

## DREPTUL LA INFORMARE al clientului final de energie electrică/gaze naturale

Stimate client final,

Prin lege, aveți dreptul de a fi informat, în relația dumneavoastră cu ENGIE Romania. Aveți dreptul să cereți și să primiți, gratuit, înainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia și a condițiilor standard de furnizare a serviciului, după caz.

**Înainte de semnarea contractului de furnizare, ENGIE Romania are obligația de a vă pune la dispoziție, în scris, următoarele informații:**

- etapele și documentele necesare pentru încheierea unui contract de furnizare;
- ofertele-tip pentru care puteți opta, după caz;
- contractul corespunzător ofertei alese, după caz;
- prețurile și tarifele practicate.

**Verificați înainte de semnare dacă în contractul primit sunt incluse cel puțin următoarele informații:**

- identitatea și adresa furnizorului;
- serviciul furnizat, nivelurile de calitate a serviciului oferit și continuitatea în alimentare, precum și termenul de începere a derulării contractului;
- preț/tarif aplicabil;
- durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire a contractului și de întrerupere temporară a alimentării cu energie electrică/gaze naturale, dreptul de denunțare unilaterală a contractului;
- compensațiile/despăgubirile și modalitatea de rambursare aplicabilă în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciului prevăzut prin contract, după caz;
- modalități de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor și informații privind procedura de soluționare a plângerilor clienților finali;
- penalitățile pe care trebuie să le plătiți dacă nu respectați prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastră ENGIE Romania are obligația de a vă oferi, la cerere, prin intermediul punctelor unice de contact, un exemplar tipărit al procedurii privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

Furnizorul dumneavoastră ENGIE Romania este obligat să vă informeze în legătură cu orice modificări ale prețurilor, modului de facturare, de încasare sau ale altor condiții din contract, în mod direct și în timp util, într-un mod transparent și ușor de înțeles.

Dacă nu sunteți de acord cu modificările anunțate, aveți dreptul de a renunța la contract, respectând prevederile contractuale și legale în vigoare.

Dacă dreptul dumneavoastră de a fi informat vă este încălcat, vă puteți adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei.