

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (ΟΙΚΙΑΚΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ)

Το Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο που συνάπτει τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας («Οικιακός Καταναλωτής/Πελάτης») με την SYNERGIA LTD, δεόντως εγγεγραμμένη στην Κυπριακή Δημοκρατία με αριθμό εγγραφής HE 386933 με έδρα στη Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095, Λεμεσός, Κύπρος που έχει αδειοδοτηθεί ως προμηθευτής ηλεκτρικής ενέργειας, σύμφωνα με την απόφαση της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ) 237/2018 ημερομηνίας 21/12/2018 και λειτουργεί με Αριθμό Άδειας ΡΑΕΚ ΠΘ09-2019, έχει ενταχθεί ως Συμμετέχων στη Ανταγωνιστική Αγορά Ηλεκτρισμού με αριθμό σύμβασης ένταξης 15/2025 («Προμηθευτής»), οφείλει να διαβάσει τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις («Όροι»), αφού αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και με την υπογραφή της Σύμβασης ο Οικιακός Καταναλωτής/Πελάτης τους αποδέχεται και συμφωνεί.

Ο Προμηθευτής και ο Οικιακός Καταναλωτής αναφέρονται ατομικά ως «Μέρος» ή συλλογικά αναφέρονται ως τα «Μέρη».

### 1. Εφαρμοστέο Δίκαιο

1.1 Οι παρόντες Όροι και Προϋποθέσεις της SYNERGIA LTD (οι «Όροι») έχουν συνταχθεί σύμφωνα με τους Νόμους της Κυπριακής Δημοκρατίας και λαμβάνουν υπόψη τον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021 Ν.130(I)2021, τους ισχύοντες Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, τους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής, τους Κανόνες Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας στους Τελικούς Καταναλωτές, τους Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού καθώς και οποιουσδήποτε άλλους σχετικούς τροποποιητικούς Νόμους και Κανονισμούς που εκδίδονται κατά καιρούς και είναι σε ισχύ («Νόμος/Κανονισμοί Αγοράς»).

### 2. Υποχρεώσεις Προμηθευτή

2.1 Ο Προμηθευτής συμφωνεί και αναλαμβάνει την υποχρέωση και ευθύνη παροχής ηλεκτρικής ενέργειας σε εικοσιτετράωρη βάση στις εγκαταστάσεις του Οικιακού Καταναλωτή, τα στοιχεία των οποίων αναφέρονται στην μεταξύ τους Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας («Σύμβαση»), σύμφωνα με τον Νόμο/Κανονισμούς Αγοράς, τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας και τους παρόντες Όρους.

2.2 Ο Προμηθευτής οφείλει καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να επεξεργάζεται και να διαχειρίζεται τυχόν αιτήματα και/ή τα παράπονα του Οικιακού Καταναλωτή γρήγορα και

αποτελεσματικά.

- 2.3** Ο Προμηθευτής διατηρεί στελεχωμένη Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών και δεσμεύεται να παρέχει υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση πελατών, η οποία αφορά την εξυπηρέτηση πελατών με φυσική παρουσία και/ή τηλεφωνικά, ως ακολούθως:

### **2.3.1 Χρόνος Αναμονής στα Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών**

Ο μέγιστος χρόνος αναμονής για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία στα σημεία εξυπηρέτησης πελατών δεν θα υπερβαίνει τα 30 (τριάντα) λεπτά από τον χρόνο εγγραφής/άφιξης του πελάτη.

### **2.3.2 Μέγιστος Χρόνος Τηλεφωνικής Απόκρισης από το Κέντρο Υποστήριξης Πελατών**

Ο μέγιστος χρόνος αναμονής για απόκριση σε τηλεφωνικές κλήσεις πελατών στο +357 25 248630 δεν θα υπερβαίνει τα 5 (πέντε) λεπτά από τη στιγμή που πραγματοποιείται η κλήση, κατά τις εργάσιμες ώρες.

- 2.4** Νοείται ότι ο Προμηθευτής δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση διακοπής της παροχής ηλεκτρισμού λόγω βλάβης του δικτύου ή των βοηθητικών υπηρεσιών που προσφέρονται από τον Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου και τον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής, ή οποιοδήποτε άλλο αρμόδιο με βάση τον νόμο μέρος/παροχέα που παρέχει υπηρεσίες εξισορρόπησης στο σύστημα ηλεκτρικής ενέργειας. Για τυχόν βλάβες δικτύου ο Οικιακός Πελάτης θα πρέπει να επικοινωνεί με το Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης Χρηστών Δικτύου του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής (1800).
- 2.5** Σε περίπτωση διακοπής της ηλεκτρικής ενέργειας ή ζημιάς στις εγκαταστάσεις του Οικιακού Καταναλωτή λόγω βραχυκυκλώματος ή υπερφόρτωσης εκ μέρους του Οικιακού Καταναλωτή ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας πέραν του ελέγχου του Προμηθευτή, ο Προμηθευτής δεν φέρει καμία ευθύνη.
- 2.6** Σε περίπτωση που ο Προμηθευτής δεν συμμορφωθεί με τα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών ή/και τα πρότυπα απόδοσης που καθορίζονται στους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις ή/και απαιτούνται βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας και των κανονιστικών αποφάσεων, ο Οικιακός Πελάτης δικαιούται οποιαδήποτε αποζημίωση ή συμβατική ποινή (προκαθορισμένη αποζημίωση) προβλέπεται σε αυτά. Οποιοδήποτε ποσό αποζημίωσης καταβλητέο υπέρ του Οικιακού Πελάτη θα χορηγείται αυτόματα υπό τη μορφή πίστωσης, η οποία θα εφαρμόζεται στον επόμενο εκδοθέντα Λογαριασμό Κατανάλωσης του Οικιακού Πελάτη. Ο υπολογισμός, η εφαρμογή και η καταβολή της εν λόγω αποζημίωσης θα διενεργούνται σύμφωνα με τις διατάξεις των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμών του 2005 (Κ.Δ.Π. 571/2005), όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν, καθώς και με οποιοδήποτε σχετικές αποφάσεις ή οδηγίες εκδίδονται από τη Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ).

### **3. Υποχρεώσεις Οικιακού Καταναλωτή/Πελάτη**

- 3.1.** Ο Οικιακός Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να διευθετεί εμπρόθεσμα τους Λογαριασμούς Κατανάλωσης που του αποστέλλει ο Προμηθευτής, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα της παραγράφου 6 των παρόντων Όρων.
- 3.2.** Ο Οικιακός Πελάτης υποχρεούται να διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον ευρισκόμενο στις Εγκαταστάσεις του Μετρητή, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέτρηση της καταναλισκόμενης ενέργειας και να καταστεί εφικτή η εκτέλεση της Σύμβασης. Στην περίπτωση που ο Οικιακός Πελάτης αντιληφθεί ότι ο Μετρητής έχει υποστεί ζημιά ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον αρμόδιο Διαχειριστή και τον Προμηθευτή.
- 3.3.** Ο Οικιακός Πελάτης οφείλει να παρέχει στον Προμηθευτή τα ιστορικά δεδομένα κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στις Εγκαταστάσεις του για περίοδο δύο (2) ετών πριν την υπογραφή της Σύμβασης και τα τεχνικά χαρακτηριστικά της παροχής του, ή να εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή να τα λάβει εκ μέρους του από τους αρμόδιους Διαχειριστές.
- 3.4.** Ο Οικιακός Πελάτης οφείλει να ενημερώνει γραπτώς τον Προμηθευτή σχετικά με τη μεταβολή των στοιχείων του, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας του και της διεύθυνσης για την αποστολή του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
- 3.5.** Ο Οικιακός Πελάτης οφείλει να ενημερώνει τον Προμηθευτή για την πρόθεση αποχώρησης από τις Εγκαταστάσεις του τριάντα (30) ημέρες τουλάχιστον πριν τη σκοπούμενη ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Σύμβασης λόγω μετεγκατάστασης.
- 3.6.** Ο Οικιακός Πελάτης οφείλει να παρέχει στον Προμηθευτή κάθε απαραίτητη εξουσιοδότηση ούτως ώστε να μπορεί ο Προμηθευτής να ασκεί αποτελεσματικά την αρμοδιότητα Εκπροσώπησης Μετρητή Φορτίου.
- 3.7.** Ο Οικιακός Πελάτης οφείλει γενικά να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του που προκύπτουν από τη Σύμβαση και τους Νόμους και τους παρόντες Όρους.

#### **4. Εναλλακτικά Μέτρα πριν από τη Διακοπή Παροχής σε Οικιακούς Πελάτες**

**4.1** Σε περιπτώσεις όπου Οικιακός Πελάτης διατρέχει κίνδυνο διακοπής παροχής λόγω μη πληρωμής, ο Προμηθευτής διασφαλίζει ότι ο Πελάτης έχει το δικαίωμα πρόσβασης σε εναλλακτικά μέτρα που αποσκοπούν στην αποφυγή της διακοπής.

**4.2** Ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Οικιακό Πελάτη, με σαφή, διαφανή και έγκαιρο τρόπο, επαρκώς πριν από οποιαδήποτε προγραμματισμένη διακοπή, σχετικά με:

**4.2.1** τον επικείμενο κίνδυνο διακοπής,

**4.2.2** τα διαθέσιμα εναλλακτικά μέτρα για την αποτροπή της διακοπής, και

**4.2.3** τη διαδικασία πρόσβασης στα εν λόγω μέτρα.

**4.3** Δεν επιβάλλεται οποιαδήποτε πρόσθετη χρέωση σε Οικιακούς Πελάτες που αντιμετωπίζουν κίνδυνο διακοπής σε σχέση με την παροχή, εξέταση ή ενεργοποίηση των εν λόγω εναλλακτικών μέτρων.

**4.4** Τα εναλλακτικά μέτρα του Προμηθευτή περιλαμβάνουν τα ακόλουθα και, σε κάθε περίπτωση, ανάλογα με τον Καταναλωτή, δύναται να εφαρμοστεί οποιοδήποτε από τα μέτρα:

**4.4.1** ρυθμίσεις προπληρωμένης παροχής, όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό,

**4.4.2** ενεργειακούς ελέγχους ή αξιολογήσεις κατανάλωσης,

**4.4.3** εναλλακτικά ή εξατομικευμένα σχέδια πληρωμής,

**4.4.4** προσωρινή αναστολή ή αναβολή της διακοπής, υπό εύλογους όρους και σύμφωνα με τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις.

**4.5** Η εφαρμογή των εν λόγω μέτρων διενεργείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τις κανονιστικές αποφάσεις και τις οδηγίες της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ), όπως εκάστοτε τροποποιούνται και ισχύουν.

## **5. Διάρκεια και Ανανέωση Σύμβασης**

- 5.1** Η ισχύς της Σύμβασης, θα ξεκινά από την ημερομηνία υπογραφής της και θα συνεχίσει να ισχύει για τουλάχιστον δώδεκα (12) μήνες μετά την Ημερομηνία Έναρξης της παροχής ηλεκτρισμού από τον Προμηθευτή εκτός εάν ο Οικιακός Πελάτης ζητήσει και/ή συναινέσει στη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας για συντομότερη χρονική περίοδο.
- 5.2** Η Ημερομηνία Έναρξης της παροχής ηλεκτρισμού από τον Προμηθευτή στον Οικιακό Καταναλωτή θα επιβεβαιώνεται από τον ΔΣΔ μετά από αίτηση του Προμηθευτή για Εκπροσώπηση του Μετρητή του Οικιακού Πελάτη.
- 5.3** Ο Προμηθευτής θα υπενθυμίζει με ειδοποίηση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, τον Οικιακό Πελάτη για την επερχόμενη λήξη της Σύμβασης, δύο (2) μήνες πριν την επέλευση αυτής, καθώς και το δικαίωμα του Πελάτη για αλλαγή προμηθευτή.
- 5.4** Η Σύμβαση θα ανανεώνεται αυτόματα για επιπλέον δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία λήξης της, με τους ίδιους όρους, εκτός από οποιεσδήποτε τροποποιήσεις έχουν συμφωνηθεί γραπτώς μεταξύ των Μερών και εκτός εάν πριν την λήξη της, υπάρξει αίτημα διακοπής της Σύμβασης από οποιοδήποτε Μέρος, το οποίο θα υποβληθεί τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την ημερομηνία λήξης. Στην περίπτωση αμφισβήτησης ληξιπρόθεσμων οφειλών ως η παράγραφος 7.5 των παρόντων Όρων, ο Προμηθευτής δύναται να αρνηθεί την ανανέωση της Σύμβασης Προμήθειας αφού γνωστοποιήσει εγγράφως στον Πελάτη του την πρόθεσή του να ασκήσει αυτό του το δικαίωμα τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν από τη λήξη της Σύμβασης.

## **6. Χρεώσεις και Τιμολόγηση**

- 6.1** Ο υπολογισμός για την τιμή της ηλεκτρικής ενέργειας που προσφέρει ο Προμηθευτής και καταναλώνεται από τον Καταναλωτή πραγματοποιείται από τον Προμηθευτή σύμφωνα με τους Κανόνες Αγοράς αφού παρέχονται οι μηνιαίες ενδείξεις του Μετρητή από τον ΔΣΔ.
- 6.2** Ο Προμηθευτής έχει την υποχρέωση έκδοσης τιμολογίων με την ανάλυση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κάθε μήνα προς τον Καταναλωτή, εκτός αν ορίζεται στην Σύμβαση περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών άλλη από μηνιαία.
- 6.3** Η χρέωση του Καταναλωτή για τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της Σύμβασης, πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού Κατανάλωσης εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημερομηνία καταγραφής του ποσού της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε από τον Αρμόδιο Διαχειριστή.

- 6.4** Εκτός της χρέωσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο Λογαριασμός Κατανάλωσης περιέχει, επίσης, τις Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, εφόσον τα ποσά των χρεώσεων αυτών που βαρύνουν τον Πελάτη καταβάλλονται στον αρμόδιο Διαχειριστή ή τρίτους από τον Προμηθευτή του. Στις χρεώσεις αυτές περιλαμβάνονται οι χρεώσεις χρήσης Συστήματος Μεταφοράς, οι χρεώσεις χρήσης Συστήματος Διανομής Μέσης Τάσης και Χαμηλής Τάσης, οι χρεώσεις για την ανάκτηση των δαπανών του Διαχειριστή του Συστήματος καθώς και οι χρεώσεις για την ανάκτηση των δαπανών Υπηρεσιών Δημόσιας Ωφέλειας και της προώθησης των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και Συμπαραγωγής Ηλεκτρισμού και Θερμότητας Υψηλής Απόδοσης, πλέον των αναλογούντων φόρων, οι οποίες μετακυλίσονται στους τελικούς καταναλωτές.
- 6.5** Ο Προμηθευτής αποστέλλει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης στην τελευταία δηλωθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση (email) του Οικιακού Καταναλωτή εφόσον προβλέπεται διαδικασία επιβεβαίωσης παραλαβής του Λογαριασμού. Ο Πελάτης δύναται εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης με εναλλακτικούς τρόπους αποδεχτούς από τον Προμηθευτή, όπως π.χ. μέσω ταχυδρομείου στην τελευταία δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση.
- 6.6** Σε περίπτωση που ο Οικιακός Καταναλωτής δεν συμφωνεί με τα στοιχεία του Τιμολογίου που έχει αποστείλει ο Προμηθευτής, δικαιούται να υποβάλει εγγράφως αιτιολογημένες αντιρρήσεις στον Προμηθευτή εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του Τιμολογίου.
- 6.7** Ο Προμηθευτής διερευνά τις αντιρρήσεις που υποβάλλει ο Οικιακός Καταναλωτής και υποβάλλει γραπτή, αιτιολογημένη απάντηση ή αναθεωρημένο Τιμολόγιο προς τον Καταναλωτή εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της.
- 6.8** Η υποβολή αντιρρήσεων από τον Οικιακό Καταναλωτή σύμφωνα με την παρούσα ενότητα δεν απαλλάσσει τον Καταναλωτή από την υποχρέωση καταβολής των οφειλόμενων ποσών, σύμφωνα με τις διατάξεις των παρόντων Όρων.

## **7. Όροι Πληρωμής**

- 7.1** Ο Οικιακός Πελάτης οφείλει να προχωρήσει με την πληρωμή εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης και αποστολής του Λογαριασμού Κατανάλωσης.
- 7.2** Ο Οικιακός Πελάτης μπορεί να εξοφλήσει τον Λογαριασμό Κατανάλωσης είτε με τραπεζικό έμβασμα προς έναν από τους τραπεζικούς λογαριασμούς που διατηρεί ο Προμηθευτής, ή τυχόν άλλης υπηρεσίας πληρωμών με την οποία θα συνεργάζεται ο Προμηθευτής για παράδειγμα ηλεκτρονική πληρωμή, είτε να ορίσει Πάγια Εντολή στον Τραπεζικό του Λογαριασμό (SEPA Debit Direct), για αυτόματες πληρωμές των ποσών των

Λογαριασμών Κατανάλωσης βάσει του ανωτέρω χρονικού πλαισίου. Ο Οικιακός Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι ένας από τους προαναφερθέντες τρόπους διευθετείται και είναι ενεργός καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης Αγοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας, προκειμένου να διευκολύνεται η έγκαιρη εξόφληση των Τιμολογίων ηλεκτρικής ενέργειας.

**7.3** Σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής στον Προμηθευτή, οποιοδήποτε ανεξόφλητο ποσό θα φέρει τόκο ίσο με το αντίστοιχο επιτόκιο αναφοράς, που καθορίζεται από την Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου και δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας, ετησίως.

**7.4** Σε περίπτωση καθυστερημένης πληρωμής οποιουδήποτε οφειλόμενου ποσού στον Προμηθευτή πέραν του ανωτέρω χρονικού πλαισίου, ο Προμηθευτής έχει το δικαίωμα να προβεί με τις πιο κάτω ενέργειες:

α) με γραπτή ειδοποίηση προς τον Οικιακό Καταναλωτή, η οποία αποστέλλεται εντός 10 ημερών από τη λήξη της ανωτέρω προθεσμίας, θα παρέχει στον Οικιακό Καταναλωτή τη δυνατότητα να εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό εντός προθεσμίας 20 (είκοσι) ημερών από την αποστολή της ειδοποίησης και θα ενημερώνει τον Καταναλωτή για τον κίνδυνο διακοπής καθώς και για τα διαθέσιμα εναλλακτικά μέτρα αποφυγής της διακοπής, σύμφωνα με τις διατάξεις του όρου 4 των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων.

β) Εάν ο Οικιακός Καταναλωτής δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στην ειδοποίηση, ο Προμηθευτής δύναται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, αφού προηγουμένως ενημερώσει τον Οικιακό Καταναλωτή σύμφωνα με τις διατάξεις του όρου 4 των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων.

γ) Εάν ο Οικιακός Καταναλωτής δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό εντός 10 (δέκα) ημερών από την υποβολή της εντολής απενεργοποίησης και δεν προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια σύμφωνα με την Ειδοποίηση που αποστάληκε από τον Προμηθευτή σύμφωνα με τον όρο 4 των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων, ο Προμηθευτής δύναται να τερματίσει τη Σύμβαση με την υποβολή στον αρμόδιο διαχειριστή Δήλωσης Παύσης Εκπροσώπησης και με σχετική ενημέρωση του Καταναλωτή.

**7.5** Ο Οικιακός Πελάτης έχει δικαίωμα να αμφισβητήσει τις σχετικές ληξιπρόθεσμες οφειλές προσφεύγοντας ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και η προαναφερόμενη υποβληθείσα από τον Προμηθευτή εντολή απενεργοποίησης θα αναστέλλεται μόνο εάν ο Πελάτης εξασφαλίσει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του μετρητή του.

## 8. Εγγύηση

- 8.1** Ο Προμηθευτής δύναται να ζητά από τον Οικιακό Πελάτη την καταβολή εγγύησης κατά την υπογραφή της Σύμβασης, για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, μελλοντικών οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση και θα παραμένει στον Προμηθευτή μέχρι τη λήξη ή/και νόμιμη καταγγελία της παρούσας σύμβασης.
- 8.2** Το ύψος της εν λόγω εγγύησης δεν δύναται να υπερβαίνει το εκτιμώμενο ποσό δύο (2) διαδοχικών Λογαριασμών Κατανάλωσης του Οικιακού Πελάτη.
- 8.3** Το ποσό της εγγύησης δύναται να αναπροσαρμόζεται κατά την διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών Κατανάλωσης του Οικιακού Πελάτη σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό της εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του πελάτη στην εξόφληση των λογαριασμών του.
- 8.4** Το ποσό που θα δοθεί ως εγγύηση θα επιστραφεί στον Οικιακό Καταναλωτή υπό την προϋπόθεση ότι ο Οικιακός Καταναλωτής θα έχει συμμορφωθεί με όλους τους όρους της Σύμβασης και θα έχει καταβάλει όλα τα ποσά που νομίμως οφείλονται στον Προμηθευτή βάσει της Σύμβασης.
- 8.5** Σε περίπτωση καταγγελίας ή λήξης ή τερματισμού της Σύμβασης, η Εγγύηση μπορεί να συμψηφιστεί με τυχόν ληξιπρόθεσμα ποσά και το οφειλόμενο ποσό βάσει του τελικού τιμολογίου. Τυχόν υπόλοιπο θα επιστρέφεται στον Οικιακό Καταναλωτή εντός τριάντα (30) ημερών από την έκδοση του τελικού τιμολογίου.

## 9. Ενδείξεις μετρητή

- 9.1** Για τις οικονομικές τους συναλλαγές, τόσο ο Προμηθευτής όσο και ο Οικιακός Καταναλωτής αποδέχονται τις ενδείξεις του μετρητή που διενεργούνται από τον ΔΣΔ.
- 9.2** Ο Οικιακός Πελάτης οφείλει να επιτρέπει στον Προμηθευτή, στον αρμόδιο Διαχειριστή και στους αντίστοιχους εκπροσώπους τους πρόσβαση στην Εγκατάσταση προκειμένου να επιβεβαιώνουν τις ενδείξεις κατανάλωσης του Μετρητή καθώς και την κατάσταση του Μετρητή. Για την παροχή πρόσβασης προηγείται ειδοποίηση του Πελάτη και ορίζεται συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό διάστημα διαθεσιμότητας του Οικιακού Πελάτη, κατά μέγιστο τριών (3) ωρών. Αν ο Οικιακός Πελάτης δεν είναι διαθέσιμος ή απουσιάζει, θυροκολλείται έγγραφη ειδοποίηση ότι έγινε η επίσκεψη.
- 9.3** Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση Λογαριασμών Κατανάλωσης παρελθούσης χρονικής περιόδου, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι επιβλήθηκαν, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες χρεώσεις σε Οικιακού Πελάτη του.

Εφόσον πρόκειται για λογαριασμούς που έχουν εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο τακτικό λογαριασμό.

## 10. Δικαίωμα Υπαναχώρησης

**10.1** Ο Οικιακός Πελάτης έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας χωρίς να αναφέρει οποιονδήποτε λόγο, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας από τον Οικιακό Πελάτη.

**10.2** Για να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει τον Προμηθευτή αποστέλλοντας το σχετικό **Έντυπο Υπαναχώρησης** που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα, για την απόφασή του να υπαναχωρήσει, εντός της πιο πάνω προθεσμίας.

**10.3** Εάν ο Οικιακός Πελάτης ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, η Σύμβαση Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας θεωρείται ότι έχει τερματιστεί χωρίς οποιαδήποτε ποινή ή χρέωση.

## 11. Τερματισμός

**11.1** Ο Πελάτης δύναται οποτεδήποτε και αναίτια να τερματίσει τη Σύμβαση Προμήθειας αφού δώσει γραπτή ειδοποίηση τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών. Η διαδικασία τερματισμού / καταγγελίας της Σύμβασης γίνεται με την συμπλήρωση και αποστολή προς τον Προμηθευτή του **Εντύπου Τερματισμού Σύμβασης** που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα. Το εν λόγω έντυπο μπορεί να υποβληθεί στον Προμηθευτή είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [clients@synenergia.com.cy](mailto:clients@synenergia.com.cy), ή ταχυδρομικώς στην έδρα του Προμηθευτή. Ο τερματισμός της Σύμβασης Προμήθειας από Πελάτη ουδεμία συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, συνεπάγεται 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 αν η Σύμβαση τερματιστεί από τον Πελάτη, ή από τον Προμηθευτή αποκλειστικά λόγω υπερημερίας του Πελάτη ως προς την εξόφληση οφειλών του, πριν την παρέλευση του ελάχιστου χρόνου.

**11.2** Χωρίς επηρεασμό των υπόλοιπων Όρων που προβλέπουν δικαίωμα τερματισμού της Σύμβασης από τον Προμηθευτή, ο Προμηθευτής δύναται περαιτέρω να τερματίσει τη Σύμβαση με γραπτή ειδοποίηση προς τον Πελάτη στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) Σε περίπτωση καθυστερημένης πληρωμής οποιουδήποτε οφειλόμενου ποσού σύμφωνα με τα προβλεπόμενα της παραγράφου 7.4 των παρόντων Όρων.

β) με γραπτή ειδοποίηση 30 (τριάντα) ημερών εάν ο Οικιακός Πελάτης είναι ανίκανος να πληρώσει οποιοδήποτε οφειλόμενο ποσό του ή κηρυχθεί σε πτώχευση ή τεθεί σε εκκαθάριση, αν υποβληθεί αίτηση ή εκτελεστεί άλλο διάβημα με σκοπό να τεθεί ο Πελάτης υπό πτώχευση ή εκκαθάριση ή αν διοριστεί παραλήπτης ή διαχειριστής επί της περιουσίας του Πελάτη.

**11.3** Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή ανεπαρκούς εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του άλλου μέρους, κάθε Συμβαλλόμενο Μέρος, έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την παρούσα Σύμβαση σύμφωνα με τους παρόντες Όρους και τις διατάξεις που ορίζονται στη Σύμβαση σχετικά με όλες τις υποχρεώσεις που θεωρούνται εξίσου ουσιώδεις.

**11.4** Χωρίς επηρεασμό της Παραγράφου 7.5 των παρόντων Όρων, σε περίπτωση που ο Πελάτης παραβιάζει ουσιώδεις όρους της Σύμβασης Προμήθειας για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών, ο Προμηθευτής ειδοποιεί σχετικά τον Πελάτη, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών για την άρση της παραβίασης και τον ενημερώνει για τις συνέπειες της τυχόν μη συμμόρφωσής του εντός της ταχθείσας προθεσμίας. Αν η ανωτέρω προθεσμία παρέλθει άπρακτη, ο Προμηθευτής δικαιούται να τερματίσει χωρίς περαιτέρω προειδοποίηση τη Σύμβαση Προμήθειας και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του Πελάτη.

## **12. Τροποποιήσεις της Σύμβασης Προμήθειας**

### **12.1 Δικαίωμα του Προμηθευτή για Τροποποιήσεις**

**12.1.1** Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί τους όρους της Σύμβασης Προμήθειας και/ή τις Ανταγωνιστικές Χρεώσεις και Τιμολογήσεις, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.

**12.1.2** Κάθε τέτοια τροποποίηση θα περιλαμβάνει πλήρη και λεπτομερή αναφορά στις συγκεκριμένες διατάξεις της Σύμβασης Προμήθειας και/ή στις συγκεκριμένες Ανταγωνιστικές Χρεώσεις και Τιμολογήσεις που τροποποιούνται. Η ειδοποίηση τροποποίησης θα προσδιορίζει σαφώς:

(α) τις ακριβείς ρήτρες ή ενότητες που τροποποιούνται,

(β) τη φύση και το περιεχόμενο της τροποποίησης, και

(γ) τη νέα διατύπωση ή τις αναθεωρημένες χρεώσεις και τιμολογήσεις, κατά περίπτωση.

**12.1.3** Ειδικότερα, ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα, εφόσον συντρέχει σοβαρός λόγος, να προσαρμόζει τις παραμέτρους της συνιστώσας Κόστους Ενέργειας του εκάστοτε ισχύοντος Τιμολογίου μετά την πάροδο της ελάχιστης περιόδου έξι (6) μηνών από την Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας.

Σοβαρός λόγος θεωρείται ότι υφίσταται όταν το επίπεδο των τιμών των σχετικών

παραμέτρων δεν καλύπτει το πρόσθετο κόστος προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας του Προμηθευτή πέραν του κόστους βάσει του οποίου καθορίζεται η τιμή δείκτη της χονδρεμπορικής αγοράς. Τέτοια πρόσθετα κόστη ενδέχεται να προκύπτουν λόγω μεταβολών στις απώλειες δικτύου, στους λογαριασμούς προσαυξήσεων (λογαριασμούς προσαρμογής), στις αποκλίσεις, όπως δημοσιεύονται κατά καιρούς στους επίσημους ιστότοπους του Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου (TSO) και της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου (ΡΑΕΚ).

Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα και τη διαφάνεια της πληροφόρησης σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας ρήτρας και παρέχει σχετική ενημέρωση στον Οικιακό Πελάτη κατόπιν αιτήματος.

**12.1.4** Σε περίπτωση οποιασδήποτε τροποποίησης των όρων και προϋποθέσεων της Σύμβασης Προμήθειας Ενέργειας ή των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων, ο Προμηθευτής αναλαμβάνει να ενημερώσει τον Καταναλωτή με προειδοποίηση εξήντα (60) ημερών πριν από την έναρξη ισχύος των προτεινόμενων τροποποιήσεων, μέσω ξεχωριστής γραπτής ειδοποίησης που αποστέλλεται μαζί με τον Λογαριασμό Κατανάλωσης.

**12.1.5** Κατ' εξαίρεση των ανωτέρω, η ενημέρωση σχετικά με τροποποιήσεις στις Χρεώσεις και Τιμολογήσεις του Ανταγωνιστικού Σκέλους που βασίζονται σε βραχυπρόθεσμες μεταβλητές τιμές συστήματος — συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, προσαρμογών που σχετίζονται με ρήτρες αναπροσαρμογής καυσίμου ή άλλους μηχανισμούς συνδεδεμένους με το σύστημα — δύναται να παρέχεται με τον πρώτο Λογαριασμό Κατανάλωσης που εκδίδεται μετά την εφαρμογή της εν λόγω τροποποίησης.

Οι εν λόγω τροποποιήσεις θα αντικατοπτρίζουν τις διακυμάνσεις στα στοιχεία κόστους που συνδέονται με το σύστημα και θα εφαρμόζονται σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και τη μεθοδολογία που καθορίζεται στο σχετικό Πρόγραμμα Προμήθειας.

## **12.2 Δικαίωμα του Οικιακού Πελάτη να Ζητήσει Τροποποιήσεις**

**12.2.1** Ο Πελάτης δύναται να προτείνει στον Προμηθευτή τροποποιήσεις στους όρους της Σύμβασης Προμήθειας Ενέργειας. Κάθε τέτοια τροποποίηση τίθεται σε ισχύ σύμφωνα με τις διατάξεις των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων.

**12.2.2** Ειδικότερα, στις ακόλουθες περιπτώσεις, η τροποποίηση της Σύμβασης πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος του Πελάτη το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της σχετικής αίτησης, με εξαίρεση την περίπτωση (α) κατωτέρω, για την οποία εφαρμόζεται προθεσμία σαράντα πέντε (45) ημερών:

(α) Αλλαγή των στοιχείων της εγκατάστασης στην οποία αφορά η Σύμβαση Προμήθειας, σε περίπτωση μετακόμισης του Πελάτη.

(β) Αλλαγή της Κατηγορίας στην οποία εντάσσεται ο Πελάτης, καθώς και επιλογή διαφορετικού Τιμολογίου από τα διαθέσιμα κατά τον σχετικό χρόνο Τιμολογία Προμήθειας

του Προμηθευτή.

(γ) Κατάταξη του Πελάτη ως Ευάλωτου Πελάτη.

**12.2.3** Η αίτηση υποβάλλεται στο διαθέσιμο έντυπο, ανάλογα με τον λόγο του αιτήματος, και συνοδεύεται από τα πιστοποιητικά που απαιτούνται βάσει των ισχυουσών διατάξεων, καθώς και από οποιαδήποτε δικαιολογητικά που αφορούν την κατάταξη του Πελάτη σε συγκεκριμένη Κατηγορία.

**12.2.4** Οποιαδήποτε απόρριψη αιτήματος τροποποίησης πρέπει να γίνεται εγγράφως, να είναι πλήρως αιτιολογημένη και να καθορίζει τη διαδικασία και τους όρους υπό τους οποίους ο Πελάτης δύναται να ζητήσει επανεξέταση της αίτησής του.

### **13. Αλλαγή Προμηθευτή**

**13.1** Η αλλαγή προμηθευτή από τον Πελάτη επιτρέπεται μετά από προηγούμενο τερματισμό της Σύμβασης όπως προβλέπεται στην παράγραφο 11.1 των παρόντων Όρων.

**13.2** Ο τερματισμός λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη. Η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών που απορρέουν από τη Σύμβαση δεν εμποδίζει την άσκηση του δικαιώματος αλλαγής Προμηθευτή, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά από την ισχύουσα Νομοθεσία.

**13.3** Ο Πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον Προμηθευτή για τις υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της Σύμβασης που έχει τερματιστεί δυνάμει του παρόντος όρου και ο Προμηθευτής δικαιούται να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την εξόφληση των εν λόγω οφειλών.

### **14. Επίλυση Διαφορών/Παραπόνων**

**11.1.** Τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση οιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει ως προς την ερμηνεία, ή την τήρηση όρων των παρόντων Όρων και των εν ισχύ Κανόνων Προμήθειας Ηλεκτρικής Ενέργειας στους Τελικούς Καταναλωτές, ή ως προς την ερμηνεία, την ισχύ ή την τήρηση όρων της Σύμβασης Προμήθειας.

**11.2.** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υποβάλει παράπονο στον Προμηθευτή αναφορικά με οποιαδήποτε παράβαση εκ μέρους του Προμηθευτή των υποχρεώσεων του ή οποιοδήποτε θέμα αφορά τις μεταξύ τους δοσοληψίες, με την συμπλήρωση και αποστολή προς τον Προμηθευτή του **Έντυπου Υποβολής Αιτημάτων/Παραπόνων** που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα. Το εν λόγω έντυπο μπορεί να υποβληθεί στον Προμηθευτή είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [clients@synenergia.com.cy](mailto:clients@synenergia.com.cy), ή ταχυδρομικώς στην έδρα του Προμηθευτή. Τυχόν παράπονο μπορεί να κοινοποιηθεί στον Προμηθευτή και τηλεφωνικώς στο **+357 25 248630** νοουμένου ότι ακολούθως θα σταλεί και το συμπληρωμένο Έντυπο όπως ορίζεται στην παρούσα παράγραφο. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την ανταπόκριση ή απόφαση του Προμηθευτή αναφορικά με το παράπονο

το οποίο υπέβαλε ή αν ο Προμηθευτής δεν ανταποκριθεί εντός 10 (δέκα) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής, ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υποβάλει το παράπονο του στη ΡΑΕΚ.

- 11.3.** Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ των Μερών, η διαφορά ή διαφωνία δύναται να επιλυθεί εξωδίκως με παραπομπή στην ΡΑΕΚ ή σε άλλη αρμόδια αρχή σύμφωνα με τον Νόμο προς εξωδικαστική επίλυση δυνάμει των προνοιών του άρθρου 128 του περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμου του 2021 Ν.130(Ι)2021.

## 15. Εκχώρηση

- 15.1** Ούτε ο Οικιακός Πελάτης ούτε ο Προμηθευτής δύνανται να εκχωρήσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τη Σύμβαση.

## 16. Ανωτέρα Βία

- 16.1** Τα μέρη δεν θα είναι υπεύθυνα για την καθυστέρηση ή την αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους βάσει της παρούσας Σύμβασης, εάν η εν λόγω καθυστέρηση ή αδυναμία εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας. Ανωτέρα βία θεωρείται το γεγονός ότι το ενδιαφερόμενο μέρος δεν μπορεί ακόμη και με σύνεση και επιμέλεια να προβλέψει και να αποτρέψει, όπως φυσικές καταστροφές, εισβολές, πολέμους, επαναστάσεις, εξεγέρσεις, δολιοφθορές, πλημμύρες, πυρκαγιές, εκρήξεις, απεργίες που κηρύχθηκαν νόμιμα από μια κοινοπραξία και κατά τη νόμιμη διαδικασία, σεισμούς, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά τα γεγονότα οδήγησαν πράγματι σε παράβαση των υποχρεώσεων του ενδιαφερόμενου μέρους.

- 16.2** Με την επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας, οποιοδήποτε αίτηση εξαίρεσης από την εκπλήρωση, εν όλο ή εν μέρει, οποιασδήποτε υποχρέωσης δυνάμει του παρόντος λόγω αποδεδειγμένης επέλευσης γεγονότος ανωτέρας βίας εξετάζεται από το άλλο μέρος, εάν το μέρος που ζητεί την εξαίρεση ειδοποιήσει γραπτώς το άλλο μέρος, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που έλαβε γνώση της αδυναμίας του να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, για την επέλευση γεγονότος ανωτέρας βίας, και αποστέλλει, το συντομότερο δυνατό μετά την ανωτέρω γνωστοποίηση και σε κάθε περίπτωση όχι αργότερα από τρεις (3) ημέρες από την ημερομηνία αυτή, αναλυτική έκθεση, με πλήρη και σαφή περιγραφή του γεγονότος ανωτέρας βίας.

- 16.3** Το επηρεαζόμενο μέρος φροντίζει και ενημερώνει το άλλο μέρος για τις ενέργειες στις οποίες προβαίνει για την αποκατάσταση των συνεπειών του γεγονότος ανωτέρας βίας.

- 16.4** Το επηρεαζόμενο μέρος κοινοποιεί αμέσως στο άλλο μέρος την παύση του γεγονότος ανωτέρας βίας και τη δυνατότητα επανέναρξης της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του βάσει της παρούσας συμφωνίας.

- 16.5** Κατά τη διάρκεια γεγονότος ανωτέρας βίας, τα μέρη θα καταβάλλουν κάθε εύλογη

προσπάθεια για να ελαχιστοποιήσουν τις δυσμενείς συνέπειες αυτού του γεγονότος.

- 16.6** Εάν έχει παρέλθει περίοδος ενός (1) μηνός από την επέλευση του γεγονότος ανωτέρας βίας ενώπιον οποιουδήποτε από τα μέρη και δεν έχει ακόμη καταστεί δυνατή η ανάκλησή του, το μέρος που δεν επηρεάζεται από την ανωτέρα βία μπορεί να καταγγείλει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, με γραπτή ειδοποίηση καταγγελίας, την παρούσα συμφωνία.
- 16.7** Περιστατικά ανωτέρας βίας γίνονται δεκτά μόνο ως λόγος αναστολής των συμβατικών υποχρεώσεων και σε καμία περίπτωση δεν γεννούν αξίωση αποζημίωσης υπέρ οποιουδήποτε μέρους. Τα μέρη δεν δικαιούνται να εγείρουν αξιώσεις σχετικά με έξοδα ή οικονομική επιβάρυνση, συνεπεία γεγονότος ανωτέρας βίας.

## **17. Εμπιστευτικότητα**

### **17.1** «Εμπιστευτικές Πληροφορίες» σημαίνει:

Οποιαδήποτε πληροφορία, προφορική, γραπτή ή σε οποιαδήποτε άλλη υποστήριξη ή μορφή οποιασδήποτε φύσης, η οποία ανταλλάσσεται μεταξύ των Μερών σύμφωνα με το παρόν, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, (i) τεχνικών, οικονομικών, λογιστικών, εμπορικών, στρατηγικών, νομικών, φορολογικών ή εργασιακών πληροφοριών, (ii) πληροφοριών σχετικά με υφιστάμενους ή δυνητικούς υπαλλήλους, συνεργάτες ή πελάτες, (iii) τελικών ή εν εξελίξει εμπορικών συναλλαγών ή επιχειρηματικών προτάσεων, iv) πληροφορίες για την αγορά, φυλλάδια, σχέδια και προβλέψεις, v) ανάλυση, τεκμηρίωση εργασίας, περίληψη, σύγκριση, μελέτη, απόσπασμα ή τεκμηρίωση.

**17.2** Κάθε συμβαλλόμενο μέρος αναλαμβάνει την υποχρέωση να διατηρεί με απόλυτη μυστικότητα όλες τις εμπιστευτικές πληροφορίες που παρέχονται από το άλλο μέρος. Κατά συνέπεια, κανένα μέρος δεν θα αποκαλύψει, εν όλω ή εν μέρει, εμπιστευτικές πληροφορίες, εκτός εάν έχει ληφθεί γραπτή συγκατάθεση του άλλου μέρους.

**17.3** Κάθε Μέρος αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες μόνο σε εκείνους που έχουν άμεση ανάγκη να γνωρίζουν τις εμπιστευτικές πληροφορίες (εφεξής «οι Εκπρόσωποι»), υπό την προϋπόθεση ότι (i) ο αρμόδιος Αντιπρόσωπος λαμβάνει μόνο το μέρος των εμπιστευτικών πληροφοριών που είναι απολύτως απαραίτητο για την εκπλήρωση των καθηκόντων του σε σχέση με το παρόν και (ii) κάθε Αντιπρόσωπος υπογράφει συμφωνία εμπιστευτικότητας υπό τους ίδιους όρους με το παρόν άρθρο πριν από την αποκάλυψη του εμπιστευτικές πληροφορίες. Κάθε μέρος τηρεί ενήμερο το άλλο μέρος σχετικά με την ταυτότητα των εκπροσώπων του και το μέρος των εμπιστευτικών πληροφοριών που γνωστοποιούνται σε καθένα από αυτά και, κατόπιν αιτήματος, παρέχει αντίγραφο των συμφωνιών εμπιστευτικότητας που έχουν υπογραφεί. Κάθε μέρος εγγυάται ότι διατηρεί κατάλληλες διαδικασίες και κατάλληλες διαδικασίες για τη

διασφάλιση της συμμόρφωσης των αντιπροσώπων με τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας του παρόντος άρθρου.

- 17.4** Σε περίπτωση που οι εμπιστευτικές πληροφορίες περιέχουν ή αναφέρουν προσωπικά δεδομένα οποιουδήποτε προσώπου, τα δεδομένα αυτά θα διαχωρίζονται κατά τρόπο ώστε να αποφεύγεται η αποκάλυψη της ταυτότητας αυτών των ατόμων και τα μέρη υποχρεούνται να λάβουν όλα τα νομικά απαραίτητα μέτρα προς αυτή την κατεύθυνση.
- 17.5** Κάθε συμβαλλόμενο μέρος αναγνωρίζει ότι ενεργεί ως υπεύθυνος για τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο της παροχής των ανωτέρω συμφωνημένων υπηρεσιών. Ειδικότερα, κάθε Συμβαλλόμενο Μέρος εγγυάται στο άλλο Μέρος ότι συμμορφώνεται με την ισχύουσα ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένου του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων «GDPR») και της Κυπριακής Δημοκρατίας Ο περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμος του 2018 (Ν. 125(I)/2018), όπως τροποποιήθηκε.
- 17.6** Αμφότερα τα μέρη αναλαμβάνουν την υποχρέωση να λαμβάνουν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων από οποιαδήποτε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη ή πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη η φύση, ο κίνδυνος και η σοβαρότητα τυχόν επιπτώσεων στα δικαιώματα και τις ελευθερίες των ατόμων.
- 17.7** Εξαιρέση από τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας: Τα μέρη συμφωνούν ότι δεν ισχύουν περιορισμοί εμπιστευτικότητας και ότι κάθε μέρος μπορεί να αποκαλύψει εμπιστευτικές πληροφορίες σύμφωνα οποιαδήποτε έρευνα ή/και αίτημα που υποβάλλεται από οποιαδήποτε αρμόδια κυβερνητική υπηρεσία ή αρχή ή από οποιοδήποτε αρμόδιο δικαστήριο ή δικαστή, δεδομένου ότι η συμμόρφωση με την έρευνα ή/και το αίτημα είναι υποχρεωτική σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Στην περίπτωση αυτή και εφόσον επιτρέπεται από το νόμο, το άλλο μέρος ενημερώνεται αμέσως σχετικά με την έρευνα ή/και το αίτημα και ζητείται η γνώμη των μερών σχετικά με την ακολουθητέα διαδικασία. Σε κάθε περίπτωση, αποκαλύπτεται μόνο το μέρος των εμπιστευτικών πληροφοριών που απαιτείται εκ του νόμου να αποκαλυφθεί και λαμβάνονται τα αναγκαία μέτρα για να εξασφαλιστεί, στο μέτρο του δυνατού, η εμπιστευτική μεταχείριση των εν λόγω εμπιστευτικών πληροφοριών χωρίς να παραβιάζονται οι νομικές υποχρεώσεις του μέρους που εμπλέκεται στην έρευνα και/ή στην αίτηση.

- 17.8** Όλες οι εμπιστευτικές πληροφορίες χρησιμοποιούνται μόνο για τους σκοπούς που αναφέρονται στο παρόν και σε καμία περίπτωση δεν προορίζονται για διαφορετικές χρήσεις. Ειδικότερα, χωρίς περιορισμό, απαγορεύεται η χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών από ένα μέρος για τον ανταγωνισμό, άμεσα ή έμμεσα, με το άλλο μέρος κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας συμφωνίας.
- 17.9** Η αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών δεν συνεπάγεται τη δημιουργία ή τη μεταβίβαση οποιωνδήποτε περιουσιακών στοιχείων, τίτλου ή οποιουδήποτε δικαιώματος επ' αυτών, ή τη δημιουργία ή μεταβίβαση δικαιωμάτων πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας ή οποιουδήποτε άλλου δικαιώματος οποιουδήποτε είδους ή τη μεταβίβαση φυσικής υποστήριξης που περιέχει τις πληροφορίες που συλλέγονται.
- 17.10** Όλες οι εμπιστευτικές πληροφορίες (σε οποιαδήποτε υποστήριξη ή υλική μορφή οποιουδήποτε είδους) θα επιστρέφονται από κάθε συμβαλλόμενο μέρος στο άλλο ή θα καταστρέφονται εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη ή τον τερματισμό της παρούσας συμφωνίας, εκτός εάν η διατήρηση αυτών των πληροφοριών είναι απαραίτητη για την ικανοποίηση των αξιώσεων του ενός μέρους έναντι του άλλου. Κατά παρέκκλιση των ανωτέρω, ρητά συμφωνείται ότι ο Αδειούχος «Προμηθευτής» θα δικαιούται να διατηρεί εμπιστευτικές πληροφορίες του Καταναλωτή για δύο (2) έτη, ή και περισσότερο εφόσον απαιτείται από το νόμο, μετά τη λήξη ή καταγγελία της παρούσας Σύμβασης, προκειμένου να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από το ισχύον νομικό πλαίσιο.

## **18. Προσωπικά Δεδομένα**

- 18.1** Ο Πελάτης μπορεί να ενημερωθεί για την χρήση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του μέσω της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα. Με την υπογραφή της Σύμβασης ο Πελάτης καλείται να υπογράψει το **Γενικό Έντυπο Συγκατάθεσης Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων** που είναι επίσης αναρτημένο στην ιστοσελίδα.

## **19. Διάφορα**

- 19.1** Οποιαδήποτε ακυρότητα οποιωνδήποτε όρων και/ή οποιουδήποτε μέρους των παρόντων όρων αυτών των Όρων και Προϋποθέσεων δεν θα επηρεάσει την εγκυρότητα των άλλων όρων και/ή ολόκληρης της Συμφωνίας.
- 19.2** Όλοι οι όροι της συμφωνίας και των παραρτημάτων της συμφωνούνται από τα μέρη ως ουσιώδεις.
- 19.3** Οποιαδήποτε ειδοποίηση ή άλλη γραπτή επικοινωνία που δίνεται από το ένα μέρος στο

άλλο στα πλαίσια ή σε σχέση με την Σύμβαση Προμήθεια μπορεί να στέλνεται με φυσικά ή ηλεκτρονικά μέσα χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που κοινοποιήθηκαν τελευταία από τον παραλήπτη ή στην τελευταία γνωστή φυσική ή ηλεκτρονική διεύθυνση του.

**Στην περίπτωση του Προμηθευτή στα στοιχεία επικοινωνίας παραθέτονται πιο κάτω:**

**Ταχυδρομική Διεύθυνση:** Νικοδήμου Μυλωνά 28, 3095, Λεμεσός, Κύπρος

**Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο(email):** [clients@synenergia.com.cy](mailto:clients@synenergia.com.cy) , τηλέφωνο: **+357 25248630**

- 19.4** Με την υπογραφή της Σύμβασης Προμήθειας παρέχεται η συγκατάθεση του Πελάτη για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους Προμηθευτές σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης Μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) τελευταίους μήνες, στο πλαίσιο επεξεργασίας αίτησης του Πελάτη για αλλαγή Προμηθευτή.
- 19.5** Οι όροι που χρησιμοποιούνται αλλά δεν ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση έχουν την έννοια που τους αποδίδεται στον περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού Νόμο του 2021 Ν.130(Ι)2021, καθώς και σε οποιουσδήποτε άλλους σχετικούς τροποποιητικούς Νόμους και Κανονισμούς, που εκδίδονται κατά καιρούς σύμφωνα με τον πιο πάνω Νόμο, στους Κανόνες Αγοράς Ηλεκτρισμού και στους ισχύοντες Κανόνες Διανομής.