

## Γενικοί όροι συμφωνίας προμήθειας

### Εμπορικοί πελάτες

#### 1 Ορισμοί και ερμηνεία

##### 1.1 Ορισμοί

Στη Συμφωνία, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

<b>ΑΗΚ</b>	η Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου
<b>Αίτηση</b>	η αίτηση του Πελάτη που οδήγησε στη σύναψη της Συμφωνίας
<b>Ανταγωνιστικές Χρεώσεις</b>	οι χρεώσεις του Προμηθευτή προς τον Πελάτη για την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στα πλαίσια της Συμφωνίας, στις οποίες περιλαμβάνονται και οι χρεώσεις που καθορίζονται στους Κανόνες Προμήθειας ως «Χρεώσεις και Διατιμήσεις Ανταγωνιστικού σκέλους τιμολογίου» αλλά όχι οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, πλέον των αναλογούντων φόρων
<b>Γεγονός Ανωτέρας Βίας</b>	σε σχέση με οποιοδήποτε μέρος, οποιοδήποτε γεγονός ή κατάσταση που είναι πέραν από τον εύλογο έλεγχο του μέρους εκείνου και το οποίο καταλήγει ή αποτελεί αιτία για την αδυναμία του μέρους να τηρήσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Συμφωνία
<b>Γενικοί Όροι</b>	οι παρόντες γενικοί όροι
<b>Διάρκεια Ισχύος</b>	η διάρκεια ισχύος της Συμφωνίας, όπως καθορίζεται σύμφωνα με τον όρο 4
<b>Διαχειριστές</b>	ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής και ο Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου
<b>Διαχειριστής Συστήματος Διανομής</b>	ο διαχειριστής του Συστήματος Διανομής
<b>Διαχειριστής Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου</b>	ο διαχειριστής του Συστήματος Μεταφοράς
<b>Εγγύηση</b>	η εγγύηση που καταβάλλεται από τον Πελάτη σύμφωνα με τον όρο 12

<b>Εγκατάσταση</b>	η εγκατάσταση του Πελάτη στην οποία ο Προμηθευτής προμηθεύει ηλεκτρική ενέργεια στα πλαίσια της Συμφωνίας, όπως προσδιορίζεται στο Κυρίως Μέρος
<b>Εργάσιμη Ημέρα</b>	σημαίνει ημέρα, εκτός Σαββάτου, Κυριακής ή δημόσιας αργίας, κατά την οποία οι τράπεζες είναι ανοιχτές για μη αυτοματοποιημένη εργασία
<b>Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας</b>	η ημερομηνία κατά την οποία αρχίζει η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στα πλαίσια της Συμφωνίας, όπως αυτή κοινοποιείται από τον Προμηθευτή στον Πελάτη.
<b>Ιστοσελίδα</b>	η ιστοσελίδα του Προμηθευτή, η οποία βρίσκεται στη διεύθυνση <a href="http://www.efos.com.cy">www.efos.com.cy</a>
<b>Κανόνες Αγοράς</b>	οι κανόνες που διέπουν την αγοραπωλησία ηλεκτρισμού μεταξύ κατόχων αδειών, οι οποίοι ετοιμάζονται και δημοσιεύονται από το Διαχειριστή Συστήματος Μεταφοράς Κύπρου. Όσο καιρό ισχύει η μεταβατική ρύθμιση, ως Κανόνες Αγοράς θα θεωρούνται οι Κανονισμοί Μεταβατικής Ρύθμισης
<b>Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής</b>	οι κανόνες σε σχέση με όλες τις τεχνικές πτυχές που σχετίζονται με τη σύνδεση και τη λειτουργία του συστήματος μεταφοράς και του συστήματος διανομής, οι οποίοι ετοιμάζονται από τους Διαχειριστές
<b>Κανονισμοί Μεταβατικής Ρύθμισης</b>	ο κώδικας λειτουργίας της χονδρεμπορικής αγοράς ηλεκτρισμού κατά τη μεταβατική ρύθμιση της αγοράς ηλεκτρισμού
<b>Κανόνες Προμήθειας</b>	οι κανόνες προμήθειας ηλεκτρισμού σε τελικούς πελάτες που εκδίδονται από την ΡΑΕΚ
<b>Κυρίως Μέρος</b>	το κυρίως μέρος της Συμφωνίας, όπου περιλαμβάνονται πληροφορίες όπως η ταυτότητα, κατηγορία και στοιχεία του Πελάτη, η διεύθυνση της Εγκατάστασης, το ύψος της Εγγύησης, στοιχεία τιμολόγησης και τυχόν ειδικοί όροι.
<b>Λογαριασμός</b>	το αναλυτικό τιμολόγιο που εκδίδει ο Προμηθευτής προς τον Πελάτη στα πλαίσια της Συμφωνίας, το οποίο περιλαμβάνει τις χρεώσεις καθώς και κάθε άλλη οφειλή του Πελάτη προς τον Προμηθευτή που προκύπτει από τη Συμφωνία ή τους Νόμους

<b>Μετρητής</b>	η συσκευή που μετρά και καταγράφει τις μονάδες ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται από τον Πελάτη στην Εγκατάσταση
<b>Νόμοι</b>	όλοι οι εφαρμοστέοι νόμοι, κανονισμοί, κανόνες, διατάγματα, αποφάσεις και οδηγίες, περιλαμβανομένων αυτών που εκδίδονται από ρυθμιστικές αρχές. <b>Νόμος</b> σημαίνει οτιδήποτε από τα προαναφερθέντα.
<b>Πελάτης</b>	ο πελάτης που αγοράζει ηλεκτρική ενέργεια από τον Προμηθευτή για δική του χρήση στα πλαίσια της Συμφωνίας, τα στοιχεία του οποίου αναφέρονται στο Κυρίως Μέρος.
<b>Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων</b>	η πολιτική του Προμηθευτή για την διαδικασία υποβολής και διαχείρισης παραπόνων που υποβάλλονται από τους πελάτες του, η οποία είναι αναρτημένη στην Ιστοσελίδα.
<b>Περίοδος Τιμολόγησης</b>	σημαίνει την περίοδο τιμολόγησης που ισχύει για σκοπούς της Συμφωνίας και η οποία, εκτός αν ορίζεται στο Κυρίως Μέρος περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών άλλη από μηνιαία, είναι κάθε περίοδος ενός μηνός που αρχίζει την πρώτη ημέρα ημερολογιακού μήνα και λήγει την τελευταία ημέρα αυτού κατά την Διάρκεια Ισχύος. Όπου στο Κυρίως Μέρος ορίζεται διαφορετική περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμών, τότε η Περίοδος Τιμολόγησης είναι κάθε περίοδος που αντιστοιχεί στην περιοδικότητα αυτή.
<b>Προμηθευτής</b>	η E.Fos Ltd, εταιρεία περιορισμένης ευθύνης εγγεγραμμένη στην Κυπριακή Δημοκρατία με αρ. εγγραφής HE 384974.
<b>ΡΑΕΚ</b>	η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας Κύπρου.
<b>Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις</b>	χρεώσεις που αφορούν υπηρεσίες σχετικές με την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας στον τελικό πελάτη και σε ανταποδοτικά τέλη που καταβάλλονται στους αρμόδιους Διαχειριστές, οι οποίες βαρύνουν αρχικά τους προμηθευτές και μετακυλίνονται στους τελικούς καταναλωτές, περιλαμβανομένων των χρεώσεων χρήσης του Συστήματος Μεταφοράς, των χρεώσεων χρήσης Συστήματος Διανομής, των χρεώσεων για την ανάκτηση των δαπανών του αρμόδιου Διαχειριστή καθώς και των χρεώσεων για την ανάκτηση των δαπανών υπηρεσιών δημόσιας ωφέλειας (ΥΔΩ) και προώθησης των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ) και συμπαραγωγής ηλεκτρισμού και θερμότητας υψηλής απόδοσης (ΣΗΘΥΑ), πλέον των αναλογούντων φόρων.

<b>Συμφωνία</b>	η συμφωνία προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη αναφορικά με την Εγκατάσταση, η οποία αποτελείται από τα έγγραφα που περιλαμβάνονται στον όρο 2.1.
<b>Σύστημα Διανομής</b>	<p>σύστημα, που δεν περιλαμβάνει οποιοδήποτε μέρος του Συστήματος Μεταφοράς, το οποίο αποτελείται, κύρια ή εξ ολοκλήρου από:</p> <p>(α) ηλεκτρικές γραμμές των δικτύων μέσης και χαμηλής τάσης μεταξύ αυτόματων διακοπών κυκλώματος ή διακοπών μέσης τάσης στους υποσταθμούς μεταφοράς που ανήκουν στον Διαχειριστή Συστήματος Διανομής και χρησιμοποιούνται για τη διανομή ηλεκτρισμού από μονάδες παραγωγής ή άλλα σημεία εισόδου μέχρι το σημείο παράδοσης σε πελάτες ή άλλους χρήστες, και</p> <p>(β) οποιοδήποτε ηλεκτρολογικό εξοπλισμό ο οποίος ανήκει ή είναι υπό τη διαχείριση του Διαχειριστή Συστήματος Διανομής σε σχέση με τη διανομή ηλεκτρισμού.</p>
<b>Σύστημα Μεταφοράς</b>	το σύστημα που αποτελείται εξ ολοκλήρου ή κυρίως από ηλεκτρικές γραμμές υψηλής τάσης που ανήκουν στην ΑΗΚ και χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά ηλεκτρισμού από ένα σταθμό παραγωγής σε υποσταθμό ή σε άλλο σταθμό παραγωγής ή μεταξύ υποσταθμών και περιλαμβάνει οποιοδήποτε εξοπλισμό, συσκευές και μετρητές που ανήκουν στην ΑΗΚ σε σχέση με τη μεταφορά ηλεκτρισμού.
<b>Τιμολόγιο Προμήθειας</b>	το τιμολόγιο προμήθειας που εφαρμόζεται στην παρούσα Συμφωνία για σκοπούς υπολογισμού των Χρεώσεων, όπως προσδιορίζεται στο Κυρίως Μέρος ή καθορίζεται από τον Προμηθευτή σύμφωνα με τον όρο 7.4.
<b>Χρεώσεις</b>	οι Ανταγωνιστικές Χρεώσεις, οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και κάθε άλλη χρέωση, φόρος ή τέλος που επιβάλλεται από καιρό σε καιρό επί της ηλεκτρικής ενέργειας που παρέχεται από τον Προμηθευτή στον Πελάτη στα πλαίσια της Συμφωνίας.

## 1.2 Ερμηνεία

1.2.1 Στη Συμφωνία, εκτός εάν το κείμενο απαιτεί διαφορετικά:

- (α) αναφορά σε ένα φύλο περιλαμβάνει αναφορά και στο άλλο φύλο,
- (β) ο ενικός περιλαμβάνει τον πληθυντικό και αντίστροφα,
- (γ) αναφορές σε όρους είναι σε όρους των Γενικών Όρων,

- (δ) αναφορές σε πρόσωπα περιλαμβάνουν φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα, εταιρείες, μη συγκροτημένα σύνολα και συνεταιρισμούς (σε κάθε περίπτωση ανεξάρτητα από το αν έχουν ή όχι χωριστή νομική προσωπικότητα),
- (ε) οι λέξεις «περιλαμβάνουν», «περιλαμβάνει», «συμπεριλαμβανομένων» και παρόμοιες εκφράσεις θεωρούνται ότι ακολουθούνται από τις λέξεις «χωρίς περιορισμό»,
- (στ) αναφορά σε Νόμο είναι αναφορά στον σχετικό Νόμο ως τροποποιείται, αντικαθίσταται ή ισχύει από καιρό σε καιρό,
- (ζ) αναφορά στη Συμφωνία ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο είναι αναφορά στη Συμφωνία ή στο άλλο αυτό έγγραφο ως τροποποιείται ως τροποποιείται, αντικαθίσταται ή ισχύει από καιρό σε καιρό, και
- (η) αναφορές σε «γραπτώς» ή άλλες παρόμοιες αναφορές περιλαμβάνουν ηλεκτρονικό μήνυμα και κάθε άλλη μέθοδο αναπαραγωγής λέξεων σε αναγνώσιμη μορφή.

1.2.2 Τα περιεχόμενα και οι επικεφαλίδες των όρων και άλλων μερών της Συμφωνίας χρησιμοποιούνται μόνο για λόγους ευκολίας και δεν λαμβάνονται υπόψη στην ερμηνεία της παρούσας Συμφωνίας.

## **2 Η Συμφωνία**

2.1 Η Συμφωνία απαρτίζεται από τα ακόλουθα έγγραφα:

2.1.1 το Κυρίως Μέρος,

2.1.2 τους Γενικούς Όρους, και

2.1.3 το Τιμολόγιο Προμήθειας.

2.2 Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των όρων των εγγράφων που αναφέρονται στον όρο 2.1, όρος που περιέχεται σε ένα έγγραφο που είναι πιο ψηλά στη λίστα θα έχει προτεραιότητα έναντι όρου που περιέχεται σε ένα έγγραφο που είναι πιο χαμηλά στη λίστα.

## **3 Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας**

Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει να προμηθεύει τον Πελάτη, και ο Πελάτης αναλαμβάνει να αγοράζει από τον Προμηθευτή, κατά τη Διάρκεια Ισχύος, ηλεκτρική ενέργεια για κατανάλωση στην Εγκατάσταση, σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις της Συμφωνίας.

## **4 Διάρκεια Ισχύος**

4.1 Εντός πέντε Εργάσιμων Ημερών από την υπογραφή της Συμφωνίας και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί από τον Προμηθευτή οι διαδικασίες που σχετίζονται με την ενεργοποίηση της σύνδεσης, την υποβολή των σχετικών εντύπων αλλαγής προμηθευτή στον Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής και την καταβολή της Εγγύησης, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τον προβλεπόμενο χρόνο ενεργοποίησης της σύνδεσης και την έναρξη προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Εγκατάσταση, μετά από σχετική ενημέρωση από τον

Διαχειριστή του Συστήματος Διανομής για την αναμενόμενη ημερομηνία καταγραφής της ένδειξης του Μετρητή.

- 4.2 Ο Πελάτης μπορεί εντός δεκατεσσάρων ημερών από την υπογραφή της Συμφωνίας να υπαναχωρήσει από αυτή χωρίς κάποια επιβάρυνση (πλην από την πληρωμή τυχών Χρεώσεων που προέκυψαν ενόσω η Συμφωνία ήταν σε ισχύ), χρησιμοποιώντας το έντυπο υπαναχώρησης, το οποίο είναι αναρτημένο στην Ιστοσελίδα.
- 4.3 Η Συμφωνία τίθεται σε ισχύ κατά την υπογραφή της και , εκτός αν τερματιστεί νωρίτερα σύμφωνα με τις πρόνοιες της που αφορούν τον τερματισμό της, θα ισχύει μέχρι την συμπλήρωση της περιόδου που αναφέρεται στο Κυρίως Μέρος, η οποία αρχίζει να τρέχει από την Ημερομηνία Έναρξης Προμήθειας.
- 4.4 Με την λήξη της αρχικής περιόδου ισχύος, η ισχύς της Συμφωνίας θα ανανεώνεται αυτόματα από χρόνο σε χρόνο για περίοδο ενός έτους κάθε φορά, εκτός αν οποιοδήποτε από τα Μέρη δώσει στο άλλο γραπτή ειδοποίηση ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση της τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την λήξη της τρέχουσας περιόδου ισχύος.
- 4.5 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αποστέλλει, ως υπενθύμιση, ειδοποίηση στον Πελάτη για την κάθε επερχόμενη λήξη της Συμφωνίας τουλάχιστον ένα μήνα πριν την επέλευση αυτής, η οποία θα περιλαμβάνει αναφορά και στο δικαίωμα του Πελάτη να αλλάξει προμηθευτή.

## 5 Υποχρεώσεις Προμηθευτή

- 5.1 Ο Προμηθευτής οφείλει:
  - 5.1.1 να προμηθεύει τον Πελάτη ηλεκτρική ενέργεια για κατανάλωση στην Εγκατάσταση, σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις της Συμφωνίας και τις σχετικές απαιτήσεις του Νόμου
  - 5.1.2 να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα του Πελάτη σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων
  - 5.1.3 να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που θέτει ο Νόμος αναφορικά με το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει ο Προμηθευτής και τους σχετικούς δείκτες απόδοσης. Σε περίπτωση παράβασης της υποχρέωσης αυτής του Προμηθευτή, θα ισχύουν οι πρόνοιες των περί Ρύθμισης της Αγοράς Ηλεκτρισμού (Δείκτες Απόδοσης) Κανονισμών του 2005 και θα επιβάλλονται τα πρόστιμα που εκεί αναφέρονται, με την διευκρίνιση πως αυτή θα είναι η μόνη θεραπεία του Πελάτη για παραβάσεις της υποχρέωσης αυτής του Προμηθευτή
  - 5.1.4 γενικά να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του που προκύπτουν από τη Συμφωνία.

## **6 Υποχρεώσεις Πελάτη**

### **6.1 Ο Πελάτης οφείλει:**

- 6.1.1 να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του που αναφέρονται στον όρο 8 αναφορικά με τον Μετρητή
- 6.1.2 να πληρώνει έγκαιρα τους Λογαριασμούς σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στον όρο 9
- 6.1.3 να καταναλώνει την ηλεκτρική ενέργεια με την οποία τον προμηθεύει ο Προμηθευτής στα πλαίσια της Συμφωνίας αποκλειστικά ο ίδιος και μόνο για στην Εγκατάσταση
- 6.1.4 να παρέχει στον Προμηθευτή τα δεδομένα κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας στην Εγκατάσταση για περίοδο δύο ετών πριν την υπογραφή της Συμφωνίας ή να εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή να τα λάβει εκ μέρους του από τους Διαχειριστές
- 6.1.5 να ενημερώνει τον Προμηθευτή για την πρόθεση αποχώρησης από την Εγκατάσταση 30 ημέρες τουλάχιστον πριν την ημερομηνία αποχώρησης
- 6.1.6 να ενημερώνει τον Προμηθευτή σε περίπτωση που αναμένει ότι η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στην Εγκατάσταση θα διαφέρει πέραν του 10% από την αναμενόμενη
- 6.1.7 να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με την μεταβολή των στοιχείων του, περιλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας του
- 6.1.8 να παρέχει στον Προμηθευτή κάθε απαραίτητη εξουσιοδότηση ούτως ώστε να μπορεί ο Προμηθευτής να εκπροσωπεί τον Μετρητή
- 6.1.9 γενικά να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του που προκύπτουν από τη Συμφωνία.

## **7 Χρεώσεις και αναπροσαρμογές**

- 7.1 Οι χρεώσεις που θα επιβάλλονται από τον Προμηθευτή στον Πελάτη αναφορικά με την ηλεκτρική ενέργεια με την οποία τον προμηθεύει ο Προμηθευτής στα πλαίσια της Συμφωνίας θα υπολογίζονται σύμφωνα με το Τιμολόγιο Προμήθειας.
- 7.2 Σε περίπτωση που στο Κυρίως Μέρος περιλαμβάνεται όρος για έκπτωση, η έκπτωση που αναφέρεται θα εφαρμόζεται μόνο για την χρέωση προμήθειας που περιλαμβάνεται στις Ανταγωνιστικές Χρεώσεις.
- 7.3 Ο Προμηθευτής διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί το Τιμολόγιο Προμήθειας σύμφωνα με τον όρο 17.
- 7.4 Σε περίπτωση που η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στην Εγκατάσταση εντός οποιασδήποτε περιόδου τριών μηνών έχει απόκλιση πέραν του 15% από την αντίστοιχη περσινή, ο Προμηθευτής θα μπορεί να καθορίσει ότι για σκοπούς της Συμφωνίας θα

εφαρμόζεται άλλο Τιμολόγιο Προμήθειας, να τροποποιήσει ή καταργήσει τυχόν έκπτωση ή να τερματίσει τη Συμφωνία.

- 7.5 Οι Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις και κάθε άλλου είδους Χρεώσεις που υπόκεινται μόνο στις μεταβολές του ρυθμιστικού πλαισίου ή επιβάλλονται από αρχές ή σύμφωνα με το Νόμο, είναι ανεξάρτητες από τον έλεγχο του Προμηθευτή και εφαρμόζονται και αναπροσαρμόζονται αυτόματα χωρίς να απαιτείται τροποποίηση της Συμφωνίας ή του Τιμολογίου.

## **8 Μετρητής και Μετρήσεις**

- 8.1 Τα ποσά που θα τιμολογούνται από τον Προμηθευτή για τις ποσότητες ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε στον Πελάτη θα καθορίζονται στην βάση της καταμετρημένης κατανάλωσης που πιστοποιείται από τον αρμόδιο Διαχειριστή ή, στην απουσία αυτής, σύμφωνα με τις ενδείξεις κατανάλωσης του Μετρητή.
- 8.2 Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν διαθέσιμες πιστοποιημένες μετρήσεις κατανάλωσης από τον αρμόδιο Διαχειριστή, ο Προμηθευτής μπορεί να ζητήσει από τον Πελάτη όπως προβεί ανάγνωση των ενδείξεων του Μετρητή και τις κοινοποιήσει, εντός τριών ημερών, στον Προμηθευτή ή, εναλλακτικά, να επιτρέψει στον Προμηθευτή πρόσβαση στην Εγκατάσταση για σκοπούς ανάγνωσης των ενδείξεων του Μετρητή από τον ίδιο τον Προμηθευτή.
- 8.3 Ο 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, την κατάσταση του Μετρητή και να επιβεβαιώνουν ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις για την κατάταξη του Πελάτη στη Κατηγορία η οποία αναφέρεται στο Κυρίως Μέρος. Για την παροχή πρόσβασης προηγείται ειδοποίηση του Πελάτη και ορίζεται συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό διάστημα διαθεσιμότητας του Πελάτη, κατά μέγιστο τριών ωρών. Αν ο Πελάτης δεν είναι διαθέσιμος ή απουσιάζει, θυροκολλείται έγγραφη ειδοποίηση ότι έγινε η επίσκεψη.
- 8.4 Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας πιστοποιημένων μετρήσεων κατανάλωσης από τον αρμόδιο Διαχειριστή ή ενδείξεων κατανάλωσης του Μετρητή για Περίοδο Τιμολόγησης ή για τμήμα αυτής, ο Λογαριασμός εκδίδεται για την αντίστοιχη περίοδο, βάσει των δεδομένων μέτρησης που θα εκτιμά ο Διαχειριστής Συστήματος Διανομής, σύμφωνα με τη διαδικασία διόρθωσης και εκτίμησης μετρήσεων που ορίζεται στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής και τους Κανόνες Αγοράς. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να αναπροσαρμόσει τις χρεώσεις που επιβλήθηκαν στην βάση εκτιμημένης κατανάλωσης μόλις οι πραγματικές ποσότητες, που καταναλώθηκαν, καταστούν διαθέσιμες.
- 8.5 Στην περίπτωση που ο Πελάτης αντιληφθεί ότι ο Μετρητής έχει υποστεί ζημία ή βλάβη, οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον αρμόδιο Διαχειριστή και τον Προμηθευτή.
- 8.6 Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί σε ασφαλή κατάσταση τον Μετρητή και να μην επεμβαίνει στον Μετρητή ή τις ενδείξεις του, ή να επηρεάζει με οποιοδήποτε τρόπο την λειτουργία του.



- 8.7 Ο Προμηθευτής μπορεί να ζητήσει από τον Διαχειριστή τον έλεγχο του Μετρητή. Σε τέτοια περίπτωση, υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη για το αίτημα αυτό, καθώς επίσης και τον χρόνο διενέργειας του ελέγχου και τα αποτελέσματα του.
- 8.8 Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει από τον Διαχειριστή τον έλεγχο του Μετρητή, απευθείας ή μέσω του Προμηθευτή. Σε περίπτωση απευθείας αιτήματος, οφείλει να ενημερώσει σχετικά τον Προμηθευτή.
- 8.9 Εάν από τον έλεγχο προκύψει ότι ο Μετρητής δεν λειτουργεί εντός των προκαθορισμένων στους Κανόνες Μεταφοράς και Διανομής ορίων σφάλματος και γενικότερα δεν καταγράφει ορθά την ενέργεια που καταναλώνει ο Πελάτης, ο Διαχειριστής φέρει το κόστος του διενεργηθέντος ελέγχου. Σε αντίθετη περίπτωση, το κόστος του ελέγχου επιβαρύνει το πρόσωπο που υπέβαλε το αίτημα ελέγχου, δηλαδή τον Πελάτη ή Προμηθευτή ανάλογα με την περίπτωση.
- 8.10 Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να είναι παρών κατά τη διενέργεια του ελέγχου.

## **9 Τιμολόγηση και πληρωμή**

- 9.1 Τα ποσά που οφείλονται από τον Πελάτη στον Προμηθευτή αναφορικά με την Συμφωνία θα τιμολογούνται ανά Περίοδο Τιμολόγησης και στη βάση κατανάλωσης.
- 9.2 Η χρέωση του Πελάτη για τις υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της Συμφωνίας πραγματοποιείται με την έκδοση και αποστολή Λογαριασμού.
- 9.3 Ο Λογαριασμός θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τις πληροφορίες που καθορίζονται στους Κανόνες Προμήθειας.
- 9.4 Κάθε Λογαριασμός θα είναι πληρωτέος εντός 14 ημερών από την έκδοση του. Αν η ημέρα κατά την οποία λήγει η περίοδος δεν είναι Εργάσιμη Ημέρα, ως ημερομηνία εμπρόθεσμης εξόφλησης θεωρείται η αμέσως επόμενη Εργάσιμη Ημέρα.
- 9.5 Ο Πελάτης μπορεί να προβαίνει σε πληρωμές των Λογαριασμών με τους πιο κάτω τρόπους:
- 9.5.1 Με τραπεζικό έμβασμα προς ένα από τους τραπεζικούς λογαριασμούς του Προμηθευτή, όπως αυτοί θα αναφέρονται στους Λογαριασμούς,
- 9.5.2 Μέσω Πάγιας Εντολής συμπληρώνοντας τα απαραίτητα έγγραφα,
- 9.5.3 Πληρωμή στο υποκατάστημα E.Fos στην οδό Ιφιγενείας 57, Στρόβλος Λευκωσία.
- 9.6 Χωρίς επηρεασμό του δικαιώματος του Προμηθευτή να χρησιμοποιεί άλλους κατάλληλους τρόπους αποστολής, οι Λογαριασμοί θα αποστέλλονται στον Πελάτη με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

## 10 Διόρθωση Λογαριασμών

- 10.1 Ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει άμεσα στη διόρθωση προηγούμενων Λογαριασμών, περιλαμβανομένων διορθωτικών, στην περίπτωση που διαπιστώνεται ότι οι χρεώσεις που επιβλήθηκαν μέσω αυτών είναι, για οποιοδήποτε λόγο, λανθασμένες.
- 10.2 Εφόσον πρόκειται για Λογαριασμούς που έχουν ήδη εξοφληθεί, ο Προμηθευτής οφείλει να προβαίνει σε διορθωτική χρέωση ή πίστωση, εκδίδοντας διορθωτικό Λογαριασμό ή συμψηφίζοντας το σχετικό ποσό στον επόμενο Λογαριασμό.
- 10.3 Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως, ενδεικτικά, λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή την έκδοση Λογαριασμών, ο Προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση καθ' όλη τη Διάρκεια Ισχύος και για χρονική περίοδο δύο ετών μετά την λήξη ή τον τερματισμό της. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται χωρίς τόκο.
- 10.4 Σε περίπτωση διόρθωσης δεδομένων μέτρησης του Πελάτη και επαναπροσδιορισμού των αντίστοιχων χρεώσεων που επιβλήθηκαν στον Προμηθευτή, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις, ο Προμηθευτής υποχρεούται οποτεδήποτε να διορθώνει τις χρεώσεις των Λογαριασμών που επηρεάζονται κατά τρόπο που να αντιστοιχεί με τη διόρθωση που έγινε στις χρεώσεις που επιβλήθηκαν σε αυτόν βάσει των αρχικών δεδομένων μέτρησης του Πελάτη. Τα ποσά των διορθωτικών χρεώσεων και πιστώσεων καταβάλλονται χωρίς τόκο.
- 10.5 Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον Πελάτη σχετικά με τον λόγο της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

## 11 Υπερημερία στην εξόφληση Λογαριασμού

- 11.1 Σε περίπτωση που ο Λογαριασμός δεν ξοφληθεί εντός της οριζόμενης προθεσμίας, ισχύουν τα ακόλουθα:
- 11.1.1 Ο Προμηθευτής αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής, βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας, σε έκτακτο λογαριασμό τον οποίο και αποστέλλει εντός 10 ημερών από την λήξη της προθεσμίας πληρωμής του μη ξοφλημένου Λογαριασμού.
- 11.1.2 Ο Πελάτης οφείλει να εξοφλήσει τον έκτακτο λογαριασμό εντός 20 ημερών από την αποστολή του. Αν ο Πελάτης παραλείψει να το πράξει, ο Προμηθευτής μπορεί να καταστήσει τον Πελάτη υπερήμερο και να υποβάλει στον αρμόδιο Διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Ο Προμηθευτής κοινοποιεί την εντολή αυτή προς τον Πελάτη.
- 11.1.3 Αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός 10 ημερών από την κοινοποίηση στον Πελάτη της εντολής απενεργοποίησης του Μετρητή, ο Προμηθευτής δύναται να

τερματίζει τη Συμφωνία υποβάλλοντας στον αρμόδιο Διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης, ενημερώνοντας ανάλογα τον Πελάτη.

- 11.2 Ο Προμηθευτής δεν δικαιούται να υποβάλει εντολή απενεργοποίησης του Μετρητή ή να τερματίσει τη Συμφωνία λόγω υπερημερίας Πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι σχετικές οφειλές αμφισβητούνται από τον Πελάτη και ο Πελάτης έχει παράλληλα προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του Μετρητή ή της παύσης εκπροσώπησης. Σε περίπτωση που κριθεί αβάσιμη η αμφισβήτηση εκ μέρους του Πελάτη, η οφειλή βαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Σε περίπτωση που εκκρεμεί τέτοια διαφορά, ο Προμηθευτής μπορεί να αρνηθεί την ανανέωση της Συμφωνίας, χωρίς επηρεασμό της γενικότητας του όρου 4.4. Στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται να γνωστοποιεί γραπτή στον Πελάτη του την πρόθεσή του να ασκήσει το δικαίωμα του αυτό. Εφόσον η ενημέρωση του Πελάτη λαμβάνει χώρα τριάντα τουλάχιστον ημέρες πριν από τη λήξη της Συμφωνίας, η Συμφωνία τερματίζεται στον προβλεπόμενο χρόνο, διαφορετικά παρατείνεται αυτόματα για τριάντα ημέρες.

## 12 Εγγύηση

- 12.1 Κατά την υπογραφή της Συμφωνίας, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει στον Προμηθευτή ποσό ως εγγύηση (ντεπόζιτο) για την εξασφάλιση, αποκλειστικά, των οφειλών του Πελάτη που απορρέουν από τη Συμφωνία.
- 12.2 Το ποσό της Εγγύησης που ισχύει κατά την υπογραφή της Συμφωνίας αναφέρεται στο Κυρίως Μέρος, και, εκτός να αναφέρεται διαφορετικά στο Κυρίως Μέρος, βασίζεται στο εκτιμώμενο ποσό δύο διαδοχικών Λογαριασμών.
- 12.3 Ο Προμηθευτής μπορεί να αναπροσαρμόσει το ποσό της Εγγύησης κατά την Διάρκεια Ισχύος, σε περίπτωση που παρατηρείται σημαντική απόκλιση των Λογαριασμών σε σχέση με το εκτιμώμενο ποσό που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του ποσού της Εγγύησης ή σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης καθυστέρησης του Πελάτη στην εξόφληση των Λογαριασμών. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον Πελάτη μέσω του τότε τρέχοντος Λογαριασμού για την αναπροσαρμογή του ποσού της Εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει, ανάλογα με την περίπτωση, το ποσό της διαφοράς στον επόμενο Λογαριασμό.
- 12.4 Σε περίπτωση τερματισμού της Συμφωνίας από τον Προμηθευτή λόγω μη εξόφλησης ληξιπρόθεσμων οφειλών σύμφωνα με τον όρο 11.1.3, η Εγγύηση καταπίπτει υπέρ του Προμηθευτή και συμψηφίζεται με το ποσό των ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- 12.5 Με την επιφύλαξη του όρου 12.4, σε περίπτωση λήξης ή τερματισμού της Συμφωνίας, η Εγγύηση συμψηφίζεται με το πληρωτέο ποσό του τελευταίου Λογαριασμού.
- 12.6 Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο προς όφελος του Πελάτη που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον Πελάτη, χωρίς τόκο, εντός ενός μηνός από την έκδοση του τελικού Λογαριασμού.

### **13 Αποχώριση από την Εγκατάσταση**

- 13.1 Ο Πελάτης ειδοποιεί γραπτώς στον Προμηθευτή την πρόθεση αποχώρησης από την Εγκατάσταση 30 ημέρες τουλάχιστον πριν την ημερομηνία αποχώρησης, εφόσον δεν επιθυμεί την τροποποίηση της Συμφωνίας λόγω μετεγκατάστασης. Στην περίπτωση αυτή, η Συμφωνία τερματίζεται αυτόματα κατά το χρόνο που δηλώνεται στην ειδοποίηση του Πελάτη.
- 13.2 Ο Πελάτης προβαίνει, αμέσως μετά την πιο πάνω ειδοποίηση, στις ενέργειες για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή και τη διακοπή της ηλεκτροδότησής του κατά την ημερομηνία αποχώρησης από την Εγκατάσταση. Ο Πελάτης μπορεί, με γραπτή και ενυπόγραφη εξουσιοδότηση, να εξουσιοδοτεί τον Προμηθευτή να προβεί ο τελευταίος στις ενέργειες για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή και τη διακοπή ηλεκτροδότησης.
- 13.3 Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ειδοποιήσει τον Προμηθευτή έγκαιρα για την αποχώρησή του από την Εγκατάσταση, η Συμφωνία εξακολουθεί να ισχύει μέχρι να λάβει χώρα η παύση της εκπροσώπησης του Μετρητή. Στην περίπτωση αυτή, ως ημερομηνία τερματισμού της Συμφωνίας θεωρείται η ημερομηνία παύσης της εκπροσώπησης του Μετρητή, όπως αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή.

### **14 Τερματισμός**

- 14.1 Ο Πελάτης μπορεί οποτεδήποτε και χωρίς λόγο, με γραπτή ειδοποίηση τουλάχιστον 30 ημερών προς τον Προμηθευτή, να τερματίσει την Συμφωνία, χωρίς οποιαδήποτε συνέπεια, οικονομική ή άλλης φύσεως, σε βάρος του Πελάτη, με εξαίρεση την περίπτωση που στο Κυρίως Μέρος περιλαμβάνονται ειδικοί όροι σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο ισχύος και την οφειλόμενη αποζημίωση αν η Συμφωνία 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. Σε κάθε περίπτωση, ο Προμηθευτής δεν δικαιούται αποζημίωση αν η Συμφωνία τερματιστεί από τον Πελάτη εντός 30 ημερών από την ειδοποίηση του Προμηθευτή για τροποποίηση όρου της Συμφωνίας ή τη γνώση της τροποποίησης των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων, ακόμη και αν ο εν λόγω τερματισμός λάβει χώρα κατά τη διάρκεια του ελάχιστου χρόνου ισχύος της Συμφωνίας.
- 14.2 Ο Πελάτης μπορεί επίσης να τερματίσει τη Συμφωνία σύμφωνα με τον όρο 13.
- 14.3 Ο Προμηθευτής μπορεί να τερματίσει τη Συμφωνία με γραπτή ειδοποίηση προς τον Πελάτη:
- 14.3.1 σύμφωνα με τον όρο 11.1.3
- 14.3.2 σύμφωνα με τον όρο 7.4
- 14.3.3 χωρίς επηρεασμό της επιφύλαξης του όρου 11.2, σε περίπτωση που ο Πελάτης τελεί σε παράβαση οποιουδήποτε ουσιώδη όρο της Συμφωνίας για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών και παραλείπει να άρει την παράβαση εντός 30 ημερών από την γραπτή ειδοποίηση του Προμηθευτή με την οποία ζητά από τον Πελάτη να θεραπεύσει την παράβαση και τον ενημερώνει για τις συνέπειες τυχόν μη συμμόρφωσής εντός της προθεσμίας αυτής

- 14.3.4 αν ο Πελάτης είναι ανίκανος να πληρώσει τα χρέη του ή τεθεί σε εκκαθάριση, αν υποβληθεί αίτηση ή εκτελεστεί άλλο διάβημα με σκοπό να τεθεί ο Πελάτης υπό εκκαθάριση ή αν διοριστεί παραλήπτης ή διαχειριστής επί της περιουσίας του Πελάτη
- 14.4 Οι προθεσμίες που αναφέρονται στον παρόντα όρο ξεκινούν από την επομένη της ημέρας αποστολής των σχετικών ειδοποιήσεων, όπως αυτή βεβαιώνεται από τις υπηρεσίες ή τα μέσα διαβίβασής τους.
- 14.5 Ειδοποιήσεις που σχετίζονται ή αφορούν τερματισμό πρέπει να αποστέλλονται σύμφωνα με τον όρο 16.
- 14.6 Σε περίπτωση τερματισμού της Συμφωνίας, ο Προμηθευτής θα παύσει και προμηθεύει τον Πελάτη με ηλεκτρική ενέργεια και μπορεί να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο Διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του Μετρητή.
- 14.7 Ο τερματισμός της Συμφωνίας δεν επηρεάζει οποιοδήποτε από τα δικαιώματα ή θεραπείες των μερών που έχουν προκύψει πριν από αυτόν.
- 14.8 Οποιαδήποτε διάταξη της Συμφωνίας για την οποία προνοείται ρητά ή εξυπακούεται ότι τίθεται σε ισχύ κατά τον τερματισμό της ή συνεχίζει να ισχύει μετά από αυτόν, παραμένει σε πλήρη ισχύ.
- 15 Αλλαγή προμηθευτή**
- 15.1 Η αλλαγή προμηθευτή από τον Πελάτη επιτρέπεται μετά από προηγούμενο τερματισμό της Συμφωνίας. Ο τερματισμός λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον Πελάτη, είτε από το νέο Προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του Πελάτη.
- 15.2 Τα έννομα αποτελέσματα του τερματισμού της Συμφωνίας επέρχονται την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή που υποβάλει ο νέος προμηθευτής στον αρμόδιο Διαχειριστή, όπως η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο Διαχειριστή και γνωστοποιείται στον Προμηθευτή και το νέο προμηθευτή.
- 16 Ειδοποιήσεις**
- 16.1 Όλες οι ειδοποιήσεις που δίνονται σε σχέση με τη Συμφωνία πρέπει να είναι γραπτές και μπορούν να δίνονται:
- 16.1.1 με επιστολή: οπότε θα θεωρούνται παραληφθείσες τέσσερις Εργάσιμες Ημέρες μετά την αποστολή,
- 16.1.2 δια χειρός: οπότε θα θεωρούνται παραληφθείσες κατά την παράδοση,
- 16.1.3 με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: οπότε θα θεωρούνται παραληφθείσες με την αποστολή στην σωστή ηλεκτρονική διεύθυνση, νοουμένου ότι αν ο χρόνος αυτός δεν είναι μεταξύ των όρων 8.00 και 18.00 εργάσιμης ημέρας, θα θεωρούνται παραληφθείσες στις 8.00 την επομένη εργάσιμη ημέρα.

- 16.2 Οι ειδοποιήσεις προς τον Πελάτη αποστέλλονται χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που αναφέρονται στο Κυρίως Μέρος ή, αν υπάρξει σχετική ενημέρωση προς τον Προμηθευτή, τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη που γνωστοποιήθηκαν τελευταία στον Προμηθευτή ή που διαφορετικά γνωρίζει ο Προμηθευτής.
- 16.3 Οι ειδοποιήσεις προς τον Προμηθευτή αποστέλλονται χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που αναφέρονται πιο κάτω ή, σε περίπτωση διαφοροποίησης, αυτά που αναφέρονται κατά καιρούς στους Λογαριασμούς: Ιφιγενείας 57 Στρόβολος, 2003 Λευκωσία, email: [info@efos.com.cy](mailto:info@efos.com.cy), τηλέφωνο: 22210380
- 16.4 Κατά κανόνα, ο Προμηθευτής θα επικοινωνεί με τον Πελάτη με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, κάτι στο οποίο συναινεί ο Πελάτης.
- 16.5 Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει ως τρόπο επικοινωνίας την αποστολή ταχυδρομικών επιστολών, ο Προμηθευτής θα επιβάλλει χρέωση για την υπηρεσία αυτή.
- 16.6 Ο Πελάτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει τον Προμηθευτή σχετικά με τη μεταβολή στοιχείων επικοινωνίας του.

## 17 Τροποποίηση

- 17.1 Ο Προμηθευτής μπορεί να προβαίνει σε τροποποίηση των όρων της Συμφωνίας, περιλαμβανομένου του Τιμολογίου και των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων, με γραπτή ειδοποίηση προς τον Πελάτη, η οποία θα δίνεται 60 τουλάχιστον ημέρες πριν την εφαρμογή των τροποποιήσεων. Εφόσον είναι δυνατό και επαρκές, η ενημέρωση θα λαμβάνει χώρα σε ειδικό πεδίο του Λογαριασμού ή σε χωριστό έντυπο που διαβιβάζεται με αυτόν και μπορεί να γίνεται με οποιοδήποτε από τους τρόπους που αναφέρονται στον όρο 16. Η σχετική ειδοποίηση μπορεί να παραπέμπει στην Ιστοσελίδα για πλήρη ενημέρωση αναφορικά με τις τροποποιήσεις.
- 17.2 Κατ' εξαίρεση, η ενημέρωση σχετικά με τροποποίηση των Ανταγωνιστικών Χρεώσεων που βασίζονται σε βραχυπρόθεσμες μεταβαλλόμενες τιμές του συστήματος, όπως ενδεικτικά η αναπροσαρμογή ρήτρας καυσίμου, δύναται να λαμβάνει χώρα με τον πρώτο Λογαριασμό που ακολουθεί την τροποποίηση.
- 17.3 Εντός της περιόδου μεταξύ της ειδοποίησης και της εφαρμογής των τροποποιήσεων, αν ο Πελάτης δεν επιθυμεί να συνεχιστεί η Συμφωνία με τους νέους όρους, δικαιούται να τερματίσει την Συμφωνία σύμφωνα με τον όρο 14.1, χωρίς οποιαδήποτε υποχρέωση αποζημίωσης του Προμηθευτή αναφορικά με τον τερματισμό αυτό. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν τερματίσει την Συμφωνία, οι τροποποιήσεις θα τίθενται σε ισχύ κατά την ημερομηνία που θα αναφέρεται στην σχετική ειδοποίηση.
- 17.4 Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί τροποποίηση των όρων της Συμφωνίας, υποβάλλει το αίτημα του γραπτώς προς τον Προμηθευτή. Σε περίπτωσή που το αίτημα του Πελάτη γίνει αποδεχτό, μερικώς ή πλήρως, με ή χωρίς όρους, και τα Μέρη συμφωνήσουν σε συγκεκριμένη τροποποίηση, αυτή θα τίθεται σε ισχύ μόνο αν καταγραφεί σε έντυπο που υπογράφεται και από τα δύο Μέρη.

## 18 Διάφορα

- 18.1 **Συγκαταθέσεις πελάτη.** Ο Πελάτης παρέχει την συγκατάθεση του για την παροχή εκ μέρους του Προμηθευτή:
- 18.1.1 πληροφοριών σε τρίτους προμηθευτές σχετικά με την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ή τυχόν εντολών απενεργοποίησης του Μετρητή λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους 12 τελευταίους μήνες, στο πλαίσιο επεξεργασίας αίτησης του Πελάτη για αλλαγή προμηθευτή.
- 18.1.2 των στοιχείων του στη ΡΑΕΚ και τους Διαχειριστές, για την εκτέλεση των εξουσιών, καθηκόντων και αρμοδιοτήτων τους.
- 18.2 **Ολόκληρη συμφωνία.** Η Συμφωνία αποτελεί ολόκληρη της συμφωνία μεταξύ των μερών και αντικαθιστά και καταργεί όλες τις προηγούμενες συμφωνίες, διευθετήσεις, υποσχέσεις και αντιλήψεις μεταξύ τους σχετικά με το αντικείμενο της.
- 18.3 **Εκχώρηση.** Κανένα μέρος δεν μπορεί να εκχωρήσει τα δικαιώματα του που προκύπτουν από τη Συμφωνία χωρίς την προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση του άλλου.
- 18.4 **Ειδοποιήσεις.** Οποιαδήποτε ειδοποίηση ή άλλη γραπτή επικοινωνία που δίνεται από το ένα μέρος στο άλλο στα πλαίσια ή σε σχέση με την Συμφωνία 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.
- 18.5 **Χαρτόσημα.** Σε περίπτωση που επιβάλλεται οποιοδήποτε τέλος χαρτοσήμου επί της Συμφωνίας ή οποιοδήποτε άλλου εντύπου που σχετίζεται με αυτή, το τέλος αυτό θα βαρύνει τον Πελάτη.
- 18.6 **Παραίτηση.** Πιθανή παράληψη ή καθυστέρηση από ένα μέρος να ασκήσει οποιοδήποτε δικαίωμα ή θεραπεία που προκύπτει από την παρούσα Συμφωνία ή από το νόμο δεν συνιστά παραίτηση από αυτό ή οποιοδήποτε άλλο δικαίωμα ή θεραπεία, ούτε εμποδίζει ή περιορίζει την περαιτέρω άσκηση αυτού ή οποιουδήποτε άλλου δικαιώματος ή θεραπείας.
- 18.7 **Διαχωρισμός.** Εάν οποιαδήποτε διάταξη της Συμφωνίας ή μέρος αυτής είναι ή καθίσταται άκυρη, παράνομη ή μη εκτελεστή, θα θεωρείται τροποποιημένη στον ελάχιστο δυνατό βαθμό ώστε να καταστεί έγκυρη, νόμιμη και εκτελεστή. Εάν δεν είναι δυνατή μια τέτοια τροποποίηση, η σχετική διάταξη ή μέρος θα θεωρείται ότι έχει διαγραφεί. Οποιαδήποτε τροποποίηση ή διαγραφή διάταξης ή μέρους αυτής σύμφωνα με τον παρόντα όρο 18.1 δεν επηρεάζει την εγκυρότητα και την εκτελεστότητα της υπόλοιπης Συμφωνίας.
- 18.8 **Υποβολή και διαχείριση παραπόνων.** Ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υποβάλει παράπονο στον Προμηθευτή αναφορικά με οποιαδήποτε παράβαση εκ μέρους του Προμηθευτή των υποχρεώσεων του ή οποιοδήποτε άλλο θέμα αφορά τις μεταξύ τους δεσοληψίες. Η διαχείριση παραπόνων του Πελάτη γίνεται σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την ανταπόκριση ή απόφαση του Προμηθευτή αναφορικά με το παράπονο το οποίο υπόβαλε ή αν ο

Προμηθευτής δεν ανταποκριθεί εντός των προθεσμιών που αναφέρονται στη Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων, ο Πελάτης έχει δικαίωμα να υποβάλει το παράπονο του στη ΡΑΕΚ.

- 18.9 **Εφαρμοστέο Δίκαιο.** Η Συμφωνία και κάθε διαφορά ή αξίωση που προκύπτει από ή σε σχέση με αυτήν, το αντικείμενο ή την σύναψη της (συμπεριλαμβανομένων των εξωσυμβατικών διαφορών ή αξιώσεων) διέπεται από και ερμηνεύεται σύμφωνα με τους νόμους της Κυπριακής Δημοκρατίας.
- 18.10 **Επίλυση διαφορών.** Τα μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς ή διαφωνίας προκύπτει ως προς την ερμηνεία ή την τήρηση όρων της Συμφωνίας. Αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ των μερών, η διαφορά ή διαφωνία μπορεί να επιλυθεί εξωδίκως, ενώπιον της ΡΑΕΚ ή άλλης αρμόδιας αρχής σύμφωνα με τον Νόμο, ή δικαστικώς.
- 18.11 **Δικαιοδοσία.** Τα δικαστήρια της Κυπριακής Δημοκρατίας έχουν αποκλειστική δικαιοδοσία για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς ή αξίωσης που προκύπτει από ή σε σχέση με την παρούσα Συμφωνία, το αντικείμενο ή την σύναψη της (συμπεριλαμβανομένων των εξωσυμβατικών διαφορών ή αξιώσεων).