



# FixIt

## ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ FixIt για Οικιακούς Πελάτες Ηλεκτρικής Ενέργειας

Ως όροι Σύμβασης του ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ FixIt για Οικιακούς Πελάτες Ηλεκτρικής Ενέργειας, συμφωνούνται οι ακόλουθοι Γενικοί και Ειδικοί Όροι, οι οποίοι σχετίζονται με την επιλογή του Προγράμματος από τον Πελάτη και οι οποίοι υπερισχύουν οποιωνδήποτε αντίθετων Γενικών Όρων.

### A. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

#### ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Η ΔΕΗ Α.Ε σε συνεργασία με την NEXT GEN RETAIL SERVICES ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, θυγατρική του Ομίλου ΔΕΗ, (εφεξής «Κωτσόβολος» ή Εταιρεία) προσφέρει στους οικιακούς πελάτες της τη ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ οι οποίοι πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις :

- Έχουν συνάψει Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, η οποία είναι ενεργή
- Είναι φυσικά πρόσωπα ή νομικά με οικιακή παροχή

#### ΆΡΘΡΟ 1. Ορισμοί

**Επείγον Περιστατικό:** Οποιοδήποτε από τα περιστατικά που περιγράφονται παρακάτω, η επέλευση του οποίου έχει ως αποτέλεσμα ζημιά για την οποία υφίσταται άμεση ανάγκη αποκατάστασής της .

**Επείγουσα Βλάβη:** Κάθε επείγον περιστατικό, το οποίο σύμφωνα με τους Γενικούς και Ειδικούς όρους, χρήζει άμεσης επέμβασης ή καθιστά ακατοίκητο ή επισφαλές το ακίνητο, με αποτέλεσμα να απαιτείται παροχή υπηρεσιών επείγουσας τεχνικής βοήθειας, καθώς και υπό την προϋπόθεση ότι αφορά την αποκατάσταση επείγουσας βλάβης στη σταθερή ηλεκτρολογική ή υδραυλική εγκατάσταση του ακινήτου, σε βλάβες στον επίτοιχο λέβητα αερίου και βλάβες στην κλειδαριά της κυρίας εισόδου του ακινήτου, που οφείλονται σε μη προβλεπόμενες περιπτώσεις, οι οποίες απαιτούν άμεση παρέμβαση για την αποφυγή περαιτέρω ζημιών και κινδύνων.

**Επείγουσα Βοήθεια:** Η εργασία που αναλαμβάνει ο εξουσιοδοτημένος τεχνικός του δικτύου της Εταιρείας για την προσωρινή ή οριστική επιδιόρθωση ή επισκευή ή την περαιτέρω αποφυγή βλαβών που ενδέχεται να προκύψουν

δημιουργώντας τις κατάλληλες συνθήκες για την ασφαλή διαμονή, στα όρια των παρεχόμενων υπηρεσιών.

**Εξουσιοδοτημένος Τεχνικός:** Ο τεχνικός που έχει εκ των προτέρων λάβει εξουσιοδότηση από την Εταιρεία προκειμένου να προβαίνει σε προσωρινές ή μόνιμες επιδιορθώσεις, επισκευές ή να φροντίζει ώστε να αποφεύγονται περαιτέρω βλάβες εξασφαλίζοντας τις συνθήκες για ομαλή αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων. Οι εξουσιοδοτημένοι τεχνικοί είναι άρτια καταρτισμένοι, διαθέτουν όλες τις απαραίτητες άδειες, πιστοποιήσεις και τεχνικό εξοπλισμό, καθώς επίσης διαθέτουν κάλυψη αστικής ευθύνης για την παροχή υπηρεσιών στον Πελάτη-Συνδρομητή.

**Σταθερή υδραυλική εγκατάσταση ακινήτου:** Περιλαμβάνει τις σωληνώσεις παροχής νερού και αποχέτευσης που βρίσκονται στα όρια του ακινήτου.

**Σταθερή ηλεκτρική εγκατάσταση ακινήτου:** Περιλαμβάνει το ηλεκτρικό δίκτυο του ακινήτου, επιτοίχιες καλωδιώσεις, διακλαδώσεις (κουτιά), πρίζες και διακόπτες τοίχου, καλωδίωση φωτιστικού οροφής, ηλεκτρολογικός πίνακας.

**Περιγραφή Επείγουσας Τεχνικής Βοήθειας:** Η Εταιρεία υποχρεούται να παρέχει βοήθεια στους Πελάτες-Συνδρομητές, οι οποίοι περιέρχονται σε δυσχερή θέση λόγω επείγουσας τεχνικής βλάβης κατά τη διάρκεια ισχύος της συνδρομής αυτής και η οποία πρέπει να αντιμετωπιστεί άμεσα προκειμένου να επισκευαστεί ή περιοριστεί η ζημιά.

Η βοήθεια προς τον Πελάτη παρέχεται με προσωπικό και μέσα που ανήκουν στην Εταιρεία ή σε συνεργάτες της.

**Συνδρομητής:** Ο Πελάτης που έχει συνάψει Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας με τον Προμηθευτή ΔΕΗ για οικιακή παροχή και έχει επιλέξει τη Συνδρομητική Πρόσθετη Υπηρεσία Επείγουσας Τεχνικής Βοήθειας.

**Εταιρία:** Η εταιρία NEXT GEN RETAIL SERVICES ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, η οποία εδρεύει στην οδό Μαρίνου Αντύπα 90, Νέο Ηράκλειο 14121, και διαχειρίζεται το δίκτυο τεχνιτών.

## **ΑΡΘΡΟ 2 : Συνδρομητική Υπηρεσία FixIt**

### **2.1 Συνδρομητική Υπηρεσία Επείγουσας Τεχνικής Βοήθειας**

Η συνδρομητική υπηρεσία αφορά την αποκατάσταση :

- Επείγουσας βλάβης στη σταθερή υδραυλική εγκατάσταση του ακινήτου.
- Επείγουσας βλάβης στις ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις του ακινήτου.
- Επείγουσας βλάβης στην κλειδαριά της κυρίας εισόδου του ακινήτου λόγω αδυναμίας λειτουργίας ή αχρήστευσης της κλειδαριάς.

Κάθε Ζημιά που δεν εντάσσεται ή δεν οφείλεται στις παραπάνω περιπτώσεις ή και γενικότερα δεν χρήζει άμεσης επέμβασης, δεν θα θεωρείται ως επείγον περιστατικό και κατά συνέπεια η Εταιρία δεν θα έχει την υποχρέωση παροχής υπηρεσιών βοήθειας.

**Αναλυτικά οι επείγουσες βλάβες και οι εξαιρέσεις τους περιγράφονται στο Άρθρο 3.**

### **2.2 Διαδικασία αναγγελίας βλάβης**

Για επείγουσες βλάβες που χρήζουν άμεσης επέμβασης ή καθιστούν ακατοίκητο ή επισφαλές το ακίνητο του, ο πελάτης καλεί στο τηλεφωνικό κέντρο 210-3497020, το οποίο λειτουργεί καθ' όλο το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο,

αναφέροντας το Ονοματεπώνυμό του (ή αν τηλεφωνήσει άλλο πρόσωπο, το Ονοματεπώνυμο του Συνδρομητή), τον Λογαριασμό Συμβολαίου (που αναγράφεται στο λογαριασμό ρεύματος), την πλήρη και ακριβή Διεύθυνση της Κατοικίας, έναν αριθμό τηλεφώνου επικοινωνίας που θα εξασφαλίζει τη δυνατότητα επικοινωνίας του τεχνικού που θα του ανατεθεί η επείγουσα βλάβη και μια σύντομη περιγραφή του προβλήματος.

Εξειδικευμένο δίκτυο τεχνικών/συνεργατών της Εταιρίας θα εξασφαλίσει την άμεση παροχή υπηρεσιών επείγουσας τεχνικής βοήθειας στο χώρο του πελάτη, κατόπιν ενημέρωσής του. Ο Πελάτης-Συνδρομητής ενημερώνεται σχετικά με τα στοιχεία του τεχνικού που θα μεταβεί για την παροχή της επείγουσας τεχνικής βοήθειας. Ο τεχνικός θα πρέπει να επιδεικνύει ταυτότητα στον πελάτη και ο Πελάτης-Συνδρομητής τον λογαριασμό ρεύματος, ο οποίος φέρει τον Λογαριασμό Συμβολαίου.

### 2.3 Οι ειδικότητες τεχνικών

Οι ειδικότητες τεχνικών που μπορούν να προσφερθούν σε περιπτώσεις ανάγκης για τις υπηρεσίες που αφορούν οικιακούς πελάτες είναι:

- Ηλεκτρολόγος
- Υδραυλικός
- Κλειδαράς

### 2.4 Αριθμός χρήσεων της υπηρεσίας

Ο αριθμός των χρήσεων της υπηρεσίας θα περιορίζεται στις δύο (2) φορές συνολικά ανά ετήσια περίοδο Συνδρομής. Για την περίπτωση του κλειδαρά η χρήση της υπηρεσίας δεν θα πρέπει να ξεπερνάει τη μία (1) ανά έτος Συνδρομής.

### 2.5 Καλυπτόμενα Κόστη (κόστη αποκατάστασης επείγουσας βλάβης)

Η συνδρομή καλύπτει τα κόστη που απαιτούνται κατά την εργασία του τεχνικού που αποστέλλεται προκειμένου να αντιμετωπιστεί η επείγουσα κατάσταση – π.χ. κόστος μετάβασης, αμοιβή τεχνικού και κόστος υλικών για την επαναφορά στην προ της έκτακτης ανάγκης κατάσταση, μέχρι του ποσού των εκατό (100) ευρώ ανά επίσκεψη.

Σε περίπτωση που το κόστος επισκευής υπερβαίνει το προαναφερόμενο όριο, τότε το υπερβάλλον, του εν λόγω ορίου, ποσό, θα βαρύνει αποκλειστικά τον Συνδρομητή. Στην περίπτωση αυτή ο τεχνικός θα συντάσσει προϋπολογισμό της επισκευής και θα προβαίνει στην επισκευή μόνο κατόπιν έγγραφης αποδοχής του κόστους από την πλευρά του Συνδρομητή. Σε περίπτωση που ο Συνδρομητής δεν αποδέχεται το κόστος, η επισκευή θα πραγματοποιείται μέχρι το ποσό των εκατό (100) Ευρώ, με την προϋπόθεση ότι αυτό είναι εφικτό.

α) Οι κατά το παρόν συνδρομητικές καλύψεις δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί ότι δίνουν στον Συνδρομητή την δυνατότητα να ζητήσει ή να συμφωνήσει την παροχή υπηρεσιών από οποιονδήποτε τρίτο και να απαιτήσει στη συνέχεια από την Εταιρεία το σύνολο ή μέρος του ποσού που κατέβαλε ή υποσχέθηκε να καταβάλλει προς τους εν λόγω τρίτους.

β) Οι κατά το παρόν συνδρομητικές καλύψεις παρέχονται σε είδος (όχι σε χρήμα) -εκτός εάν διαφορετικά προβλέπεται στο παρόν, μέσω του πανελληνίου δικτύου συνεργατών της Εταιρείας, εκτός από την περίπτωση όπου η Εταιρεία, δεν είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τον Συνδρομητή μέσω του δικτύου των συνεργατών του, για λόγους ανωτέρας βίας.

γ) Σε περίπτωση συνδρομής λόγω ανωτέρας βίας, η Εταιρεία έχει το δικαίωμα

να ζητήσει από τον Συνδρομητή την καταβολή από τον ίδιο της δαπάνης για τις απαιτούμενες υπηρεσίες και την αποστολή των σχετικών παραστατικών σε αυτήν. Αποκλειστικά και μόνο στην περίπτωση αυτή και εφ' όσον η Εταιρεία έχει δώσει την έγκρισή της πριν από την πραγματοποίηση των δαπανών αυτών στον Συνδρομητή η Εταιρεία καταβάλλει στον Συνδρομητή αποζημίωση, με βάση το ποσό του τιμολογίου και σύμφωνα με τους όρους του παρόντος, εντός 15 ημερών από την παραλαβή του τιμολογίου.

## 2.6 Ειδοποίηση για έκτακτη ανάγκη, αξιολόγηση περιστατικού, χρόνος αποκατάστασης της επείγουσας κατάστασης

Η επείγουσα κατάσταση θα δηλώνεται αμέσως και σε κάθε περίπτωση το αργότερο εντός 24 ωρών από τη στιγμή που το γεγονός έλαβε χώρα.

Σε περίπτωση ειδοποίησης για επείγον περιστατικό, το τηλεφωνικό κέντρο βοήθειας θα εξετάσει το αίτημα του καλούντος σχετικά με το εάν δικαιούται τη συγκεκριμένη υπηρεσία (cover check). Αν ο καλών μπορεί να καλυφθεί, η εταιρεία θα αποστείλει τεχνικό επί τόπου, το συντομότερο δυνατό και θα καλύψει το κόστος επισκευής σύμφωνα με τα οικονομικά όρια που προβλέπονται στον παρόν. Εκτός και αν υπάρχει μεταγενέστερη ημερομηνία που εξυπηρετεί τον συνδρομητή, αφού φυσικά ο συνδρομητής έχει λάβει μέτρα περιορισμού της ζημιάς (π.χ. κλείσιμο παροχής ύδατος στο ακίνητο, και ραντεβού με τον υδραυλικό 2 μέρες αργότερα).

Αν το περιστατικό ή ο καλών δεν καλύπτεται ή η νομιμότητα του αιτήματος ή η ύπαρξη επείγοντος περιστατικού αμφισβητείται βάσει των γεγονότων και της περιγραφής, η Εταιρεία δεν θα καλύψει το κόστος αποστολής του τεχνικού, αλλά ο συνδρομητής θα πληρώσει τα σχετικά έξοδα κατόπιν έκδοσης τιμολογίου από τον τεχνικό. Για αυτή την περίπτωση ο Πελάτης-Συνδρομητής θα ενημερώνεται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου βοήθειας. Σε αυτή την περίπτωση η επί τόπου αποκατάσταση θα γίνει αν ο Πελάτης-Συνδρομητής καλύψει το κόστος μόνος/η του/της σύμφωνα με την προηγηθείσα ενημέρωση.

Αν ο Συνδρομητής αποδείξει ή αν αποδειχθεί εκ των υστέρων ότι ο Πελάτης-Συνδρομητής δικαιούται την υπηρεσία, θα αποζημιωθεί με βάση το ποσό του τιμολογίου σύμφωνα με τους όρους του παρόντος, εντός 15 ημερών από την παραλαβή του τιμολογίου και την πιστοποίηση της κάλυψης.

## 2.7 Περιπτώσεις εξαίρεσης, που δεν καλύπτονται από την Συνδρομητική Υπηρεσία

Η Εταιρεία δεν υποχρεούται στην παροχή υπηρεσιών, για ζημιές/ βλάβες:

1. Που προκαλούνται σκόπιμα από τον Πελάτη ή πρόσωπα που συνοικούν μαζί του στο ακίνητο.
2. Που προκαλούνται στα έπιπλα ή οικιακές συσκευές ή οποιουδήποτε άλλου οικιακού εξοπλισμού καθώς και για κάθε αποθετική ζημιά.
3. Που αφορούν σωληνώσεις και εγκαταστάσεις συστημάτων θέρμανσης και ψύξης.
4. Που αφορούν σωληνώσεις και εγκαταστάσεις ηλιακού θερμοσίφωνα (που δεν ανήκουν στην σταθερή υδραυλική εγκατάσταση εντός των ορίων του ακινήτου) ή μπόιλερ θερμοσίφωνα που βρίσκονται εντός του ακινήτου.
5. Σε σημεία/μέρη του συστήματος και/ή της συσκευής στα οποία η ασφαλής πρόσβαση είναι εξαιρετικά δυσχερής ή η διατήρηση των οποίων είναι αδύνατη ή μη πρακτική εξαιτίας της θέσης τους.

6. Σε εξωτερικές υπερχειλίσεις, εξωτερικές υδρορροές.
7. Σε εξωτερικούς αγωγούς παροχής νερού.
8. Σηπτικούς βόθρους, εγκαταστάσεις πισινών.
9. Σε εγκαταστάσεις κοινόχρηστης παροχής νερού/αποχέτευσης.
10. Σε επαπτόμενους τοίχους, περιφράξεις, φράκτες ή πύλες.
11. Σε βοηθητικά κτίσματα της κύριας οικίας εντός των ορίων του οικοπέδου.
12. Σε διαρροές από γεωργικούς σωλήνες.
13. Στο σύστημα συναγερμού, τις εγκαταστάσεις οικιακού αυτοματισμού και κάθε ηλεκτρονικού εξοπλισμού, ηλεκτρικών παραθυρόφυλλων, καμερών παρακολούθησης.
14. Ζημιές που προκαλούνται από φυσικά φαινόμενα.

## **2.8 Περιπτώσεις απαλλαγής της Εταιρίας**

Η Εταιρία δεν ευθύνεται για:

1. Τυχόν κόστη για την αποκατάσταση της διακόσμησης, άλλων στοιχείων ή προσαρτημάτων ή εξαρτημάτων που πρέπει να αφαιρεθούν ή να αντικατασταθούν κατά τη διάρκεια των εργασιών παροχής της έκτακτης βοήθειας.
2. Οποιοσδήποτε δαπάνες για υπηρεσίες ασφαλείας καταβλητέες σύμφωνα με το παρόν συμβόλαιο.
3. Τυχόν καθυστερήσεις κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών που προβλέπονται από το παρόν, εφόσον οι καθυστερήσεις αυτές οφείλονται σε περιπτώσεις απεργιών, εκρήξεων, επικίνδυνων καιρικών φαινομένων, στάσεων, λαϊκών εξεγέρσεων ή αναταραχών ή κινημάτων, περιορισμού στην ελευθερία κυκλοφορίας, δολιοφθοράς, τρομοκρατίας, εμφυλίου ή εξωτερικού πολέμου, εκπομπής θερμότητας, ραδιενέργειας και γενικότερα σε κάθε περίπτωση που συνιστά περιστατικό ανωτέρας βίας.

## **2.9 Καλύψεις Ζημίας**

1. Οι εξουσιοδοτημένοι τεχνικοί διαθέτουν κάλυψη αστικής ευθύνης για την παροχή υπηρεσιών στον Πελάτη-Συνδρομητή.
2. Σε όλες τις περιπτώσεις Ζημιάς, που καλύπτονται από το παρόν, ο τεχνικός του δικτύου συνεργατών της Εταιρείας είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για κάθε ατύχημα που τυχόν προξενηθεί από την εργασία του ίδιου ή των προσηθέντων του, σε πρόσωπα ή πράγματα, όπως επίσης και για κάθε παράβαση εργατικής νομοθεσίας που θα γίνει από τον ίδιο ή το προσωπικό του, υποχρεούται δε στην τήρηση της εφαρμοστέας νομοθεσίας.
3. Ο τεχνικός του δικτύου συνεργατών της Εταιρείας έχει πλήρη και αποκλειστική ευθύνη, τόσο για την διαδικασία εκτίμησης όσο για την δαπάνη αποκατάστασης σε περίπτωση τυχόν κακοτεχνιών και οποιωνδήποτε ελαττωμάτων των επισκευών ή εργασιών εν γένει που πραγματοποίησε και ως εκ τούτου ο Πελάτης-Συνδρομητής απαλλάσσει την Εταιρεία από κάθε σχετική ευθύνη. Επιπλέον, συμφωνείται ρητά με το παρόν, ότι σε περίπτωση απολογιστικής κάλυψης της Ζημιάς, η ανωτέρω ευθύνη βαρύνει αποκλειστικά και μόνο τον τεχνικό που επιλήφθηκε του περιστατικού, άλλως ο Συνδρομητής απαλλάσσει δια της παρούσας την Εταιρεία από κάθε σχετική ευθύνη.
4. Ειδικότερα σε ότι αφορά την μεταβίβαση στοιχείων τεχνικών, η ενέργεια αυτή δεν αποτελεί και δεν πρέπει να εκλαμβάνεται ως σύσταση, καθοδήγηση ή προτροπή εκ μέρους της Εταιρείας για την χρησιμοποίηση αυτών των τεχνικών.

## 2.10 Περιπτώσεις Ανωτέρας Βίας

Η Συνδρομητική Υπηρεσία Επείγουσας Τεχνικής Βοήθειας δεν ισχύει στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Εάν το γεγονός για το οποίο ζητείται η βοήθεια έχει συμβεί πριν την έναρξη ισχύος της συνδρομητικής υπηρεσίας
2. Για Ζημιές από επιδράσεις -άμεσες ή έμμεσες- ατομικής ενέργειας, ακτινών Χ και γενικά ραδιενεργών στοιχείων.
3. Για οποιαδήποτε απώλεια ή βλάβη προκύψει ως αποτέλεσμα ανωτέρας βίας:
  - α) Πολέμου, εισβολής, ενέργειας εξωτερικού εχθρού, τρομοκρατίας, εχθροπραξιών (μετά από κήρυξη πολέμου ή όχι), εμφυλίου πολέμου, εξέγερσης, επανάστασης, ανταρσίας, πραξικοπήματος, διασάλευσης δημόσιας τάξεως, ή βίαιων αναταραχών.
  - β) Ηχητικών κυμάτων που προκαλούνται από αεροσκάφη και άλλους εναέριους μηχανισμούς που ταξιδεύουν με ηχητικές ή υπερηχητικές ταχύτητες.
  - γ) Σεισμού ή παλιρροιακού κύματος, εκρήξεων ηφαιστειών, κεραυνού και άλλων παρόμοιων φυσικών φαινομένων περιλαμβανομένης και της πλημμύρας από φυσικά αίτια.

### **ΑΡΘΡΟ 3. Αναλυτική Περιγραφή Προσφερόμενων Καλύψεων Επείγουσας Τεχνικής**

#### **Βοήθειας της Συνδρομητικής Υπηρεσίας FixIt**

- Ξαφνικές ή απροσδόκητες φθορές και προβλήματα στη σταθερή υδραυλική εγκατάσταση του ακινήτου.

Σε περίπτωση σημαντικής διαρροής ή και πλημμύρας που οφείλονται σε μη προβλεπόμενα προβλήματα της Σταθερής Υδραυλικής Εγκατάστασης (ύδρευσης και αποχέτευσης) του ακινήτου όπως για παράδειγμα η θραύση σωληνώσεων ή βανών, η φραγή σωληνώσεων αποχέτευσης, η Εταιρεία θα αποστέλλει το συντομότερο δυνατό εξειδικευμένο τεχνικό του δικτύου συνεργατών του, που θα επιχειρεί την προσωρινή επιδιόρθωση της βλάβης ή την οριστική αποκατάστασή της, με την προϋπόθεση πως η κατάσταση αυτής της υδραυλικής εγκατάστασης το επιτρέπει.

Καλύψεις που πρέπει να παρέχονται εφόσον το ακίνητο περιέρχεται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης είναι:

- Αποκατάσταση σημαντικής διαρροής - πλημμύρας (και πιθανή αντικατάσταση με άλλη χαμηλού κόστους μπαταρία) λόγω απρόσμενης βλάβης σε μπαταρίες (μπάνιο, νιπτήρα, νεροχύτη) του ακινήτου.
- Απόφραξη σωληνώσεων του λουτρού ή άλλων σωληνώσεων αποχέτευσης εφόσον λόγω της βλάβης το ακίνητο περιέρχεται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης.
- Αποκατάσταση βλάβης των σωληνώσεων του ηλιακού θερμοσίφωνα εφόσον ανήκουν στην σταθερή υδραυλική εγκατάσταση (δηλαδή εντός των ορίων του ακινήτου).
- Αντικατάσταση σπιράλ μπαταριών ή καζανακίου στην περίπτωση απρόσμενης βλάβης αυτών.
- Αντικατάσταση υδραυλικών βανών και διακοπών σε περίπτωση απρόσμενης διαρροής ή πλημμύρας.

- Επισκευή ή αντικατάσταση τμήματος σωληνώσεων της σταθερής υδραυλικής εγκατάστασης (τόσο ύδρευσης όσο και αποχέτευσης) του ακινήτου σε περίπτωση διαρροής – πλημμύρας λόγω θραύσης.

#### Ειδικές εξαιρέσεις: (επιπρόσθετα των όσον ισχύουν στο ανωτέρω άρθρο 2.7)

Δεν παρέχεται κάλυψη και δεν καταβάλλεται αποζημίωση για ζημιές ή και έξοδα που προέρχονται από ή αφορούν σε:

- Επισκευή βλαβών υδραυλικών εγκαταστάσεων που δεν ανήκουν στο ακίνητο (π.χ. σωληνώσεις αποχέτευσης κοινόχρηστων χώρων ή δημόσιου δικτύου κλπ.).
  - Επισκευή ζημιών που προήλθαν από υγρασία, ακόμη και αν η υγρασία αυτή είναι αποτέλεσμα βλάβης υδραυλικών εγκαταστάσεων που ανήκουν στο ακίνητο.
  - Επισκευή ή/και αντικατάσταση ειδών υγιεινής καθώς και οποιασδήποτε ηλεκτρικής συσκευής συνδεδεμένης με τις υδραυλικές εγκαταστάσεις του Ακινήτου (π.χ. θερμοσίφωνα, πλυντήριο κλπ.).
  - Επισκευή μπαταρίας βρύσης και καζανακίου (φλοτέρ) εκτός και εάν η βλάβη στο καζανάκι (φλοτέρ) αποτρέπει την απόπλυση και δημιουργεί επείγουσα κατάσταση.
  - Επισκευή υδραυλικών σωληνώσεων συνδεδεμένων με ιδιωτικά πηγάδια.
- Ξαφνική ή απροσδόκητη βλάβη στις Ηλεκτρολογικές Εγκαταστάσεις του ακινήτου.

Σε περίπτωση διακοπής της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας που προήλθε από απρόσμενη βλάβη στην Σταθερή Ηλεκτρολογική Εγκατάσταση του ακινήτου και δεν οφείλεται σε συνδεδεμένες ηλεκτρικές συσκευές, η Εταιρεία αποστέλλει το συντομότερο δυνατό εξειδικευμένο τεχνικό του δικτύου συνεργατών, ο οποίος θα επιχειρεί την προσωρινή επιδιόρθωση της βλάβης ή την οριστική αποκατάστασή της με την προϋπόθεση πως η κατάσταση των εγκαταστάσεων το επιτρέπει.

Καλύψεις που πρέπει να παρέχονται εφόσον το ακίνητο περιέλθει σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης:

- Αλλαγή ασφάλειας, ασφαλειοδιακόπτη, διακόπτη ρεύματος όταν προξενούν βλάβη στην σταθερή ηλεκτρολογική εγκατάσταση του ακινήτου.
- Αλλαγή ή επισκευή πρίζας στην περίπτωση που ρίχνει το ρεύμα στο ακίνητο.
- Αλλαγή ή επισκευή διακόπτη στην περίπτωση που ρίχνει το ρεύμα στο ακίνητο.
- Αποκατάσταση βλάβης στην σταθερή ηλεκτρολογική εγκατάσταση του ακινήτου λόγω βραχυκυκλώματος που προήλθε από φθορές (π.χ. φθαρμένες καλωδιώσεις κ.λπ.).

#### Ειδικές εξαιρέσεις: (επιπρόσθετα των όσον ισχύουν στο ανωτέρω άρθρο 2.7)

Δεν παρέχεται κάλυψη και δεν καταβάλλεται αποζημίωση για ζημιές ή και έξοδα που προέρχονται από ή αφορούν σε:

- Επισκευή φωτιστικών ή τμημάτων αυτών, όπως για παράδειγμα λάμπες (φθορισμού ή άλλου είδους) κλπ.
- Δεν αφορά αποκατάσταση βλαβών σε ηλεκτρικές συσκευές συνδεδεμένες στην σταθερή ηλεκτρολογική εγκατάσταση.
- Πτώση τάσης του δικτύου παροχής ενέργειας και βλάβες λόγω αυτής.
- Οποιοδήποτε πρόβλημα το οποίο μπορεί να οφείλεται σε βλάβες του δικτύου παροχής ενέργειας ή και διακοπή ρεύματος η οποία δεν οφείλεται σε βλάβη της ηλεκτρολογικής εγκατάστασης του ακινήτου.

- Ξαφνική ή απροσδόκητη βλάβη στην Κλειδαριά του Ακινήτου.

Σε περίπτωση αδυναμίας λειτουργίας ή αχρήστευσης της κλειδαριάς της κυρίας εισόδου του ακινήτου, η Εταιρία θα αποστέλλει το συντομότερο δυνατό εξειδικευμένο τεχνικό του δικτύου συνεργατών, ο οποίος θα επιχειρεί τις απαραίτητες πράξεις για να διασφαλίσει την δυνατότητα εισόδου στο ακίνητο και την αποκατάσταση της σωστής λειτουργίας της κλειδαριάς.

Καλύψεις που πρέπει να παρέχονται εφόσον το ακίνητο περιέχεται σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης.

- Αντικατάσταση της κλειδαριάς έπειτα από βλάβη ή αχρήστευση αυτής μετά από κλοπή ή απόπειρα κλοπής.
- Αντικατάσταση ή επισκευή της κλειδαριάς σε περίπτωση μη λειτουργίας της.
- Επισκευή της κλειδαριάς έπειτα από σπάσιμο κλειδιού στον αφαλό της κλειδαριάς.

#### **ΑΡΘΡΟ 4. Παραγραφή Απαιτήσεων – Επίλυση Διαφορών**

1. Οι πάσης φύσεως αξιώσεις του Συνδρομητή κατά της Εταιρείας παραγράφονται μετά την παρέλευση πέντε (5) ετών από το τέλος του έτους, κατά το οποίο οι αξιώσεις αυτές γεννήθηκαν.
2. Εφαρμοστέο δίκαιο είναι το Ελληνικό, αρμόδια δε για την επίλυση διαφορών, που τυχόν ανακύψουν μεταξύ της Εταιρείας και του Συνδρομητή, είναι τα δικαστήρια των Αθηνών.

### **B. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

#### **ΑΡΘΡΟ 1 – Εμπορικοί Όροι Συνδρομητικής Υπηρεσίας FixIt**

##### **1.1 Όροι τιμολόγησης Συνδρομητικής Υπηρεσίας**

Με την ενεργοποίηση της Συνδρομητικής Υπηρεσίας, η οποία επέρχεται με την υπογραφή της παρούσας, ο Πελάτης-Συνδρομητής θα χρεώνεται μηνιαίως με ποσό ύψους 1,95€ πλέον ΦΠΑ, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα δημοσιευμένο τιμοκατάλογο. Η μηνιαία χρέωση της υπηρεσίας περιλαμβάνεται στο Λογαριασμό Κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας που εκδίδεται σύμφωνα με τη Σύμβαση Προμήθειας που έχει συνάψει ο Πελάτης με τον Προμηθευτή ΔΕΗ Α.Ε. Στην περίπτωση κατά την οποία ο λογαριασμός ηλεκτρικής ενέργειας που εκδίδεται δεν αντιστοιχεί σε περίοδο ενός μηνός, η χρέωση της Συνδρομητικής Υπηρεσίας γίνεται με αναλογία ημερών μήνα.

##### **1.2 Διάρκεια Σύμβασης**

Η χρονική διάρκεια ισχύος των όρων παροχής της Συνδρομητικής Υπηρεσίας είναι 365 ημέρες και παύει να ισχύει, εφόσον καταγγελθεί η Σύμβαση με βάση τα οριζόμενα στην παράγραφο 1.5 των Ειδικών Όρων του παρόντος.

##### **1.3 Έναρξη Ισχύος Συνδρομητικής Κάλυψης**

Η Συνδρομητική Κάλυψη αρχίζει 10 ημέρες μετά από την ημερομηνία έναρξης εκπροσώπησης του Μετρητή της εγκατάστασης του Πελάτη από τον Προμηθευτή ΔΕΗ Α.Ε. για τις περιπτώσεις νέων πελατών ή από την ημερομηνία υπογραφής της παρούσας για ενεργή παροχή που ήδη εκπροσωπείται από τον Προμηθευτή ΔΕΗ Α.Ε.

## **1.4 Ανανέωση**

Μετά το πέρας της αρχικής χρονικής διάρκειας των 365 ημερών ισχύος των όρων παροχής της Συνδρομητικής Υπηρεσίας, οι όροι θα ανανεώνονται αυτομάτως σε αντίστοιχη ετήσια βάση, με εφαρμογή των εκάστοτε ισχυόντων δημοσιευμένων όρων παροχής της Συνδρομητικής Υπηρεσίας, με την εξαίρεση τυχόν προωθητικών εκπτώσεων.

Ο Πελάτης-Συνδρομητής θα ενημερώνεται σχετικά με την επερχόμενη λήξη των όρων παροχής της Συνδρομητικής Υπηρεσίας είτε μέσω ειδοποίησης σε ειδικό πεδίο του λογαριασμού κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, είτε μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με παραπομπή στην ιστοσελίδα του Προμηθευτή για την πλήρη ενημέρωσή του, είτε μέσω SMS.

## **1.5 Καταγγελία Σύμβασης**

Η παρούσα Σύμβαση παύει να ισχύει α) εάν λήξει ή λυθεί για οποιονδήποτε λόγο η Σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας του Πελάτη με τον Προμηθευτή ΔΕΗ Α.Ε, β) εφόσον ο πελάτης υποβάλλει σχετικό αίτημα διακοπής της Συνδρομητικής Υπηρεσίας στον Προμηθευτή ΔΕΗ Α.Ε., το οποίο δεν δύναται να υποβληθεί πριν την παρέλευση ενός τουλάχιστον μήνα από την ημερομηνία ενεργοποίησης των όρων την παρούσας σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης-Συνδρομητής καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας που έχει συναφθεί με τον Προμηθευτή ΔΕΗ ή υποβάλλει σχετικό αίτημα διακοπής της Συνδρομητικής Υπηρεσίας στον Προμηθευτή ΔΕΗ Α.Ε. πριν από την παρέλευση 6 μηνών από την ημερομηνία ενεργοποίησης της υπηρεσίας, ο Πελάτης- Συνδρομητής θα χρεώνεται με την Ελάχιστη Χρέωση Παραμονής εξαμήνου, όπως αυτή ορίζεται στον εκάστοτε ισχύοντα Τιμοκατάλογο, απομειωμένη κατά τα ποσά που ήδη έχουν χρεωθεί. Η ελάχιστη χρέωση θα καθίσταται άμεσα ληξιπρόθεσμη και απαιτητή με την καταγγελία τη Σύμβασης Προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ή τη διακοπή της παροχής της υπηρεσίας.

Ο Πελάτης-Συνδρομητής δεν θα επιβαρύνεται με κάποιο ποσό στην περίπτωση καταγγελίας κατά το έτος ανανέωσης του, σύμφωνα με το άρθρο 1.4 των Ειδικών Όρων

## **1.6 Ειδικοί όροι προωθητικής ενέργειας**

Με την ενεργοποίηση των όρων παροχής της Συνδρομητικής Υπηρεσίας FixIt, ο Πελάτης θα λαμβάνει προωθητική έκπτωση 50% της αξίας της μηνιαίας χρέωσης για τους 3 πρώτους μήνες.

## **1.7 Προστασία Δεδομένων**

Υπεύθυνος Επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την Συνδρομητική Υπηρεσία FixIt είναι η ΔΕΗ Α.Ε.

**Ποιες κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα συλλέγονται και για ποιο σκοπό;**

Για την ενεργοποίηση ή την διακοπή της υπηρεσίας, η ΔΕΗ διαβιβάζει στην Εταιρεία, δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας, στα οποία περιλαμβάνονται: Ονοματεπώνυμο Πελάτη, Α.Φ.Μ., Αριθμός Λογαριασμού Συμβολαίου, Διεύθυνση

ακινήτου (οδός, αριθμός) – Τ.Κ. – Πόλη – Περιοχή, αριθμός τηλεφώνου, τετραγωνικά μέτρα, Αριθμός Παροχής.

Για την τιμολόγηση της Υπηρεσίας από την ΔΕΗ, επεξεργάζονται δεδομένα της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και δεδομένα που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

#### **Για ποιο χρονικό διάστημα διατηρούνται τα προσωπικά δεδομένα;**

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας διατηρούνται από τη ΔΕΗ σύμφωνα με όσα ορίζονται στη δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων που είναι διαθέσιμη στο <https://www.dei.gr/el/dedomena-prosopikou-xaraktira/>

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάζονται στην Εταιρεία διαγράφονται σύμφωνα με τους παρακάτω όρους:

1. Σε περίπτωση διακοπής της συνδρομητικής υπηρεσίας και σε περίπτωση που δεν έχει γίνει χρήση της υπηρεσίας τα δεδομένα θα διαγράφονται από την Εταιρεία εντός 30 ημερών από την απενεργοποίηση της.
2. Σε περίπτωση διακοπής της συνδρομητικής υπηρεσίας και σε περίπτωση που έχει γίνει χρήση της υπηρεσίας τα δεδομένα θα διαγράφονται από την Εταιρεία εντός 12 μηνών από την απενεργοποίηση της.

#### **Ποιοι είναι οι αποδέκτες των δεδομένων;**

Πρόσβαση στα δεδομένα έχουν:

- υπάλληλοι της ΔΕΗ
- Επιχειρήσεις (εντός ΕΕ ή ΕΟΧ) προς τις οποίες έχει αναθέσει, μερικά ή ολικά τη για λογαριασμό της, εκτέλεση της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και συγκεκριμένα:
  - a. Η NEXT GEN RETAIL SERVICES ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, θυγατρική του Ομίλου ΔΕΗ και το δίκτυο συνεργατών της.
  - b. Εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής υποστήριξη πελατών, διεξαγωγή ερευνών ικανοποίησης πελατών
  - c. Εταιρείες παροχής υπηρεσιών ανάπτυξης και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων

Ενημερώθηκα και αποδέχομαι ότι τα απαραίτητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως αναφέρονται ανωτέρω, θα διαβιβαστούν από τη ΔΕΗ στην Εταιρεία για την παροχή επείγουσας τεχνικής βοήθειας στο ακίνητό μου.

Πελάτης/ Εξουσιοδοτούμενος

Ημερομηνία:.....

Όνοματεπώνυμο: .....

ΑΦΜ :.....

Αρ.Παροχής:.....

(Υπογραφή)