

Έντυπο Υπηρεσιών Φυσικού Αερίου

Περιεχόμενα

1. Γενικά Στοιχεία για τη ZeniΘ	4
2. Ορισμοί	5
3. Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου	8
3.1 Δικαιολογητικά έγγραφα για τη σύναψη νέας Σύμβασης Προμήθειας	8
3.2 Έναρξη Προμήθειας Αερίου με μη υφιστάμενη Εξωτερική Εγκατάσταση	9
3.3 Έναρξη Προμήθειας Αερίου με υφιστάμενη Εξωτερική Εγκατάσταση	10
3.4 Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη	11
3.5 Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή	12
4. Κατηγορίες Πελατών	13
Ευάλωτοι Πελάτες	13
Προνόμια Ευάλωτων Πελατών	14
5. Προϊόντα και Υπηρεσίες	15
5.1 Για το Σπίτι	15
5.1.1 Gas Home Fix	15
5.1.2 Gas Home Pack	16
5.1.3 Gas Home+	18
5.1.4 Gas Home Flex	19
5.1.5 Gas Central Fix	21
5.2 Για την επιχείρηση	22
5.2.1 Gas Business Fix 1	22
5.2.2 Gas Business Fix 2	23
5.2.3 Gas Business Pro	24
5.3 Ενεργειακές Υπηρεσίες	25
5.3.1 Υπηρεσία Your Gas, Our Care	25
5.3.2 Υπηρεσία Συντήρησης Λέβητα Φυσικού Αερίου	25
6. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις	26
6.1 Χρέωση βασικής δραστηριότητας Δικτύου Διανομής	26
6.2 Χρέωση Συστήματος Μεταφοράς	27
6.3 Φόροι και τέλη	27
6.4 Λοιπές Χρεώσεις	27
7. Υποχρεώσεις Προμηθευτή και Πελάτη	28
7.1 Υποχρεώσεις Προμηθευτή	28
7.2 Υποχρεώσεις Πελάτη	28
8. Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων	30
8.2 Τρόπος υποβολής παραπόνων	30

8.3 Ενδεικτική κατηγοριοποίηση παραπόνων και αιτημάτων	31
8.4 Διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης παραπόνων και αιτημάτων.....	31
8.4.1 Στάδια διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων	31
8.4.2 Βασικές αρχές διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων.....	31
8.5 Εξωδικαστική επίλυση διαφορών.....	32
9. Διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή.....	33
10. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.....	35

1. Γενικά Στοιχεία για τη ZeniΘ

Η ιστορία μας ξεκινά το 2000. Με την ίδρυση της Ε.Π.Α Θεσσαλονίκης Α.Ε. και της Ε.Π.Α Θεσσαλίας, ξεκινά η χρήση φυσικού αερίου στις πόλεις της Θεσσαλονίκης, της Λάρισας και ολόκληρης της περιφέρειας Θεσσαλίας αντίστοιχα. Όλα αυτά τα χρόνια, με ασφάλεια & αξιοπιστία, παρέχουμε φυσικό αέριο σε εκατοντάδες χιλιάδες νοικοκυριά & επιχειρήσεις. Τον Ιανουάριο 2017 ήρθε η συνένωση με την ίδρυση της Εταιρείας Προμήθειας Αερίου Θεσσαλονίκης - Θεσσαλίας Α.Ε. με τον διακριτικό τίτλο ΑΕΡΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ-ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ. Στο τέλος του ίδιου έτους κάναμε το επόμενο βήμα, μπήκαμε στην αγορά της ηλεκτρικής ενέργειας, και με την επωνυμία ZeniΘ, πλέον, γίναμε ο 1ος προμηθευτής ολοκληρωμένης ενέργειας στην Ελλάδα.

Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Εταιρεία Προμήθειας Αερίου Θεσσαλονίκης - Θεσσαλίας Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ZeniΘ Gas & Light» με αριθμό ΓΕΜΗ 141002104000, που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, επί της οδού 26ης Οκτωβρίου 54-56, Τ.Κ. 54627, είναι κάτοχος Άδειας Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (Απόφαση ΡΑΕ 639/2017) και Άδειας Προμήθειας Φυσικού Αερίου (Απόφαση ΡΑΕ 1272/2019), με Energy Identification Code (EIC) 23X--170309-TT-J, και διατηρεί κεντρικά γραφεία και στη Λάρισα, επί της οδού Φαρσάλων 217, Τ.Κ. 41335, με εννέα καταστήματα εξυπηρέτησης πελατών στις περιοχές της Θεσσαλονίκης, της Θεσσαλίας και της Αττικής και εκτεταμένο δίκτυο εξουσιοδοτημένων συνεργατών, είναι η εξέλιξη της εταιρείας «ΑΕΡΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ – ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ» που έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη εκατοντάδων χιλιάδων καταναλωτών.

Η ZeniΘ είναι ο Νο 1 πάροχος φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε αριθμό συνδέσεων και η 1η εταιρεία στην Ελλάδα που προσφέρει την υπηρεσία ολοκληρωμένης ενέργειας σε νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Από τις 20/07/2018, η ENI Gas e Luce αποτελεί τον μοναδικό μέτοχο της εταιρείας.

Μέσω της ιστοσελίδας της ZeniΘ www.zenith.gr, και του Εντύπου Υπηρεσιών Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου, οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται για τα καινοτόμα προϊόντα φυσικού αερίου και ηλεκτρικής ενέργειας, τις υπηρεσίες, και τις προσφορές της εταιρείας. Οι πελάτες μπορούν να απευθύνονται και να επικοινωνούν με τη ZeniΘ γρήγορα και αποτελεσματικά στα καταστήματα εξυπηρέτησης πελατών, καλώντας στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης (18321), μέσω email στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου info@zenith.gr ή στον αριθμό τηλεομοιοτυπίας 2311.223048 ενώ είναι η πρώτη εταιρεία του κλάδου με ολοκληρωμένη παρουσία σε όλες τις πλατφόρμες social media ([Facebook](#), [Linkedin](#), [Instagram](#) και [Twitter](#)), διασφαλίζοντας την άμεση και έγκυρη επικοινωνία με τους πελάτες.

Η ZeniΘ διατηρεί επαρκώς στελεχωμένη υπηρεσία αρμόδια: α) για την παροχή πληροφοριών στους πελάτες, κατόπιν σχετικού αιτήματός τους, και απαντήσεων σε ερωτήματα που θέτουν σχετικά με την Προμήθεια Φυσικού Αερίου ή/και Ηλεκτρικής Ενέργειας β) για την παραλαβή, εξέταση και απάντηση εγγράφως σε παράπονα του πελάτη. Η ZeniΘ υποχρεούται να εξετάζει και να παρέχει αιτιολογημένη απάντηση στους πελάτες, σύμφωνα και με όσα ορίζονται στους Κώδικες Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και Φυσικού Αερίου.

Εταιρική Ταυτότητα

Επωνυμία:	ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ – ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΑΕ
Διακριτικός Τίτλος:	ZeniΘ Gas & Light
Δραστηριότητα:	ΕΜΠΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ
Έδρα:	26 ^{ης} Οκτωβρίου 54-56, 54627, Θεσσαλονίκη
Αρ. ΓΕΜΗ:	141002104000
Αριθμός Μητρώου ΕΣΦΑ:	46

2. Ορισμοί

Για την καλύτερη κατανόηση οι τεχνικοί όροι που αναφέρονται στην παρούσα επεξηγούνται εν συντομία παρακάτω:

«**ΕΣΦΑ**» ή «**Εθνικό Σύστημα Φυσικού Αερίου**» είναι το σύστημα το οποίο μεταφέρει φυσικό αέριο μέσω αγωγών υψηλής πίεσης από τα ελληνοτουρκικά και ελληνοβουλγαρικά σύνορα σε καταναλωτές εγκατεστημένους στην ηπειρωτική Ελλάδα, καθώς και από τον τερματικό σταθμό Υγροποιημένου Φυσικού Αερίου (ΥΦΑ), ο οποίος βρίσκεται εγκατεστημένος στη νήσο Ρεβυθούσα του κόλπου Μεγάρων, σε καταναλωτές συνδεδεμένους με το δίκτυο ΕΣΦΑ στην ηπειρωτική Ελλάδα.

«**ΔΕΣΦΑ**» ή «**Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου Α.Ε.**»: ο διαχειριστής του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΕΣΦΑ) ο οποίος εκτελεί όλα τα καθήκοντα που ορίζονται στην παράγραφο 3 του άρθρου 67 του νόμου 4001/2011. Ο Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία, τη διαχείριση, την εκμετάλλευση και την ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΕΣΦΑ) και των διασυνδέσεών του.

«**Διαχειριστής**» ή «**Διαχειριστής Δικτύου Διανομής**» είναι Διαχειριστής Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου, δηλαδή το νομικό πρόσωπο που κατέχει Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου Αττικής, Θεσσαλονίκης, Θεσσαλίας και Λοιπής Ελλάδος.

«**ΕΔΑ**» ή «**Εταιρεία Διανομής Αερίου**» νοείται η συσταθείσα σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 80Α του Νόμου εταιρεία, όπως ο Νόμος εκάστοτε ισχύει και η οποία ασκεί τις δραστηριότητες του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου.

«**ΕΔΑ ΘΕΣΣ Α.Ε.**» ή «**Εταιρεία Διανομής Αερίου Θεσσαλονίκης – Θεσσαλίας Α.Ε.**»: η εταιρεία που ασκεί τις δραστηριότητες του Διαχειριστή Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου εντός των γεωγραφικών περιοχών του Νομού Θεσσαλονίκης και Περιφέρειας Θεσσαλίας οι οποίες ορίζονται στην Άδεια Διανομής Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Β' 5922/31.12.2018) και στην Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Β' 5916/31.12.2018), κατά τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Ειδικότερα, στο πλαίσιο των ανωτέρω δραστηριοτήτων περιλαμβάνεται η κατασκευή, η

συντήρηση, η λειτουργία, η διαχείριση και η εκμετάλλευση εν γένει του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στις ανωτέρω γεωγραφικές περιοχές, όπως οι ανωτέρω δραστηριότητες προσδιορίζονται στην Άδεια Διανομής και στην Άδεια Διαχείρισης Δικτύου Διανομής φυσικού αερίου.

«**ΕΔΑ ΑΤΤΙΚΗΣ Α.Ε.**» ή «**Εταιρεία Διανομής Αερίου Αττικής Α.Ε.**» είναι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στην Αττική, στο πλαίσιο των διατάξεων του Ν.4001/2011 σχετικά με τη λειτουργία της αγοράς φυσικού αερίου. Κύρια δραστηριότητα της ΕΔΑ Αττικής είναι η λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής στην Αττική, καθώς και η σύνδεση των κατοίκων του λεκανοπεδίου με τρόπο ασφαλή και αποδοτικό.

«**ΔΕΔΑ Α.Ε.**» ή «**Δημόσια Επιχείρηση Δικτύων Διανομής Αερίου Α.Ε.**» είναι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου στην υπόλοιπη Ελλάδα. Κύρια δραστηριότητα της ΔΕΔΑ είναι η λειτουργία, η συντήρηση και η ανάπτυξη του δικτύου διανομής στην υπόλοιπη Ελλάδα.

«**Κώδικας Προμήθειας Φυσικού Αερίου**»: ο κώδικας που ρυθμίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Πελατών και Προμηθευτών, τόσο κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων και της σύναψης της μεταξύ τους σύμβασης, όσο και κατά την εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων (ΦΕΚ Β 1969/01.06.2018).

«**Κώδικας Διαχείρισης Δικτύου Διανομής**»: ο κώδικας που ρυθμίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής, των Χρηστών του Δικτύου Διανομής και των Τελικών Πελατών που συνδέονται στο Δίκτυο Διανομής και θέματα που αφορούν στη διαχείριση, συντήρηση, ανάπτυξη, λειτουργία του Δικτύου Διανομής καθώς και στους όρους και προϋποθέσεις πρόσβασης των Χρηστών Διανομής στο Δίκτυο Διανομής και στις παρεχόμενες από τον Διαχειριστή υπηρεσίες. (ΦΕΚ Β 487/20.02.2017 - ΦΕΚ Β 1507/02.05.2018).

«**ΡΑΕ**» ή «**Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας**» είναι η Ανεξάρτητη Ρυθμιστική Αρχή, η οποία συστήθηκε με το Ν. 2773/1999 στο πλαίσιο εναρμόνισης με τις Οδηγίες 2003/54/ΕΚ και 2003/55/ΕΚ για τον ηλεκτρισμό και φυσικό αέριο, με κύρια αρμοδιότητα την εποπτεία της εγχώριας αγοράς ενέργειας, σε όλους τους τομείς της, την εισήγηση προς τους αρμόδιους φορείς τη λήψη αναγκαίων μέτρων για την απελευθέρωση των αγορών ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.

«**Σύμβαση Προμήθειας**» είναι η Σύμβαση που καταρτίζεται μεταξύ της εταιρείας Προμήθειας Zeniθ και του Πελάτη με την οποία καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις για την προμήθεια φυσικού αερίου και περιλαμβάνει ως αναπόσπαστο μέρος της τους Γενικούς Όρους Σύμβασης Προμήθειας (Γ.Ο.Σ.Π.) με τις νόμιμες τροποποιήσεις τους, τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο υπηρεσιών και τιμών φυσικού αερίου, καθώς και οποιονδήποτε άλλο (ειδικό) όρο συμφωνηθεί εγγράφως μεταξύ της Εταιρείας και του Πελάτη, ο οποίος δεν έρχεται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία, τον Κώδικα Προμήθειας και την Άδεια Προμήθειας.

«**Σύμβαση Σύνδεσης**» είναι η σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ του Διαχειριστή και του κυρίου της εγκατάστασης ή του νόμιμου ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του (εφεξής ο «Αντισυμβαλλόμενος»), με αυτή καθορίζονται: α) Οι όροι και οι προϋποθέσεις για τη σύνδεση και κατασκευή της Εξωτερικής Εγκατάστασης μέχρι το Σημείο Παράδοσης. β) Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών στην περίοδο κατά τη διάρκεια κατασκευής και μετά τη Σύνδεση και την έναρξη τροφοδοσίας, αναφορικά με θέματα πρόσβασης στην Εξωτερική και Εσωτερική Εγκατάσταση του Τελικού Πελάτη, ζητήματα συντήρησης, φύλαξης, ελέγχων, τήρησης

κανόνων ασφαλείας και λειτουργίας εγκαταστάσεων, καθώς και θέματα ενημέρωσης των συμβαλλομένων.

«**Εξωτερική Εγκατάσταση**» νοείται το σύνολο της εγκατάστασης, αρμοδιότητας της οικείας ΕΔΑ, μεταξύ του Δικτύου Διανομής και του Σημείου Παράδοσης στον Τελικό Πελάτη και αποτελείται, ενδεικτικά, από το παροχетеυτικό εξάρτημα που συνδέει τον κεντρικό αγωγό διανομής με τον παροχетеυτικό αγωγό, το τμήμα του παροχетеυτικού αγωγού από τον κεντρικό αγωγό έως το ρυθμιστή πίεσης (εφόσον υφίσταται), τη διάταξη ρύθμισης πίεσης (εφόσον υφίσταται), το τμήμα του παροχетеυτικού αγωγού από το ρυθμιστή (εφόσον υφίσταται) έως τον μετρητή και τη μετρητική διάταξη.

«**Εσωτερική Εγκατάσταση**»: Ενδεικτικά, ως Εσωτερική Εγκατάσταση φυσικού αερίου ορίζεται το σύνολο των σωληνώσεων, οργάνων, συσκευών, θυρίδων εξαερισμού, φρεατίων, δομικών στοιχείων και λοιπών συναφών εξαρτημάτων, μετά το σημείο παράδοσης του φυσικού αερίου (έξοδος μετρητικής διάταξης), μέχρι την έξοδο της εγκατάστασης απαγωγής καυσαερίων.

«**Μετρητής**» είναι ο τεχνικός εξοπλισμός μέτρησης του όγκου φυσικού αερίου, εγκατεστημένος από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής στο Σημείο Παράδοσης.

«**Σημείο Παράδοσης**» είναι η έξοδος της μετρητικής διάταξης μέσω της οποίας εγχέεται φυσικό αέριο από το Δίκτυο Διανομής προς την Εγκατάσταση, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής. Ο όρος σημείο σύνδεσης είναι συνώνυμος.

«**ΗΚΑΣΠ**» ή «**Ηλεκτρονικός Κωδικός Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης**»: Κάθε Σημείο Παράδοσης χαρακτηρίζεται μέσω ενός μοναδικού Ηλεκτρονικού Κωδικού Αναγνώρισης Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ), που αποτελείται από είκοσι (20) χαρακτήρες, μοναδικούς για κάθε Σημείο Παράδοσης του Δικτύου Διανομής. Ο ΗΚΑΣΠ καθορίζεται από τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής και περιλαμβάνεται στη Σύμβαση Σύνδεσης. Μετά την απόδοση του ΗΚΑΣΠ, σε κάθε επόμενη επικοινωνία σχετικά με το αντίστοιχο Σημείο Παράδοσης μεταξύ του Διαχειριστή, της Εταιρείας και του Τελικού Πελάτη, ο ΗΚΑΣΠ χρησιμοποιείται υποχρεωτικώς ως αναφορά.

«**Αίτηση Σύνδεσης**» είναι η αίτηση προς κατάρτιση Σύμβασης Σύνδεσης με το Δίκτυο Διανομής που συνάπτει ο Πελάτης, ή ο νόμιμος εκπρόσωπός του και η οποία απευθύνεται προς τον οικείο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής Φυσικού Αερίου (ΕΔΑ), για λογαριασμό του Πελάτη, μετά την υπογραφή σχετικής εξουσιοδότησης εκπροσώπησης από τον Πελάτη προς την Εταιρεία, η οποία εξουσιοδότηση αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της Σύμβασης Προμήθειας.

3. Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου

Η σύμβαση προμήθειας Φυσικού Αερίου συνάπτεται μεταξύ Προμηθευτή και Πελάτη για την Προμήθεια Φυσικού Αερίου και περιλαμβάνει τους όρους Προμήθειας Φυσικού Αερίου και ιδίως τα Τιμολόγια Προμήθειας Φυσικού Αερίου, τους Γενικούς Όρους Προμήθειας και τυχόν ειδικούς όρους, κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 51 του Νόμου.

Με την υπογραφή της Αίτησης Προσφοράς Προμήθειας/Σύμβασης Προμήθειας, ο Πελάτης δηλώνει τη χρήση για την οποία προορίζεται το Φυσικό Αέριο. Η χρήση του Φυσικού Αερίου, σύμφωνα με τη δήλωση του Πελάτη, αποτελεί ουσιώδη όρο της Σύμβασης Προμήθειας. Στην περίπτωση που ο Πελάτης προβαίνει σε αλλαγή του δηλωθέντος και συμφωνηθέντος τρόπου χρήσης του παρεχόμενου σε αυτόν Φυσικού Αερίου, χωρίς προηγούμενη σχετική ενημέρωση της Εταιρείας, παραβιάζει τη Σύμβασή του.

Η διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας καθορίζεται με συμφωνία των μερών, υπό την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου 1 του άρθρου 29 του Κώδικα Προμήθειας φυσικού αερίου, σύμφωνα με την οποία η προσφερόμενη από τον Προμηθευτή ελάχιστη διάρκεια της Σύμβασης Προμήθειας σε Οικιακό Πελάτη ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία, κατά την οποία αρχίζει η παροχή της Προμήθειας Φυσικού Αερίου από τον Προμηθευτή, εκτός αν ο Οικιακός Πελάτης αιτείται ή/και συναινεί στη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας για μικρότερο χρονικό διάστημα.

Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να υπενθυμίζει με ατομική ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, στον Πελάτη την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης ένα (1) μήνα πριν την επέλευση αυτής, καθώς και το δικαίωμα αλλαγής Προμηθευτή. Οι παραπάνω όροι ισχύουν με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων τροποποίησης και καταγγελίας που αναφέρονται στον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου και τη Σύμβαση Προμήθειας.

Με την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας, ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την Εταιρεία να υποβάλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Αίτημα δήλωσης Εκπροσώπησης του Μετρητή / Σημείου Παράδοσης. Για το χρονικό διάστημα από τη λήξη, ή λύση με οποιονδήποτε τρόπο, της Σύμβασης Προμήθειας, μέχρι την συντέλεση της Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή/Σημείου Παράδοσης από την Εταιρεία, ο Πελάτης θα οφείλει στην Εταιρεία αντάλλαγμα για τις ποσότητες φυσικού αερίου που θα καταναλωθούν στην Εγκατάσταση, βάσει της κατηγορίας τιμολόγησης στην οποία έχει ενταχθεί ο Πελάτης και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση Προμήθειας.

3.1 Δικαιολογητικά έγγραφα για τη σύναψη νέας Σύμβασης Προμήθειας

Για τη σύναψη νέας Σύμβασης Προμήθειας Φυσικού Αερίου με την εταιρεία ZeniΘ, είναι απαραίτητη η προσκόμιση των ακόλουθων δικαιολογητικών στο αρμόδιο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πελατών της περιοχής σας και η υπογραφή των σχετικών εντύπων:

- Φωτοτυπία Ταυτότητας/Διαβατηρίου (ή άλλου σχετικού νομιμοποιητικού εγγράφου ταυτοπροσωπίας).
- Γνωστοποίηση ΑΦΜ & ΔΟΥ.

- Αντίγραφο της Σύμβασης Σύνδεσης που συνάψατε με τον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (ΕΔΑ) (εφόσον αυτή έχει υπογραφεί), ή εναλλακτικά γνωστοποίηση του Ηλεκτρονικού Κωδικού Αναγνώρισης του Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ).

IBAN τραπεζικού λογαριασμού (για επιστροφή εγγύησης / φωτοτυπία 1ης σελίδας βιβλιαρίου).

Επιπλέον, διακρίνονται οι παρακάτω περιπτώσεις για τις οποίες απαιτούνται κατά περίπτωση τα αντίστοιχα επιπλέον έγγραφα:

- Σε περίπτωση νέου ενοικιαστή ή χρήστη του ακινήτου : Μισθωτήριο ή παραχωρητήριο του ακινήτου σε ισχύ (αντίγραφο από το πληροφοριακό σύστημα TAXIS, ή συμφωνητικό θεωρημένο από την Εφορία).
- Σε περίπτωση ιδιοκτήτη του ακινήτου : Αντίγραφο του τίτλου ιδιοκτησίας. (Εφόσον υπάρχουν πολλοί συνιδιοκτήτες του ακινήτου, απαιτείται και η υποβολή σχετικών Υπεύθυνων Δηλώσεων εκ μέρους της πλειοψηφίας των συνιδιοκτητών).
- Σε περίπτωση νέου Διαχειριστή Πολυκατοικίας με κεντρική θέρμανση : Αντίγραφο του πρακτικού απόφασης της Γενικής Συνέλευσης της πολυκατοικίας για την εκλογή του νέου Διαχειριστή.
- Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι Φυσικό Πρόσωπο (π.χ. ΕΤΑΙΡΕΙΑ – ΣΩΜΑΤΕΙΟ – ΙΔΡΥΜΑ - ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ) : Τα απαραίτητα κατά περίπτωση δικαιολογητικά.

Σε περίπτωση που το ακίνητό σας δεν συνδέεται με το δίκτυο διανομής φυσικού αερίου, μπορείτε να εξουσιοδοτήσετε την εταιρεία ZeniΘ να υποβάλει τη σχετική Αίτηση Σύνδεσης στον αρμόδιο Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής (ΕΔΑ). Η διαδικασία σύναψης της σχετικής Σύμβασης Σύνδεσης πραγματοποιείται με απευθείας επικοινωνία μεταξύ Διαχειριστή και Πελάτη, ενώ μπορείτε να λαμβάνετε ενημέρωση για την εξέλιξη της διαδικασίας από τη ZeniΘ.

3.2 Έναρξη Προμήθειας Αερίου με μη υφιστάμενη Εξωτερική Εγκατάσταση

Αν στο ακίνητο του Πελάτη δεν υφίσταται ολοκληρωμένη Εξωτερική Εγκατάσταση, έτοιμη προς τροφοδότηση, η έναρξη της Προμήθειας γίνεται σύμφωνα με τα ακόλουθα:

Αναλόγως της ύπαρξης, ή μη, ενεργούς σύμβασης σύνδεσης για το ακίνητο, τότε:

α) Ύπαρξη ενεργού Σύμβασης Σύνδεσης μεταξύ πελάτη και οικείας ΕΔΑ Αν ο Πελάτης, ή ο κύριος του ακινήτου, έχει ήδη συνάψει Σύμβαση Σύνδεσης με την οικεία ΕΔΑ, τότε προσερχόμενος για σύναψη Σύμβασης Προμήθειας με την Εταιρεία προσκομίζει σε αυτήν τον Ηλεκτρονικό Κωδικό Αναγνώρισης του Σημείου Παράδοσης (ΗΚΑΣΠ), όπως αυτός αναφέρεται στη Σύμβαση Σύνδεσης. Παράλληλα με τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας με την Εταιρεία, της παρέχει εξουσιοδότηση για εκπροσώπησή του έναντι του Διαχειριστή, καθώς και για μελλοντική ενημέρωση σχετικά με τη διαδικασία σύνδεσης του ακινήτου του.

β) Μη ύπαρξη ενεργού Σύμβασης Σύνδεσης μεταξύ πελάτη και οικείας ΕΔΑ Εφόσον ο Πελάτης, ή ο κύριος του ακινήτου, δεν έχει συνάψει Σύμβαση Σύνδεσης με την οικεία ΕΔΑ, τότε μπορεί, είτε να το πράξει με δική του πρωτοβουλία και απευθείας επικοινωνία με τον Διαχειριστή, είτε να συνάψει Αίτηση/Σύμβαση Προμήθειας με την Εταιρεία, εξουσιοδοτώντας την να τον εκπροσωπή για κάθε ζήτημα που αφορά στη Σύμβαση Σύνδεσης έναντι του Διαχειριστή και να υποβάλει αντ' αυτού το σχετικό αίτημα Σύνδεσης στην οικεία ΕΔΑ. Η ΕΔΑ αφού παραλάβει το αίτημα για Σύνδεση, εντός είκοσι μίας (21) Εργάσιμων Ημερών από τη λήψη της αίτησης (σύμφωνα με τον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως εκάστοτε ισχύει), αξιολογεί, αν η αίτηση πληροί τα κριτήρια που ορίζονται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής και ενημερώνει, μέσω του επίσημου τρόπου επικοινωνίας, τον αιτούντα σχετικά με την έγκριση ή μη της αίτησής του. Σε περίπτωση

έγκρισης της αίτησης, η ΕΔΑ προσδιορίζει τις εργασίες που επιβάλλεται να υλοποιηθούν, καθορίζει το αντίστοιχο ποσό των Τελών Σύνδεσης ή/και Επέκτασης και ενημερώνει τον Τελικό Πελάτη για σύναψη Σύμβασης Σύνδεσης.

Ο κύριος του ακινήτου, ή ο νόμιμος εκπρόσωπός του, συνάπτει απευθείας με την ΕΔΑ Σύμβαση Σύνδεσης, η οποία θέτει τους όρους και τις προϋποθέσεις για τη σύνδεση και κατασκευή της Εξωτερικής Εγκατάστασης μέχρι το Σημείο Παράδοσης. Από την έναρξη ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας μεταξύ της Εταιρείας και του Τελικού Πελάτη, η επικοινωνία κατά τη διαδικασία Σύνδεσης γίνεται από την οικεία ΕΔΑ προς την Εταιρεία και κοινοποιείται παράλληλα και προς τον Τελικό Πελάτη, ενώ και η Εταιρεία δύναται να αποστέλλει στον Τελικό Πελάτη σχετική ενημέρωση, μέσω των επίσημων τρόπων επικοινωνίας που έχουν συμφωνηθεί.

Μετά την ολοκλήρωση της κατασκευής του Σημείου Παράδοσης εκ μέρους της ΕΔΑ, ο Πελάτης προβαίνει στην κατασκευή της εσωτερικής του εγκατάστασης, μέσω του τεχνικού προσωπικού της επιλογής του, το οποίο πρέπει να κατέχει τις απαραίτητες άδειες σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ο επιβλέπων Μηχανικός της εγκατάστασης υποβάλλει στην ΕΔΑ τη σχετική μελέτη εσωτερικής εγκατάστασης φυσικού αερίου, προκειμένου βάσει αυτής να διεξαχθεί εκ μέρους της ΕΔΑ ο απαραίτητος έλεγχος για τη συμφωνία της εσωτερικής εγκατάστασης με τις προδιαγραφές του ισχύοντος Τεχνικού Κανονισμού.

Η τροφοδοσία του Σημείου Παράδοσης του Τελικού Πελάτη διενεργείται με αίτημα Τροφοδότησης της Εταιρείας προς την οικεία ΕΔΑ, για προμήθεια Φυσικού Αερίου σε Σημείο Παράδοσης και εφόσον έχει προηγηθεί ο θετικός έλεγχος της εσωτερικής εγκατάστασης (από την ΕΔΑ) και η καταβολή εκ μέρους του Πελάτη προς την Εταιρεία της συμφωνηθείσας Εγγύησης έναντι κατανάλωσης. Για την αποστολή του σχετικού αιτήματος τροφοδοσίας από την Εταιρεία, προηγείται σχετική συνεννόηση μεταξύ Εταιρείας και Τελικού Πελάτη.

Η Προμήθεια φυσικού αερίου στον Πελάτη δεν ενεργοποιείται, αν προηγουμένως δεν υφίσταται ενεργός Σύμβαση Σύνδεσης μεταξύ της οικείας ΕΔΑ και του κύριου του ακινήτου, ή του νόμιμου κατόχου του, ή του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του.

3.3 Έναρξη Προμήθειας Αερίου με υφιστάμενη Εξωτερική Εγκατάσταση

Το ποσό που πρέπει να καταβληθεί για την έναρξη της Προμήθειας Αερίου, στην περίπτωση τροφοδότησης εκ νέου μιας ήδη υφιστάμενης εξωτερικής εγκατάστασης σε ακίνητο, στην οποία έχει διακοπεί στο παρελθόν η τροφοδοσία φυσικού αερίου από την οικεία ΕΔΑ, για οποιοδήποτε λόγο, προσδιορίζεται στο Εγχειρίδιο Παροχής Υπηρεσιών της οικείας ΕΔΑ (επικουρική υπηρεσία) και κοινοποιείται στην Εταιρεία και στον Τελικό Πελάτη μέσω των σχετικών πινάκων με τα κόστη των επικουρικών υπηρεσιών που αναρτά η οικεία ΕΔΑ στην επίσημη ιστοσελίδα της.

3.4 Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη

Η καταγγελία τη Σύμβασης Προμήθειας από τον Πελάτη λαμβάνει χώρα οποτεδήποτε και αναίτια, υπό την επιφύλαξη των διατάξεων του Κώδικα Προμήθειας περί αλλαγής Προμηθευτή. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, επιφέρει σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας περιλαμβάνει ειδικούς όρους σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση, η οποία πρέπει να είναι εύλογη, αιτιολογημένη και να μην αφορά κατανάλωση πέραν των έξι (6) μηνών από την έναρξη εφαρμογής της Σύμβασης, καθώς και στην περίπτωση ρήτρας υποχρεωτικής αγοράς ανεξαρτήτως παραλαβής Φυσικού Αερίου, αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου, ή αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Προμηθευτή αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του.

Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται αποζημίωση, αν η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της Σύμβασης, ακόμη και αν η εν λόγω καταγγελία λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Σύμβασης. Σε περίπτωση που η Σύμβαση Προμήθειας προβλέπει ελάχιστη διάρκεια ισχύος, ο Πελάτης δύναται να την καταγγείλει τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από την επιθυμητή ημερομηνία λύσης της Σύμβασής του.

Η Εταιρεία, μετά την υποβολή του αιτήματος καταγγελίας, ενημερώνει σχετικά την οικεία ΕΔΑ, ώστε αυτή να προβεί στην τελική καταγραφή της κατανάλωσης, καθώς και στη διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή, συνοδευόμενο από σχετικό Αίτημα Παύσης Εκπροσώπησης του εν λόγω Μετρητή/ Σημείου Παράδοσης.

Μετά την καταγραφή της ένδειξης και την διακοπή τροφοδοσίας του μετρητή, η Εταιρεία εκδίδει τον τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό και τον αποστέλλει στη συμφωνηθείσα διεύθυνση αλληλογραφίας που δηλώνει ο Πελάτης. Ως ημερομηνία Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας λαμβάνεται η ημερομηνία καταγραφής της ένδειξης και διακοπής της τροφοδοσίας του Μετρητή, ενώ η ίδια ημερομηνία θεωρείται και ως αυτή της Παύσης Εκπροσώπησης του εν λόγω Μετρητή/ Σημείου Παράδοσης.

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας οποτεδήποτε χωρίς επιβάρυνση, εντός τριάντα (30) ημερών αφότου ειδοποιήθηκε από την Εταιρεία για οποιαδήποτε τροποποίηση όρου της Σύμβασης Προμήθειας. Η ειδοποίηση αυτή γίνεται είτε μέσω των Λογαριασμών που αποστέλλονται στον Πελάτη, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (email) ή άλλου πρόσφορου μέσου.

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση Προμήθειας οποτεδήποτε χωρίς επιβάρυνση, μετά την παρέλευση των δώδεκα (12) πρώτων μηνών ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας, κατόπιν σχετικής έγγραφης ειδοποίησης προς την Εταιρεία. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά τη λήψη της εκκαθαριστικής ένδειξης του μετρητή και σε κάθε περίπτωση με την παρέλευση τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης αυτής στον Προμηθευτή. Ο Προμηθευτής ενημερώνει αμελλητί το Διαχειριστή προκειμένου για την έναρξη της διαδικασίας λήψης εκκαθαριστικής ένδειξης του Μετρητή.

Ο Πελάτης έχει δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, ακόμα και πριν την παρέλευση των δώδεκα (12) πρώτων μηνών ισχύος αυτής, σε περίπτωση που η Σύμβαση καταγγελθεί από τον Πελάτη εντός τριάντα (30) ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της Σύμβασης.

3.5 Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας από τον Προμηθευτή

Η Εταιρεία διατηρεί οποτεδήποτε το δικαίωμα μονομερούς Καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας, για σοβαρούς λόγους και εφόσον ο Πελάτης παραβιάζει ουσιώδεις όρους αυτής και τους Γ.Ο.Σ.Π. Στην περίπτωση αυτή γνωστοποιεί την Καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας προς τον Πελάτη και τους λόγους που οδήγησαν σε αυτήν την απόφαση και αποστέλλει σχετικό Αίτημα Παύσης Εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη προς τον Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.

4. Κατηγορίες Πελατών

Η Εταιρεία κατανέμει κάθε Πελάτη της, συναρτήσει της χρήσης και της ετήσιας κατανάλωσης φυσικού αερίου του ιδίου του Πελάτη, βάσει ενός προκαθορισμένου συστήματος κατηγοριοποίησης, ως εξής:

1. Κατηγορία **T1** για καταναλώσεις έως 650 m³/έτος (ή 7,18 MWh/έτος), για χρήση μαγειρικής συσκευής (κουζίνας) και παραγωγής ζεστού νερού χρήσης.
2. Κατηγορία **T2** για καταναλώσεις μεγαλύτερες των 650 m³/έτος (ή 7,18 MWh/έτος), έως 3.000 m³/έτος (ή 33,145 MWh/έτος), χρήση αυτόνομης οικιακής θέρμανσης, κουζίνας, παραγωγής ζεστού νερού χρήσης και μικρής εμπορικής δραστηριότητας.
3. Κατηγορία **T3** για καταναλώσεις μεγαλύτερες των 3.000 m³/έτος (ή 33,145 MWh/έτος), χρήση κεντρικής οικιακής θέρμανσης και παραγωγής ζεστού νερού χρήσης, θέρμανσης λοιπών κτιρίων, εμπορικής ή/και τεχνολογικής δραστηριότητας.
4. Κατηγορία **T3C** για χρήση συμπαραγωγής και για καταναλώσεις μικρότερες των 1,0 GWh/έτος.
5. Κατηγορία **T3D** για χρήση κλιματισμού και για καταναλώσεις μικρότερες των 1,0 GWh/έτος.
6. Κατηγορία **T3A/T3ACPA** για χρήση μη οικιακή (εξαιρουμένης βιομηχανικής χρήσης) για καταναλώσεις μεγαλύτερες των 1,0 GWh/έτος.
7. Κατηγορία **T5CP/T5CPA** για χρήση βιομηχανική και καταναλώσεις ίσες προς ή μεγαλύτερες των 1,0 GWh/έτος.
8. Κατηγορία **T6CP**, για χρήση συμπαραγωγής και για καταναλώσεις ίσες ή μεγαλύτερες των 1,0 GWh/έτος.

Ευάλωτοι Πελάτες

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 52 του Νόμου υπ' αριθ. 4001/2011, για τους σκοπούς της προμήθειας φυσικού αερίου, στους Ευάλωτους Πελάτες εντάσσονται οι κάτωθι κατηγορίες πελατών:

- (α) Οι οικονομικά ασθενείς Οικιακοί Πελάτες που πλήττονται από την Ενεργειακή Πενία.
- (β) Οι πελάτες που, οι ίδιοι ή οι σύζυγοι αυτών ή πρόσωπα των οποίων αυτοί έχουν την επιμέλεια σύμφωνα με το νόμο και συνοικούν με αυτούς, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεχή και αδιάλειπτο παροχή ενέργειας. Στην κατηγορία αυτή υπάγονται οι πελάτες που χρήζουν μηχανικής υποστήριξης.
- (γ) Ηλικιωμένοι πελάτες που έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους, υπό την προϋπόθεση ότι δεν συνοικούν με άλλο πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας.

(δ) Πελάτες με σοβαρά προβλήματα υγείας, ιδίως άτομα με σοβαρή σωματική ή ψυχική αναπηρία, με νοητική αναπηρία, σοβαρά οπτικοακουστικά ή κινητικά προβλήματα, ή με πολλαπλές αναπηρίες ή με χρόνια πάθηση και οι οποίοι εκ του λόγου τούτου δεν δύνανται να διαχειριστούν και διαπραγματευτούν τη συμβατική τους σχέση με τον Προμηθευτή.

(ε) Οι πελάτες σε απομακρυσμένες περιοχές που δικαιούνται ίδιες υπηρεσίες τόσο ως προς τις τιμές όσο και ως προς την ποιότητα, την ασφάλεια του εφοδιασμού και τη διαφάνεια των συμβατικών όρων και προϋποθέσεων με τους άλλους πελάτες.

Προνόμια Ευάλωτων Πελατών

Οι Πελάτες που κατατάσσονται στην κατηγορία των Ευάλωτων Πελατών δικαιούνται να απολαμβάνουν τα παρακάτω προνόμια:

Δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης λογαριασμών ευάλωτων πελατών

Σύμφωνα με τον Κώδικα Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΦΕΚ Β' 832/2013) και τον Κώδικα Προμήθειας Φυσικού Αερίου (ΦΕΚ Β' 1969/2018), σε Ευάλωτους Καταναλωτές παρέχεται η δυνατότητα διακανονισμού του συνόλου της οφειλής του με τμηματικές και άτοκες δόσεις, σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Η κάθε μηνιαία δόση να μην υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την Ηλεκτρική Ενέργεια/Φυσικό Αέριο του Ευάλωτου/ΚΟΤ (Οικιακού) καταναλωτή .
- Ο Καταναλωτής υποχρεούται να εξοφλεί τους τρέχοντες λογαριασμούς κατανάλωσης εμπροθέσμως.
- Για να τεθεί σε ισχύ ο διακανονισμός, η 1η δόση πρέπει να καταβληθεί εντός μίας (1) ημέρας.
- <https://www.zenith.gr/programmata-diakanonismwn-liksiprothesmwn-ofeilwn/>

5. Προϊόντα και Υπηρεσίες

5.1 Για το Σπίτι

5.1.1 Gas Home Fix

Το προϊόν Gas Home Fix, απευθύνεται στους καταναλωτές φυσικού αερίου με αυτόνομη θέρμανση, που επιθυμούν σταθερή χρέωση στην κατανάλωση και προσφέρει μοναδικά πλεονεκτήματα:

- **σταθερή ανταγωνιστική** Χρέωση Ενέργειας κάθε μήνα
- **εκπτώσεις** στην κατανάλωση
- **μηδενική εγγύηση**, με την εξόφληση λογαριασμών μέσω πάγιας τραπεζικής εντολής

Χρεώσεις Προμήθειας Φυσικού Αερίου:

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)			Μηνιαίο Πάγιο (€)
Με έκπτωση DUAL + Ειδική προσφορά -5% -25%	Με ειδική προσφορά -25%	Αρχική Τιμή	
0,02275	0,02438	0,03250	5

Διευκρινίσεις / Ειδικοί Όροι Προϊόντων / Επεξήγηση Εκπτώσεων:

Οι εκπτώσεις ισχύουν για όλη τη διάρκεια της σύμβασης και αποδίδονται στην αρχική τιμή Χρέωσης Ενέργειας.

Στο φυσικό αέριο:

- Ειδική προσφορά -25% έκπτωση για όλες τις νέες συμβάσεις. Η προσφορά ισχύει για νέες συνδέσεις και αιτήσεις. Για διάρκεια ισχύος προσφορών και τρέχουσες χρεώσεις/προσφορές μπορείτε να συμβουλευέστε τον επίσημο ιστότοπο www.zenith.gr
- Έκπτωση ZeniΘ DUAL ENERGY -5%, με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών φυσικού αερίου, συνδυάζοντας φυσικό αέριο με ρεύμα από τη ZeniΘ

Στο ρεύμα επιλέγοντας το προϊόν POWER HOME MAX:

- Έκπτωση ZeniΘ DUAL ENERGY -10% και
- Έκπτωση Συνέπειας -20% με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος

Οι εκπτώσεις ZeniΘ DUAL ENERGY ισχύουν εφόσον οι 2 παροχές (αέριο-ρεύμα) ανήκουν στο ίδιο ΑΦΜ και ακίνητο και παραμένουν ενεργές

Διάρκεια Σύμβασης: 24 μήνες

Εγγύηση: 0€ εάν επιλεγεί εξόφληση λογαριασμών μέσω Πάγιας Τραπεζικής Εντολής, διαφορετικά 100€

Οι τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ.

5.1.2 Gas Home Pack

Με το **Gas Home Pack**, ο Καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να ελέγχει καλύτερα τα έξοδά του αφού τα μηνιαία έξοδά του παραμένουν σταθερά ανεξάρτητα με την κατανάλωσή του.

GAS HOME PACK	S	M	L	XL	XXL
Όριο κατανάλωσης (Nm ³ / έτος)	0-500	501 -900	901 -1300	1301 -2200	2201- 3200
Μηνιαία Πάγια Χρέωση	27 €	47 €	67 €	112 €	161 €
Μηνιαία Πάγια Χρέωση με DUAL ENERGY	25 €	46 €	66 €	110 €	160 €

Με το πέρας του 12μήνου, ο Καταναλωτής λαμβάνει τον τελικό εκκαθαριστικό λογαριασμό στον οποίο υπολογίζεται η πραγματική ετήσια κατανάλωση και τυχόν διαφορές από το συνολικό ποσό που πληρώθηκε θα πιστώνονται ή χρεώνονται αντίστοιχα.

Υπολογισμός διαφοράς κατανάλωσης

Σε περίπτωση που ο Καταναλωτής δεν έχει υπερβεί την κατανάλωση που είχε προϋπολογιστεί ο λογαριασμός του θα είναι αρνητικός και χρήματα θα του επιστραφούν. Στην αντίθετη περίπτωση, ο λογαριασμός θα είναι θετικός και θα χρειαστεί να πληρωθεί η διαφορά.

Στον τελικό λογαριασμό οι χρεώσεις προμήθειας θα υπολογίζονται βάσει της πραγματικής κατανάλωσης ως εξής:

GAS HOME PACK	S		M		L		XL		XXL	
Όρια Κατανάλωσης (Nm ³ / έτος)	0-500	501+	0-900	901+	0-1300	1301+	0-2200	2201+	0-3200	3201+

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	0,0419	0,0499	0,0408	0,0499	0,0397	0,0499	0,0391	0,0499	0,0386	0,0499
Χρέωση Ενέργειας (€/kWh) με DUAL ENERGY	0,0412	0,0489	0,0401	0,0489	0,0391	0,0489	0,0386	0,0489	0,0381	0,0489
Μηνιαίο Πάγιο	0 €		0 €		0 €		0 €		0 €	

* Η μετατροπή των Nm³ σε kWh γίνεται βάσει του συντελεστή μετατροπής που βασίζεται στην ορισμένη κάθε μήνα Ανωτέρα Θερμογόνο Δύναμη και ανακοινώνεται στο www.zenith.gr

Διευκρινίσεις / Ειδικό Όροι Προϊόντων / Επεξήγηση Εκπτώσεων:

1. Η ένταξη στο προϊόν GAS HOME PACK προϋποθέτει την εξόφληση των Λογαριασμών μέσω πάγιας τραπεζικής εντολής.
2. Εγγύηση: 0€
3. Το προϊόν Gas Home Pack χρεώνει τον τραπεζικό λογαριασμό κάθε μήνα (ισόποσες μηνιαίες δόσεις), με το ποσό της Μηνιαίας Πάγιας Χρέωσης.
4. Ο πελάτης ειδοποιείται κάθε μήνα για το ποσό και την ημέρα χρέωσης της πάγιας εντολής. Επιπλέον, προς ενημέρωση του πελάτη, θα εκδίδεται εκκαθαριστικός λογαριασμός, ο οποίος θα περιγράφει την ανάλυση των χρεώσεων, όπως αυτές ορίζονται στους Γενικούς Όρους της Σύμβασης, κατόπιν της λήψης ένδειξης μετρητή από τον αρμόδιο διαχειριστή δικτύου διανομής (ΕΔΑ).
5. Η διάρκεια σύμβασης είναι 12 μήνες. Ωστόσο η οριστική διάρκεια σύμβασης θα ορίζεται από την πρώτη ημερομηνία ένδειξης μετρητή από την ΕΔΑ που θα λαμβάνει χώρα μετά το πέρας του 12μήνου.
6. Μετά τη λήξη του 12μήνου και τη λήψη ένδειξης κατανάλωσης από τον διαχειριστή δικτύου διανομής (ΕΔΑ) θα λαμβάνει χώρα εκκαθάριση με την έκδοση Τελικού Συμψηφιστικού Λογαριασμού. Θα υπολογίζονται οι Μηνιαίες Πάγιες Χρεώσεις που πληρώθηκαν κατά το 12μηνο και οι χρεώσεις βάσει της πραγματικής κατανάλωσης για το ίδιο διάστημα. Τυχόν διαφορές που θα προκύψουν θα πιστώνονται ή θα χρεώνονται. Η συνολική χρέωση της παροχής για την κατανάλωση, θα υπολογίζεται βάσει του πραγματικού όγκου κατανάλωσης και θα περιλαμβάνει τις χρεώσεις προμήθειας, ρυθμιζόμενες, λοιπά τέλη, φόρους, κλπ. Ως κατανάλωση 4μήνου ορίζεται

αυτή που προκύπτει από τη διαδικασία λήψης ενδείξεων μετρητή από την αρμόδια ΕΔΑ.

7. Έκπτωση DUAL ENERGY για τους πελάτες που προμηθεύονται ρεύμα και φυσικό αέριο από τη ZeniΘ τα πακέτα προσφέρονται με μειωμένη χρέωση (Μηνιαία πάγια χρέωση & τιμή εκκαθάρισης) και για όσο διάστημα υπάρχει ενεργή παροχή και στους 2 τύπους ενέργειας. Προϋπόθεση για να ισχύει η έκπτωση: και οι δύο παροχές (ρεύμα- αέριο να ανήκουν στο ίδιο ΑΦΜ και στο ίδιο ακίνητο.

5.1.3 Gas Home+

Το προϊόν **Gas Home+**, απευθύνεται στους οικιακούς καταναλωτές φυσικού αερίου σε όλη την Ελλάδα με αυτόνομη θέρμανση.

Χρεώσεις Προμήθειας Φυσικού Αερίου:

Η μηνιαία τιμή χρέωσης ενέργειας ανά kWh (Χρέωση Ενέργειας) θα προκύπτει από την Τιμή Ετήσιας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ, πλέον ενός Περιθωρίου Εμπορίας. Συγκεκριμένα:

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Μηνιαίο Πάγιο (€)
Τιμή Ετήσιας Δημοπρασίας + 0,0101	5

Για την παρακολούθηση των τιμών ανά μήνα μπορείτε να συμβουλευέστε τον επίσημο ιστότοπο www.zenith.gr

Διευκρινίσεις / Ειδικό Όροι Προϊόντων / Επεξήγηση Εκπτώσεων:

Έκπτωση «DUAL ENERGY»:

Συνδυάζοντας φυσικό αέριο με ρεύμα από τη ZeniΘ παρέχονται οι παρακάτω εκπτώσεις στην προμήθεια:

- -5% στη Χρέωση Ενέργειας φυσικού αερίου με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών φυσικού αερίου

Και επιπλέον στο ρεύμα:

- -10% στη Χρέωση Ενέργειας και
- -20% στη Χρέωση Ενέργειας με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος

Οι εκπτώσεις ισχύουν για όλη τη διάρκεια της σύμβασης εφόσον οι 2 παροχές (αέριο-ρεύμα) ανήκουν στο ίδιο ΑΦΜ και ακίνητο και παραμένουν ενεργές

Διάρκεια Σύμβασης φυσικού αερίου: 24 μήνες

Τιμή Ετήσιας Δημοπρασίας: η Οριστική Μοναδιαία Τιμή Εκκίνησης της εκάστοτε Ετήσιας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ όπως δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της Δημόσιας Επιχείρησης Αερίου (www.depa.gr)

Η Τιμή Ετήσιας Δημοπρασίας δημοσιεύεται σε \$/kWh και θα μετατρέπεται σε €/kWh κάθε μήνα, με την ισοτιμία ευρώ δολαρίου (€/΢) της 1ης εργάσιμης ημέρας του επόμενου μήνα, όπως αυτή ανακοινώνεται στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας: https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/eurofxref-graph-usd.en.html

Εγγύηση: 0€ εάν επιλεγεί εξόφληση λογαριασμών μέσω Πάγιας Τραπεζικής Εντολής, διαφορετικά 100€

Οι τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ.

5.1.4 Gas Home Flex

Το προϊόν **Gas Home Flex** απευθύνεται στους **οικιακούς** καταναλωτές φυσικού αερίου, με **αυτόνομη θέρμανση**, που επιθυμούν να έχουν θέρμανση & ζεστό νερό οποιαδήποτε στιγμή.

Χρεώσεις Προμήθειας Φυσικού Αερίου:

Οι χρεώσεις θα είναι κυμαινόμενες και βασίζονται στο προθεσμιακό προϊόν του TTF (Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων). Η μηνιαία τιμή χρέωσης ενέργειας ανά kWh για την προμήθεια φυσικού αερίου («Χρέωση Ενέργειας») θα προκύπτει από την τιμή TTF, πλέον ενός Περιθωρίου Εμπορίας. Συγκεκριμένα:

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Μηνιαίο Πάγιο (€)
Τιμή TTF + 0,01297	5

Για την παρακολούθηση τιμών ανά μήνα μπορείτε να συμβουλευέστε τον επίσημο ιστότοπο www.zenith.gr

Πληροφορίες σχετικά με τον παράγοντα TTF:

Τι είναι το TTF;

Το TTF (Title Transfer Facility ή Ταμείο Μεταφοράς Τίτλων) είναι ένα εικονικό σημείο διαπραγμάτευσης/συναλλαγών φυσικού αερίου στην Ολλανδία. Ένα Εικονικό Σημείο Συναλλαγών είναι μια πλατφόρμα, στην οποία πραγματοποιούνται χρηματοοικονομικές συναλλαγές φυσικού αερίου, με πρόσβαση μεγάλου αριθμού συμμετεχόντων. Το TTF παρέχει τη δυνατότητα σε συμμετέχοντες της χονδρεμπορικής Ολλανδικής αγοράς φυσικού αερίου να εμπορεύονται συμβόλαια/ποσότητες φυσικού αερίου.

Στο TTF εμπορεύονται βραχυπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα συμβόλαια φυσικής παράδοσης φυσικού αερίου και βραχυπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα προθεσμιακά προϊόντα μελλοντικής

εκπλήρωσης φυσικού αερίου (παράγωγα). Το φυσικό αέριο στο TTF διαπραγματεύεται σε ευρώ ανά μεγαβάτ-ώρα (€/MWh).

Ποιος το διαχειρίζεται;

Το TTF ιδρύθηκε από την Gasunie το 2003, και επιτρέπει την εμπορία φυσικού αερίου εντός του Ολλανδικού Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου. Το TTF λειτουργεί από μια ανεξάρτητη θυγατρική της Gasunie, της Gasunie Transport Services B.V., η οποία είναι και ο Διαχειριστής του Συστήματος Μεταφοράς Φυσικού Αερίου της Ολλανδίας. (<https://www.gasunietransportservices.nl/en/shippers/products-and-services/ttf>)

Το TTF στην Ευρώπη:

Η χρήση του TTF στην Ολλανδία έχει αυξηθεί πάρα πολύ τα τελευταία χρόνια. Το TTF εμπορεύεται πλέον περισσότερο από 14 φορές την ποσότητα αερίου που χρησιμοποιείται στην Ολλανδία. Το TTF είναι ο μεγαλύτερος κόμβος αερίου της Ευρώπης με βάση τον όγκο συναλλαγών. Συνεπώς, οι τιμές του φυσικού αερίου στο TTF έχουν καταστεί τα βασικά τιμολόγια αναφοράς της χονδρεμπορικής αγοράς φυσικού αερίου για όλη την υπόλοιπη Ευρώπη.

Το TTF στην Ελλάδα:

Η Ελληνική χονδρεμπορική αγορά αερίου έχει απομακρυνθεί από την τιμολόγηση του φυσικού αερίου βάσει των τιμών προϊόντων πετρελαίου και κατά κύριο λόγο πλέον, βασίζεται στις τιμές των προθεσμιακών προϊόντων φυσικού αερίου (παραγώγων) που εμπορεύονται στο TTF. Συνεπώς, οι τιμές των προθεσμιακών προϊόντων φυσικού αερίου του TTF, αντιπροσωπεύουν το κόστος αγοράς του φυσικού αερίου στην Ελληνική χονδρεμπορική αγορά.

Το TTF στη ZeniΘ:

Το προϊόν της ZeniΘ (GAS HOME FLEX) βασίζεται στην τιμή που λαμβάνει συγκεκριμένο μηνιαίο προθεσμιακό προϊόν αερίου που εμπορεύεται στο TTF. Το προθεσμιακό προϊόν του TTF, αποτελεί τη βάση και για την τιμολόγηση του αερίου που προμηθεύεται η ZeniΘ από τους Εισαγωγείς αερίου της Ελληνικής χονδρεμπορικής αγοράς.

Ειδικότερα, για τον υπολογισμό της Χρέωσης Ενέργειας του προϊόντος της ZeniΘ:

Χρέωση Ενέργειας = TTF + X

όπου TTF για έναν Μήνα Αναφοράς M, ισούται με τον μέσο όρο των τιμών του προθεσμιακού προϊόντος του Μήνα Αναφοράς, όταν αυτός ο Μήνας εμπορεύεται στο TTF σαν Επόμενος Μήνας ("Front Month"). Ο μέσος όρος αυτός δημοσιεύεται την τελευταία εργάσιμη ημέρα του προηγούμενου μήνα (M-1) από τον Μήνα Αναφοράς, στην μηνιαία έκθεση του ICIS "European Spot Gas Markets" στη στήλη "Heren Monthly Indices for TTF front month" και X το περιθώριο εμπορίας.

Διευκρινίσεις / Ειδικό Όροι Προϊόντων / Επεξήγηση Εκπτώσεων:

Έκπτωση Συνέπειας «DUAL ENERGY»:

Συνδυάζοντας φυσικό αέριο με ρεύμα από τη ZeniΘ παρέχονται οι παρακάτω εκπτώσεις στην προμήθεια:

Στο φυσικό αέριο στην κατανάλωση:

- -5% στην αναλογική χρέωση (kWh) με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών φυσικού αερίου και

Στο ρεύμα, επιλέγοντας το προϊόν POWER HOME MAX:

- -10% στη Χρέωση Ενέργειας Ρεύματος έκπτωση DUAL ENERGY και
- -20% στη Χρέωση Ενέργειας ρεύματος με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος

Η έκπτωση ισχύει για όλη τη διάρκεια της σύμβασης εφόσον οι 2 παροχές (αέριο-ρεύμα) ανήκουν στο ίδιο ΑΦΜ και ακίνητο και παραμένουν ενεργές

Διάρκεια Σύμβασης: 12 μήνες

Οι τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ.

5.1.5 Gas Central Fix

Το προϊόν **Gas Central Fix** απευθύνεται στους καταναλωτές φυσικού αερίου που κάνουν χρήση μέσω **κεντρικής θέρμανσης**.

Χρεώσεις Προμήθειας Φυσικού Αερίου:

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)			Μηνιαίο Πάγιο (€)
Με εκπτώσεις: DUAL + Ειδική προσφορά (-30%)	Με ειδική προσφορά (-25%)	Αρχική Τιμή	
0,02187	0,02343	0,03124	0

Διευκρινίσεις / Ειδικό Όροι Προϊόντων / Επεξήγηση Εκπτώσεων:

Όλες οι εκπτώσεις εφαρμόζονται στην αρχική τιμή Χρέωσης Ενέργειας και ισχύουν για όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

Στο φυσικό αέριο:

- ειδική προσφορά -25% έκπτωση για νέες αιτήσεις. Για διάρκεια ισχύος προσφορών και τρέχουσες χρεώσεις/ προσφορές μπορείτε να συμβουλευέστε τον επίσημο ιστότοπο www.zenith.gr
- έκπτωση ZeniΘ DUAL ENERGY -5%, με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών φυσικού αερίου, συνδυάζοντας φυσικό αέριο με ρεύμα από τη ZeniΘ

Στο κοινόχρηστο ρεύμα επιλέγοντας το POWER BUSINESS 1:

- έκπτωση ZeniΘ DUAL ENERGY -10% και
- έκπτωση Συνέπειας -20% με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος

Επιπλέον, τα διαμερίσματα της πολυκατοικίας που θα επιλέξουν ρεύμα από τη ZeniΘ με το POWER HOME MAX, θα απολαμβάνουν:

- έκπτωση -5% στη και
- επιπλέον -20% με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος

Οι εκπτώσεις ZeniΘ DUAL ENERGY ισχύουν εφόσον οι 2 παροχές (αέριο-ρεύμα) είναι ενεργές, ανήκουν στο ίδιο ΑΦΜ και ακίνητο.

Όλες οι εκπτώσεις εφαρμόζονται στην αρχική τιμή Χρέωσης Ενέργειας και αποδίδονται ως διακριτές πιστώσεις για το σύνολο της κατανάλωσης.

Διάρκεια Σύμβασης: 24 μήνες

Οι τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ.

5.2 Για την επιχείρηση

5.2.1 Gas Business Fix 1

Το προϊόν φυσικού αερίου **Gas Business Fix 1**, απευθύνεται σε όλες τις μικρές επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες με ενδεικτική ετήσια κατανάλωση έως 3.000.

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)				Μηνιαίο Πάγιο (€)
Με έκπτωσης: DUAL ENERGY + Ειδική προσφορά (-30%)	Με ειδική προσφορά (-25%)	Αρχική Τιμή		
0,0198	0,0212	0,0283	5	

Διευκρινίσεις / Ειδικοί Όροι Προϊόντων / Επεξήγηση Εκπτώσεων:

Όλες οι εκπτώσεις εφαρμόζονται στην αρχική τιμή Χρέωσης Ενέργειας και ισχύουν για όλη τη διάρκεια της σύμβασης

Στο φυσικό αέριο:

- Ειδική προσφορά -25% έκπτωση για νέες αιτήσεις. Για διάρκεια ισχύος προσφορών και τρέχουσες χρεώσεις/ προσφορές μπορείτε να συμβουλευέστε τον επίσημο ιστότοπο www.zenith.gr
- Έκπτωση ZeniΘ DUAL ENERGY -5%, με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών φυσικού αερίου, συνδυάζοντας φυσικό

Στο ρεύμα επιλέγοντας το POWER BUSINESS 1απολαμβάνετε:

- Έκπτωση ZeniΘ DUAL ENERGY -10% και
- Έκπτωση Συνέπειας -20% με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος

Οι εκπτώσεις ZeniΘ DUAL ENERGY ισχύουν εφόσον οι 2 παροχές (αέριο-ρεύμα) είναι ενεργές, ανήκουν στο ίδιο ΑΦΜ και ακίνητο.

Όλες οι εκπτώσεις αποδίδονται ως διακριτές πιστώσεις για το σύνολο της κατανάλωσης.

Διάρκεια Σύμβασης: 24 μήνες

Οι τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ.

5.2.2 Gas Business Fix 2

Το προϊόν φυσικού αερίου **Gas Business Fix 2**, απευθύνεται σε όλες τις μεσαίες επιχειρήσεις με ενδεικτική ετήσια κατανάλωση από 30MWh έως 1GWh.

Χρεώσεις Προμήθειας Φυσικού Αερίου:

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)			Μηνιαίο Πάγιο (€)
DUAL ENERGY + Ειδική προσφορά (-30%)	Με ειδική προσφορά (-25%)	Αρχική Τιμή	
0,0214	0,0229	0,0305	-

Όλες οι εκπτώσεις εφαρμόζονται στην αρχική τιμή Χρέωσης Ενέργειας και ισχύουν για όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

Στο φυσικό αέριο:

- Ειδική προσφορά -25% έκπτωση για νέες αιτήσεις. Για διάρκεια ισχύος προσφορών και τρέχουσες χρεώσεις/ προσφορές μπορείτε να συμβουλευέστε τον επίσημο ιστότοπο www.zenith.gr
- Έκπτωση ZeniΘ DUAL ENERGY -5%, με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών φυσικού αερίου, συνδυάζοντας φυσικό αέριο με ρεύμα από τη ZeniΘ

Στο ρεύμα επιλέγοντας το POWER BUSINESS 2 απολαμβάνετε:

- Έκπτωση ZeniΘ DUAL ENERGY -10% και
- Έκπτωση Συνέπειας -20% με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος

Οι εκπτώσεις ZeniΘ DUAL ENERGY ισχύουν εφόσον οι 2 παροχές (αέριο-ρεύμα) είναι ενεργές, ανήκουν στο ίδιο ΑΦΜ και ακίνητο.

Όλες οι εκπτώσεις αποδίδονται ως διακριτές πιστώσεις για το σύνολο της κατανάλωσης.

Διάρκεια Σύμβασης: 24 μήνες

Οι τιμές δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ.

5.2.3 Gas Business Pro

Το προϊόν **GAS BUSINESS PRO** απευθύνεται σε μεσαίες επιχειρήσεις που κάνουν χρήση φυσικού αερίου, με ετήσια κατανάλωση έως 1GWh

Χρέωσεις Προμήθειας Φυσικού Αερίου:

Η μηνιαία τιμή χρέωσης ενέργειας ανά kWh (Χρέωση Ενέργειας) προκύπτει από την Τιμή Ετήσιας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ, πλέον ενός Περιθωρίου Εμπορίας και συγκεκριμένα:

Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)	Μηνιαίο Πάγιο (€)
Τιμή Ετήσιας Δημοπρασίας + 0,011	0

Για την παρακολούθηση τιμών ανά μήνα μπορείτε να συμβουλευέστε τον επίσημο ιστότοπο www.zenith.gr

Διευκρινίσεις / Ειδικό Όροι Προϊόντων / Επεξήγηση Εκπτώσεων:

Ειδική προσφορά -15%: Η προσφορά παρέχει 15% στην Χρέωση Ενέργειας και ισχύει για νέες αιτήσεις. Για διάρκεια ισχύος προσφορών και τρέχουσες χρεώσεις/ προσφορές μπορείτε να συμβουλευέστε τον επίσημο ιστότοπο www.zenith.gr

Έκπτωση «DUAL ENERGY»:

Συνδυάζοντας φυσικό αέριο με ρεύμα από τη ZeniΘ παρέχονται οι παρακάτω εκπτώσεις στην προμήθεια:

- -5% στη Χρέωση Ενέργειας φυσικού αερίου με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών φυσικού αερίου και
- -10% στη Χρέωση Ενέργειας ρεύματος και

- -20% στη Χρέωση Ενέργειας ρεύματος με την εμπρόθεσμη εξόφληση των λογαριασμών ρεύματος

Η έκπτωση ισχύει για όλη τη διάρκεια της σύμβασης εφόσον οι 2 παροχές (αέριο-ρεύμα) ανήκουν στο ίδιο ΑΦΜ και ακίνητο και παραμένουν ενεργές

Ο υπολογισμός της Χρέωσης Ενέργειας με εκπτώσεις γίνεται με την εφαρμογή των ποσοστών έκπτωσης, οι οποίες αποδίδονται ως διακριτές πιστώσεις για το σύνολο της κατανάλωσης

Διάρκεια Σύμβασης: 24 μήνες

Τιμή Ετήσιας Δημοπρασίας: η Οριστική Μοναδιαία Τιμή Εκκίνησης της εκάστοτε Ετήσιας Δημοπρασίας της ΔΕΠΑ όπως δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της Δημόσιας Επιχείρησης Αερίου (www.depa.gr)

Η Τιμή Ετήσιας Δημοπρασίας δημοσιεύεται σε \$/kWh και θα μετατρέπεται σε €/kWh κάθε μήνα, με την ισοτιμία ευρώ δολαρίου (€/€) της 1ης εργάσιμης ημέρας του επόμενου μήνα, όπως αυτή ανακοινώνεται στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας: https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/eurofxref-graph-usd.en.html

Οι τιμές δεν συμπεριλαμβάνουν Φ.Π.Α.

5.3 Ενεργειακές Υπηρεσίες

5.3.1 Υπηρεσία Your Gas, Our Care

Η ZeniΘ αναλαμβάνει εξ' ολοκλήρου τη διαδικασία σύνδεσης και τροφοδότησης φυσικού αερίου στο σπίτι σας, χωρίς επιπλέον κόστος, αναλαμβάνοντας την αίτηση σύνδεσης του πελάτη με το δίκτυο φυσικού αερίου και παρακολουθεί την πορεία του αιτήματος. Επιπλέον ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει τον κατάλληλο εγκαταστάτη από το δίκτυο εξουσιοδοτημένων συνεργατών της ZeniΘ.

5.3.2 Υπηρεσία Συντήρησης Λέβητα Φυσικού Αερίου

Η υπηρεσία αφορά την ετήσια προληπτική συντήρηση ατομικού λέβητα αερίου. Περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες εργασίες και ελέγχους που απαιτούνται στο πλαίσιο της προληπτικής συντήρησης. Επιπλέον, αφορά λειτουργικούς λέβητες και δεν περιλαμβάνει αποκατάσταση βλαβών.

Η υπηρεσία παρέχεται αποκλειστικά σε πελάτες ZeniΘ, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα ελεύθερης επιλογής συνεργάτη από το διαθέσιμο δίκτυο συμβεβλημένων συνεργατών. Το κόστος της υπηρεσίας αποπληρώνεται σε διάστημα ενός έτους, με αντίστοιχη χρέωση στον λογαριασμό σας, που ανέρχεται σε 4,99€/μήνα (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

Η τιμολόγηση της υπηρεσίας στους λογαριασμούς σας πραγματοποιείται αυτόματα μετά τη λήψη της υπηρεσίας. Δεν υπάρχει καμία χρέωση πριν τη λήψη της υπηρεσίας.

6. Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις αφορούν κόστη που επιβαρύνουν όλους τους καταναλωτές που κάνουν χρήση των υποδομών φυσικού αερίου και αφορούν τη χρέωση για τη χρήση του Συστήματος Μεταφοράς, τη χρέωση για τη χρήση του Δικτύου Διανομής, τυχόν χρεώσεις για εκτέλεση εργασιών στην παροχή του πελάτη καθώς και λοιπές χρεώσεις όπως αυτές καθορίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

6.1 Χρέωση βασικής δραστηριότητας Δικτύου Διανομής

Πρόκειται για την χρέωση που αφορά τη διακίνηση του φυσικού αερίου στα δίκτυα χαμηλής και μέσης πίεσης. Εισπράττεται από την ZeniΘ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και αποδίδεται στους Διαχειριστές των Δικτύων Διανομής (ΕΔΑ ΘΕΣΣ, ΕΔΑ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΔΕΔΑ) για τη χρήση των Δικτύων Διανομής. Πιο συγκεκριμένα, διακρίνεται σε:

- Η **Χρέωση Δυναμικότητας** (€/ημέρα) υπολογίζεται και τιμολογείται βάσει της δεσμευμένης δυναμικότητας ανάλογα με τον αριθμό των ημερών του μήνα κατά τον οποίο είναι ενεργή η παροχή του πελάτη.
- Η **Χρέωση Ενέργειας** (€/kWh) υπολογίζεται και τιμολογείται με βάση την ποσότητα φυσικού αερίου που κατανεμήθηκε στην παροχή του πελάτη κατά τη διάρκεια του μήνα.

Πάγια Χρέωση 2020	Συντελεστής Δυναμικότητας (€/ kWh/h)
Δίκτυο Αττικής	1,13130
Δίκτυο Θεσσαλονίκης	0,45366
Δίκτυο Θεσσαλίας	0,52592

Αναλογική Χρέωση 2020	Συντελεστής Ενέργειας (€/ kWh)
Δίκτυο Αττικής	0,01451
Δίκτυο Θεσσαλονίκης	0,01197
Δίκτυο Θεσσαλίας	0,01304

6.2 Χρέωση Συστήματος Μεταφοράς

Πρόκειται για την αναλογική χρέωση μεταφοράς σε €/kWh που αφορά τη μεταφορά του φυσικού αερίου στα δίκτυα υψηλής πίεσης και αντιπροσωπεύει το μηνιαίο τίμημα για την χρήση του Συστήματος Μεταφοράς από τον Προμηθευτή για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. Εισπράττεται από την Zeniθ σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και αποδίδεται στον ΔΕΣΦΑ. Υπολογίζεται σύμφωνα με τον Κανονισμό Τιμολόγησης Βασικών Δραστηριοτήτων του Συστήματος Μεταφοράς (υπ' αριθ. 594/2012 απόφαση της ΡΑΕ – ΦΕΚ Β 2093/05.07.2012), όπως εκάστοτε ισχύει.

6.3 Φόροι και τέλη

Οι παρακάτω χρεώσεις επιβάλλονται σε όλους τους καταναλωτές, ανεξαρτήτως του προμηθευτή που έχουν επιλέξει, συνεισπράττονται με τους λογαριασμούς κατανάλωσης και αποδίδονται στο κράτος.

- εκάστοτε ισχύων Φ.Π.Α.
- Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης
- Ειδικό Τέλος
- Τέλος Ασφάλειας Εφοδιασμού

6.4 Λοιπές Χρεώσεις

Στις λοιπές χρεώσεις συμπεριλαμβάνονται:

- ενδεχόμενοι τόκοι υπερημερίας σε περίπτωση εκπρόθεσμης εξόφλησης προηγούμενων λογαριασμών
- τιμολόγηση από λοιπές υπηρεσίες και κάθε άλλη οφειλή του καταναλωτή προς την εταιρεία που αποστέλλεται περιοδικά στον Καταναλωτή για πληρωμή.

7. Υποχρεώσεις Προμηθευτή και Πελάτη

7.1 Υποχρεώσεις Προμηθευτή

- Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραδίδει φυσικό αέριο στην εγκατάσταση του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης και την κείμενη νομοθεσία, καθώς και τις αποφάσεις της Αρχής, του Διαχειριστή του Συστήματος Μεταφοράς και του Διαχειριστή του Δικτύου Διανομής.
- Ο Προμηθευτής θα ενεργεί, ως οφείλει, για τη σταθερή και αδιάλειπτη προμήθεια φυσικού αερίου στον Πελάτη. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 68 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, δεδομένου ότι η Εταιρεία θα παρέχει στον Πελάτη φυσικό αέριο μέσω υποδομών (εθνικό σύστημα μεταφοράς φυσικού αερίου, δίκτυα διανομής) επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα (π.χ. κυριότητα) και δεν την βαρύνει καμία υποχρέωση (π.χ. διαχείριση, συντήρηση, κλπ.), ο Προμηθευτής δεν θα ευθύνεται έναντι του Πελάτη για διακοπές, ή λουπές δυσλειτουργίες, στην παροχή φυσικού αερίου που σχετίζονται με τις εν λόγω υποδομές. Ο Προμηθευτής δεν υπέχει ευθύνη αποζημίωσης του Πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής φυσικού αερίου που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού της ελέγχου, σε τυχαία γεγονότα, σε διακοπές/δυσλειτουργίες του εθνικού συστήματος μεταφοράς φυσικού αερίου, ή/και των δικτύων διανομής φυσικού αερίου, συμπεριλαμβανομένων των δυσλειτουργιών, ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών, ή οποιαδήποτε άλλης αιτίας, ή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως αυτές ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.
- Ο Προμηθευτής υποχρεούται να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του από τη Σύμβαση, τηρώντας τις ακόλουθες δεσμεύσεις ποιότητας: i) έκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις, και ii) τήρηση των ελάχιστων προθεσμιών απόκρισης στα αιτήματα του Πελάτη, όπως αυτές περιγράφονται στη διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων της Εταιρείας, η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.zenith.gr). Σε περίπτωση, που με βάση την διαδικασία απαιτείται έγγραφη απάντηση, αυτή θα αποστέλλεται στον Πελάτη ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά.

7.2 Υποχρεώσεις Πελάτη

- Ο Πελάτης αναλαμβάνει με τη σύναψη της Σύμβασης Προμήθειας να διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον εγκατεστημένο στο Σημείο Παράδοσης Μετρητή, καθώς και να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη πρόσβαση των αρμοδίων υπαλλήλων του Διαχειριστή σε αυτόν, με βάση τα όσα προβλέπονται στον Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής, όπως αυτός εκάστοτε ισχύει, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της ποσότητας φυσικού αερίου που καταναλώνεται και να καταστεί εφικτή η εκτέλεση της Σύμβασης.
- Ο Πελάτης οφείλει να εξοφλεί εμπροθέσμως τους λογαριασμούς που του αποστέλλει η Εταιρεία, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Όρο 7.10 των Γ.Ο.Σ.Π.

- Ο Πελάτης θα πρέπει να γνωστοποιεί στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησής του από το ακίνητο που αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης. Στην περίπτωση αυτή, η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως κατά το χρόνο που δηλώνεται στη γνωστοποίηση του Πελάτη. Εάν ο Πελάτης δεν γνωστοποιήσει την αποχώρησή του, ή δεν την γνωστοποιήσει εμπροθέσμως, η Σύμβαση Προμήθειας εξακολουθεί να ισχύει και ως εκ τούτου, ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλει τις απορρέουσες από αυτήν οφειλές, έως ότου λάβει χώρα η Παύση Εκπροσώπησης του Μετρητή του Πελάτη.
- Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει την Εταιρεία εγγράφως σχετικά με οποιαδήποτε μεταβολή των στοιχείων επικοινωνίας του.

8. Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων

8.1 Εισαγωγή

Η Εταιρεία Προμήθειας Αερίου Θεσσαλονίκης Θεσσαλίας Α.Ε. «Zenith Gas & Light» (στο εξής ως Εταιρεία) με γνώμονα την παροχή άριστων υπηρεσιών προς τους πελάτες της, σε καθημερινή βάση καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια προκειμένου η ικανοποίηση των πελατών της να παραμένει σε υψηλά επίπεδα.

Καθώς η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, η Zenith έχει θεσπίσει και εφαρμόζει τον παρών Κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των πελατών και λοιπών καταναλωτών (υφιστάμενοι και δυνητικοί, στο εξής Πελάτες). Η εφαρμογή αυτής της πολιτικής διασφαλίζει ότι τα παράπονα που υποβάλλονται θα τύχουν ορθής καταγραφής και άμεσης διεκπεραίωσης με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

8.2 Τρόπος υποβολής παραπόνων

Σύμφωνα και με την Εταιρική Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, οι πελάτες μπορούν να εκφράσουν το παράπονό τους τηλεφωνικώς, γραπτώς, με e-mail ή ακόμα και με προσωπική επαφή, επιλέγοντας έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

Εγγράφως / ηλεκτρονικά:

- μέσω επιστολής προς στην έδρα της Εταιρείας (ταχυδρομικά, φυσική παρουσία, ή μήνυμα τηλεμοιτυπίας (fax)), ή σε ένα Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών (φυσική παρουσία)
- μέσω του Εντύπου Παραπόνων σε ένα Κατάστημα Εξυπηρέτησης Πελατών (φυσική παρουσία)
- μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@zenith.gr και customercare@zenith.gr
- με απευθείας καταχώριση του παραπόνου στην ειδική φόρμα υποβολής μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας
- μέσω των πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης (Social media)

Προφορικά:

- τηλεφωνικά σε ένα εκπρόσωπο του Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών 18 321
- σε έναν υπάλληλο των Καταστημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών (φυσική παρουσία)

Το προσωπικό της Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρείας είναι πλήρως στελεχωμένο και άρτια καταρτισμένο ώστε να παραλάβει κάθε παράπονο και αίτημα.

8.3 Ενδεικτική κατηγοριοποίηση παραπόνων και αιτημάτων

Η Εταιρεία διαθέτει το κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα συλλογής, καταγραφής και κατηγοριοποίησης των παραπόνων. Οι βασικές κατηγορίες βάση των οποίων γίνεται η καταγραφή και ανάλυση των παραπόνων είναι η ακόλουθη:

- Τιμολόγηση, αμφισβήτηση λογαριασμού και ανάλυση χρεώσεων/εκπτώσεων
- Ανάκτηση πιστώσεων και οφειλών
- Απόκτηση και εξυπηρέτηση πελατών από το προσωπικό ή τους συνεργάτες της Εταιρείας
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Θέματα σχετικά με την προώθηση υπηρεσιών
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων

8.4 Διαδικασία επεξεργασίας και διερεύνησης παραπόνων και αιτημάτων

8.4.1 Στάδια διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων

Η Εταιρεία μέσω του εξειδικευμένου τμήματος Διαχείρισης παραπόνων προβαίνει στην διαβάθμισή των παραπόνων και αιτημάτων ανάλογα με την θεματολογία τους και στην άμεση μεταβίβασή τους προς τα αρμόδια τμήματα.

Παρακάτω αναγράφεται συνοπτικά η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων.

1. Λήψη παραπόνου από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας
2. Άμεση ανταπόκριση και παροχή πληροφοριών / ενημέρωση του αιτών εφόσον είναι εφικτό
3. Καταχώρηση στο πληροφοριακό σύστημα και ενημέρωση εμπλεκόμενων τμημάτων
4. Διερεύνηση παραπόνου και βασιμότητας αυτού
5. Κοινοποίηση είτε τελικής απάντησης στον αιτών, είτε ενημέρωσης ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για την διαπίστωση της βασιμότητας και την ενδελεχή διερεύνησή του, εντός των προβλεπόμενων χρόνων που ορίζονται στους Κώδικες Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία
6. Εφόσον ο αιτών επανέλθει απευθυνόμενος με νέο αίτημα καθώς δεν έχει ικανοποιηθεί από την απάντηση της Εταιρείας, η τελευταία προχωράει στην επανεξέταση του αιτήματος

8.4.2 Βασικές αρχές διαχείρισης παραπόνων και αιτημάτων

Η Εταιρεία ανταποκρίνεται άμεσα στη διαχείριση των παραπόνων, προκειμένου να παρέχει υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης στον Πελάτη, καθώς παράλληλα σέβεται τις απαιτήσεις των Κωδικών Προμήθειας και της κείμενης νομοθεσίας.

Η αρμόδια Υπηρεσία σε συνεργασία με τα εμπλεκόμενα κατά περίπτωση τμήματα, αναλύει τον βαθμό στον οποίον οι υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία δεν ικανοποιούν τις ποιοτικές απαιτήσεις του πελάτη.

Όλες οι απαντήσεις επί των παραπόνων είναι πλήρης, αιτιολογημένες και επεξηγηματικές.

Κατά τη διάρκεια διερεύνησης του παραπόνου ο αιτών μπορεί να ζητήσει ενημέρωση για την πορεία εξέλιξης του.

Όλα τα παράπονα απαντώνται εντός των προβλεπόμενων χρόνων που ορίζονται στους Κώδικες Προμήθειας και την κείμενη νομοθεσία.

Ο χειρισμός των απλών παραπόνων είναι προφορικός, ενώ ο χειρισμός των πιο σύνθετων παραπόνων είναι έγγραφος.

Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο (2) επίπεδα εξέτασης των παραπόνων, ώστε σε περίπτωση μη ικανοποίησης του αιτών, προβλέπεται η δυνατότητα επανεξέτασης.

Στις περιπτώσεις που προβλέπεται καταβολή εύλογης αποζημίωσης ή ποινικής ρήτρας, ο Προμηθευτής καθορίζει τον χρόνο και τον τρόπο καταβολής αυτής.

Εάν η απάντηση δεν μπορεί για οποιοδήποτε λόγο να είναι οριστική, καθώς χρίζει περαιτέρω διερεύνησης, η συνολική διαδικασία επίλυσης του προβλήματος παρατείνεται αντιστοίχως και ενημερώνεται ο αιτών για το γεγονός αυτό και για την ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αποσταλεί η απάντηση.

Εφόσον ένα παράπονο δεν έγκειται στην αρμοδιότητα της Εταιρείας υπό την ιδιότητα του Προμηθευτή αλλά εμπίπτει στο φάσμα εργασιών και στη δικαιοδοσία του εκάστοτε Διαχειριστή, ενημερώνεται ο αιτών αναφορικά για τον αρμόδιο φορέα επίλυσης και απάντησης του αιτήματος.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και η Εταιρεία κρίνει ότι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον αιτών για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

Σε περίπτωση που το παράπονο αφορά σε χρεώσεις τρίτων, η Εταιρεία παραπέμπει το παράπονο στον αρμόδιο φορέα και ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη.

8.5 Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Εφόσον ο αιτών δεν ικανοποιηθεί από την απάντηση και τις ενέργειες της Εταιρείας, έχει κάθε δικαίωμα προσφυγής σε εναλλακτικούς αναγνωρισμένους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή ο οποίος λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του.

9. Διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή

Η Αλλαγή Προμηθευτή επιτρέπεται, μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα, είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη και αποστέλλεται στον παλαιό Προμηθευτή με συστημένη επιστολή.

Η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση Προμήθειας δεν εμποδίζει την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου και των διατάξεων του άρθρου 47 του νόμου.

Ο Πελάτης δεν δύναται να προβεί σε καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας για την άσκηση του δικαιώματος Αλλαγής Προμηθευτή και, αν προβεί, η καταγγελία δεν παράγει έννομα αποτελέσματα, αν (α) δεν έχει προηγουμένως εξοφλήσει ολοσχερώς τις τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές του, όπως αυτές απορρέουν από την αρχική Σύμβαση προς τον Παλαιό Προμηθευτή, ή (β) δεν έχει προηγουμένως προβεί σε διακανονισμό των

ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον παλαιό Προμηθευτή του, στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, εκτός εάν εμπίπτει στις διατάξεις της παραγράφου 5 του άρθρου 34 του παρόντος ή (γ) ο νέος Προμηθευτής δεν έχει αναδεχθεί την ληξιπρόθεσμη οφειλή του Πελάτη.

Η διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή γίνεται ως ακολούθως:

Α) Ο Πελάτης συνάπτει Σύμβαση Προμήθειας Φυσικού Αερίου με το νέο Προμηθευτή. Ο Πελάτης ή ο νέος Προμηθευτής, κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη, καταγγέλλει εγγράφως τη Σύμβαση Προμήθειας με τον Παλαιό Προμηθευτή. Η καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας αποστέλλεται εγγράφως στον Παλαιό Προμηθευτή με συστημένη επιστολή.

Β) Ο νέος Προμηθευτής αποστέλλει στον αρμόδιο Διαχειριστή Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος (όπως περιγράφεται στο άρθρο 17 του Κώδικα Διαχείρισης Δικτύου Διανομής). Σε κάθε περίπτωση, ο νέος Προμηθευτής υποχρεούται να υποβάλει Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη στον αρμόδιο Διαχειριστή εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα, στην περίπτωση σύναψης Σύμβασης Προμήθειας από απόσταση ή της συνδρομής της περίπτωσης της παραγράφου 3 του άρθρου 47 του νόμου, ο νέος Προμηθευτής υποβάλλει Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης του Μετρητή αποκλειστικά μετά την παρέλευση της προθεσμίας που αναφέρεται στην παράγραφο 3 του άρθρου 47 του νόμου. Τα έννομα αποτελέσματα της καταγγελίας της Σύμβασης Προμήθειας επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, ενώ ο χρόνος έναρξης ισχύος της νέας Σύμβασης Προμήθειας συμπίπτει με την ανωτέρω ημέρα έναρξης ισχύος του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης, όπως αναλυτικά περιγράφεται στην περίπτωση (Δ) της παρούσας παραγράφου.

Γ) Ο αρμόδιος Διαχειριστής ελέγχει την πληρότητα του Αιτήματος Αλλαγής Εκπροσώπησης, βάσει των οικείων κανονιστικών διατάξεων, και ενημερώνει το νέο Προμηθευτή σχετικά. Εντός τριών (3) ημερών από τη λήψη του Αιτήματος Εκπροσώπησης ο αρμόδιος Διαχειριστής επικοινωνεί με τον παλαιό Προμηθευτή μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος για την ύπαρξη τυχόν ληξιπρόθεσμων οφειλών του Πελάτη. Ο παλαιός Προμηθευτής οφείλει να απαντήσει σχετικώς εντός τριών (3) ημερών μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος. Η ημερομηνία κατά την οποία ελέγχεται ο Πελάτης για ληξιπρόθεσμες οφειλές είναι η Ημερομηνία Αιτήματος Εκπροσώπησης Μετρητή.

Σε περίπτωση μη ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο αρμόδιος Διαχειριστής προβαίνει σε λήψη επιτόπιας τελικής ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη, εντός δέκα (10) ημερών από την απάντηση του παλαιού Προμηθευτή και ενημερώνει μέσω του Ηλεκτρονικού Συστήματος τον παλαιό και το νέο Προμηθευτή. Στην περίπτωση ύπαρξης εγκατεστημένου συστήματος τηλεμέτρησης, η καταγραφή της ένδειξης γίνεται αυτομάτως.

Η διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή δε δύναται να ολοκληρωθεί χωρίς την λήψη της ανωτέρω επιτόπιας ένδειξης από τον Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη από τον αρμόδιο Διαχειριστή. Ο χρόνος λήψης της επιτόπιας ένδειξης συνιστά τον χρόνο ολοκλήρωσης της Αλλαγής Προμηθευτή. Σε περίπτωση μη δυνατότητας λήψης της επιτόπιας ένδειξης λόγω υπαιτιότητας του Πελάτη, το Αίτημα Αλλαγής Εκπροσώπησης Μετρητή Κατανάλωσης λήγει μετά τη παρέλευση δύο (2) επισκέψεων, για τις οποίες έχει προηγηθεί σχετική συνεννόηση με τον Πελάτη, εκ μέρους του Διαχειριστή. Η μη έγκαιρη πληρωμή ή ο μη διακανονισμός του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού ο οποίος έχει υπολογιστεί μετά τη λήψη της επιτόπιας ένδειξης του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη καθιστά τον Πελάτη εφεξής ως ληξιπρόθεσμο.

Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο Παλιός Προμηθευτής ενημερώνει τον αρμόδιο Διαχειριστή σχετικά. Ο Διαχειριστής ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη ή τον νέο Προμηθευτή, όταν αυτός ενεργεί στο πλαίσιο εκπροσώπησης του Πελάτη. Για την ολοκλήρωση της διαδικασίας Αλλαγής Προμηθευτή, ο Πελάτης οφείλει είτε να εξοφλήσει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές, είτε να προβεί σε διακανονισμό αυτών με τον παλιό Προμηθευτή του στο πλαίσιο της πολιτικής διακανονισμών που αυτός εφαρμόζει, είτε να ζητήσει από τον νέο Προμηθευτή την αποδοχή της αναδοχής της εν λόγω οφειλής. Στην περίπτωση που ο Πελάτης πληρώσει την εν λόγω ληξιπρόθεσμη οφειλή, ο Παλιός Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει σχετικώς τον Διαχειριστή εντός μίας (1) ημέρας και ο Διαχειριστής προβαίνει στη διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή.

Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας εκ μέρους του παλαιού Προμηθευτή και έχει υποβληθεί αίτημα διακοπής τροφοδοσίας πελάτη προς τον αρμόδιο Διαχειριστή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο παλιός Προμηθευτής δύναται να ζητήσει από τον αρμόδιο Διαχειριστή τη μη επανενεργοποίηση της σύνδεσης του Πελάτη μετά από διακοπή και την αναστολή της διαδικασίας αλλαγής Προμηθευτή, υποβάλλοντας τα σχετικά παραστατικά που αποδεικνύουν την ύπαρξη της εν λόγω οφειλής, είτε αποπληρωθεί η οφειλή, είτε διακανονιστούν τα ληξιπρόθεσμα χρέη ή ολοκληρωθεί η αναδοχή της οφειλής από τον νέο Προμηθευτή. Στην περίπτωση που ο Πελάτης πληρώσει τη εν λόγω ληξιπρόθεσμη οφειλή, ο Παλιός Προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει σχετικώς τον Διαχειριστή εντός μίας (1) ημέρας και ο Διαχειριστής προβαίνει στη διαδικασία Αλλαγής Προμηθευτή.

Ο παλιός Προμηθευτής, σε περίπτωση μη τήρησης, εκ μέρους του Πελάτη, των όρων του διακανονισμού των ληξιπρόθεσμων οφειλών, διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλει στον αντίστοιχο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή, ακόμη και αν έχει συναφθεί Σύμβαση Προμήθειας με νέο Προμηθευτή και ο τελευταίος έχει αναλάβει την εκπροσώπηση του Μετρητή Κατανάλωσης του Πελάτη. Σε περίπτωση αθέτησης της συμφωνίας διακανονισμού ληξιπρόθεσμων οφειλών, ο Παλιός Προμηθευτής δύναται να αιτηθεί τη διακοπή της τροφοδοσίας του Πελάτη, μόνο μετά την παρέλευση τουλάχιστον δέκα (10) ημερών από την σχετική ειδοποίηση του Πελάτη και του νέου Προμηθευτή.

Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή, με τον οποίο είχε ή έχει συμβατική σχέση. Ο Προμηθευτής δύναται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των οφειλών του Πελάτη.

10. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα που αφορούν στην παρούσα σύμβαση, συλλέγονται και τυγχάνουν επεξεργασίας από την Εταιρεία, σύμφωνα με τις διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας Εθνικής και Ενωσιακής Νομοθεσίας που διέπει την προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, περιλαμβανομένου του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα είναι πληροφορίες που αφορούν στον Τελικό Πελάτη και που αποκαλύπτουν ή μπορούν να αποκαλύψουν την ταυτότητά του, όπως το όνομα, το επίθετο, ο αριθμός ταυτότητας, τα δεδομένα θέσης ή στοιχεία που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική αυτού ταυτότητα.

Τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα μπορεί να συλλέγονται και επεξεργάζονται και από τρίτη εταιρεία (εκτός της Εταιρείας), στο πλαίσιο ειδικότερης συμφωνίας μεταξύ της Εταιρείας και της τρίτης εταιρείας. Στην περίπτωση αυτή η Εταιρεία θα ενημερώνει τον Τελικό Πελάτη σχετικά.

Εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ZeniΘ, ΔΕΔΔΗΕ, τραπεζικά ιδρύματα, εταιρείες άμεσης αλληλογραφίας, εταιρείες παροχής υπηρεσιών κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ασφαλιστικές εταιρείες, εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές υπηρεσιών και προϊόντων, διαμεσολαβητές υπηρεσιών υγείας, Οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική, δημόσια ή δικαστική αρχή, εφόσον αυτό επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή από δικαστική απόφαση.

Η Εταιρεία θα επεξεργάζεται τα Προσωπικά Δεδομένα του Τελικού Πελάτη, εφόσον συντρέχει μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις. Συγκεκριμένα εφόσον: α) έχει έννομο συμφέρον, το οποίο δικαιολογεί την επεξεργασία συνολικά. β) είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των όρων της Σύμβασης. γ) είναι απαραίτητο για την συμμόρφωση με υποχρέωση που επιβάλλεται στην Εταιρεία από την ισχύουσα νομοθεσία, τους Εθνικούς και Ενωσιακούς κανονισμούς ή από κυβερνητική αρχή. δ) υφίστανται καταστάσεις για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του Τελικού Πελάτη ή άλλου προσώπου, ιδίως σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης που απειλούν την ζωή, την υγεία ή την ασφάλεια του Τελικού Πελάτη ή άλλου ατόμου. ε) η Εταιρεία έχει υποχρέωση εκπλήρωσης καθήκοντος προς εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος ή κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που της έχει ανατεθεί. στ) η Εταιρεία έχει αποκτήσει την ελεύθερη και ρητή συγκατάθεσή του Τελικού Πελάτη, στις περιπτώσεις απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Σκοπός της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που αφορούν στην παρούσα σύμβαση είναι η εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης. Σε περίπτωση περαιτέρω επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Τελικού Πελάτη, που δεν σχετίζεται με την παρούσα Σύμβαση, θα ζητείται από την Εταιρεία η προηγούμενη συγκατάθεση του Τελικού, για την νέα αυτή επεξεργασία.

Αποδέκτες των δεδομένων είναι: Εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ZeniΘ, αρμόδιος ΔΕΔΔΗΕ, τραπεζικά ιδρύματα, εταιρείες άμεσης αλληλογραφίας, εταιρείες παροχής υπηρεσιών

κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ασφαλιστικές εταιρείες, εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές υπηρεσιών και προϊόντων, διαμεσολαβητές υπηρεσιών υγείας, Οποιαδήποτε αρμόδια εποπτική, δημόσια ή δικαστική αρχή, εφόσον αυτό επιβάλλεται από το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ή από δικαστική απόφαση.

Ο Τελικός Πελάτης ως φυσικό πρόσωπο τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα του οποίου συλλέγει και επεξεργάζεται η Εταιρεία ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, έχει τα ακόλουθα δικαιώματα: α) Το δικαίωμα να έχει πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα του που διατηρεί η Εταιρεία και να ζητήσει αντίγραφο αυτών εφόσον διατηρούνται αυτά σε ηλεκτρονική ή ψηφιακή μορφή. β) Το δικαίωμα να ζητήσει από την Εταιρεία τη διόρθωση τυχόν προσωπικών του δεδομένων, αν διαπιστωθεί ότι αυτά είναι ανακριβή ή παρωχημένα.

γ) Το δικαίωμα να ζητήσει από την Εταιρεία τη διαγραφή των προσωπικών του δεδομένων όταν δεν είναι πλέον απαραίτητο να τηρούνται τα δεδομένα αυτά.

δ) Το δικαίωμα να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του για την επεξεργασία ανά πάσα στιγμή και χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση. [Το δικαίωμα αυτό υφίσταται μόνο εάν η συναίνεση χρησιμοποιείται ως προϋπόθεση της επεξεργασίας].

ε) Το δικαίωμα να ζητήσει από την Εταιρεία να του παρέχει τα προσωπικά αυτού δεδομένα και, ει δυνατόν, να διαβιβάζει τα δεδομένα αυτά απευθείας σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων (γνωστό ως δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων). [Το δικαίωμα αυτό ισχύει μόνο όταν η επεξεργασία βασίζεται σε συγκατάθεση ή είναι απαραίτητη για την εκτέλεση σύμβασης με το υποκείμενο των δεδομένων και σε κάθε περίπτωση που ο υπεύθυνος επεξεργασίας επεξεργάζεται τα δεδομένα αυτοματοποιημένα].

στ) Το δικαίωμα να ζητήσει περιορισμό στην περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, όταν υπάρχει διαφωνία σχετικά με την ακρίβεια ή την επεξεργασία των δεδομένων αυτών.

ζ) Το δικαίωμα να διατυπώνει αντιρρήσεις κατά της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (όπου ισχύει). [Το δικαίωμα αυτό ισχύει μόνο όταν η επεξεργασία βασίζεται σε ύπαρξη εννόμου συμφέροντος (ή στην εκπλήρωση καθήκοντος δημοσίου συμφέροντος / άσκησης δημόσιας εξουσίας), άμεση διαφήμιση και επεξεργασία με σκοπούς επιστημονικής / ιστορικής έρευνας ή για σκοπούς στατιστικής] Σε περίπτωση άσκησης ενός εκ των ανωτέρω αναφερόμενων δικαιωμάτων από πλευράς του Τελικού Πελάτη, η Εταιρεία, θα λάβει κάθε δυνατό μέτρο για την ικανοποίηση του αιτήματος του Τελικού Πελάτη εντός ενός (1) μηνός από τη λήψη αυτού, ενημερώνοντας τον Τελικό Πελάτη εγγράφως για την ικανοποίηση του αιτήματος του ή τους λόγους που εμποδίζουν την εκ μέρους του άσκηση, ή και την ικανοποίηση ενός ή και περισσότερων εκ των ως άνω αναφερόμενων δικαιωμάτων αυτού, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων. Περαιτέρω, ο Τελικός Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα της υποβολής Καταγγελίας στην αρμόδια Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Για την άσκηση από τον Τελικό Πελάτη όλων των σχετικών δικαιωμάτων του, ιδίως, την υποβολή παραπόνων, ερωτήσεων ή οποιουδήποτε ερωτήματος σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, μπορεί να επικοινωνήσει με τον Υπεύθυνο Προστασίας

Δεδομένων (DPO) της Εταιρείας, τα στοιχεία επικοινωνίας του οποίου είναι τα ακόλουθα:
τηλέφωνο: 3211-223 000 email: dataprivacy@zenith.gr

Τα δεδομένα αυτά τηρούνται καθόλη την χρονική διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης, καθώς και για χρονικό διάστημα 5 επιπλέον ετών, από τη λήξη του έτους της διάρκειας της ισχύος της Σύμβασης, σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις του Αστικού Δικαίου περί παραγραφής τυχόν αξιώσεων. Μετά το πέρας της ως άνω περιόδου διακράτησης, τα δεδομένα αυτά θα διαγραφούν ή/και θα καταστραφούν. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να διατηρηθούν συγκεκριμένα προσωπικά δεδομένα του Τελικού Πελάτη, πέραν του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, λόγω πιθανών νομικών υποχρεώσεων ή/και έννομων συμφερόντων όπως για παράδειγμα για φορολογικούς ή άλλους νομικής φύσεως λόγους.

Περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Τελικού Πελάτη, ο τελευταίος έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί σχετικά από την Πολιτική Απορρήτου της Εταιρείας στον σύνδεσμο www.zenith.gr/privacy/