



Condiții generale ale Contractelor ENGIE Thermo

I - ENGIE Romania S.A. este posesor al autorizațiilor ANRE tip EDIB nr. 24864, valabilă până la data 19.11.2030, PDIB nr. 22810, valabilă până la data 30.06.2028.

II – ABREVIERI ȘI TERMENI

ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

ISCIR – Inspecția de Stat pentru Controlul Cazanelor, Recipientelor sub Presiune și Instalațiilor de Ridicat;

VTP CT – Verificarea tehnică periodică a centralei termice cu o putere de maximum 35 kW consumatoare de combustibili gazoși este o activitate tehnică desfășurată periodic, la fiecare 2 (doi) ani, conform prevederilor prescripției tehnice PT-A1/ 2010, pentru a se asigura că aparatul satisface cerințele de funcționare în condiții de siguranță. Această activitate nu acoperă service-ul, reparațiile și piesele de schimb necesare;

Amplasament; spațiul indentificat în teren unde se găsește instalația de utilizare a gazelor naturale, inclusiv aparatele și canalele de evacuare gaze arse;

Verificare / revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale (IUGN) – operațiuni de exploatare și întreținere ale instalației de utilizare a gazelor naturale, obligatorii pentru clienții finali, executate prin OE autorizați selectați de client, prin intermediul instalatorilor autorizați ANRE tip EGIU;

Monitorizare centrală termică – activitatea de supraveghere permanentă a parametrilor principali de funcționare ai centralei termice și de gestionare a situațiilor de apariție a erorilor în funcționare.

Asistența tehnică pentru centrala termică - activitatea de corecție a disfuncționalităților aparute în funcționarea centralei termice, prin asistarea telefonică a clientului sau prin intervenții directe ale tehnicienilor ENGIE în funcție de situația existentă.

Operator economic (OE) - operator economic autorizat de către ANRE pentru execuția instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, deținător de autorizație tip ET/EDIB, emisă conform prevederilor Regulamentului pentru autorizarea operatorilor economici care desfășoară activități în domeniul gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 132/2021, cu modificările și completările ulterioare, în funcție de regimul de presiune al gazelor naturale;

Operator de sistem (OS) – operator de distribuție a gazelor naturale sau operatorul sistemului de distribuție închis, după caz;

Fișă de evidență - Fișa de evidență a lucrărilor periodice de verificare, respectiv de revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale;

Instalație de utilizare gaze naturale (IUGN) - instalație de utilizare a gazelor naturale aparținând clientului final;

Instalație comună de utilizare - parte a instalației de utilizare care deservește mai mulți clienți finali, cuprinsă între stația/postul de reglare a presiunii și toate sistemele/mijloacele de măsurare fiscale amplasate pe aceasta; instalația comună de utilizare este proprietatea comună a clienților finali deserviți;

Instalație individuală de utilizare (IU) - parte a instalației de utilizare care deservește, de regulă, un client final, situată în aval de sistemul/mijlocul de măsurare fiscală.

III – DESCRIERE SERVICIILOR TEHNICE PRESTATE ÎN BAZA CONTRACTULUI

Clientul beneficiază de servicii și echipamente conform ofertei acceptate, așa cum este ea prevăzută în contract.

1. Verificare/Revizie IUGN și VTP centrală termică:

Serviciile de verificare sau revizie tehnică a instalației de utilizare gaze naturale, precum și serviciile de verificare tehnică periodică a centralei termice se vor presta concomitent de către reprezentanții Prestatorului.

Primul serviciu combinat de verificare/revizie IUGN și VTP CT se va executa la momentul instalării centralei termice, iar următoarele servicii incluse în pachet la scadență, conform legislației în vigoare.

În situația în care la data punerii în funcțiune a centralei, Prestatorul nu deține informația cu privire la serviciul care trebuie executat (verificare sau revizie tehnică a instalației de utilizare gaze naturale) conform scadenței, informație care provine de la operatorul sistemului de distribuție, serviciul prestat va fi revizia instalației de gaze naturale.

2. Înlocuire centrală termică:

Serviciul de înlocuire centrală implică următoarele activități: i) evaluarea tehnică a amplasamentului, ii) demontarea centralei termice vechi, iii) instalarea centralei termice noi pe amplasamentul existent (fiind inclus în preț și transportul centralei termice noi), iv) kit standard de înlocuire centrală termică (piesele noi necesare adaptării centralei, refacerea conexiunii la apă rece, apă caldă menajeră și la circuitul de încălzire și refacerea conexiunii de gaz la centrala termică), v) reglajele la rece ale instalației și centralei termice, vi) punerea în funcțiune a centralei termice. Punerea în funcțiune a centralei termice se face pe baza de proces-verbal semnat de Prestator și Client (Anexa nr. 3 la Contract), după admiterea funcționării.

În cazul în care sunt necesare mai multe piese decât cele conținute în kitul standard de înlocuire, valoarea acestora și a manoperei suplimentare se vor achita separat pe bază de deviz și vor putea fi plătite integral, în două sau trei tranșe, în baza Comenzii de execuție lucrare semnate de către Client, care va fi anexă la Contract.

3. Monitorizare și asistență tehnică proactivă pentru centrala termică:

Pe toată durata contractului, în funcție de oferta aleasă, clientul poate beneficia de serviciul de monitorizare și de intervenții în locația sa, fără costuri suplimentare pentru reparații și/sau materiale.

Monitorizarea parametrilor de funcționare ai centralei se efectuează non-stop, 24/7, prin intermediul unei platforme digitale care întreține informația preluată prin termostatul inteligent asociat centralei. Monitorizarea poate fi prestată continuu doar în condițiile unei conexiuni optime la internet a termostatului. Asistența tehnică este asigurată către client în intervalul L-V, orele 8:00 – 16:00. Asistența tehnică presupune o intervenție proactivă, în prima fază telefonică, în funcție de complexitatea alertei, urmând ca, după caz, următoarea etapă să fie deplasarea în locația clientului, în vederea depanării.

4. Instalare pompă de căldură:

a. Serviciul de instalare pompă căldură hibridă cu înlocuirea centralei termice existente implică următoarele activități: i) evaluarea tehnică a amplasamentului, ii) demontarea centralei termice vechi, iii) instalarea centralei termice noi pe amplasamentul existent (fiind inclus în preț și transportul echipamentelor), iv) kit standard de înlocuire centrală termică (piesele noi necesare adaptării centralei termice, refacerea conexiunii la apă rece, apă caldă menajeră și la circuitul de încălzire și refacerea conexiunii de gaz la centrala termică), v) reglajele la rece ale instalației și centralei termice, vi) punerea în funcțiune a centralei termice. Punerea în funcțiune a centralei termice se face pe baza de proces-verbal semnat de Prestator și Client (Anexa nr. 3 la Contract), după admiterea funcționării. vii) 3 (trei) verificări sau revizii ale instalației de gaze naturale cu max. 3 puncte de ardere, aflate la același loc de consum. Punctele de ardere suplimentare se vor tarifa separat, la prețul disponibil pe www.engie.ro. viii) 3 (trei) verificări tehnice periodice ale centralei termice achiziționate prin acest contract. Prestarea la cererea Clientului a unui serviciu suplimentar de verificare tehnică periodică pentru o altă centrală termică, aflată în același loc de consum, se va tarifa separat, în baza unui deviz de lucrări, la prețul disponibil pe www.engie.ro. Reciclarea centralei termice vechi se poate face la solicitarea clientului, fără costuri suplimentare pentru ambele Părți.

În cazul în care sunt necesare mai multe piese decât cele conținute în kitul standard de înlocuire, valoarea acestora și a manoperei suplimentare se vor achita separat, integral, în două sau trei rate, în baza Comenzii de execuție lucrare semnate de către Client, care va fi anexă la Contract.

b. Serviciul de instalare pompă căldură fără înlocuire centralei termice existente implică următoarele activități: i) evaluarea tehnică a amplasamentului, ii) transportul și instalarea pompei de căldură, iii) instalare termostat inteligent, iv) asistare configurare cont client aplicatie mobilă Ariston Net pe telefon/tabletă al/a clientului, v) piesele noi necesare adaptării centralei termice existente și instalării pompei de căldură, reglări pentru conexiuni la apă rece, apă caldă menajeră și circuitul de încălzire în vederea conectării echipamentului de pompă de căldură, vi) reglajele la rece ale instalației, vii) punerea în funcțiune a echipamentelor, viii) verificarea sau revizia tehnică a instalației de gaze naturale și verificarea tehnică a centralei termice existente. Punerea în funcțiune a echipamentului se face pe bază de proces-verbal semnat de Prestator și Client (Anexa nr. 3 la Contract). Alte servicii tehnice conexe, care nu sunt cuprinse în obiectul Contractului, se pot achita integral sau în rate, în funcție de opțiunea Clientului menționată în Comanda de Execuție Lucrare.

IV – CONDIȚII PRIVIND SERVICIILE DE ÎNLOCUIRE CENTRALĂ TERMICĂ, INSTALARE POMPĂ DE CĂLDURĂ, INSTALARE TERMOSTAT, VERIFICARE TEHNICĂ PERIODICĂ A CENTRALEI ȘI VERIFICAREA/REVIZIA IUGN

4.1 În cazul în care serviciile nu pot fi prestate în termen din culpa Clientului (inclusiv, dar fără a se limita la: lipsa Clientului de la domiciliu la data/ora propusă, refuzul sau nepermiterea accesului în amplasament a personalului autorizat în vederea executării serviciilor), Clientul va fi notificat în scris, o singură dată, în vederea stabilirii de comun acord a unei alte date și interval orar pentru realizarea serviciilor.

4.2 Realizarea serviciilor se suspendă în cazul în care furnizarea de gaze naturale este sistată.

4.3 Reparațiile, mentenanța și alte servicii se vor realiza de către Prestator în termen de max. 10 (zece) zile de la data solicitării, sub rezerva permiterii accesului în locuința de către Client și a duratei de aprovizionare cu piese de schimb, materiale necesare corespunzătoare intervenției operatorului economic autorizat ANRE și ISCIR subcontractor. În cazul imposibilității prestării serviciului, acesta va fi reprogramat la o dată stabilită de comun acord cu Clientul.

4.4 Toate serviciile, atât cele menționate în oferta aleasă, cât și suplimentare, conexe celor care fac obiectul contractului, la solicitarea Clientului, pot fi prestate doar în perioada contractuală.

V – DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

5.1 Drepturile Prestatorului

5.1.1 să emită, să transmită facturile Clientului și să încaseze contravaloarea serviciului prestat în conformitate cu prevederile contractuale, precum și, după caz, majorările de întârziere;

5.1.2 să dezafecteze tronsonul/tronsoanele din instalația de utilizare a gazelor naturale executat/executate fără forme legale, identificat/identificate cu ocazia verificării/reviziei tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, cu acordul clientului și consemnarea pe fișa de evidență lucrări;

5.1.3 să întrerupă total/parțial vehicularea gazelor naturale prin instalația de utilizare de la robinetul de incendiu, robinetul de contor, robinetul de secționare sau robinetul de închidere, după caz, în situația în care beneficiarul nu prezintă documentele din care să rezulte că au fost efectuate curățarea și verificarea coșurilor și canalelor de evacuare a gazelor de ardere, conform prevederilor art. 304 alin. (2) din Normele tehnice pentru

proiectarea, executarea și exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale, aprobate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 89/2018, cu modificările și completările ulterioare, respectiv din care să rezulte efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși și/sau în situația în care nu sunt îndeplinite condițiile tehnice de funcționare în siguranță a instalației de utilizare prevăzute de reglementările tehnice aplicabile în domeniul gazelor naturale;

5.1.4 să nu realizeze serviciile de instalare centrală termică, instalare pompă de căldură, instalare termostat (după caz) dacă instalația de utilizare gaze naturale nu îndeplinește condițiile legale și clientul nu este de acord să efectueze serviciile necesare pentru respectarea condițiilor legale de funcționare în siguranță;

5.1.5 să nu realizeze lucrările dacă clientul nu și-a îndeplinit obligațiile de plată scadente.

5.2 Obligațiile Prestatorului

5.2.1 să asigure, executarea lucrărilor contractate prin intermediul subcontractorului, prin personal autorizat ANRE tip EGIU și ISCIR tip RVT, după caz, cu respectarea legislației aplicabile;

5.2.2 să presteze după caz serviciile de instalare centrală termică, instalare pompă căldură, instalare termostat, instalare kit de extensie termostat, montaj și configurare termostat, asistare configurare cont client pe telefon/tabletă, activarea dispozitivului în platforma de monitorizare centrală, precum și punerea în funcțiune a centralei termice, în maxim 15 zile de la data semnării contractului sau la o dată agreată cu clientul;

5.2.3 să asigure serviciul de monitorizare 24/7, să efectueze o depanare la distanță, prin telefon sau sms, și în cazul în care este nevoie, să intervină în locația clientului pentru constatare, în funcție de situație, în termen de 24 ore și reparații (servicii disponibile în intervalul orar 08:00 – 16:00 Luni - Vineri, cu excepția zilelor declarate libere prin lege)

5.2.4 să efectueze verificarea/revizia tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale cu respectarea prevederilor reglementărilor tehnice aplicabile în domeniul gazelor naturale și în baza: **a)** notificării transmise beneficiarului de către furnizorul de gaze naturale și **b)** a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale.

5.2.5 să întocmească „**Fișa de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale**”, în 3 (trei) exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte în contract și unul pentru operatorul de sistem, fișă care prezintă operațiunile executate la instalația de utilizare gaze naturale;

5.2.6 să înregistreze la operatorul de sistem în termen de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la data întocmirii fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale

5.2.7 să transmită Clientului un exemplar al „**Fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale**”, în termen de maximum 2 (două) zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia la operatorul de sistem

5.2.8 să informeze Clientul cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există;

5.2.9 să predea beneficiarului, gratuit, un exemplar al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmite conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea proiectului tehnic, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 156/2020

5.2.10 să preia, să înregistreze și să soluționeze în conformitate cu legislația în vigoare orice reclamație legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor aparținând Clientului;

5.2.11 să notifice Clientului orice schimbare a datelor sale de identificare, prevăzute în Contract;

5.2.12 să precizeze pe factura emisă cel puțin următoarele informații: data emiterii facturii, perioada de facturare, data scadenței, serviciul tehnic prestat, prețul serviciului tehnic, modalitățile de plată, valoarea totală de plată;

5.2.13 Prin realizarea verificării sau a reviziei tehnice a IU, își asumă răspunderea asupra celor precizate în Fișa de evidență, iar orice modificare adusă IU, ulterior realizării verificării sau reviziei tehnice, cade în răspunderea exclusivă a Clientului.

5.3 Drepturile Clientului

5.3.1 să solicite Prestatorului modificarea Contractului, la momentul intervenției unor elemente care pot afecta executarea Contractului;

5.3.2 să solicite efectuarea altor servicii de reparații, mentenanță, care nu sunt cuprinse în pachetul de servicii fixe ales, în baza unei Comenzi de Execuție Lucrări, însușită și aprobată de Prestator (prin subcontractor); pe parcursul derulării contractului, Clientul poate solicita suplimentar celor 3 servicii de verificare sau revizii la instalația de utilizare gaze naturale și verificarea centralei termice, prestarea altor servicii de verificare/revizii a instalației de gaze naturale sau a centralei termice, servicii care vor fi menționate separat pe factura, cu posibilitatea de plată integral, în 2 sau 3 tranșe;

5.3.3 să fie informat cu privire la modalitatea de realizare a documentației tehnice a instalației de utilizare a gazelor naturale, în situația în care aceasta nu există;

5.3.4 să primească un exemplar al „**Fișei de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale**”, în termen de maximum 2 (două) zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia la operatorul de sistem;

5.3.5 să primească, gratuit, un exemplar al instrucțiunilor de utilizare a gazelor naturale, întocmite conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea proiectului tehnic, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 156/2020;

- 5.3.6 să beneficieze de serviciul de monitorizare 24/7 și serviciul de asistență tehnică necesară, în funcție de situație, în termen de 24 de ore (serviciu disponibil în intervalul orar 08:00 – 16:00 Luni - Vineri);
- 5.3.7 să solicite, direct sau prin intermediul OE de la OS, o copie a documentației tehnice sau a documentelor care au stat la baza punerii în funcțiune a IU aferente respectivului loc de consum, dacă clientul final nu deține documentația tehnică.

5.4 Obligațiile Clientului

- 5.4.1 să elibereze Amplasamentul, pe cheltuiala sa de orice obstacole ce ar putea să împiedice sau să afecteze în orice fel, inițierea, executarea și finalizarea lucrărilor, să permită Prestatorului reprezentat prin subcontractor accesul la Amplasament pe toată durata execuției lucrărilor, la o dată stabilită de comun acord, după semnarea contractului;
- 5.4.2 să pună la dispoziția Prestatorului cărțile tehnice/documentele de instalare/reparare/livret aparat la centralele termice sau alte aparate, la care se execută lucrările de verificare tehnică periodică conform cu prescripția PT A 1-2010;
- 5.4.3 să pună la dispoziție prestatorului următoarele documente:
- a) notificarea transmisă de către furnizorul de gaze naturale beneficiarului și
 - b) documentația tehnică a instalației de utilizare a gazelor naturale
- 5.4.4 să întocmească, prin intermediul unui OE care deține autorizație ANRE pentru proiectarea IUGN tip autorizație PT/PDIB, în baza unui contract de prestări servicii, documentația tehnică, în conformitate cu prevederile Normelor tehnice, numai pentru punctele de consum care nu corespund notificării
- 5.4.5 să prezinte prestatorului documente din care:
- a) să rezulte că au fost efectuate curățarea și verificarea coșurilor și a canalelor de evacuare a gazelor de ardere, conform prevederilor art. 304 alin. (2) din Normele tehnice pentru proiectarea, executarea și exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale, aprobate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 89/2018, cu modificările și completările ulterioare
 - b) să reiasă efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a tuturor aparatelor consumatoare de combustibili gazoși de către operatori economici autorizați de ISCIR.
- 5.4.6 să efectueze inclusiv verificarea/revizia tehnică a instalației comune de utilizare a gazelor naturale care deservește mai mulți clienți finali, cuprinsă între stația/postul de reglare a presiunii și toate sistemele/mijloacele de măsurare fiscale amplasate pe instalația de utilizare a gazelor naturale;
- 5.4.7 să respecte instrucțiunile de utilizare a instalațiilor de gaze naturale și a centralei termice precum și recomandările efectuate înscrise în documentele emise de prestator cu ocazia executării serviciului de verificare/ revizie a instalației de utilizare gaze naturale și verificare tehnică periodică a centralei termice;
- 5.4.8 să permită sistarea furnizării gazelor naturale la efectuarea probei de presiune;
- 5.4.9 să permită prestatorului reprezentat prin subcontractor luarea măsurilor de oprire a vehiculării gazelor prin instalație, total sau parțial, ca măsură pentru eliminarea riscului privind siguranța persoanelor și bunurilor, în cazul în care se constată defecte, neetanșități și emisii de gaze naturale, funcționare incorectă a aparatelor, emisii de gaze de ardere și/sau CO, în cazul lipsei documentelor care să ateste conformitatea, în orice altă situație descrisă de prestator și cu consemnarea pe fișa de evidență lucrări ca îndeplinire a condițiilor tehnice de funcționare în siguranță a instalației prevăzute de normele tehnice;
- 5.4.10 să permită prestatorului reprezentat prin subcontractor să desfășoare instalațiile executate fără documentație tehnică;
- 5.4.11 să nu înstrăineze, să nu grezeze cu orice fel de sarcini și/sau de drepturi acordate terților Amplasamentul și, în general să nu efectueze niciun fel de operațiuni care ar putea să împiedice sau să afecteze în orice fel realizarea Lucrărilor specifice precum și a oricăror alte lucrări efectuate în baza Contractului;
- 5.4.12 să recepționeze lucrările specifice și orice alte lucrări executate în baza prezentului Contract, cu respectarea prevederilor relevante ale Legislației Aplicabile;
- 5.4.13 Clientul declară și garantează Prestatorului că:
- a) toate documentele și/sau informațiile furnizate Prestatorului în baza Contractului sunt valabile, adevărate și exacte și vor rămâne astfel până la încetarea Contractului;
 - b) deține toate aprobările necesare pentru încheierea prezentului Contract și pentru îndeplinirea obligațiilor sale prevăzute în acesta, în termenii și condițiile Contractului.
- 5.4.14 Clientul declară și garantează Prestatorului că fiecare dintre declarațiile și garanțiile de mai sus sunt adevărate și exacte și că nu există chestiuni suplimentare sau aspecte a căror omisiune ar face aceste declarații și garanții neadevărate. Clientul este pe deplin responsabil și se obligă să acopere oricare și toate prejudiciile generate datorită încălcării oricăreia dintre declarațiile de mai sus;
- 5.4.15 să achite conform art. 4 din Contract și la termen facturile emise de Prestatorului, reprezentând contravaloarea serviciului tehnic prestat, precum și majorările de întârziere aferente;
- 5.4.16 să folosească exclusiv aparatele de utilizare care respectă cerințele legislației în vigoare și să nu realizeze intervenții neautorizate asupra aparatelor și instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- 5.4.17 să anunțe orice modificare a datelor sale de identificare sau/și a coordonatelor de corespondență din Contract (telefon, fax, email, adresa de corespondență) în termen de 10 (zece) zile de la data modificării; necomunicarea acestora determinând responsabilitatea exclusivă a Clientului pentru eventualele prejudicii de orice natură generate de aceasta situație;



- 5.4.18** să păstreze intacte contorul de măsurare, sigiliile metrologice și cele ale operatorului de sistem, precum și toate celelalte instalații ale operatorului de sistem aflate în incinta Clientului;
- 5.4.19** să sesizeze imediat Prestatorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea instalației de utilizare gaze naturale și să asigure accesul împuternicitului operatorului de sistem la acesta;
- 5.4.20** să efectueze inclusiv verificarea/revizia tehnică a instalației comune de utilizare a gazelor naturale care deservește mai mulți clienți finali, cuprinsă între stația/postul de reglare a presiunii și toate sistemele/mijloacele de măsurare fiscale amplasate pe instalația de utilizare a gazelor naturale (după caz);
- 5.4.21** să permită Prestatorului să asiste Clientul la configurarea contului pentru instalarea termostatului, precum și pentru activarea dispozitivului în platforma de monitorizare. În situația în care la configurarea contului, Clientul nu este de acord cu activarea dispozitivului în platforma de monitorizare, Clientul înțelege și acceptă că Prestatorul se află în imposibilitatea de a oferi serviciul de monitorizare.
- 5.4.22** să asigure conectivitate permanentă la internet a termostatului în vederea prestării serviciului de monitorizare.