

CONTRACT
de vânzare-cumpărare a gazelor naturale în regim negociat
CONDIȚII STANDARD

Condițiile Standard pentru furnizarea gazelor naturale la clienții casnici ai Furnizorului **TINMAR ENERGY S.A cu sediul social în București, Calea Floreasca, nr. 246 C, etaj 17, sector 1, având număr de înregistrare la Registrul Comerțului J40/6868/2015 cu număr de identificare: RO 34620961**, denumită „Furnizor” reprezintă împreună cu Oferta și Cererea de încheiere contract, cadrul contractual care reglementează modul de încheiere, derulare și încetare a relațiilor dintre Furnizor deținător al licenței de furnizare gaze naturale nr. 2060/2016 și Clientul casnic. Totodată sunt stabilite drepturile și obligațiile părților contractante precum și ale celorlalți participanți la piața de gaze naturale.

Articolul 1. OBIECTUL CONTRACTULUI.

Obiectul contractului îl constituie prestarea serviciului de furnizare a gazelor naturale în regim negociat, desemnând ansamblul de activități și operațiuni desfășurate de Furnizor, pentru sau în legătură cu asigurarea cantităților de gaze naturale, exprimate în unități de energie, la locul de consum.

Cantitatea de gaze naturale vândută reprezintă un amestec de gaze naturale din producția internă curentă și/sau înmagazinare și din import curent și/sau înmagazinare.

Gazele naturale livrate în baza prezentului Contract vor îndeplini condițiile de calitate prevăzute de legislația în vigoare.

Articolul 2. DURATA CONTRACTULUI.

Contractul de furnizare gaze naturale se încheie pe perioadă determinată de 1 an, și se consideră încheiat astfel:

- a) la data semnării în cazul semnării contractului la sediul/punctele de lucru ale Furnizorului,
- b) la data înmânării unui exemplar a contractului către Clientul casnic în cazul contractelor semnate în afara spațiilor comerciale ale Furnizorului ;
- c) la data transmiterii Ofertei și cererii de încheiere contract de către clientul casnic în cazul contractelor la distanță.

Începerea furnizării va fi notificată Clientului casnic de către Furnizor.

Articolul 3. CONTRACTARE.

Pentru încheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:

- a) cererea de încheiere a contractului;
- b) copia actului de identitate;
- c) declarație pe propria răspundere a solicitantului:
 - privind deținerea unui drept locativ, cu precizarea calității sale (proprietar/coproprietar, unic moștenitor, comoștenitor, soț, chirieș, beneficiar rentă viageră etc.);
 - privind faptul că nu există litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului, cu posibilitatea actualizării declarației, dacă este cazul, atât prin mijloace de comunicare la distanță, cât și prin acord tacit.

Articolul 4. PREȚUL CONTRACTULUI.

Este prețul total ce va fi plătit de către Client pentru prestarea serviciului de furnizare gaze naturale conform prezentului Contract, format din **prețul de baza** al gazelor naturale la care se adaugă sumele de la alin. 2 de mai jos. Prețul de bază al gazelor naturale este stabilit cu fiecare Client casnic în Oferta de furnizare gaze naturale acceptată de acesta și se poate modifica conform procedurilor din prezentul articol.

La prețul de bază al gazelor naturale se adaugă contravaloarea abonamentului (pentru ofertele care au abonament), tarifele reglementate de transport, sistem și distribuție - în funcție de zona de distribuție, acciza și TVA, precum și alte eventuale tarife reglementate introduse prin acte normative aplicabile pe perioada de consum. În situația în care Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) ajustează tarifele reglementate pentru furnizarea gazelor naturale prețul contractului se va modifica corespunzător de la data la care aceste tarife sunt aprobate sau modificate fără îndeplinirea altei proceduri. Ele vor apărea pe factura Clientului ce urmează datei intrării lor în vigoare.

Modificarea prețului contractului poate avea loc în următoarele situații, dar fără a se limita la: schimbarea modalității de calcul și stabilire a prețului de bază și/sau a tarifelor reglementate și/sau a condițiilor de tranzacționare a gazelor naturale, introducerea unor noi impozite sau taxe, o schimbare a modalităților de impunere sau taxare, o majorare/diminuare a oricăror dintre impozitele, tarifele și taxele existente ori o schimbare a metodologiei avute în vedere la data încheierii prezentului Contract, privind fundamentarea sau recomandarea și/sau aplicarea elementelor utilizate la stabilirea Prețului de Contract. În aceste condiții, furnizorul are obligația să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de bază, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum **și dreptul clienților de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare.**

Articolul 5. FACTURAREA ȘI PLATA.

Facturarea gazelor naturale furnizate la locul de consum al Clientului casnic se realizează de către furnizor lunar pe baza consumului de gaze naturale, exprimat în unități de energie, aferent perioadei de facturare și a prețului de contract, valabil în perioada de facturare.

5.1 Furnizorul emite factură pentru fiecare loc de consum al Clientului casnic sau, cu acordul părților, pentru mai multe locuri de consum ale acestuia, indicând separat consumul de gaze naturale facturat și valoarea de plată pentru fiecare loc de consum în parte.

5.2 Stabilirea consumului de gaze naturale, exprimat în unități de energie, se realizează prin înmulțirea cantității de gaze naturale, exprimată în metri cubi (mc), aferentă perioadei de facturare, cu puterea calorifică superioară a acestora, aferentă perioadei de facturare, în conformitate cu prevederile regulamentului de măsurare aprobat de ANRE.

5.3 Cantitatea de gaze naturale furnizată Clientului casnic se măsoară prin intermediul echipamentului de măsurare de către operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum, în conformitate cu prevederile regulamentului de măsurare aprobat de ANRE. În cazul în care se constată funcționarea defectuoasă a echipamentului de măsurare, cantitatea de gaze naturale furnizată la locul de consum se recalculează conform prevederilor legislației în vigoare.

Pentru determinarea cantității de gaze naturale furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului efectiv realizat, operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum al clientului final are obligația să efectueze citirea indexului echipamentului de măsurare la intervale determinate, cu respectarea următoarelor principii:

a) intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare stabilit de către operator, în vederea determinării cantității de gaze naturale furnizate unui client casnic, nu trebuie să depășească 3 luni;

5.4 Facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale operatorului se realizează, după caz:

a) pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin autocitirea indexului echipamentului de măsurare de către Clientul casnic și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor;

b) pe baza programului de consum menționat de Clientul casnic în Cererea de încheiere contract, care se preia doar în situația în care Clientul casnic nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor.

5.5 Furnizorul va emite o factura fiscală în primele 10 zile ale lunii următoare fiecărei luni de livrare, dar nu mai târziu de data de 15 a lunii următoare lunii de consum și se transmite conform opțiunilor Clientului casnic din Cererea de încheiere Contract.

5.6 Termenul scadent al facturilor emise de către Furnizor este data de 30 a lunii următoare lunii de consum la care se adaugă o perioadă grație de 15 zile. După această dată, se aplică penalități de întârziere în cuantum de 0,1 % pentru fiecare zi de întârziere, calculate de la data scadenței facturii până la achitarea integrală a debitului. Penalitățile sunt scadente la data emiterii facturii.

5.7 Transmiterea facturii se va realiza conform celor bifate de Clientul casnic în cererea de încheiere contracte de furnizare gaze naturale.

5.8 În cazul în care data scadenței este o zi nelucrătoare, termenul se considera împlinit în ultima zi lucrătoare anterioară scadenței.

5.9 Plata gazelor se va efectua în lei, prin transfer bancar într-unul dintre conturile Furnizorului deschise la:

BTRL: RO85BTRLRONINCS000773301

sau online pe www.tinmar.ro, sau prin mandat poștal.

5.10 Sumele plătite în plus se vor restitui Clientului casnic în termen de zece zile de la data solicitării în scris a acestuia.

5.11 Clientul casnic are dreptul de a contesta facturile greșite în termen de zece zile de la primire.

Obligația de plată se suspendă până la clarificarea și soluționarea aspectelor ce au condus la contestarea facturilor.

ARTICOLUL 6. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

6.1 Pentru neachitarea de către Clientul casnic, la împlinirea termenului de grație menționat la art. 5.6 de mai sus, a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul să ia, succesiv, următoarele măsuri:

a) să dispună, atunci când este posibil din punct de vedere tehnic, limitarea furnizării gazelor naturale, cu un preaviz de cel puțin 3 zile calendaristice;

b) să transmită preaviz prin care anunță Clientul casnic că urmează să întrerupă furnizarea la locul de consum, în termen de 15 zile calendaristice;

b) să întrerupă efectiv furnizarea gazelor naturale la locul de consum al Clientului casnic după trecerea termenului de 15 zile, dacă în acest termen Clientul casnic nu a achitat integral orice sumă datorată Furnizorului din contractul de furnizare gaze naturale;

c) să transmită preaviz de reziliere a contractului de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea unui preaviz de cel puțin 15 zile calendaristice;

d) rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

6.2 La cererea Clientului casnic, furnizorul poate, după caz:

a) să ofere o modalitate alternativă de efectuare a plății, pentru Clientul casnic care se confruntă cu dificultăți la efectuarea plății facturii prin modalitățile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;

b) să negocieze cu acesta un plan de eșalonare a sumelor datorate de Clientul casnic care se confruntă cu dificultăți financiare la plata facturii, situație în care perioada de eșalonare la plată se stabilește de furnizor în funcție de cuantumul obligațiilor de plată și de capacitatea financiară de plată a Clientului casnic.

6.3 În termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale, furnizorul are obligația de a transmite Clientului casnic factura cu decontul final de lichidare.

În situația în care decontul final de lichidare conține un sold pozitiv, Clientul casnic are obligația să achite contravaloarea facturii până la termenul scadent.

În situația în care decontul final de lichidare conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze Clientului casnic suma datorată, în termen de 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii.

Articolul 7. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

7.1 Furnizorul are următoarele drepturi:

a) să încaseze de la Clientul casnic contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu acesta;

b) să perceapă Clientului casnic dobânzi penalizatoare pentru întârzierea în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în articolul 5 de mai sus

c) să analizeze cererea Clientului casnic și să decidă oportunitatea de a oferi o modalitate alternativă de efectuare a plății facturii, în situația în care acesta se confruntă cu dificultăți în efectuarea plății prin modalitățile prevăzute în art 5.2, respectiv de a negocia cu acesta un plan de eșalonare la plată a sumelor datorate de către Clientul casnic care se confruntă cu dificultăți financiare la plata facturii;

d) să solicite operatorului prestarea activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale, în vederea întreruperii/limitării/reluării furnizării gazelor naturale la locul de consum al Clientului casnic în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;

e) să încaseze de la Clientul casnic tariful perceput de operator pentru prestarea activității de reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, în vederea reluării furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale,

în termenul prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale, și după caz, a dobânzilor penalizatoare aferente pentru întârziere în efectuarea plății;

f) să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale în situația încetării dreptului de proprietate sau de folosință al Clientului casnic asupra locului de consum, în situația neachitării de către Clientul casnic a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale în condițiile prevăzute în art. 5 precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare; rezilierea din inițiativa furnizorului se efectuează cu transmiterea, în mod gratuit, a unui preaviz de cel puțin 15 zile calendaristice;

g) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de regulamentul de furnizare, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

7.2 Furnizorul are următoarele obligații:

a) să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții casnici cu consum mic de gaze naturale aflați în portofoliul propriu;

b) să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, prețurile/tarifele practicate, după caz, precum și privind condițiile generale de acces și de utilizare a serviciilor oferite, în vederea realizării activității de informare a clienților casnici, în situația în care se publică oferte-tip de furnizare a gazelor naturale, se va afișa pe pagina principală a propriului site, la un loc vizibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către aceste oferte-tip;

c) să desfășoare activitatea de furnizare a gazelor naturale pe bază de contracte de furnizare a gazelor naturale încheiate cu clienții casnici, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările ANRE;

d) să asigure preluarea de la operator a datelor de consum înregistrate de echipamentele de măsurare de la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale;

e) să factureze Clientului casnic contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;

f) să factureze Clientului casnic contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate la locul de consum;

g) să transmită, la cererea Clientului casnic, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;

h) să asigure reluarea furnizării gazelor naturale întrerupte/ limitate ca urmare a neîndeplinirii de către Clientul casnic a obligațiilor de plată scadente la termenele și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării Clientului casnic cu condiția permiterii de către Clientul casnic a accesului reprezentantului operatorului în vederea reluării alimentării cu gaze naturale la locul de consum, Clientul casnic trebuie să anexeze solicitării dovada achitării integrale a contravalorii consumului de gaze naturale facturat, inclusiv a dobânzilor penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății datorate conform prevederilor contractuale și a tarifului aferent reluării alimentării cu gaze naturale, precum și dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul;

i) să notifice Clientul casnic, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și orice majorare a prețului/tarifului practicat, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să informeze Clientul casnic, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;

j) să notifice Clientului casnic orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de 30 de zile calendaristice de la modificare;

k) să permită Clientului casnic schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile calendaristice de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE, procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;

l) să transmită Clientului casnic un decont final de lichidare în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;

m) să transmită operatorului solicitările primite de la Clientul casnic al căror obiect este legat de domeniul de activitate al acestuia, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE, în situația în care, pentru locul de consum, contractul cu operatorul este încheiat de furnizor;

n) să transmită, la cererea Clientului casnic, informațiile privind costul actual și cel estimat cu gazele naturale, în timp util și într-un format ușor de înțeles, care să îi permită acestuia să compare diferite oferte în condiții identice/similare;

- o) să transmită, la cererea Clientului casnic, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pe o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică;
- p) să transmită, la cererea Clientului casnic, informații privind valoarea facturilor emise pentru locul de consum în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- r) să pună la dispoziția unui furnizor de servicii energetice, în baza solicitării scrise a Clientului casnic, datele privind istoricul de consum aferent locului de consum al acestuia, pe ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;
- s) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de regulamentul de furnizare, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.
- t) să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de baza, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare.

Articolul 8. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI CASNIC

8.1 Clientul casnic are următoarele drepturi:

- a) să își aleagă furnizorul și să accepte o ofertă-tip publicată de către acesta;
- b) să încheie cu furnizorul ales, contract/contracte de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea cerințelor minime contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- c) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului de furnizare a gazelor naturale înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia, inclusiv în situația în care contractul este încheiat prin intermediari;
- d) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului;
- e) să denunțe, în mod gratuit, contractul de furnizare a gazelor naturale în situația în care nu acceptă modificările și/sau completările condițiilor/clauzelor contractuale, precum și majorarea prețului/tarifului, notificate de furnizor;
- f) să solicite furnizorului întreruperea/limitarea/reluarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de către operator a activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- g) să înainteze o plângere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum și să beneficieze de un standard ridicat de soluționare a plângerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE, în cazul în care Clientul casnic nu este mulțumit de soluția dată plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanței competente;
- h) să primească penalitățile/compensațiile suportate de către furnizor/operator pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- i) să denunțe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, și să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile calendaristice de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
- j) să primească de la furnizor decontul final de lichidare, în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;
- k) să solicite furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, solicitarea Clientului casnic trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, CLC/adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informațiile, opțiunea pentru utilizarea/neutilizarea formatului-cadru de prezentare a datelor, prevăzut în anexa la prezentul regulament și modalitatea aleasă de Clientul casnic pentru transmiterea datelor solicitate;

l) să solicite furnizorului informații privind valoarea facturilor emise în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică;

o) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de regulamentul de furnizare, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

p) să îi fie notificate de către furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile, și în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării

8.2 Clientul casnic are următoarele obligații:

a) să notifice furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de 30 de zile calendaristice de la modificare;

b) să achite integral factura scadentă reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute la art. 5.6;

c) să achite dobânzile penalizatoare solicitate, după caz, de furnizor pentru întârzierea în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în art 5.6;

d) să achite furnizorului tariful perceput de operator pentru prestarea activității de reluare a alimentării la locul de consum și să constituie o garanție financiară dacă este cazul, în vederea reluării furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale și după caz, a dobânzilor penalizatoare aferente pentru întârziere în efectuarea plății;

e) să permită accesul reprezentantului operatorului în scopul de a presta activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea operatorului, când acestea se află amplasate pe proprietatea Clientului casnic. Intervalul de timp stabilit de operator pentru efectuarea activității se comunică Clientului casnic în vederea acordării accesului. Reprezentantul operatorului are obligația să prezinte Clientului casnic legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită acces pe proprietatea Clientului casnic;

f) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale operatorului, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa;

g) să sesizeze imediat la numărul de telefon pus la dispoziție de operator, orice deficiență pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa, în vederea verificării și remedierii acesteia, în scopul asigurării parametrilor de siguranță în alimentarea cu gaze naturale;

h) să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a echipamentului de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa Clientului casnic sau ca urmare a unei reclamații din partea Clientului casnic, care s-a dovedit neîntemeiată;

i) să achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculată pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată funcționarea defectuoasă a echipamentului de măsurare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare referitoare la măsurarea gazelor naturale;

j) să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;

k) să asigure remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE, conform reglementărilor tehnice specific aprobate de ANRE;

l) să folosească exclusiv aparate consumatoare de combustibili gazoși care respectă cerințele legislației în vigoare și să efectueze verificarea și repararea acestora prin intermediul unor operatori economici autorizați de organisme abilitate, în conformitate cu reglementările în vigoare;

m) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de regulamentul de furnizare, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

ARTICOLUL 9. ALTE DREPTURI ALE PARTICIPANȚILOR LA PIAȚA GAZELOR NATURALE

9.1 Operatorul de sistem are dreptul să întrerupă alimentarea cu gaze naturale a Clientului casnic în următoarele cazuri:

- a) la cererea Clientului casnic, în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor Clientului casnic sau ale operatorului de sistem;
- b) în cazul întreruperilor planificate, pentru timpul strict necesar executării lucrărilor de întreținere și reparații, cu anunțarea prealabilă a clienților casnici;
- c) pentru perioada necesară remedierii defecțiunilor intervenite la instalațiile operatorului de sistem;
- d) în cazul nepermiterii accesului reprezentantului operatorului de sistem în scopul de a monta/demonta, a sigila, a întreține, a verifica sau a citi indexul echipamentului de măsurare pentru decontarea contravalorii gazelor naturale consumate ori de a verifica și de a remedia defecțiunile intervenite la instalațiile operatorului, când acestea se află pe proprietatea Clientului casnic, pe baza unei înștiințări scrise transmise Clientului casnic;
- e) în cazul nerespectării de către Clientul casnic a limitelor zonelor de protecție și de siguranță ale instalațiilor operatorului de sistem aflate pe proprietatea Clientului casnic, conform legislației în vigoare;
- f) în cazul intervențiilor asupra sistemelor de alimentare cu gaze naturale, cu excepția instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, de către persoane neautorizate, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale;
- g) în cazul intervențiilor de către persoane neautorizate asupra instalațiilor de reglare-măsurare aflate la limita de proprietate, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale;
- h) în cazul în care aparatele/instalațiile de utilizare nu respectă prevederile legislației în vigoare și pot pune în pericol securitatea persoanelor și integritatea bunurilor, după certificarea neconformităților de către un operator economic autorizat de ANRE, altul decât operatorul de sistem;
- i) în cazul neasigurării de către Clientul casnic a condițiilor impuse de legislația în vigoare pentru funcționarea în condiții de siguranță și securitate a instalațiilor de utilizare;
- j) în cazul neprezentării actelor doveditoare privind efectuarea verificărilor sau a reviziilor tehnice periodice ale instalației de utilizare, în conformitate cu normele tehnice specifice aprobate de ANRE;

Clientul casnic nu poate solicita penalități furnizorului/operatorului de sistem pentru întreruperea furnizării gazelor naturale în situațiile prevăzute la aliniatul precedent.

9.2 Întreruperile în furnizarea gazelor naturale mai pot interveni în următoarele situații:

- a) întreruperi planificate, situație în care furnizarea gazelor naturale la Clientul casnic este întreruptă temporar, ca urmare a necesității efectuării de către operatorul de sistem a unor lucrări de întreținere și/sau de reparații conform unui program planificat;
- b) întreruperi neplanificate, situație în care furnizarea gazelor naturale la clienții casnici este întreruptă temporar, ca urmare a unei situații de urgență sau a altei cauze neplanificate;
- c) întreruperi pentru nerespectarea de către client a obligațiilor sale.
- d) alte cazuri specificate în contractele de furnizare a gazelor;
- e) în alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

ARTICOLUL 10. GARANȚII

În cazul clientului casnic căruia i-a fost întreruptă furnizarea gazelor naturale la locul de consum pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul să solicite acestuia constituirea unei garanții financiare egale cu valoarea consumului aferent a 2 luni contractuale din perioada rece.

De asemenea Clientul casnic poate fi obligat să constituie în favoarea furnizorului, la solicitarea acestuia, o garanție financiară pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an, în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare.

ARTICOLUL 11. MODIFICAREA CIRCUMSTANȚELOR

În contextul prezentului contract, prin modificare de circumstanțe se înțelege: legiferarea, intrarea în vigoare, modificarea textului sau a interpretării privind orice cerință legală, normă, metodologie sau recomandare a unei autorități ori aplicarea unei noi cerințe legale, norme, metodologii sau recomandări a unei autorități, care nu erau în vigoare la data semnării acestui Contract.

Dacă apare o modificare de circumstanțe, Vânzătorul va notifica acest fapt Clientului casnic cu 30 zile înainte de data aplicării noilor condiții de preț datorate modificării de circumstanțe.

Clientul casnic care nu acceptă noul preț va putea denunța contractul până cel mai târziu cu o zi înainte de data propusă pentru aplicarea noului preț. În acest caz, în termen de 21 de zile de la data denunțării, Cumpărătorul va trebui să procedeze la schimbarea furnizorului. În caz contrar, după trecerea celor 21 de zile consumul înregistrat de Client casnic va fi facturat la noul preț.

Articolul 12. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

12.1 Contractul de furnizare gaze naturale încetează în oricare din următoarele situații:

- a) prin acordul de voință al părților contractante;
- b) prin renunțarea la contract de către Clientul casnic, în termen de 14 zile de la data la care contractul se considera încheiat;
- c) prin denunțarea unilaterală de către Client cu respectarea unui preaviz de 21 de zile;
- d) prin denunțare de către Clientul casnic în cazul schimbării furnizorului cu respectarea unui preaviz de 21 de zile;
- e) prin reziliere de către una dintre părțile contractante, din culpa celeilalte părți.

12.2 Contractul poate fi reziliat de Client, cu notificarea Furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte de încetare, în următoarele situații:

- a) asupra Furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;
- b) Contractul nu respectă prevederile actelor normative în vigoare.

12.3 Contractul poate fi reziliat de Furnizor, în următoarele situații:

- a) neplata facturilor, la termenele și în condițiile prevăzute în Contract;
- b) Clientul pierde dreptul de folosință (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) al locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului și rezilierea produce efecte în termen de 5 zile de la această dată sau de la data la care Furnizorul a luat la cunoștință de acest fapt;
- c) Clientul refuză încheierea unui nou contract sau a unor acte adiționale la contractul existent, cu ocazia intrării în vigoare de reglementări noi care necesită actualizarea contractului.
- d) nedepunerea garanțiilor solicitate de furnizor conform prevederilor prezentelor Condiții Standard sau în baza prevederilor legale, în acest caz contractul se reziliază cu respectarea unui preaviz de 5 zile;
- e) alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.

În cazul în care Clientul nu efectuează plata integrală a gazelor naturale consumate și a penalităților calculate, taxele de deconectare/reconectare și orice sumă născută din contractul de furnizare gaze naturale, în cel mult 15 zile de la data la care a fost deconectat, Furnizorul are dreptul să rezilieze unilateral Contractul în baza unei notificări unilaterale de reziliere, fără respectarea vreunei alte proceduri și fără intervenția instanțelor de judecată;

În cazurile prevăzute la lit b), c), d), e) rezilierea se realizează printr-o notificare unilaterală de reziliere transmisă de furnizor cu cel puțin 5 zile înainte de data propusă pentru încetarea contractului, fără respectarea vreunei alte proceduri și fără intervenția instanțelor de judecată.

Dacă la încetarea Contractului Furnizorul datorează Clientului sume rezultate din derularea Contractului, acestea se compensează cu sumele datorate de client furnizorului, iar diferența se returnează Clientului de către Furnizor în condițiile stabilite prin Contract, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la emiterea facturii cu decontul final.

În cazul schimbării furnizorului, dacă clientul casnic comunică noului furnizor indexul autocitit la data transmiterii notificării de schimbare a furnizorului, acesta are obligația de a prelua și de a transmite operatorului indexul autocitit de clientul final, odată cu comunicarea la operator a datelor referitoare la contractul de furnizare.

Indexul autocitit prevăzut la alineatul precedent se ia în considerare de către operator la stabilirea consumului de gaze naturale în procesul de schimbare a furnizorului, dacă operatorul nu efectuează citirea indexului echipamentului de măsurare în perioada cuprinsă între data transmiterii notificării de schimbare a furnizorului și data schimbării furnizorului.

În cazul în care clientul casnic nu transmite conform indexul autocitit, operatorul are obligația să efectueze citirea indexului echipamentului de măsurare în perioada cuprinsă între data transmiterii notificării de schimbare a furnizorului și data schimbării efective a furnizorului și să transmită acest index furnizorului.

ARTICOLUL 13. NOTIFICĂRI/SOLICITĂRI/COMUNICĂRI

Orice solicitare/comunicare din partea Clientului către Furnizor se transmite utilizând una din

următoarele modalități:

a) în scris, la sediul Furnizorului din București, Calea Floreasca nr. 246 C, etaj 17, Sector 1;

b) prin e-mail, la adresa contact@tinmar.ro.

Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a gazelor naturale prestate de către Furnizor pot fi obținute de către Client la numărul de telefon +40 31 9797 sau accesând pagina web a Furnizorului www.tinmar.ro.

Indexul autocitit al contorului se poate transmite de către Client: prin telefon 0800 410 065 (TelVerde);

Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu gaze naturale se comunică telefonic de către Client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factura emisă de Furnizor.

Orice notificare/comunicare din partea Furnizorului către Client se transmite la adresa de corespondență/domiciliu/sediu și/sau adresa de e-mail menționate în Contract.

ARTICOLUL 14. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Tinmar Energy ("Tinmar") va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul nr. 679 din 27 aprilie 2016, în scopul: ofertării, încheierii și executării contractelor de furnizare energie electrică, furnizare gaze naturale, prestări servicii, furnizare și implementare de soluții de încălzire, prestări servicii de asistență tehnică, asigurarea beneficiilor aferente ofertelor de furnizare gaze naturale și/sau energie electrică (asigurarea bunurilor în cazul fluctuațiilor de tensiune, asigurarea plății facturilor în cazul șomajului și concediilor medicale, etc), soluționării sesizărilor și a cererilor primite, recuperării creanțelor și în temeiul articolului 6 alineatul (1) litera (c) din Regulamentul nr. 679 din 27 aprilie 2016, în scopul îndeplinirii obligațiilor legale.

Datele cu caracter personal folosite în derularea contractului încheiat cu Tinmar (nume, prenume, adresă, telefon, e-mail, adresa locului de consum, cont bancar,), pot fi transmise către alți parteneri Tinmar în scopul ducerii la îndeplinire a contractului ori către autoritățile statului în vederea îndeplinirii obligațiilor legale.

Datele cu caracter personal, avute în vedere de furnizor, reprezintă orice informații referitoare la Clientul ca de exemplu: nume, prenume, codul numeric personal, adresa de corespondență, adresa locului de consum, numărul de telefon, adresa de e-mail, contul bancar, numărul contractului de furnizare, codul de abonat, informații privind consumul de energie, date legate de facturare, etc.

Prelucrarea datelor cu caracter personal de către Tinmar Energy SA presupune orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea către terți prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.

Tinmar Energy utilizează diverse măsuri tehnice și organizatorice pentru a asigura securitatea datelor dumneavoastră personale împotriva manipulării, pierderii, distrugerii, accesării de către persoane neautorizate, în mod accidental sau/și intenționat.

Scopul colectării datelor cu caracter personal de către TINMAR ENERGY S.A.

- ofertarea, încheierea și executarea contractelor de furnizare gaze naturale, prestări servicii, furnizare și implementare de soluții de încălzire, prestări servicii de asistență tehnică, asigurarea beneficiilor aferente ofertelor de furnizare gaze naturale și /energie electrică (asigurarea bunurilor în cazul fluctuațiilor de tensiune, asigurarea plății facturilor în cazul șomajului și concediilor medicale, etc). În vederea executării contractelor se are în vedere orice comunicare către client prin care furnizorul transmite informații privind facturarea, emiterea de notificări sau preavize, date legate de intervalul de autocitire, plăți, etc.;
- derularea activităților de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale;
- prestarea altor servicii la care compania s-a obligat prin contract față de clienții săi;
- activități de marketing, reclamă și publicitate;
- în vederea comunicării, prin mijloace electronice sau tradiționale, către clienți sau potențiali clienți, a unor oferte comerciale de vânzare servicii sau produse;
- în vederea colectării eventualelor debite și recuperare a creanțelor atât pe cale amiabilă cât și prin intermediul acțiunilor în instanță;
- în legătură cu servicii de comunicații electronice;
- în vederea comunicării de informații privind concursurile sau campaniile organizate de furnizor;

- în vederea realizării de campanii/sondaje având ca obiectiv principal măsurarea gradului de mulțumire al clienților raportat la prestarea serviciilor de către furnizor. Astfel de campanii pot fi gestionate intern de către angajații furnizorului, dar și de companii terțe, specializate în colectarea de feedback de la clienți;
- în vederea distribuirii de corespondență către clienți utilizând diferiți prestatori de servicii poștale;
- arhivarea datelor cu caracter personal în scopuri statistice.

Destinatarii datelor cu caracter personal prelucrate

Datele cu caracter personal sunt prelucrate în scopurile mai sus menționate de către furnizor. De asemenea, prelucrarea datelor se poate face și de către alte societăți cu care furnizorul a încheiat contracte de prestări servicii pentru (i) asigurarea beneficiilor aferente ofertelor contractate de către Client, (ii) administrarea din punct de vedere tehnic a website-ului www.tinmar.ro, (iii) pentru realizarea de campanii publicitare, campanii de comunicare cu clienții pe rețelele de socializare, campanii/sondaje pentru măsurarea gradului de mulțumire al clienților și feedback pentru îmbunătățirea serviciilor furnizorului, (iv) prestarea de servicii de imprimare a facturilor și distribuire a acestora, (v) servicii de comunicare electronică și telefonică cu clienții în vederea executării contractelor deja încheiate cu aceștia sau în vederea încheierii unor contracte noi, (vi) oricare alte servicii ce fac obiectul contractelor încheiate de furnizor unde beneficiarii sunt clienți persoane fizice.

Datele înregistrate sunt utilizate de către furnizor și partenerii contractuali ai Tinmar Energy S.A. cu bună-credință, în scopuri legitime și cu respectarea cerințelor tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

În acest sens, Tinmar Energy S.A. se asigură de respectarea și de către partenerii săi contractuali a clauzelor privind prelucrarea corectă a datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor.

Durata procesării datelor

Folosirea și prelucrarea datelor cu caracter personal se va face atâta timp cât se vor presta serviciile indicate la articolul Scopul colectării datelor.

Drepturile clientului/utilizatorului website-ului www.tinmar.ro în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal

Prelucrarea datelor cu caracter personal se face de către Tinmar Energy S.A. în conformitate cu legislația în vigoare și aplicabilă, inclusiv cu Regulamentul UE privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date ("Regulamentul UE 2016/679"), precum și cu orice norme, regulamente, ordine și standarde, astfel cum acestea pot fi modificate periodic.

Conform actelor normative arătate, clientul/utilizatorul website-ului www.tinmar.ro beneficiază de următoarele drepturi:

DREPTUL LA INFORMARE - dreptul de a fi informat cu privire la prelucrarea și protejarea datelor cu caracter personal de către Tinmar Energy;

DREPTUL DE ACCES LA DATE - dreptul de a obține de la operatorul de date confirmarea faptului că datele cu caracter personal sunt sau nu prelucrate de către acesta;

DREPTUL LA RECTIFICARE - dreptul de a obține rectificarea datelor inexacte, precum și completarea datelor incomplete;

DREPTUL LA STERGEREA DATELOR ("DREPTUL DE A FI UITAT") - dreptul de a obține, în măsura în care sunt indeplinite condițiile legale, ștergerea datelor cu caracter personal;

DREPTUL LA RESTRICTIONAREA PRELUCRĂRII - dreptul de a obține, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile legale, marcarea datelor cu caracter personal stocate, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioară a acestora;

DREPTUL LA PORTABILITATEA DATELOR - dreptul de a primi datele cu caracter personal într-o modalitate structurată, folosită în mod obișnuit și într-un format ușor de citit, precum și dreptul ca aceste date să fie transmise de către Tinamr Energy SA către alt operator de date, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile legale;

DREPTUL LA OPOZITIE - dreptul de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația particulară, ca datele cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile legale;

DREPTUL DE A NU FI SUPUS UNEI DECIZII INDIVIDUALE - dreptul de a cere și de a obține retragerea, anularea sau reevaluarea oricărei decizii bazate exclusiv pe prelucrări efectuate prin mijloace automate (incluzând crearea de profiluri) care produce efecte juridice sau afectează în mod similar, într-o măsură semnificativă, persoanele vizate;

DREPTUL DE A SE ADRESA JUSTITIEI SAU AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE SUPRAVEGHERE A PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL - dreptul de a se adresa cu plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, respectiv de a se adresa justiției pentru apărarea oricăror drepturi garantate de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal, care au fost încălcate.

Pentru exercitarea acestor drepturi, clientul/utilizatorul website-ului www.tinmar.ro poate adresa o cerere scrisă, datată și semnată, transmisă la adresa de e-mail contact@tinmar.ro. De asemenea, clientul/utilizatorul are dreptul de a se adresa instanțelor de judecată competente.

Pe baza unei cereri scrise, date, semnate și expediate la adresa: București, Calea Floreasca, nr.2 46C, etaj 17, camera 10, sector 1, telefon 021.318.07.72, fax 021.318.07.71, în atenția Tinmar Energy S.A., va puteți exercita dreptul de intervenție asupra datelor pentru, după caz:

- rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a caror prelucrare nu este conformă cu prevederile legale, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- transformarea în date anonime a datelor a caror prelucrare nu este conformă legislației incidente;
- notificarea către terți cărora le-au fost dezvaluite datele, dacă această notificare nu se dovedește imposibilă sau nu presupune un efort disproporționat față de interesul legitim care ar putea fi lezat.

Refuzul clientului/ utilizatorului website-ului www.tinmar.ro cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal se va reflecta numai asupra prelucrării datelor în scop de marketing, reclamă și publicitate, măsurarea gradului de mulțumire față de serviciile prestate de Tinmar Energy SA. Refuzul nu se poate aplica în ceea ce privește executarea contractelor încheiate, colectarea debitelor, recuperarea creanțelor atât pe cale amiabilă cât și prin intermediul acțiunilor în instanță, ori distribuirea de corespondență către client.

La expirarea termenului pentru care furnizorul este îndreptățit să utilizeze datele cu caracter personal în oricare din scopurile anterior menționate furnizorul va proceda la anonimizarea datelor clientilor.

TINMAR ENERGY S.A.

