

Γενικοί Όροι Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες Χαμηλής Τάσης

Η παρούσα σύμβαση μεταξύ της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «**VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.**» και τον διακριτικό τίτλο «**VOLTON Α.Ε.**» (εφεξής ο «**Προμηθευτής**»), η οποία εδρεύει στον Πειραιά, οδός Σκουζέ αριθ. 14 και του **Πελάτη**, τα στοιχεία του οποίου καταγράφονται στη συνημμένη Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (εφεξής: «**Αίτηση**») με αύξοντα αριθμό ίδιο με την παρούσα σύμβαση (εφεξής η «**Σύμβαση**»), τίθεται σε ισχύ υπό τον όρο αποδοχής της από τον **Προμηθευτή** και περιλαμβάνει τους ακόλουθους όρους:

Άρθρο 1: Ορισμοί

Οι όροι με κεφαλαίο το αρχικό γράμμα και έντονη γραφή, οι οποίοι περιλαμβάνονται στη **Σύμβαση**, θα έχουν την έννοια που τους αποδίδεται παρακάτω:

Ορισμοί

Αγορά Επόμενης Ημέρας: Η ενεργειακή αγορά που διαπραγματεύεται προϊόντα ηλεκτρικής ενέργειας με υποχρέωση φυσικής παράδοσης, δύναμις σχετικών εντολών αγοράς και πώλησης που υποβάλλονται κάθε ημερολογιακή μέρα (D-1), για κάθε αγοράς χρονική μονάδα της ημέρας εκπλήρωσης φυσικής παράδοσης D.

Διαχειριστής ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης ή «ΔΑΠΕΕΠ»: Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΩΝ ΠΗΓΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΓΓΥΗΣΩΝ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ Α.Ε.», στην οποία έχει ανατεθεί η διαχείριση των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και των Εγκαταστάσεων Συμπαγωγής Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης (ΣΗΘΥΑ) του συστήματος μεταφοράς και του δικτύου διανομής ηπειρωτικής χώρας και διασυνδεδεμένων νήσων καθώς και των εγγυήσεων προέλευσης ηλεκτρικής ενέργειας που έχει παραχθεί από ΑΠΕ και ΣΗΘΥΑ, στο πλαίσιο του Ν.4512/2018.

«Διαχειριστής Δικτύου Διανομής ή «ΔΕΔΔΗΕ»: Η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» («ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.»), η οποία είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας («ΕΔΔΗΕ») και τη διαχείριση των Ηλεκτρικών Συστημάτων των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών.

Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς ή «ΑΔΜΗΕ»: Η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε.» («ΑΔΜΗΕ Α.Ε.»), η οποία είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας («ΕΣΜΗΕ»).

Δίκτυο: Το Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας που συνδέεται με το Διασυνδεδεμένο Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας όπως ορίζεται από το Ν. 4001/2011 (ΦΕΚ Α' 179/22.08.2011), καθώς επίσης και τα Ηλεκτρικά Συστήματα των Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών.

Εγκατάσταση: Η Εγκατάσταση του Πελάτη, όπως προσδιορίζεται στην Αίτηση στο πεδίο «Ταυτότητα Παροχής».

Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας ή «ΕΧΕ»: Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ Α.Ε.» («ΕΧΕ Α.Ε.»), η οποία έχει ορισθεί από τη Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (ΡΑΑΕΥ) ως Ορισθείς Διαχειριστής Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΟΔΑΗΕ) για τη λειτουργία της Αγοράς Επόμενης Ημέρας και της Ενδοημερήσιας Αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, κατόπιν, δε, έγκρισης της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς λειτουργεί την Ενεργειακή Χρηματοπιστωτική Αγορά ως Διαχειριστής Αγοράς Παραγωγών Ενέργειας.

Ευάλωτος Πελάτης: Ο Πελάτης που πληροί τα κριτήρια που έθεσε η υπουργική απόφαση 05-ηλ/β/φ1.21/12112/20.06.2013 (ΦΕΚ β' 1521/21.06.2013), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, η οποία εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του Ν. 4001/2011.

Κανονισμός Αγοράς Επόμενης Ημέρας και Ενδοημερήσιας Αγοράς: Ο Κανονισμός λειτουργίας της Αγοράς Επόμενης Ημέρας και της Ενδοημερήσιας Αγοράς, που εκδόθηκε σύμφωνα με τα άρθρα 9, 10, 18 του ν. 4425/2016 (ΡΑΕ/1116/13.11.2018, ΦΕΚ Β' 5914/31.12.2018), όπως ισχύει.

Κανονισμός Εκκαθάρισης Συναλλαγών Αγοράς της Επόμενης Ημέρας και της Ενδοημερήσιας Αγοράς: Ο Κανονισμός Εκκαθάρισης που εκδόθηκε σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 13 του ν. 4425/2016 (ΡΑΕ/1125Α/05.12.2019, ΦΕΚ Β' 428/12.02.2020), όπως ισχύει.

ΚΔΕΣΜΗΕ: Ο Κώδικας Διαχείρισης του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, όπως έχει εγκριθεί δύναμις της υπ' αριθμ. 1412/2020 απόφασης της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 4658/22.10.2020), και όπως ισχύει.

ΚΜΔΝ: Ο Κώδικας Διαχείρισης Ηλεκτρικών Συστημάτων Μη Διασυνδεδεμένων Νησιών, όπως έχει εγκριθεί με την υπ' αριθμ. 39/2014 απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ Β 304/11.02.2014), όπως ισχύει.

ΚΠΗΕ: Νοείται ο Κώδικας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας σε Πελάτες (ΦΕΚ Β'832/09.04.2013), ως ισχύει.

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

Λοιπές Χρεώσεις: Οι Χρεώσεις που βαρύνουν τον Πελάτη και αφορούν τέλη και φόρους που αποδίδονται από τον Προμηθευτή σε τρίτους, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Μετρητής: Το όργανο που χρησιμοποιείται από τον ΔΕΔΔΗΕ για τη μέτρηση της ποσότητας ηλεκτρικής ενέργειας που παραδόθηκε στην Εγκατάσταση του Πελάτη και είναι τοποθετημένο σε αυτήν.

Μη Διασυνδεδεμένα Νησιά ή «ΜΔΝ»: Είναι τα νησιά της Ελληνικής Επικράτειας, το Ηλεκτρικό Σύστημα των οποίων δεν συνδέεται με το Ελληνικό Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας και το Ελληνικό Δίκτυο Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας της Ηπειρωτικής Χώρας.

Μικρό Συνδεδεμένο Σύστημα Κρήτης ή «ΜΣΣ Κρήτης»: Το ηλεκτρικό σύστημα της Κρήτης από τη δήλη ημέρα συντέλεσης της Α' φάσης της ηλεκτρικής διασύνδεσης της νήσου μέχρι τη δήλη ημέρα συντέλεσης της Β' φάσης της ηλεκτρικής διασύνδεσης σύμφωνα με τα άρθρα 58B και 108 του Ν. 4001/2011, ως ισχύει.

Μικρός Πελάτης: Στην κατηγορία των Μικρών Πελατών, εντάσσονται οι Οικιακοί ανεξαρτήτου παροχής και οι Μη Οικιακοί με ισχύ παροχής έως 25 ΚVA, για μεμονωμένες εγκαταστάσεις.

Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων ή «ΡΑΑΕΥ»: Η εθνική ρυθμιστική αρχή σε θέματα ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου, υπηρεσιών ύδατος και διαχείρισης αστικών αποβλήτων, κατά την έννοια των Οδηγιών (ΕΕ) 2019/944 και

2009/73/ΕΚ και των νόμων 3199/2003 (Α' 280), 4819/2021 (Α' 129) και 5037/2023(ΦΕΚ Α' 78/28.03.2023).

Σύμβαση: Η Παρούσα Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας Χαμηλής Τάσης, η οποία αποτελείται από την Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τους Ειδικούς Όρους Προμήθειας.

Σύστημα: Το Διασυνδεδεμένο Σύστημα Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας όπως ορίζεται από το Ν. 4001/2011.

Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς ή «ΤΕΑ»: Η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η Αγορά Επόμενης Ημέρας του ΕΧΕ και διαμορφώνεται από το συνδυασμό των Εντολών Πώλησης και των Εντολών Αγοράς που ικανοποιούνται σε ημερήσια βάση.

Χρεώσεις Προμήθειας ή Αναγνωριστικές Χρεώσεις: Οι Χρεώσεις που επιβάλλονται αποκλειστικά για την προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας στον Πελάτη, βάσει του τιμολογίου που έχει επιλέξει ο Πελάτης και αναφέρεται στην Αίτηση.

Άρθρο 2: Αντικείμενο της Σύμβασης

2.1. Ο Προμηθευτής είναι κάτοχος νόμιμης Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και αναλαμβάνει την υποχρέωση κατά την διάρκεια ισχύος της παρούσας να προμηθεύει στον **Πελάτη**, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, ηλεκτρική ενέργεια στην **Εγκατάσταση** του **Πελάτη**, τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στην Αίτηση.

2.2. Ο Πελάτης θα χρησιμοποιεί την ανωτέρω ηλεκτρική ενέργεια αποκλειστικά για την εξυπηρέτηση της Εγκατάστασής του, καταβάλλοντας εμπρόθεσμα και με προσηκόντα 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.

2.3. Για τους σκοπούς εφαρμογή και ερμηνείας της παρούσης, λαμβάνονται υπόψη οι κατηγορίες πελατών όπως αναφέρονται στον ΚΠΗΕ. Ειδικότερα, με κριτήριο τον σκοπό τελικής χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας, οι πελάτες διακρίνονται σε Οικιακούς και Μη Οικιακούς και με κριτήριο την ισχύ της Παροχής, οι πελάτες διακρίνονται σε Μικρούς και Μεγάλους.

Άρθρο 3: Υποχρεώσεις του Προμηθευτή

3.1. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει ηλεκτρική ενέργεια στον Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της παρούσας **Σύμβασης** και σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

3.2. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την αποδοχή εκ μέρους του της **Αίτησης** που έχει υποβληθεί από τον **Πελάτη**, να υποβάλει Δήλωση Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου του **Πελάτη** στον αρμόδιο διαχειριστή και να ενεργήσει κάθε προβλεπόμενη από τον νόμο πράξη προκειμένου να καταστεί Εκπρόσωπος Φορτίου για τον Μετρητή του **Πελάτη**.

3.3. 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 εκπληρωθεί τις απορρέουσες από την παρούσα υποχρεώσεις του.

3.4. Ο Προμηθευτής οφείλει να ενεργεί για την αξιόπιστη, αδιάλειπτη και σταθερή προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος στον **Πελάτη**. Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο **Προμηθευτής** θα παρέχει στον **Πελάτη** ηλεκτρική ενέργεια μέσω υποδομών (ΕΣΜΗΕ, ΕΔΔΗΕ), στις οποίες ουδεμία δικαιοδοσία έχει, πέραν της χρήσης αυτών και ουδεμία συμβατική υποχρέωση φέρει που να σχετίζεται με τις υποδομές, συμφωνείται ρητώς μεταξύ των συμβαλλομένων στην παρούσα Σύμβαση μερών ότι ο **Προμηθευτής** δεν θα ευθύνεται έναντι του **Πελάτη** για διακοπές ή εν γένει δυσλειτουργίες στην προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται ή σχετίζονται με τις υποδομές. Περαιτέρω, ο **Προμηθευτής** δεν υπέχει ευθύνη αποζημίωσης του **Πελάτη** για οιοσδήποτε ζημίες 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 αίτια, σε πτώσεις της τάσεως, σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, σε γεγονότα ανωτέρας βίας.

3.5. Ο Προμηθευτής δικαιούται να αρνηθεί να κάνει δεκτή την Αίτηση Προμήθειας **Πελάτη (α)** εφόσον υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του Πελάτη προς τον **Προμηθευτή** ή άλλον προμηθευτή ηλεκτρικής ενέργειας, ως τροποποιηθείς ισχύει, ή αν ο **Πελάτης** δεν προσκομίζει αντίγραφο του τελευταίου Λογαριασμού Κατανάλωσης, νομίμως εξοφλημένο με το σχετικό αποδεικτικό πληρωμής, **(β)** αν ο **Προμηθευτής** δεν προμηθεύει την κατηγορία πελατών στην οποία ο **Πελάτης** επιθυμεί να ενταχθεί, καθώς και **(γ)** αν η Αίτηση δεν συμπληρώθηκε εντός της προθεσμίας που τέθηκε από τον **Προμηθευτή**.

Άρθρο 4: Υποχρεώσεις και Δηλώσεις του Πελάτη

4.1. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να έχει και να διατηρεί σε καλή κατάσταση το Μετρητή του, λαμβάνοντας εύλογα μέτρα για την προστασία αυτού από παρεμβάσεις τρίτων ή ζημία προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της απορροφούμενης απ' αυτόν ενέργειας.

4.2. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξοφλεί εμπρόθεσμα τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης που του αποστέλλει ο **Προμηθευτής**.

4.3. Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον **Προμηθευτή** για οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην Αίτησή του, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας του.

4.4. Ο Πελάτης υποχρεούται να καταναλώνει ορθώς την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθεύεται από τον **Προμηθευτή** και να χρησιμοποιεί αυτή αποκλειστικά για τη χρήση που προβλέπεται στην παρούσα. Απαγορεύεται η χορήγηση της ηλεκτρικής ενέργειας σε τρίτους με οποιοδήποτε τρόπο.

4.5. Ο Πελάτης δηλώνει ότι δύναται και καθ' όλη τη διάρκεια της **Σύμβασης** να δεχθεί την ηλεκτρική ενέργεια, την οποία, στο πλαίσιο της παρούσας, θα προμηθευτεί από τον **Προμηθευτή** και θα μεριμνά ώστε ο μετρητής της παροχής που συνδέει την Εγκατάσταση με το Δίκτυο θα δύναται να απορροφά την ηλεκτρική ενέργεια, την οποία θα προμηθευτεί από τον **Προμηθευτή** στο πλαίσιο εκτέλεσης της παρούσας.

4.6. Ο Πελάτης, σε περίπτωση μη νόμιμης υποβολής δήλωσης φορτίου του **Προμηθευτή** προς το ΕΧΕ, λόγω έλλειψης βεβαίωσης κάλυψης χρηματικών υποχρεώσεων ή/και σε περίπτωση μη εκπλήρωσης χρηματικών υποχρεώσεων του **Προμηθευτή** προς το ΕΧΕ, ή/και προς τον αρμόδιο διαχειριστή, αναγνωρίζει τον δικαίωμα του ΕΧΕ ή/και του αρμόδιου διαχειριστή να στρέφονται απευθείας κατά του ιδίου του **Πελάτη** με τα ίδια δικαιώματα που έχουν και κατά του **Προμηθευτή** για το τμήμα της κατανάλωσης του που αντιστοιχεί στις παραπάνω χρηματικές υποχρεώσεις, μη δυνάμενος ο **Πελάτης** να προβάλει έναντι του ΕΧΕ και του αρμόδιου διαχειριστή ενστάσεις από τη συμβατική του σχέση με τον **Προμηθευτή**. Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω σχετίζονται με καταναλώσεις του **Πελάτη** που είτε δεν είχαν περιληφθεί στο Λογαριασμό κατανάλωσης, είτε είχαν περιληφθεί και δεν είχαν εξοφληθεί από τον **Πελάτη**.

4.7. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι τα στοιχεία και τα έγγραφα που χορήγησε στον Προμηθευτή για τη σύναψη και τους σκοπούς της Σύμβασης είναι ακριβή, αληθή και πλήρη και ότι θα παραμείνει καθ' όλη την διάρκεια της Σύμβασης νόμιμος χρήστης της Εγκατάστασης.

4.8. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι θα επιτρέπει σε κάθε αρμόδιο φορέα ή πρόσωπο (συμπεριλαμβανομένου του **Προμηθευτή** και των υπαλλήλων/ εκπροσώπων/ συνεργατών του) την πρόσβαση στην Εγκατάσταση, εφόσον αυτό απαιτείται για τη λήψη μετρήσεων αλλά και για κάθε ζήτημα που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

4.9. Ο Πελάτης υποχρεούται να γνωστοποιεί εγγράφως στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησής από την Εγκατάσταση το λιγότερο τριάντα (30) ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης λόγω μεταγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, ο **Πελάτης** συμπληρώνει και αποστέλλει στον Προμηθευτή το Έντυπο Εξουσιοδότησης **Πελάτη** για Παύση Εκπροσώπησης Μετρητή & Διακοπή Ηλεκτροδότησης, που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα www.volton.gr και η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως κατά τον χρόνο που δηλώνεται στη γνωστοποίηση του **Πελάτη**. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** δεν προβεί εμπροθέσμως στην παραπάνω γνωστοποίηση, η **Σύμβαση** 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 έως την πραγματική ημερομηνία παύσης εκπροσώπησης ποσά, όπως η ημερομηνία αυτή θα καθορισθεί από τον αρμόδιο διαχειριστή.

4.10. Ο Πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει αζημίως από τη **Σύμβαση** εντός δεκαεπτασάρων

(14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της. Ειδικότερα, διευκρινίζεται ότι ο Οικιακός **Πελάτης** δικαιούται, εκτός αν έχει επιλέξει τον όρο ΣΤ της **Αίτησης**, να υπαναχωρήσει, χωρίς να δώσει οποιαδήποτε εξήγηση, από τη σύμβαση από απόσταση ή από τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος, όπως αυτές προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, εντός δεκαεπτασάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την επομένη της ημέρας σύναψης της **Σύμβασης**, χωρίς επιβάρυνση, εκτός από την προβλεπόμενη στη νομοθεσία, με τη συμπλήρωση του εντύπου υπαναχώρησης που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή www.volton.gr ή οποιασδήποτε άλλης αφεύρας και ρητής δήλωσης (όπως ενδεικτικά η κάτωθι δήλωση: «Προς τη VOLTON Α.Ε. (έδρα: Σκουζέ 14, Πειραιάς, Τ.Κ. 185 35) γνωστοποιώ με την παρούσα ότι υπαναχωρώ από τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που έχω συνάψει για την παροχή υπ' αριθ. επί της οδού (να συμπληρωθεί η πλήρης διεύθυνση του ακινήτου της παροχής). ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ». Σε περίπτωση σύναψης **Σύμβασης** κατόπιν επίσκεψης εκπροσώπου του Προμηθευτή στις εγκαταστάσεις ή την οικία του **Πελάτη** σύμφωνα με το νόμο περί προστασίας του καταναλωτή, ο **Πελάτης** δικαιούται να υπαναχωρήσει εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της παρούσας. Εάν ο **Πελάτης** ζήτησε να ξεκινήσει η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, υποχρεούται να καταβάλλει στον Προμηθευτή, σε σύγκριση με την πλήρη κάλυψη της **Σύμβασης**, ποσόν που αναλογεί στα παρασχεθέντα από τον Προμηθευτή μέχρι να δηλώσει στον τελευταίο ότι υπαναχωρεί από τη **Σύμβαση**. Σε περίπτωση σύναψης **Σύμβασης** Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας εντός του εμπορικού καταστήματος του Προμηθευτή ο **Πελάτης** δύναται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4 του Ν. 2251/1994, να υπαναχωρήσει από τη **Σύμβαση** εντός δεκαεπτασάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της εφόσον κατά το χρόνο σύναψής της δεν ενημερώθηκε από τον Προμηθευτή, για την ταυτότητα του Προμηθευτή (επωνυμία, έδρα, τηλέφωνο επικοινωνίας, κ.λπ.), για τα κύρια χαρακτηριστικά του προγράμματος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή/ και της συνοδευούσας αυτό προωθητικής ενέργειας που επέλεξε (ελάχιστη διάρκεια ισχύος, όρους για λήξη της **Σύμβασης**, κ.λπ.), για τις χρεώσεις προμήθειας (Ανταγωνιστικές Χρεώσεις) του Προμηθευτή, καθώς και για τη διαδικασία και τους όρους πληρωμής των εκάστοτε εκδοθέντων Λογαριασμών κατανάλωσης.

4.11. Σε περίπτωση μεταβολής της συμφωνημένης ισχύος παροχής ο **Πελάτης** οφείλει να ενημερώσει τον Προμηθευτή, να προβεί στις ενέργειες που προβλέπονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Μετρήσεων και Περιοδικής Εκκαθάρισης Προμηθευτών Δικτύου και να συνάψει νέα σύμβαση προμήθειας με τον Προμηθευτή.

Άρθρο 5: Διάρκεια ισχύος της Σύμβασης

Η 5.1. Η **Σύμβαση** τίθεται σε ισχύ κατά το χρονικό σημείο αποδοχής της **Αίτησης** από τον Προμηθευτή και δύναται να καταγγελθεί σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον Γενικό Όρο 6. Η διάρκεια της **Σύμβασης** αρχείται: α. από την ημερομηνία έναρξης εκπροσώπησης του Μετρητή της Εγκατάστασης του **Πελάτη** από τον Προμηθευτή, για νέα εκπροσώπηση παροχής από τον Προμηθευτή, όπως αυτή η ημέρα καθορίζεται από τον αρμόδιο διαχειριστή ή β. από την ημερομηνία έναρξης του **Πελάτη** στο επιλεγθέν τιμολόγιο, για ενεργή παροχή που εκπροσωπείται ήδη από τον Προμηθευτή, και λήγει με την πάροδο του χρονικού διαστήματος που ορίζεται στους Ειδικούς Όρους. Στην περίπτωση, που υφιστάμενος **Πελάτης** επιλέξει να ενταχθεί σε νέο, διαφορετικό τιμολόγιο του Προμηθευτή, η τιμολόγηση του **Πελάτη** σύμφωνα με τους όρους του νέου επιλεγέντος προγράμματος θα ξεκινήσει την ημερομηνία που συμφωνείται στο έντυπο τροποποίησης της **Σύμβασης**. Σημειώνεται ότι σε σταθερά εμπορικά προγράμματα του Προμηθευτή θα εφαρμόζεται ρήτρα πρόωρης αποχώρησης.

5.2. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει με ατομική ειδοποίηση, κατά τα ειδικώς οριζόμενα στην **Αίτηση**, στον **Πελάτη** την επερχόμενη λήξη της **Σύμβασης** ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής, το δικαίωμά του για αλλαγή προμηθευτή καθώς και

για τη δυνατότητά του να επιλέξει ένα από τα διαθέσιμα τιμολόγια που προσφέρει ο Προμηθευτής, ανανεώνοντας τη **Σύμβαση** για ορισμένο χρόνο. Περαιτέρω, στη σχετική ενημέρωση ο **Πελάτης** θα ενημερώνεται ότι σε περίπτωση που αδράνησει και δεν προβεί στην αλλαγή προμηθευτή ή δεν ενημερώσει τον Προμηθευτή ότι επιθυμεί την ανανέωση της **Σύμβασης** για ορισμένο χρόνο με την επιλογή ενός από τα προσφερόμενα και διαθέσιμα τιμολόγια του Προμηθευτή, η **Σύμβαση** θα ανανεώνεται μετατρέπόμενη σε αορίστου χρόνου και θα παραμείνουν σε ισχύ, υπό την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης αναφοράς στους Ειδικούς Όρους, οι ίδιες Ανταγωνιστικές Χρεώσεις.

5.3. Για το χρονικό διάστημα από τη λήξη ή λύση της παρούσας με οποιονδήποτε τρόπο και έως την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή του **Πελάτη** από τον Προμηθευτή, όπως η ημερομηνία αυτή θα καθορισθεί από τον αρμόδιο διαχειριστή, ο **Πελάτης** υποχρεούται στην καταβολή ανταλλάγματος για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που θα καταναλωθούν βάσει του προγράμματος στο οποίο έχει ενταχθεί ο **Πελάτης**.

Άρθρο 6: Καταγγελία της Σύμβασης

6.1. Ο **Πελάτης** δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να καταγγείλει εγγράφως τη **Σύμβαση**. Η καταγγελία της **Σύμβασης** από τον **Πελάτη** ουδεμία συνέπεια οικονομικής ή άλλης φύσεως συνεπάγεται σε βάρος του **Πελάτη**, με εξαίρεση την περίπτωση που η παρούσα περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση αν η παρούσα καταγγελθεί από τον **Πελάτη** ή από τον Προμηθευτή αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του **Πελάτη** ως προς την εξόφληση οφειλών του, πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου. Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής δε δικαιούται αποζημίωση αν η **Σύμβαση** καταγγελθεί από τον **Πελάτη** εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της **Σύμβασης** ή τη γνώση της τροποποίησης Χρεώσεων Προμήθειας, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της **Σύμβασης**.

6.2. Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη **Σύμβαση** και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης Μετρητή **Πελάτη**, τον οποίο έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών σύμφωνα με το άρθρο 39 του ΚΠΗΕ.

6.3. Στην περίπτωση που ο **Πελάτης** παραβιάζει οποιονδήποτε όρο της παρούσας **Σύμβασης**, οι οποίοι θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών,

ο Προμηθευτής δικαιούται να τον ειδοποιήσει σχετικά, θέτοντας παράλληλα προθεσμία τριάντα (30) ημερών για την άρση της παράβασης και να τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσης του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Εάν η παραπάνω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την παρούσα με άμεση ισχύ και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση της εκπροσώπησης του Μετρητή του **Πελάτη**.

6.4. Μετά τη λύση ή λήξη με οποιονδήποτε τρόπο της **Σύμβασης** τυχόν οφειλές του **Πελάτη** προς τον Προμηθευτή καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές. Κατά το χρόνο λύσης της παρούσας ο Προμηθευτής 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.

6.5. Σε περίπτωση που κάποιο συμβαλλόμενο μέρος πτωχεύσει, 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.

6.6. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** αποβιώσει, η παρούσα **Σύμβαση** λύεται αυτοδικαίως, υπό την προϋπόθεση ότι ο Προμηθευτής θα λάβει βεβαία γνώση του θανάτου, με την προσκόμιση των απαραίτητων κατά περίπτωση δικαιολογητικών, από οποιονδήποτε έχει έννομο συμφέρον προς τούτο.

6.7. Διευκρινίζεται ότι ως ημερομηνία αυτοδίκαιης λύσης ή κατ'οιονδήποτε τρόπο λήξης της **Σύμβασης** Προμήθειας (είτε λόγω παράδοσης συμφωνημένης διάρκειας, είτε λόγω καταγγελίας από οποιοδήποτε συμβαλλόμενο μέρος) λαμβάνεται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του Μετρητή του **Πελάτη**, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στους Κώδικες Διαχείρισης Δικτύων.

Άρθρο 7: Ηλεκτρικές Εγκαταστάσεις Παροχής Ηλεκτρικής Ενέργειας και Πρόσβαση σε Μετρητές

7.1. Ο **Πελάτης** ευθύνεται για τη φύλαξη της Εγκατάστασης του καθώς και του Μετρητή του αρμοδίου διαχειριστή που βρίσκεται στην Εγκατάστασή του και υποδέχεται ότι δεν θα προβεί σε οποιαδήποτε επαφή, επέμβαση ή καθ' οιονδήποτε τρόπο παραβίαση αυτής.

7.2. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** αντιληφθεί ότι ο Μετρητής έχει υποστεί ζημιά ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει αμέσως τον αρμόδιο διαχειριστή και τον Προμηθευτή, εγγράφως.

7.3. Οιοσδήποτε δαπάνες προμήθειας, εγκατάστασης ως και συντήρησης ηλεκτρολογικού εξοπλισμού μεταξύ του σημείου σύνδεσης του Μετρητή και της εσωτερικής ηλεκτρολογικής εγκατάστασης του **Πελάτη**, βαρύνουν τον τελευταίο αποκλειστικώς.

7.4. Ο **Πελάτης** οφείλει να επιτρέπει στους εξουσιοδοτημένους προσηθέντες, εκπροσώπους, υπαλλήλους, υπεργολάβους κ.λπ. του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, του Διαχειριστή του Συστήματος και του Προμηθευτή, την πρόσβαση στην **Εγκατάστασή** του ώστε οι ως άνω αναφερόμενοι να δύναται να εκπληρώσουν τις αρμοδιότητες και υποχρεώσεις τους κατά την παρούσα **Σύμβαση** και την κείμενη νομοθεσία.

Άρθρο 8: Μετρήσεις Κατανάλωσης - Μετρητές

8.1. Για τους σκοπούς της παρούσας, ο Προμηθευτής θα τιμολογεί τον **Πελάτη** για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που του προμήθευσε εκπεφρασμένη σε κιλοβατώρες

(kWh) ή και ισχύος σε κιλοβάτ (kW), όπως προβλέπεται στην **Αίτηση** για κάθε κατηγορία τιμολογίου.

8.2. Ο Πελάτης δύναται να αιτείται τον έλεγχο του Μετρητή του από το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, είτε μέσω του **Προμηθευτή** ή απευθείας, ενημερώνοντας στην περίπτωση αυτή τον **Προμηθευτή**.

8.3. Ο Προμηθευτής δύναται να αιτείται από το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής τον έλεγχο του Μετρητή του **Πελάτη**. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να ενημερώνει τον **Πελάτη** για την υποβολή αιτήματος ελέγχου του Μετρητή του, το χρόνο διενέργειας και τα αποτελέσματα του ελέγχου. Ο **Πελάτης** δύναται να παρίσταται κατά τη διενέργεια ελέγχου του Μετρητή του.

8.4. Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι ο Μετρητής πράγματι δεν είναι ακριβής, ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής φέρει το κόστος του διενεργηθέντος ελέγχου. Εάν αντίθετα προκύψει από τον έλεγχο ότι ο Μετρητής είναι ακριβής, το κόστος του ελέγχου επιβαρύνει τον αιτούντα, **Πελάτη** ή **Προμηθευτή**.

8.5. Η επίκληση από πλευράς του **Πελάτη** αντιρρήσεων ως προς την ακρίβεια λειτουργίας του Μετρητή δεν τον απαλλάσσει από την υποχρέωση έγκαιρης εξόφλησης των Λογαριασμών Κατανάλωσης που εκδίδει ο **Προμηθευτής**, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Γενικό Όρο 9 της Σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση, ο **Πελάτης** ρητά αναγνωρίζει ότι σε περίπτωση που αμφισβητεί την ορθότητα των ενδείξεων κατανάλωσης, αποκλειστικά αρμόδιος για την επίλυση της διαφοράς είναι ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής, στον οποίο και δύναται να υποβάλει σχετικό αίτημα για την επίλυση τυχόν διαφοράς, σύμφωνα με τις ρυθμιστικές προβλέψεις.

8.6. Εάν ο **Προμηθευτής** αδυνατεί, λόγω βλάβης του Μετρητή ή λόγω καθυστέρησης αποστολής ή μη αποστολής των ενδείξεων κατανάλωσης από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής ή άλλοι λόγοι μη αναγόμενοι σε υπαιτιότητα του **Προμηθευτή**, να εκδώσει Λογαριασμό Κατανάλωσης βάσει της πραγματικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται βάσει των κατ' εκτίμηση δεδομένων μέτρησης που αποστέλλει ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής στον **Προμηθευτή** ή βάσει των ενδείξεων που γνωστοποιεί ο **Πελάτης** στον **Προμηθευτή** κατόπιν ανάγνωσης των ενδείξεων της Εγκατάστασής του. Ο **Προμηθευτής** έχει υποχρέωση να προβεί στην εκκαθάριση των χρεώσεων των εν θέματι Λογαριασμών, μόλις λάβει τις ενδείξεις πραγματικής κατανάλωσης από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

Άρθρο 9: Τιμολόγηση - Πληρωμή - Χρεώσεις Προμήθειας - Αναπροσαρμογή Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς

9.1. Ο **Πελάτης** υποχρεούται να καταβάλλει στον **Προμηθευτή** το ποσό που αναγράφεται στον Λογαριασμό Κατανάλωσης που θα εκδίδει και αποστέλλει ο **Προμηθευτής**.

9.2. Ο Προμηθευτής εκδίδει, με εξαίρεση τις ειδικότερες ρυθμίσεις του Γενικού Όρου 13 της Σύμβασης, μηνιαίους Λογαριασμούς βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης (Έναντι Λογαριασμός) και πραγματοποιεί εκκαθάριση (Εκκαθαριστικός Λογαριασμός) βάσει επίσης καταμετρούμενης από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) μηνών ή κατά οποιαδήποτε άλλη χρονική σύμβαση με την κείμενη νομοθεσία («Περίοδος Κατανάλωσης»). Ειδικότερα στους Έναντι Λογαριασμούς, η κατανάλωση προκύπτει σύμφωνα με τις εκτιμήσεις από ιστορικά στοιχεία του **Πελάτη** που παρέχει ο Διαχειριστής Δικτύου Διανομής ή σύμφωνα με προηγούμενη αντιπροσωπευτική περίοδο κατανάλωσης του **Πελάτη**.

9.3. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης θα αποστέλλεται στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση του **Πελάτη**. Παρέχεται δυνατότητα αποστολής του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κατά τα ρητά προβλεπόμενα στην **Αίτηση**.

9.4. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιλαμβάνει όλα τα προβλεπόμενα από το άρθρο 37ΚΠΗΕ στοιχεία και ειδικώς: (α) Τη Χρέωση Προμήθειας, η οποία προκύπτει από την συνολική καταμετρούμενη ή εκτιμώμενη ενέργεια και υπολογίζεται σύμφωνα με τις Ανταγωνιστικές Χρεώσεις που αναγράφονται στο πρόγραμμα που έχει ενταχθεί ο **Πελάτης** και εξειδικεύονται στους Ειδικούς Όρους αυτού, (β) τις χρεώσεις που βαρύνουν τον **Πελάτη** και αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχονται από τρίτους (Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις), οι οποίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: (i) Χρέωση για τη χρήση του Συστήματος και για την κάλυψη των λειτουργικών δαπανών του ΑΔΜΗΕ, (ii) Χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής/ ή και του Δικτύου ΜΔΝ, (iii) Χρεώσεις για την παροχή Υπηρεσιών Κοινής Ωφελείας, (iv) το ειδικό τέλος μείωσης εκπομπών αερίων ρύπων, (v) λοιπές χρεώσεις, όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και (δ) κάθε άλλη χρέωση, φόρο ή τέλος που επιβάλλεται ή ήθελε στο μέλλον επιβληθεί επί της παρεχομένης στον **Πελάτη** ηλεκτρικής ενέργειας. Οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης θα αναγράφουν επίσης τον εκάστοτε αναλογούντα φόρο προστιθέμενης αξίας. Η μεθοδολογία υπολογισμού των ανωτέρω χρεώσεων περιγράφεται αναλυτικά στο Έντυπο Υπηρεσιών του **Προμηθευτή**, το οποίο έχει αναρτηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα του www.volton.gr.

9.5. Ο Πελάτης υποχρεούται να εξοφλήσει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης, 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 διεύθυνση του **Πελάτη**.

9.6. Ρητά συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα στην παρούσα Σύμβαση μέρη, ότι τα μετρητικά δεδομένα που αποστέλλονται στον **Προμηθευτή** από το Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής προκειμένου ο **Προμηθευτής** να προβεί στην τιμολόγηση των πελατών του και εν συνεχεία οι Λογαριασμοί Κατανάλωσης που αποστέλλει ο **Προμηθευτής** στον **Πελάτη** βάσει των ως άνω μετρήσεων, αποτελούν πλήρη απόδειξη των απαιτήσεων του **Προμηθευτή** κατά του **Πελάτη** για την ύπαρξη, την έκταση, την αξία και τη χρέωση των παροχών που ενσωματώνουν, μέχρι την ολοσχερή εξόφλησή τους.

9.7. Σε περίπτωση που διαπιστώνονται λάθη σε Λογαριασμό Κατανάλωσης ως προς τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν ή τα δεδομένα μέτρησης, ο **Προμηθευτής** υποχρεούται να προβαίνει σε έκδοση διορθωτικού Λογαριασμού ή να συμψηφίζει το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό Λογαριασμό, σύμφωνα με το άρθρο 38 παρ. 1 του 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.

9.8. Οι Χρεώσεις Προμήθειας, προ ΦΠΑ, θα υπολογίζονται βάσει των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων του τιμολογίου στο οποίο έχει ενταχθεί ο **Πελάτης** και των διακυμάνσεων του αθροίσματος (i) του γινομένου του συντελεστή προσαύξησης $\alpha=1,175$ με το μέσο όρο που λαμβάνει η Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς Επόμενης Ημέρας, «TEA», κατά την περίοδο ελέγχου (περίοδο που αφορά ο Λογαριασμός Κατανάλωσης) και (ii) του συντελεστή προσαύξησης $\beta=12,50$ €/MWh. Ειδικότερα, η μοναδιαία Χρέωση Προμήθειας θα υπολογίζεται ως εξής: Αν το προαναφερθέν άθροισμα (εφεξής το «Άθροισμα») κατά την Περίοδο Κατανάλωσης κυμαίνεται εντός των ορίων 30,00€/MWh και 45,00 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα παραμένουν αμετάβλητες ως προς τις διακυμάνσεις της Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς Επόμενης Ημέρας. Αν το Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι κάτω του ορίου των 30,00 €/MWh, η μοναδιαία Χρέωση Προμήθειας θα μειώνεται κατά τη διαφορά των 30,00€/MWh από το Άθροισμα. Αν το Άθροισμα κατά την Περίοδο Κατανάλωσης είναι άνω του ορίου των 45,00 €/MWh, η μοναδιαία Χρέωση Προμήθειας θα αυξάνεται κατά τη διαφορά του Άθροισματος από το όριο των 45,00€/MWh. Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα εμφανίζονται ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους Λογαριασμούς Κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο **Προμηθευτής** στον **Πελάτη**. Η TEA δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του EXE (<http://www.enexgroup.gr/>). Η μεθοδολογία αναπροσαρμογής των Χρεώσεων Προμήθειας βασίζεται στις κατευθυντήριες Οδηγίες της ΡΑΕ, όπως δημοσιεύτηκαν με την υπ' αριθμ. 409/2020 Απόφαση της ΡΑΕ (ΦΕΚ 1364/Β/14-04-2020). Αναλυτικά ο μηχανισμός αναπροσαρμογής Χρεώσεων Προμήθειας και ο τρόπος υπολογισμού των σχετικών πιστώσεων / χρεώσεων περιγράφεται στην ιστοσελίδα του **Προμηθευτή** (<https://volton.gr/anaprosamogi-tea>)

Άρθρο 10: Καταβολή Εγγύησης

10.1. Ο **Πελάτης**, υπό την επιφύλαξη τυχόν αντίθετης συμφωνίας στους Ειδικούς Όρους της Σύμβασης, αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στον **Προμηθευτή**, κατά την υπογραφή της Σύμβασης ή το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της, εγγύηση για την εξασφάλιση αποκλειστικά μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από την παρούσα.

10.2. Ο **Προμηθευτής** δύναται να αναπροσαρμόσει το ποσό της εγγύησης κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, εάν διαπιστωθεί 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 ενημερώνει τον **Πελάτη** μέσω του τρέχοντος Λογαριασμού Κατανάλωσης για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό, με διακριτή χρέωση στον λογαριασμό.

10.3. Το ποσό της εγγύησης κατανάλωσης θα επιστραφεί ατόκως στον **Πελάτη** κατά τη λήξη της παρούσης, υπό την προϋπόθεση ότι κατά το χρόνο αυτό δεν υφίστανται ληξιπρόθεσμες οφειλές του **Πελάτη**. Σε περίπτωση καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσης της παρούσης το ποσό της εγγύησης θα συμψηφίζεται με το ποσό του τελικού εκκαθαριστικού Λογαριασμού Κατανάλωσης.

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

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

10.6. Το ποσό της εγγύησης δεν δύναται να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών κατανάλωσης. Το ποσό της εγγύησης δύναται κατ' εξαίρεση να φτάνει το εκτιμώμενο ποσό τριών (3) διαδοχικών Λογαριασμών κατανάλωσης για **Πελάτη** για τον οποίο υποβληθεί τουλάχιστον δύο (2) φορές δήλωση απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τη διάρκεια των δώδεκα (12) τελευταίων μηνών.

Άρθρο 11: Υπερμερία Πελάτη

11.1. Για κάθε ληξιπρόθεσμη οφειλή του **Πελάτη** προς τον **Προμηθευτή**, ο τελευταίος δικαιούται να απαιτήσει από τον **Πελάτη** τόκους υπερμερίας, με επιτόκιο ίσο με το ανώτατο νόμιμο επιτόκιο υπερμερίας από την επομένη ημέρα που η οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη και απαιτητή μέχρι πλήρους και ολοσχερούς εξόφλησής της.

11.2. Εάν ο **Πελάτης** δεν εξοφλήσει τον Λογαριασμό κατανάλωσης εντός της οριζόμενης προθεσμίας ο **Προμηθευτής** προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες: (α) Αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο Λογαριασμό Κατανάλωσης και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερμερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου Λογαριασμού, που ο **Πελάτης** οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας εξόφλησης του νέου Λογαριασμού. (β) Εάν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο **Προμηθευτής** δύναται να υποβάλει στο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εντολή αυτή κοινοποιείται υποχρεωτικώς προς τον **Πελάτη**. (γ) Εάν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον **Πελάτη** της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο **Προμηθευτής** δύναται να καταγγείλει την παρούσα με άμεση ισχύ, υποβάλλοντας στον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής δήλωση παύσης εκπροσώπησης και ενημερώνοντας ανάλογα τον **Πελάτη**. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Τα έξοδα διακοπής και επανασύνδεσης της Εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον **Πελάτη**.

11.3. Σε περίπτωση που διατάξεις της εκάστοτε κείμενης νομοθεσίας ρυθμίζουν ειδικότερα ή διαφορετικά τις προϋποθέσεις θέσης σε υπερμερία του **Πελάτη** και τα συνακόλουθα δικαιώματα και υποχρεώσεις του **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.

11.4. Ρητώς συμφωνείται ότι σε κάθε διακανονισμό, που θα λαμβάνει χώρα μεταξύ **Πελάτη** και **Προμηθευτή**, θα επιβάλλεται από τον τελευταίο εφάπαξ διαχειριστικό κόστος καθυστέρησης πληρωμής, ποσού τριών (3,00) Ευρώ, το οποίο αφορά ενδεικτικά – και όχι περιοριστικά – στα έξοδα υπολογισμού, σύνταξης και αποστολής δοσολογίου. Η σχετική χρέωση θα αναγράφεται στον πρώτο (1ο) μετά την σύμβαση διακανονισμό Λογαριασμό Κατανάλωσης, όπου θα αναφέρεται και η πρώτη (1η) από τις συμφωνηθείσες δόσεις. Για την περίπτωση διακανονισμού παλαιότερων οφειλών **Πελατών**, που δεν εκπροσωπούνται πλέον από τον **Προμηθευτή**, η σχετική χρέωση θα αναγράφεται στο έγγραφο του διακανονισμού, που θα συναφθεί μεταξύ των μερών.

Άρθρο 12: Αλλαγή Προμηθευτή

12.1. Η αλλαγή **Προμηθευτή** επιτρέπεται έπειτα από προηγούμενη καταγγελία της Σύμβασης. 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.

12.2. Η καταγγελία της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή προηγείται της υποβολής Δήλωσης Εκπροσώπησης μετρητή φορτίου από τον νέο προμηθευτή. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης με τον αρχικό Προμηθευτή επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης της Δήλωσης Εκπροσώπησης μετρητή φορτίου από το 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 το νέο προμηθευτή.

12.3. Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο Προμηθευτής δικαιούται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ΚΠΗΕ, όπως εκάστοτε ισχύει.

Άρθρο 13: Προνόμια Ευάλωτων Πελατών

Στην περίπτωση που ο Πελάτης έχει ενταχθεί στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών, η Σύμβαση διέπεται από τους ακόλουθους όρους, κατ' απόκλιση των αναφερομένων στην παρούσα:

13.1. Η προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να είναι μικρότερη από σαράντα (40) ημέρες. Ο Λογαριασμός Κατανάλωσης εκδίδεται μετά την πάροδο της προθεσμίας εξόφλησης του αμέσως προηγούμενου Λογαριασμού Κατανάλωσης.

13.2. Εάν ο Πελάτης παραβιάζει όρους της Σύμβασης για διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, η προθεσμία για άρση της παραβίασης που τάσσει ο Προμηθευτής είναι εξήντα (60) ημέρες.

13.3. Για το διάστημα από 1η Νοεμβρίου έως 31η Μαρτίου και από 1η Ιουλίου έως 31η Αυγούστου, ο Προμηθευτής δε δύναται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει την σύμβαση βάσει του άρθρου 39 παρ.6 ΚΠΗΕ.

13.4. Σε περίπτωση Ευάλωτων Πελατών των περιπτώσεων 1 (β) και 1 (δ) του άρθρου 52 του Ν. 4001/2011, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση σε περίπτωση υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών Λογαριασμών και εφόσον έχει αποστείλει προηγούμενως στον Πελάτη επιστολή για την δυνατότητα διακανονισμού των οφειλών του και για την πρόθεσή του να καταγγείλει τη Σύμβαση, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) ημερών για την εξόφληση, η οποία παρήλθε άπρακτη.

Άρθρο 14: Εκχώρηση

14.1. Δεν επιτρέπεται εκχώρηση οποιωνδήποτε δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του αντισυμβαλλόμενου.

14.2. Σε περίπτωση εταιρικού μετασχηματισμού, ο καθολικός διάδοχος οποιουδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, υπεισέρχεται αυτοδικαίως και εκ του Νόμου στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του μέρους που υφίσταται τον ανωτέρω μετασχηματισμό.

14.3. Επιτρέπεται η εκχώρηση της απαίτησης του Προμηθευτή κατά του Πελάτη επί του τιμήματος της Σύμβασης και ειδικότερα της απαίτησης του Προμηθευτή σε σχέση με ποσά των Λογαριασμών κατανάλωσης, πλην των ποσών που ο Προμηθευτής υποχρεούται να αποδίδει σε τρίτους σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Άρθρο 15: Εφαρμοστέο Δίκαιο –Υποβολή αντιρρήσεων ή/και παραπόνων - Επίλυση Διαφορών

15.1. Η παρούσα Σύμβαση διέπεται και ερμηνεύεται από τους νόμους και τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου και ειδικότερα τους κανόνες και τις νομοθετικές ρυθμίσεις που ρυθμίζουν τη λειτουργία και εποπτεία των ενεργειακών αγορών.

15.2. Ο Πελάτης δύναται να υποβάλει προς τον Προμηθευτή αίτημα ή παράπονο σχετικά με την τήρηση των όρων της Σύμβασης μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην διεύθυνση cc@volton.gr, ή μέσω του διαδικτυακού τόπου www.volton.gr συμπληρώνοντας τη φόρμα επικοινωνίας με τον Προμηθευτή, ή μέσω του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (216 3001000). Η διαδικασία υποβολής παραπόνων περιγράφεται αναλυτικά στον Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων του Προμηθευτή (<https://volton.gr/wp-content/uploads/2021/10/Kodikas-Diaheirisis-Aitimaton-kai-Paraponon-1.pdf>).

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

15.4. Σε περίπτωση διαφωνίας του Πελάτη ως προς το ποσό του Λογαριασμού κατανάλωσης, ακολουθείται η εξής διαδικασία, ως προϋπόθεση προσφυγής σε ένδικο μέσο ή εξωδικαστική συναινετική διαδικασία: α. Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει τεκμηριωμένες αντιρρήσεις εγγράφως προς τον Προμηθευτή του, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που έπεται του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. β. Ο Προμηθευτής, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων του Πελάτη, αποφαίνεται τεκμηριωμένα, οριστικοποιεί τα ποσά των πληρωμών, και κοινοποιεί στον Πελάτη Τελική Κατάσταση Πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι συντομότερη από την προθεσμία εξόφλησης του Λογαριασμού Κατανάλωσης που αμφισβητείται. γ. Ο Πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της Τελικής Κατάστασης Πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ακολουθήσει την ως άνω περιγραφόμενη διαδικασία και ο Λογαριασμός παραμείνει ανεξόφλητος, ο Προμηθευτής έχει δικαίωμα να λάβει οποιοδήποτε πρόσφορο μέτρο για την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών προσαυξημένων κατά το νόμιμο τόκο υπερημερίας, συμπεριλαμβανομένης της καταγγελίας της Σύμβασης σύμφωνα με τον Γενικό Όρο 6 της παρούσας.

15.5. Τα συμβαλλόμενα μέρη ρητώς συμφωνούν ότι σε περίπτωση που ανακύψουν διαφορές κατά την εκτέλεση της παρούσας θα προσπαθήσουν να επιλύσουν τις ως άνω διαφορές με φιλική διευθέτηση.

15.6. Για κάθε διαφωνία μεταξύ Πελάτη και Προμηθευτή, ο Πελάτης δύναται να προσφύγει στον Συνήγορο του Καταναλωτή ή σε οποιοδήποτε άλλο εναλλακτικό εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης της διαφοράς σύμφωνα με τα οριζόμενα

στο Κώδικα Διαχείρισης Παραπόνων και Αιτημάτων του Προμηθευτή. Εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης αποτελούν: 1) η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», Ταχ. Δ/ση Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471 Αθήνα ΤΗΛ: 210 6460862, ΦΑΞ: 210 6460414 E-Mail: grammateia@synigoroskatanaloti.gr, Δ/ση Ιστοτόπου: <http://www.synigoroskatanaloti.gr>, 2) το ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ADR POINT IKE, Ταχ. Δ/ση Τσιμισκή 7, & Ι. Δραγούμη Τ.Κ. 54625 Θεσσαλονίκη τηλ.: 2310 510005 FAX :2310 512612 E - MAIL: info@adrpoint.gr Δ/ση Ιστοτόπου: <https://www.adrpoint.gr/>, 3) το ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (Ε.Ι.Ε.Σ.) Ταχ. Δ/ση: Δωδεκανήσου 22 Τ.Κ. 54626 Θεσσαλονίκη Τηλ.: 2310230184 Fax: 2310230185 E-mail: info@europeanresolution.com, Δ/ση Ιστοτόπου: <https://www.europeanresolution.com/>, 4) το ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ (startADR), Ταχ. Δ/ση: 26ης Οκτωβρίου 26 Τ.Κ. 54627 Θεσσαλονίκη Τηλ: 2310 536100 E-mail: info@startadr.org, Δ/ση ιστοτόπου: <https://startadr.org/>, 5) για επίλυση διαφορών σχετικά με συμβάσεις που έχουν συναφθεί ηλεκτρονικά δύναται να υποβληθεί ηλεκτρονικά αίτημα στην πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (HEΔ), η οποία παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό 524/2013/ΕΕ (Online Dispute Resolution), στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://www.eccgreece.gr/el/topics/odr/>. Η πλατφόρμα αυτή διατίθεται δωρεάν και παρέχει τη δυνατότητα επίλυσης διαφορών σχετικά με διαδικτυακές αγορές με τη βοήθεια αμερόληπτου φορέα επίλυσης διαφορών. 6) Επίσης, ο Πελάτης δύναται να υποβάλει οιοδήποτε αίτημα ή/και παράπονο του αναφορικά με τη Σύμβαση στην πλατφόρμα myRae (<https://my.rae.gr/>) της ΡΑΑΕΥ.

15.7. Σε περίπτωση αδυναμίας φιλικής διευθέτησης τυχόν διαφορών, αρμόδια δικαστήρια ορίζονται τα Δικαστήρια του Πειραιά.

Άρθρο 16: Προσωπικά Δεδομένα

16.1. Είδη Προσωπικών Δεδομένων (εφεξής «ΠΔ»). Ο Προμηθευτής συλλέγει από τον Πελάτη και επεξεργάζεται τα ΠΔ που περιέχονται στην Αίτηση και στα επισυναπτόμενα σε αυτή δικαιολογητικά για τη σύνταξη της Σύμβασης. Η συλλογή και η προστασία αυτών των ΠΔ λαμβάνει χώρα σύμφωνα με τον υπ' αριθ. 2016/679 Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΚΓΔ) και την εκάστοτε ισχύουσα ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία περί ΠΔ. Η πολιτική προστασίας ΠΔ του Προμηθευτή είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα του Προμηθευτή www.volton.gr. Ειδικότερα τα στοιχεία που συλλέγει ο Προμηθευτής είναι α. Στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας, όπως ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ., διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, αριθμό κινητού τηλεφώνου, αριθμό fax, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στοιχεία υπαγωγής σε ειδική κατηγορία πελάτη (π.χ. ευάλωτος πελάτης ή δικαιούχος κοινωνικού οικιακού τιμολογίου) από τους αρμόδιους διαχειριστές, αντίγραφο συμβάσεων σύνδεσης με τους αντίστοιχους διαχειριστές, βεβαίωση έναρξης εργασιών στην Εφορία (σε περίπτωση σύμβασης προμήθειας για επαγγελματική χρήση), ειδικά χαρακτηριστικά που δικαιολογούν την παροχή συγκεκριμένου τιμολογίου (π.χ. διατήρηση συμβατικής σχέσης με συγκεκριμένο τρίτο πρόσωπο), β. στοιχεία του μετρητή της εγκατάστασης, για την οποία έχει ή πρόκειται να συναφθεί σύμβαση προμήθειας, αποδεικτικό νόμιμης χρήσης της εγκατάστασης (λ.χ. μισθωτήριο, τίτλος ιδιοκτησίας), λογαριασμοί προηγούμενου προμηθευτή, δεδομένα κατανάλωσης που λαμβάνονται από τους πελάτες ή/και τους αρμόδιους διαχειριστές για ταυτοποίηση και επαλήθευση, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών που οι πελάτες του γνωστοποιούν, στοιχεία συναλλαγών και εκτέλεσης πληρωμών που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο συμβατικής σχέσης, στοιχεία που αφορούν στην επικοινωνία των δυνητικών ή υφιστάμενων πελατών με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών του Προμηθευτή, γ. στοιχεία πιστοληπτικής ικανότητας που έχουν συλλεχθεί από δημόσια διαθέσιμες πηγές, βάσεις δεδομένων και οργανισμούς πιστοληπτικής φερεγγυότητας με σκοπό την δημιουργία συναλλακτικού προφίλ και καθορισμού του ύψους και του χρόνου καταβολής της εγγύησης.

16.2. Σκοποί Επεξεργασίας ΠΔ. α. Προμήθεια Ηλεκτρικής Ενέργειας και εξυπηρέτηση του Πελάτη στο Πλαίσιο της Σύμβασης, β. αποστολή ενημερωτικού ή/και προωθητικού υλικού (λ.χ. ενημερωτικά έντυπα, προσφορές, newsletters), διενέργεια διαφημιστικών εκστρατειών, ύστερα από προηγούμενη ενημέρωση και ρητή συγκατάθεση του πελάτη σύμφωνα με το άρθρο 6 (1) (α) του ΚΓΔ. Ο σκοπός αυτός επεξεργασίας δεν συναρτάται με την κατάρτιση σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, γ. διασφάλιση της συμμόρφωσης του Προμηθευτή με τις εκ του νόμου υποχρεώσεις του (φορολογικές, ασφαλιστικές, λογιστικές, τελωνειακές κλπ.) καθώς και τη διασφάλιση των υπέρτερων έννομων συμφερόντων του όπως η διαβίβαση δεδομένων σε δικηγορικές εταιρείες ή αρμόδιες αρχές.

16.3. Νομικές Βάσεις Επεξεργασίας. α. Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της συμβατικής σχέσης (Άρθρο 6 (1) (β) του ΚΓΔ, β. Έχει δοθεί η ρητή συγκατάθεση του Πελάτη (Άρθρο 6 (1) (α) του ΚΓΔ, γ. Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση του Προμηθευτή ή για τους σκοπούς των εννόμων συμφερόντων που επιδιώκει ο Προμηθευτής (Άρθρο 6 (1) (γ) ή (στ) του ΚΓΔ.

16.4. Τεχνικά και Οργανωτικά Μέτρα. Ο Προμηθευτής εφαρμόζει αποκλειστικά, τόσο κατά την στιγμή του καθορισμού των μέσων επεξεργασίας όσο και κατά τη στιγμή της επεξεργασίας, κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα όπως ψευδωνυμοποίηση, κρυπτογράφηση, ανίχνευση και διαχείριση περιστατικών παραβίασης ασφαλείας, χρήση διακομιστών (server) που βρίσκονται σε αίθουσες με περιορισμένη πρόσβαση και υπόκεινται σε τακτικούς ελέγχους, χρήση πληροφοριακών συστημάτων και προγραμμάτων για ηλεκτρονικούς υπολογιστές που έχουν εγκατασταθεί κατά τρόπο που ελαχιστοποιεί τη χρήση προσωπικών δεδομένων ή / και δεδομένων εξακριβωσής ταυτότητας του χρήστη, πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων επί της αρχής «need-to-know», υιοθέτηση επιμέρους διαδικασιών διατήρησης προσωπικών δεδομένων και ασφαλούς διαγραφής / καταστροφής τους.

16.5. Χρόνος Τήρησης ΠΔ. α. Ο Προμηθευτής διατηρεί τα ΠΔ για όσο χρόνο διαρκεί η συναλλακτική σχέση και σε κάθε περίπτωση για διάστημα όχι μεγαλύτερο των πέντε ετών από την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της Σύμβασης. Σε περίπτωση, όμως, δικαστικής ή διοικητικής διαδικασίας, παρατείνεται η διατήρηση των προσωπικών δεδομένων έως την έκδοση αμετάκλητης απόφασης ή την ολοκλήρωση της διαδικασίας ενώπιον της αρμόδιας Δικαστικής ή Διοικητικής Αρχής. β. Ο Προμηθευτής διατηρεί, επίσης, τα προσωπικά δεδομένα των πελατών και των καταναλωτών για όσο χρόνο απαιτείται εκ του νόμου προκειμένου να μπορεί να εκπληρώσει την υποχρέωσή του να διατηρεί ακριβή αρχεία για την εκπλήρωση των φορολογικών, λογιστικών και επιχειρησιακών υποχρεώσεων του και την πρόσσπιση των δικαιωμάτων του ενώπιον πταντός αρμόδιου Δικαστηρίου ή πάσης άλλης Αρχής.

ο **16.6. Δικαίωμα Πελάτη. α.** Δικαίωμα πρόσβασης: Ο **Πελάτης** έχει δικαίωμα να ενημερωθεί εάν ο **Προμηθευτής** επεξεργάζεται τα δεδομένα του, να έχει πρόσβαση στα δεδομένα και να λάβει συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία τους. **β. Δικαίωμα διόρθωσης:** Ο **Πελάτης** έχει δικαίωμα να αιτηθεί τη μελέτη, διόρθωση, επικαιροποίηση, συμπλήρωση, τροποποίηση των Π.Δ. **γ. Δικαίωμα διαγραφής:** Ο **Πελάτης** έχει δικαίωμα να υποβάλει αίτημα διαγραφής των προσωπικών δεδομένων όταν ο **Προμηθευτής** τα επεξεργάζεται με βάση την συγκατάθεσή του ή προκειμένου να προστατευθεί τα έννομα συμφέροντα του. Σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις (όπως ενδεικτικά όταν υπάρχει σύμβαση, υποχρέωση επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που επιβάλλεται από το νόμο, δημόσιο συμφέρον), το εν λόγω δικαίωμα του **Πελάτη** υπόκειται σε συγκεκριμένους περιορισμούς ή δεν υφίσταται ανάλογα με την περίπτωση. **δ. Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας:** Ο **Πελάτης** έχει το δικαίωμα να ζητήσει τον περιορισμό της επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων στις ακόλουθες περιπτώσεις: (α) όταν αμφισβητεί την ακρίβεια των προσωπικών δεδομένων και ζητά να γίνει επαλήθευση, (β) όταν αντιτίθεται στη διαγραφή προσωπικών δεδομένων και ζητά αντί διαγραφής τον περιορισμό χρήσης αυτών, (γ) όταν τα προσωπικά δεδομένα δεν χρειάζονται για τους σκοπούς επεξεργασίας, (δ) ωστόσο απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση, υποστήριξη νομικών αξιώσεων, και (ε) όταν εναντιώνεται στην επεξεργασία και μέχρι να γίνει επαλήθευση ότι υπάρχουν νόμιμοι λόγοι που αφορούν τον **Προμηθευτή** και υπερισχύουν των λόγων για τους οποίους εναντιώνεται στην επεξεργασία. **ε. Δικαίωμα εναντίωσης στην επεξεργασία:** Ο **Πελάτης** έχει δικαίωμα να εναντιωθεί ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων όταν αυτή βασίζεται στη νομική βάση στις περιπτώσεις που, όπως περιγράφεται παραπάνω, αυτή είναι απαραίτητη για σκοπούς ενόντων συμφερόντων που επιδιώκει ο **Προμηθευτής** ως υπεύθυνος επεξεργασίας, καθώς επίσης και στην επεξεργασία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης και κατάρτισης καταναλωτικού προφίλ. **στ. Δικαίωμα στη φορητότητα:** Ο **Πελάτης** έχει το δικαίωμα να λάβει, χωρίς χρέωση, τα προσωπικά δεδομένα σε μορφή που θα του επιτρέπει να έχει πρόσβαση σε αυτά, να τα χρησιμοποιήσει και να τα επεξεργαστεί με τις κοινές διαδεδομένες μεθόδους επεξεργασίας. Επίσης, έχει το δικαίωμα να ζητήσει, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, να διαβιβάσει ο **Προμηθευτής** τα δεδομένα απευθείας σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας. Το δικαίωμα αυτό υπάρχει για τα δεδομένα που έχει παράσχει ο **Πελάτης** και η επεξεργασία του διενεργείται με αυτοματοποιημένα μέσα με βάση τη συγκατάθεσή του ή σε εκτέλεση σχετικής σύμβασης. **ζ. Δικαίωμα εναντίωσης σε λήψη απόφασης βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας:** Ο **Πελάτης** έχει δικαίωμα να αιτηθεί την εξαίρεσή του από τη λήψη απόφασεων που βασίζονται σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ. **η. Δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης.** Ο **Πελάτης** έχει δικαίωμα να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του ανά πάσα στιγμή, με μελλοντική ισχύ.

16.7. Υπεύθυνος Επεξεργασίας Π.Δ. Υπεύθυνος Επεξεργασίας είναι η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΙΑΚΗ Α.Ε.**» και τον διακριτικό τίτλο «**VOLTON A.E.**» η οποία εδρεύει στον Πειραιά, οδός Σκουζέ αριθ. 14. Η επικοινωνία με τον **Υπεύθυνο Προστασίας Π.Δ** μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω email στη διεύθυνση dro@volton.gr

16.8. Αποδέκτες και Διαβιβάσεις. α. Ο **Προμηθευτής** ενδέχεται να διαβιβάζει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε άλλες θυγατρικές εταιρείες ή σε τρίτους, σε δικαστικές, διοικητικές, φορολογικές, τελωνειακές, διατηρητικές αρχές ή άλλες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες, ρυθμιστικούς φορείς και δικηγόρους εάν και στο βαθμό που αυτή η διαβίβαση απαιτείται για τους ως άνω σκοπούς. **β.** Ο **Προμηθευτής** ενδέχεται να αναθέτει μέρος ή όλη την επεξεργασία σε τρίτα μέρη (εκτελούντες την επεξεργασία) και συγκεκριμένα: **i)** σε μέρη που έχουν συμβληθεί με τον **Προμηθευτή** για την προώθηση των υπηρεσιών του, για την παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών, υπηρεσιών μηχανογραφικής υποστήριξης, υπηρεσιών τήρησης αρχείου, υπηρεσιών πληροφορικής, διαφημιστικών υπηρεσιών, τραπεζικά και πιστωτικά ιδρύματα, ιδρύματα πληρωμών και ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, εταιρείες ορκωτών λογιστών, **ii)** σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλτών με σκοπό τη σχετική ενημέρωση του **Πελάτη** βάσει του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, σε δικηγόρους και δικηγορικές εταιρείες και **iii)** σε μέρη που έχουν συμβληθεί με τον **Προμηθευτή** στην αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας και ικανότητας του **Πελάτη** να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του από τη Σύμβαση. **γ.** Ειδικότερα, ο **Προμηθευτής** ενημερώνει τον **Πελάτη** ότι δύναται να αναζητά (συμπεριλαμβανομένης στην αναζήτηση και της τυχόν ενεργοποίησης της υπηρεσίας έκτακτης ειδοποίησης για την καταχώρηση/διαγραφή δεδομένων) στο **Αρχείο Ελέγχου Κινδύνων («Αρχείο ΤΣΕΚ»)** της **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ («ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ»)**, οδός Αλαμάνας αρ. 2, 15125 Μαρούσι, τηλ. 210-36-76-700 (υπεύθυνος επεξεργασίας) τυχόν δεδομένα που τον αφορούν με σκοπό την αξιολόγηση ή και επαναξιολόγηση του αναλαμβανόμενου συναλλακτικού /πιστωτικού κινδύνου στο πλαίσιο της μεταξύ τους συναλλαγής ή σύμβασης ορισμένου ή αορίστου χρόνου, για όλο χρόνο αυτή ισχύει, κατ' επιλογή του **Προμηθευτή**. Περαιτέρω, σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα («ΑΠΔΠΧ») 186/2014 ο **Προμηθευτής** ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό της **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** όσον αφορά στην ενημέρωσή του **Πελάτη** και την άσκηση των δικαιωμάτων του. Ειδικότερα: **Σκοπός Επεξεργασίας: α)** Η εξασφάλιση της εμπορικής πίστης, της αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών και της άσκησης των δικαιωμάτων της οικονομικής ελευθερίας και της ελεύθερης πληροφόρησης μέσω της παροχής της δυνατότητας να αξιολογεί ή επαναξιολογεί ο **Προμηθευτής** την φερεγγυότητα των αντισυμβαλλομένων του και ειδικότερα τον αναλαμβανόμενο συναλλακτικό πιστωτικό κίνδυνο στο πλαίσιο αναληφθείσας επιχειρηματικής δραστηριότητας **β)** η ενημέρωσή του **Πελάτη** για την επεξεργασία προσωπικών του δεδομένων και η άσκηση των σχετικών δικαιωμάτων του. **Νομική Βάση Επεξεργασίας: α)** ως προς τα αντλούμενα δεδομένα: Το έννομο συμφέρον του **Προμηθευτή** για ασφάλεια συναλλαγών, οικονομική ελευθερία και ελευθερία της πληροφόρησης **β)** ως προς την ενημέρωσή και την άσκηση των δικαιωμάτων του **Πελάτη:** συμμόρφωση με υποχρέωση που απορρέει από τη νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. **Κατηγορίες & Πηγή Δεδομένων:** Ο **Προμηθευτής** αποκτά πρόσβαση στα Δεδομένα του Αρχείου ΤΣΕΚ που τηρεί η **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ**: **α.** Ακάλυπτες επιταγές, **β.** Απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή, **γ.** Αιτήσεις πτωχεύσεων – Αποφάσεις που απορρίπτουν αιτήσεις πτωχεύσεων λόγω μη επάρκειας περιουσίας του οφειλέτη, **δ.** Αιτήσεις και αποφάσεις συνδιαλλαγής/εξυγίανσης (αρ. 99 επ. Πτωχευτικού Κώδικα), **ε.** Κηρυχθείσες πτωχεύσεις, **στ.** Διαταγές πληρωμής & Διαταγές απόδοσης μισθίου, **ζ.** Πλειστηριασμοί ακινήτων και κινητών, **η.** Υποθήκες, τρόπες προσημειώσεων σε υποθήκες, και προσημειώσεις υποθηκών, **θ.** Κατασχέσεις ακινήτων και επιταγές βάσει Ν.Δ. 17.7/13.8.1923, **ι.** Αιτήσεις και **αποφάσεις** δικαστικής ρύθμισης οφειλών του Ν. 3869/2010 και **ια.** Δεδομένα εταιριών από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ. Επίσης ως εκτελών την επεξεργασία για λογαριασμό της **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** τηρεί αρχείο της ενυπόγραφης ενημέρωσης που πραγματοποιεί για αυτή (**ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ**) για όσο χρόνο διαρκεί η μεταξύ του

Προμηθευτή και της **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** σύμβαση. Αμέσως μετά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της σύμβασής του με την **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** η εν υπόγραφο ενημέρωσή του **Πελάτη** θα διαβιβαστεί στην τελευταία. **Χρόνοι Τήρησης:** Τα αντλούμενα δεδομένα καταστρέφονται μετά το τέλος της συναλλαγής για την οποία αντλήθηκαν. Ειδικά όσον αφορά στο αρχείο ενημερώσεων που τηρεί ο **Προμηθευτής** για λογαριασμό της **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** αυτό τηρείται για 5 χρόνια από το τέλος της συναλλαγής/σύμβασης στα πλαίσια της οποίας αποκτήθηκε. **Αποδέκτης των Δεδομένων:** Αποδέκτης των δεδομένων του Αρχείου ΤΣΕΚ είναι ο άνω **Προμηθευτής**. Τα δεδομένα διατίθενται στον **Προμηθευτή** για ίδια χρήση, δεν μεταπωλούνται, δεν διαβιβάζονται περαιτέρω και δεν τηρούνται για περισσότερο από τον προαναφερθέντα χρόνο. **Τα Δικαιώματά του Πελάτη και η άσκηση τους:** Ο **Πελάτης** έχει δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης, καταγγελίας στην ΑΠΔΠΧ και μη μετάδοσης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679) και την ΑΠΔΠΧ 186/2014, τα οποία μπορεί να ασκήσει εγγράφως (και με ηλεκτρονικά μέσα) στην **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** ή στον **Προμηθευτή**, ο οποίος εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ**. Σε περίπτωση άσκησης δικαιωμάτων του **Πελάτη** (στον **Προμηθευτή**), ο τελευταίος θα διαβιβάσει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** για την εξέτασή του. Η Τερείσας έχει κατά περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημά του **Πελάτη** εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη σύμφωνα με τη νομοθεσία ή εάν υφίσταται υπέρθετο έννομο συμφέρον δικό της ή του αποδέκτη καθώς και για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση, εφόσον το επιθυμεί ο **Πελάτης** η Τερείσας δύναται να παύσει να μεταδίδει τα δεδομένα που τον αφορούν προς όλες τις επιχειρήσεις – αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ, μεταδιδόμενησ εφεξής σχετικής ένδειξης (απαγόρευση μετάδοσης) [κατ' εξαίρεση εκτεθέντα εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ θα εξακολουθούν να μεταδίδονται], η οποία εκτιμάται ελεύθερα. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** ασκήσει το δικαίωμα μη μετάδοσης στον **Προμηθευτή**, ή εναντιωθεί στην πρόσβαση από αυτήν στο Αρχείο ΤΣΕΚ, ο **Προμηθευτής** υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδομένα του **Πελάτη** και να ενημερωθεί, κατά τα ανωτέρω, την Τερείσας. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** ασκήσει το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, η **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** παύει προσωρινά να μεταδίδει το δεδομένο και στη θέση του μεταδίδεται η ένδειξη «Έχει ασκήσει περιορισμό της επεξεργασίας για το δεδομένο», ένδειξη που εκτιμάται σταθερά από τους αποδέκτες. Εκ μέρους του **Πελάτη** άρση του αιτήματος μη μετάδοσης ή περιορισμού της επεξεργασίας πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τερείσας. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων.

16.9. Ενημέρωση από Τερείσας ΑΕ - Ενημέρωση Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων Υπεύθυνος Επεξεργασίας: Η ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία «**ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕ**» και το διακριτικό τίτλο «**ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ**» (υπεύθυνος επεξεργασίας), που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, οδός Αλαμάνας αρ.2 και Πρεμετίας, (ΑΦΜ 094498725 Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Αθηνών (εφεξής «Τερείσας») τηρεί το Αρχείο Ελέγχου Κινδύνων («Αρχείο ΤΣΕΚ») σύμφωνα με την απόφαση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα («ΑΠΔΠΧ») με αρ. 186/2014. **Σκοπός Επεξεργασίας:** Η εξασφάλιση της εμπορικής πίστης, της αξιοπιστίας και ασφάλειας των συναλλαγών και της άσκησης των δικαιωμάτων της οικονομικής ελευθερίας και της ελεύθερης πληροφόρησης των επιχειρήσεων μέσω της παροχής της δυνατότητας στους επιτηθευτές να αξιολογούν την φερεγγυότητα των αντισυμβαλλομένων τους και ειδικότερα τον αναλαμβανόμενο συναλλακτικό / πιστωτικό κίνδυνο στο πλαίσιο επιχειρηματικής δραστηριότητας. **Νομική Βάση Επεξεργασίας:** Το έννομο συμφέρον που επιδιώκει ο αποδέκτης των δεδομένων: ασφάλεια συναλλαγών, οικονομική ελευθερία και ελευθερία της πληροφόρησης. **Κατηγορίες Δεδομένων:** Στο αρχείο ΤΣΕΚ τηρούνται τα ακόλουθα δεδομένα:

α. Ακάλυπτες επιταγές, **β.** Απλήρωτες, κατά τη λήξη τους, συναλλαγματικές και γραμμάτια σε διαταγή, **γ.** Αιτήσεις πτωχεύσεων – Αποφάσεις που απορρίπτουν αιτήσεις πτωχεύσεων λόγω μη επάρκειας περιουσίας του οφειλέτη, **δ.** Αιτήσεις και αποφάσεις συνδιαλλαγής/εξυγίανσης, **ε.** Κηρυχθείσες πτωχεύσεις, **στ.** Διαταγές πληρωμής & διαταγές απόδοσης μισθίου, **ζ.** Πλειστηριασμοί ακινήτων και κινητών, **η.** Υποθήκες, τρόπες προσημειώσεων σε υποθήκες και προσημειώσεις υποθηκών, **θ.** Κατασχέσεις ακινήτων και επιταγές βάσει Ν.Δ. 17.7/13.8.1923, **ι.** Αιτήσεις και αποφάσεις δικαστικής ρύθμισης οφειλών του Ν.3869/2010 και **ια.** Δεδομένα εταιριών από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ. Επιπλέον η **ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ** τηρεί αρχείο της παρούσας ενημέρωσης (μέσω του αποδέκτη των δεδομένων σας που ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία) υπογεγραμμένη από εσάς. **Πηγές Δεδομένων:** Τα ως άνω δεδομένα συλλέγονται από τις ακόλουθες πηγές: δεδομένα από **α, β** και **ι:** από Πιστωτικά Ιδρύματα, δεδομένα υπό **ι:** από Χρηματοδοτικά Ιδρύματα (Εταιρίες Παροχής Πιστώσεων, Εταιρίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης, οι Εταιρίες Πρακτορείας Επιχειρηματικών Απαιτήσεων και Εταιρίες «Έκδοσης και Διαχείρισης Καρτών») και από Εταιρίες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις [Εκκρεμεί έγκριση της ΑΠΔΠΧ], δεδομένα υπό **στ, ζ** και **ι:** από Ειρηνοδικεία, δεδομένα υπό **ζ:** από την Ιστοσελίδα Δημοσίευσης Πλειστηριασμών του ΕΦΚΑ – ΤΑΝ, δεδομένα υπό **γ, δ, ε** και **στ:** από Πρωτοδικεία, δεδομένα υπό **στ:** από Διοικητικά Εφετεία, δεδομένα υπό **ι:** από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ και δεδομένα υπό **η** και **θ:** από Υποθηκοφυλακεία και Κτηματολογικά Γραφεία. Χρόνοι Τήρησης: Τα δεδομένα διατηρούνται για ακόλουθα χρονικά διαστήματα [Εξαιρέσεις από τους γενικούς όρους παραμονής προβλέπονται στο άρθρο 40Ν.3259/2004 και στον εγκεκριμένο από την ΑΠΔΠΧ Κανονισμό Λειτουργίας του αρχείου]: **α.** Ακάλυπτες επιταγές,

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

επιχείρηση με την επωνυμία «VOLTON ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ Α.Ε.», με την οποία συναλλάσσεται ο **Πελάτης**, κατόπιν προηγούμενης σύνδεσής της με αυτό και σύμφωνα με τους σχετικούς όρους σύνδεσης (<https://tsek.teiresias.gr>) (εφεξής «**Προμηθευτής**»). Τα δεδομένα διατίθενται στον **Προμηθευτή** για ίδια χρήση, δεν προορίζονται για μεταπώληση ή περαιτέρω διάθεσή και τηρούνται από αυτόν μέχρι το τέλος της εκάστοτε συναλλαγής για την οποία αντλήθηκαν. Εάν ο **Πελάτης** συνδέεται με τον **Προμηθευτή** με σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου, τα ως άνω δεδομένα θα διατίθενται σε αυτόν για όσο χρόνο ισχύει η ως άνω σύμβαση, κατ' επιλογή και με ευθύνη του **Προμηθευτή**. Στον **Προμηθευτή** παρέχεται και η δυνατότητα έκτακτης ειδοποίησης (alarm) σε περίπτωση προσθήκης ή διαγραφής δεδομένων που τον αφορούν. Τα δικαιώματά του **Πελάτη** και η άσκησή τους: Ο **Πελάτης** έχει δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης, καταγγελίας στην ΑΠΔΠΧ και μη μετάδοσης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679) και την ΑΠΔΠΧ 186/2014, τα οποία μπορεί να ασκήσει εγγράφως (και με ηλεκτρονικά μέσα) στην Τειρεσία ή στον ανωτέρω αναφερόμενο **Προμηθευτή**, ο οποίος εν προκειμένω ενεργεί ως εντολοδόχος της Τειρεσίας. Σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματός του **Πελάτη** στον **Προμηθευτή**, αυτός υποχρεούται να διαβιβάζει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση ηλεκτρονικά (μέσω email ή fax) το ως άνω έγγραφο στην Τειρεσία για την εξέτασή του. Η Τειρεσία έχει κατά περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημα του **Πελάτη** εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη σύμφωνα με τη νομοθεσία ή εάν υφίσταται υπέρτερο έννομο συμφέρον δικό της ή του αποδέκτη καθώς και για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση, εφόσον το επιθυμεί ο **Πελάτης** η Τειρεσία δύναται να παύσει να μεταδίδει τα δεδομένα που τον αφορούν προς όλες τις επιχειρήσεις-αποδέκτες του συστήματος ΤΣΕΚ, μεταδιδόμενης εφεξής σχετικής ένδειξης (απαγόρευση μετάδοσης) [Κατ' εξαίρεση δεδομένα εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ θα εξακολουθούν να μεταδίδονται], η οποία εκπίπτει ελεύθερα. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** ασκήσει το δικαίωμα μη μετάδοσης στον **Προμηθευτή**, ή εναντιωθεί στην πρόσβαση από αυτόν στο αρχείο ΤΣΕΚ, ο **Προμηθευτής** υποχρεούται άμεσα να διακόψει την πρόσβαση στα δεδομένα του **Πελάτη** και να ενημερώσει, κατά τα ανωτέρω, την Τειρεσία. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** ασκήσει το δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ παύει προσωρινά να μεταδίδει το δεδομένο και στη θέση του μεταδίδεται η ένδειξη «Έχει ασκήσει περιορισμό της επεξεργασίας για το δεδομένο», ένδειξη που εκπίπτει σταθερά από τους αποδέκτες. Εκ μέρους του **Πελάτη**, άρση του αιτήματος μη μετάδοσης ή περιορισμού της επεξεργασίας πραγματοποιείται ελεύθερα και υποβάλλεται οποτεδήποτε μόνον προς την Τειρεσία. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων. Για το ανωτέρω σύστημα της Τειρεσίας γίνεται περιοδική ενημέρωση του κοινού δια του τύπου και μέσω της ιστοσελίδας της εταιρίας στις διευθύνσεις <http://www.tiresias.gr> & <https://tsek.teiresias.gr>. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας για περισσότερες πληροφορίες. Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ έχει οριστεί ο κ. Γιάννης Μούργελας (τηλ. 210 36.76.700, dpo@teiresias.gr, Αλαμάνας 2 151 25 Μαρousi).

16.10. Αρμόδια Αρχή. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** επιθυμεί να προσφύγει στην αρμόδια αρχή, η αρμόδια αρχή για τα θέματα αυτά είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), Κηφισίας 1-3, Αμπελόκηποι, ΤΚ11523, Αθήνα, www.dpa.gr, τηλ.210 6475600, fax.2106475628.

Άρθρο 17: Τροποποιήσεις

17.1. Μονομερής τροποποίηση όρων της Σύμβασης από τον **Προμηθευτή** είναι δυνατή για σπουδαίο λόγο, όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αποτελεί η σημαντική μεταβολή του κόστους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, κατά τρόπον ώστε επιπλέον των χρεώσεων που μετακυλιούνται στον **Πελάτη** σύμφωνα με τον Γενικό Όρο 17.4, να μην καλύπτεται το πραγματικό κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας για τον **Προμηθευτή**, η μεταβολή των συνθηκών λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, μεταβολή της ισχύουσας νομοθεσίας, έκδοσης δικαστικής απόφασης ή απόφασης ρυθμιστικής ή εποπτικής αρχής που επηρεάζει τη λειτουργία της Σύμβασης.

17.2. Η τροποποίηση των όρων που αναφέρονται στον Γενικό Όρο 17.1 λαμβάνει χώρα μετά από ατομική ενημέρωση του **Πελάτη**, τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες πριν την έναρξη ισχύος των τροποποιήσεων με ειδικό έντυπο που αποστέλλεται όπως έχει συμφωνηθεί στην Αίτηση, ήτοι ταχυδρομικώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω σύντομης ατομικής ειδοποίησης η οποία περιλαμβάνεται σε ειδικό πεδίο στο

Λογαριασμό Κατανάλωσης ή αποστέλλεται ηλεκτρονικά, και παραπέμπει στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για πλήρη ενημέρωση επί του περιεχομένου της τροποποίησης. Με την ατομική ενημέρωση πραγματοποιείται πλήρης και αναλυτική αναφορά των συμβατικών όρων που τροποποιούνται, αιτιολογείται ο σπουδαίος λόγος που οδήγησε στην τροποποίηση της Σύμβασης και υπενθυμίζεται στον **Πελάτη** ότι σε περίπτωση που δεν επιθυμεί την αποδοχή των νέων όρων έχει τη δυνατότητα να καταγγείλει αζημίως τη Σύμβαση. Άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας καταγγελίας της Σύμβασης, όπως αυτή προβλέπεται στο άρθρο 21 παρ. 1 του ΚΠΗΕ, συνεπάγεται την αποδοχή των τροποποιήσεων από τον **Πελάτη** και την εφαρμογή τους αμέσως μετά την παρέλευση της εν λόγω προθεσμίας.

17.3. Σε περίπτωση που ο **Πελάτης** επιθυμεί την τροποποίηση κάποιου εκ των Ειδικών Όρων της Σύμβασης ή / και των αναφερομένων στην Αίτηση στοιχείων, οφείλει να υποβάλλει αίτηση προς τον **Προμηθευτή**, συμπληρώνοντας το αντίστοιχο έντυπο Αίτησης Τροποποίησης Σύμβασης Προμήθειας που είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του **Προμηθευτή**: α) τουλάχιστον σαράνταπέντε (45) ημέρες πριν από την ημερομηνία της αιτούμενης μεταγκατάστασης του **Πελάτη**, β) τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης, σε περίπτωση που αυτή αφορά σε μεταβολή της κατηγορίας (βασικής ή ειδικής) στην οποία εντάσσεται ο **Πελάτης**, συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης χαρακτηρισμού του ως «Ευάλωτου», καθώς και σε επιλογή διαφορετικού τιμολογίου από τα εκάστοτε διαθέσιμα τιμολόγια προμήθειας του **Προμηθευτή**, και γ) τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία της αιτούμενης τροποποίησης σε κάθε άλλη περίπτωση. Η απόρριψη της αίτησης τροποποίησης πρέπει να είναι έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη και να αναφέρει τη διαδικασία και τις προϋποθέσεις με τις οποίες ο **Πελάτης** δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

17.4. Τυχόν μεταβολές ή/και προσθήκες στις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και στις Λοιπές Χρεώσεις, οι οποίες βρίσκονται εκτός σφαιρας ελέγχου του Προμηθευτή καθώς και τροποποιήσεις από τον Προμηθευτή συμβατικών όρων συνεπεία θεσπίσεως κανόνων αναγκαστικού δικαίου ή εκδόσεως δικαστικής απόφασης εποπτικής αρχής ή διοικητικού οργάνου, που συνεπάγονται τροποποίηση του περιεχομένου των αντίστοιχων συμβατικών όρων, δεν συνιστούν Μονομερή Τροποποίηση των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή, δεσμεύουν τα συμβαλλόμενα μέρη από την ημερομηνία ισχύος τους και ενσωματώνονται χωρίς περαιτέρω τύπο ή διατύπωση στη Σύμβαση, τροποποιώντας ή καταργώντας τυχόν υφιστάμενους όρους της Σύμβασης που έρχονται σε αντίθεση με αυτούς.

Άρθρο 18: Τελικές Διατάξεις

18.1. Τυχόν ακυρότητα ενός εκ των όρων της Σύμβασης δεν θίγει το κύρος των υπολοίπων όρων αυτής. Τα συμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν στην περίπτωση αυτή να προβούν σε αντικατάσταση του άκυρου ή ακυρωθέντος όρου με άλλον, αμοιβαίως αποδεκτό. Εφόσον τα συμβαλλόμενα μέρη δεν καταλήξουν σε συμφωνία ως προς αμοιβαίως αποδεκτό όρο, ο **Πελάτης** δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση εφόσον εκείνος δεν θα είχε καταρτίσει τη Σύμβαση χωρίς τον άκυρο όρο.

18.2. Όλοι οι όροι της παρούσας Σύμβασης συμφωνούνται ουσιαδεις και τροποποιούνται μόνο ρητώς και εγγράφως.

18.3. Όλες οι γνωστοποιήσεις, οχλήσεις, αιτήσεις ή οποιαδήποτε έγγραφα που προβλέπονται στην παρούσα θα κοινοποιούνται στις διευθύνσεις των συμβαλλομένων μερών που αναφέρονται στην Αίτηση ή σε διευθύνσεις που τυχόν γνωστοποιηθούν εγγράφως στο μέλλον. 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.

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

Άρθρο 19: Πρόσθετοι Όροι

Ο **Πελάτης** και ο **Προμηθευτής** δύναται να συμφωνήσουν στην Αίτηση Προσφοράς Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή την εφαρμογή πρόσθετων όρων που έχουν ενεργειακό χαρακτήρα. Περαιτέρω, διευκρινίζεται ότι στην περίπτωση που ο **Προμηθευτής** και ο **Πελάτης** συμφωνήσουν στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών ή την εφαρμογή πρόσθετων όρων μη ενεργειακού χαρακτήρα, υπογράφεται διακριτή σύμβαση.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ/ ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΠΕΛΑΤΗ