoric de consum, facturi, codul de client, codul punctului de măsurare, etc.) să intre în baza de date a E.ON Energie România S.A., să fie prelucrate și utilizate de acesta (personal ori prin împuternicit), în scopuri precum:

- ofertarea, încheierea și executarea contractelor de furnizare energie electrică, furnizare gaze naturale, prestări servicii, furnizare și implementare de soluții de încălzire, prestări servicii de asistență tehnică. În vederea executării contractelor se are în vedere orice comunicare către client prin care E.ON Energie România transmite informații privind facturarea, emiterea de notificări sau preavize, date legate de intervalul de autocitire, plăți, etc;
- derularea activităților de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale;
- activități de marketing, reclamă și publicitate;
- comunicarea, prin mijloace electronice sau tradiționale, către clienți, a unor oferte comerciale de vânzare servicii sau produse;
- colectarea eventualelor debite și recuperarea creanțelor;
- servicii de comunicații electronice;
- comunicarea informațiilor privind concursurile și campaniile organizate de E.ON Energie România;
- realizarea de campanii/sondaje având ca obiectiv principal măsurarea gradului de mulțumire al clienților, raportat la prestarea serviciilor de către E.ON Energie România. Astfel de campanii pot fi gestionate intern, de către angajații grupului E.ON, dar și de companii terțe, specializate în colectarea de feedback de la clienți;
- arhivarea datelor cu caracter personal în scopuri statistice.

2.2. Datele înregistrate sunt utilizate de către E.ON Energie România și împuterniciții săi/partenerii contractuali, cu bună-credință, în scopuri legitime și cu respectarea cerințelor tehnice și organizatorice adecvate, pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

În acest sens, E.ON Energie România se asigură de respectarea și de către partenerii săi contractuali, a clauzelor privind prelucrarea corectă a datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor.

2.3. Prin accesarea sau/și cumpărarea produsului comenzii, Consumatorii/Utilizatorii declară că au luat la cunoștință, înțeleg și sunt de acord cu cele menționate în prezenta secțiune "Termeni și Condiții".

2.4. E.ON se obligă să respecte prevederile Legii nr. 677 /2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date sau orice alt act normativ, reglementare europeană în materie, în ceea ce privește datele cu caracter personal ale Consumatorilor/Utilizatorilor stocate pe durata desfășurării procesului de vânzare și ulterior acestuia. Ca atare, E.ON se angajează să păstreze confidențialitatea datelor personale ale Consumatorilor/Utilizatorilor și să le utilizeze conform legislației în vigoare.

2.5. Conform Legii nr. 677/2001, Consumatorul/Utilizatorul Serviciului E.ON Lite pe platforma eMAG, beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale. Totodată, are dreptul de a se opune oricând prelucrării datelor personale care îl privesc și dreptul de a solicita ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, clientul/utilizatorul E.ON Myline poate adresa o cerere scrisă, datată și semnată, transmisă la adresa O.P. 1, C.P. 10, Târgu

Mures, jud. Mureş sau pe adresa de e-mail serviciiclienti@eon-romania.ro. De asemenea, clientul/utilizatorul are dreptul de a se adresa instanţelor de judecată competente.

Refuzul clientului/ utilizatorului cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal se va reflecta numai asupra prelucrării datelor în scop de marketing, reclamă şi publicitate, măsurarea gradului de mulţumire faţă de serviciile prestate de E.ON Energie România SA. Refuzul nu se poate aplica în ceea ce priveşte executarea contractelor încheiate, colectarea debitelor, recuperarea creanţelor atât pe cale amiabilă cât şi prin intermediul acţiunilor în instanţă, ori distribuirea de corespondenţă către client.

3. DESPRE CUMPĂRAREA ENERGIEI ELECTRICE

3.1. Cumpărarea energiei electrice prin intermediul platformei de comerţ electronic eMAG poate fi efectuată de către persoane fizice majore (cu vârsta minimă 18 ani, împlinită la data accesării paginii dedicate), (i) titulare a unui contract de furnizare a energiei electrice pentru clienţii casnici, care doresc schimbarea furnizorului sau (ii) care au în folosinţă legală un imobil/spaţiu cu destinaţie locuinţă, pentru care doresc încheierea unui contract de furnizare energie electrică cu E.ON, accesând pagina special dedicată produsului "E.ON Lite", pe platforma de comerţ electronic eMAG: www.emag.ro, m.emag.ro sau aplicaţia eMAG.

3.2. Persoanele care îndeplinesc condiţiile prevăzute la paragraful anterior şi care doresc achiziţionarea de energie electrică, trebuie să intre pe pagina special dedicată de pe platforma de comerţ electronic eMAG şi să solicite oferta specială de furnizare a energiei electrice "E.ON Lite" (denumită în continuare „Produsul”).

3.3. Oferta este valabilă exclusiv pentru tipul de contract de furnizare a energiei electrice astfel cum este menţionat în următoarele rânduri, pentru care este trimisă comanda de pe platforma de comerţ electronic eMAG: www.emag.ro, m.emag.ro sau aplicaţia Emag:

Oferta de furnizare a energiei electrice E.ON Lite include:

- Preţ de furnizare a energiei electrice, fix şi garantat
- Abonament rezervare energie
- Facturi detaliate, fără costuri percepute în avans
- Acces gratuit de pe telefon, tabletă sau PC, la contul personal E.ON Myline, pentru informaţii despre istoric facturi şi plăţi, transmitere index contor, factură electronică.

Condiţii de aplicare a beneficiilor incluse în oferta de furnizare a energiei electrice E.ON Lite:

- Preţul de furnizare a energiei electrice nu include tarifele reglementate specifice ariei de distribuţie a energie electrice în care se află locul de consum, aşa cum acestea sunt aprobate prin Ordine ale Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei (tarif de transport, tarif de distribuţie); la acestea se vor adăuga certificate verzi, contribuţia pentru cogenerare de înaltă eficienţă, acciza consum necomercial şi TVA, conform legislaţiei în vigoare;
- Contractul de furnizare a energiei se încheie la distanţă, în conformitate cu legislaţia specială aplicabilă, în condiţiile în care titularul de contract de furnizare a energiei electrice pentru acel loc de consum, parcurge prevederile Contractului de furnizare electrică şi transmite acordul său cu privire la înţelegerea şi asumarea acestora;
- Contractul de furnizare se încheie pe baza documentelor transmise de către Consumator/Utilizator prin platforma eMAG:

- copie dupa actul de identitate al titularului de contract actual de energie electrică
- copie după ultima factură de energie electrică emisă de furnizorul actual
- notificare schimbare furnizor
- declaraţie privind folosinţa imobilului/spaţiului

Prin bifarea acordului pentru consultarea prevederilor contractului de furnizare E.ON Lite de către Consumator/Utilizator şi încărcarea documentelor solicitate, acesta este de acord cu încheierea contractului de furnizare a energiei electrice şi cu derularea procesului de schimbare furnizor, atunci când aceasta se impune.

În cazul în care Consumatorul/Utilizatorul nu a încărcat documentele corecte şi/sau complete, din motive neimputabile E.ON, acesta se va regăsi în imposibilitatea finalizării procesului de contractare a furnizării energiei electrice pentru Produsul „E.ON Lite”.

Este necesar ca, pentru a beneficia de Serviciu, toate documentele să fie trimise prin intermediul platformei eMAG înainte sau odată cu bifarea acordului că au fost consultate prevederile contractului de furnizare E.ON Lite. În cazul în care nu sunt încărcate toate documentele sau documentele

conțin informații false, ilizibile, vădit eronate etc., contractul de furnizare a energiei electrice pentru Produsul „E.ON Lite” nu se va putea perfecta.

3.4. Descrierea procesului:

- a. La accesarea platformei de comerț electronic eMag www.emag.ro, m.eMAG.ro sau a aplicației eMAG Consumatorul/Utilizatorul va completa județul în care se află locul de consum pentru care se dorește cumpărarea Produsului și consumul mediu lunar de energie electrică pentru respectivul loc de consum
- b. Pentru continuarea procesului de cumpărare a Produsului este necesară completarea următoarelor câmpuri:
 - nume și prenume titular de contract de furnizare energiei electrice pentru locul de consum pentru care se cumpără Produsul
 - codul numeric personal al titularului de contract de furnizare a energiei electrice al locului de consum
 - datele de contact e-mail și număr de telefon
- c. De asemenea, se vor completa datele de pe cea mai recentă factură de consum energie electrică emisă de furnizorul actual:
 - adresa locului de consum pentru care se dorește cumpărarea Produsului
 - codul punctului unic de măsurare al respectivului loc de consum
 - Furnizorul actual – cel care asigură în prezent serviciul de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum
 - seria contorului electric ce deservește locul de consum
 - numărul contractului de furnizare a energiei electrice actual
- d. Pe baza datelor completate de către client se pot descărca următoarele documente, în vederea semnării lor:
 - declarația asupra folosinței spațiului, document necesar la încheierea contractului de furnizare cu acest Produs
 - notificarea de schimbare furnizor necesară procesului de schimbare furnizor atunci când pentru locul de consum serviciul de furnizare este prestat de un furnizor diferit de E.ON
- e. Descărcarea contractului de furnizare a energiei electrice cu produsul E.ON Lite în vederea consultării clauzelor acestuia
- f. Încărcarea declarației asupra folosinței spațiului și a notificării de schimbare furnizor semnate de către titularul de contract
- g. După încărcarea documentelor semnate de către client, prin accesarea butonului „Trimite documentele”, acestea se vor transmite automat către E.ON Energie România, în vederea procesării lor. Momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul confirmării, pe e-mailul Consumatorului, de către E.ON, a acceptării comenzii de contractare transmise de Consumator/Utilizator.
- h. În cazul în care furnizarea energiei electrice, pentru locul de consum menționat, este efectuată de către un alt furnizor, se inițiază procesul de schimbare furnizor, proces reglementat prin Ordinul ANRE nr.105/2014, care durează minim 21 de zile și presupune ca, la primirea notificării semnate de Consumator/Utilizator:
 - o furnizorul actual să ia act de cele notificate, fără a restricționa în vreun fel nejustificat procesul de schimbare furnizor
 - o operatorul de distribuție să procedeze la transmiterea datelor tehnice necesare încheierii contractului de distribuție cu E.ON pentru locul de consum menționat la cumpărarea Produsului și la transmiterea către furnizorul actual și E.ON a indexului de la care va înceta contractul cu furnizorul actual și de la care va începe contractul cu E.ON
- i. Contractul de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum menționat va intra în vigoare în condițiile respectării tuturor condițiilor tehnice și legale necesare.

4. CONTRACTAREA LA DISTANȚĂ

Contractarea la distanță este reglementată de ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 34 din 4 iunie 2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative.

Conform acestui act normativ, *contractul la distanță* presupune orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.

Consumatorul/Utilizatorul are dreptul ca în termen de 14 zile de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, să se poată retrage din Contractul cu E.ON, fără a preciza motivele ce stau la baza deciziei sale, termen care începe să curgă de la momentul încheierii Contractului.

Pentru a-și putea exercita acest drept, clientul este obligat să informeze despre decizia sa de retragere, utilizând o declarație scrisă, neechivocă, în acest sens, ce va fi comunicată furnizorului, la adresa de e-mail serviciiclienti@eon-romania.ro. Scrisoarea, ce cuprinde invocarea dreptului de retragere, trebuie trimisă în termenul de 14 zile de la data încheierii Contractului.

Dacă în perioada de retragere s-a furnizat energie electrică la locul de consum al clientului ce face obiectul prezentului Contract, clientul datorează către E.ON o sumă reprezentând contravaloarea serviciilor furnizate până la data de încetare a contractului, respectiv care va reprezenta data întreruperii furnizării. Clientul înțelege și este de acord că invocarea dreptului de retragere înseamnă încetarea prezentului Contract și întreruperea furnizării.

5. DIVERSE

5.1. E.ON Energie România nu are nicio obligație privind încheierea contractelor de furnizare energie electrică în cazul în care (i) i se transmit documente necorespunzătoare din punct de vedere al conținutului (informații incomplete, false sau vadiți eronate etc.) sau (ii) i se transmit documente ilizibile.

5.2. E.ON își rezervă dreptul de a înceta sau de a suspenda oferirea Serviciului în orice moment, urmând a anunța publicul prin intermediul site-ului www.emag.ro, m.emag.ro sau al aplicației eMAG.

5.3. E.ON nu va putea fi numit responsabil dacă nu își îndeplinește obligațiile din prezenta secțiune, în contextul unui eveniment de forță majoră sau caz fortuit.

5.4. Revendicările nejustificate și plângerile dovedite ca fiind neîntemeiate și abuzive, constituie temei pentru E.ON pentru a solicita daune-interese.

5.5. Eventualele litigii apărute între E.ON și Consumator/Utilizator cu privire la orice aspect legat de desfășurarea procesului de vânzare energie electrică, se vor soluționa pe cale amiabilă, iar în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești române competente.

5.6. Dacă există nelămuriri cu privire la contractul de furnizare energie electrică, Serviciul pus la dispoziție de E.ON, E.ON Lite sau, în general, cu privire la contractarea la distanță, Consumatorul/Utilizatorul poate cere detalii la adresa poștală O.P. 1, C.P. 10, Târgu Mureș, jud. Mureș sau pe adresa de e-mail serviciiclienti@eon-romania.ro.