

1 PRIEDAS „Elektros energijos pirkimo - pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo buitiniams vartotojams sutarties bendrosios sąlygos

1. SĄVOKOS

- 1.1 **Tiekėjas** - Enefit UAB.
- 1.2 **Vartotojas** - fizinis asmuo, nurodytas Individualiosiose sąlygose.
- 1.3 **Šalis** - Tiekėjas ir Vartotojas kiekvienas atskirai.
- 1.4 **Šalys** - Tiekėjas ir Vartotojas kartu.
- 1.5 **Sutartis** - Šalių sudaryta elektros energijos pirkimo - pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo buitiniams vartotojams sutartis, kurią sudaro sutarties Individualiosios sąlygos, Bendrosios sąlygos ir dokumentai ir (ar) priedai, į kuriuos pateikiamos nuorodos Individualiosiose sąlygose.
- 1.6 **Individualiosios sąlygos** - neatsiejama Sutarties dalis, kuriose įtvirtintos pagrindinės sąlygos, dėl kurių atskirai susitarė Šalys, įskaitant Šalių pavadinimus/vardus ir pavardes bei adresus, Pardavimo laikotarpį ir elektros energijos kainą.
- 1.7 **Elektros energijos pirkimo - pardavimo vieta** - Vartotojo objektas, į kurį tiekiami elektros energija, nurodytas Individualiosiose sąlygose.
- 1.8 **Apskaitos taškas** - taškas (taškai), nurodyti Sutartyje su priskirtu energijos identifikavimo kodu (EIK), kuriame (kuriuose) nustatomas Vartotojo suvartotos (ir patiekios tinklui) elektros energijos kiekis.
- 1.9 **Pardavimo laikotarpis** - Sutarties Individualiosiose sąlygose nurodytas laikotarpis, kurio metu Tiekėjas parduoda elektros energiją Vartotojui už sutartą kainą.
- 1.10 **Operatorius** - skirstomųjų tinklų operatorius, prie kurio valdomų tinklų yra prijungta Vartotojo objektas ir kuris tiekia Vartotojui elektros energijos skirstymo ar pardavimo paslaugas. Operatoriaus pavadinimas ir kontaktiniai duomenys nurodyti Individualiosiose sąlygose.
- 1.11 **Persiuntimo paslauga** - elektros energijos persiuntimas skirstomaisiais tinklais iki Operatoriaus ir Vartotojo elektros tinklų nuosavybės ribos, taip pat kitos su Persiuntimo paslauga susijusios paslaugos (įskaitant, tačiau neapsiribojant, sisteminės paslaugos, viešuosius interesus atitinkančios paslaugos). Persiuntimo paslaugas teikia Operatorius.
- 1.12 **Persiuntimo paslaugos sutartis** - Tiekėjo ir Operatoriaus sudaryta elektros energijos persiuntimo paslaugos ir kitų su elektros energijos persiuntimu susijusių paslaugų teikimo Tiekėjui sutartis.
- 1.13 **Bendrosios sąlygos** - šios Sutarties bendrosios sąlygos. Bendrosios sąlygos yra neatsiejama Sutarties dalis.
- 1.14 **Aprašas** - buitinių vartotojų su tiekėjais sudaromų elektros energijos pirkimo - pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo sutarčių standartinių sąlygų aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2020 m. birželio 29 d. įsakymu Nr. 1-162.
- 1.15 **Taisyklės** - Elektros energijos tiekimo ir naudojimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. vasario 11 d. įsakymu Nr. 1-38.
- 1.16 **Rezervavimo paslaugos mokestis** - tai mokestis už Tiekėjo Vartotojui tiekiamą papildomą elektros energijos kainos fiksavimo ir pagal Sutartį numatomo pateikti elektros energijos kiekio išankstinio nupirkimo ir rezervavimo paslaugą (Rezervavimo paslauga). Vartotojui sudarius Sutartį terminuotam laikui su fiksuota elektros energijos tiekimo kaina, Sutarties galiojimo metu tam mėnesiui tenkančiam Rezervavimo paslaugos mokesčiui kiekvieną mėnesį suteikiama 100 proc. nuolaida. Rezervavimo paslaugos mokesčio mėnesiui tenkanti suma kompensuoja Tiekėjo patiriamas išlaidas, susijusias su elektros energijos kiekio išankstinio nupirkimu, elektros energijos kainų svyravimais rinkoje, užpirkto perteklinio elektros energijos kiekio realizavimu, darbuotojų laiko sąnaudomis, ir t. t.

2. BENDROSIOS SĄLYGOS

- 2.1 Bendrosios sąlygos nustato elektros energijos pirkimo - pardavimo Vartotojui taisykles ir yra laikomos neatskirama Sutarties dalimi.
- 2.2 Esant prieštaravim tarp Individualiųjų sąlygų ir Sutarties priedų, pirmenybė teikiama pirmiausia Individualiosioms sąlygoms ir tik tuomet Sutarties priedams pagal Sutarties priedo eilės numerį. Sutarties priedas su mažesniu eilės numeriu turi pirmenybę prieš Sutarties priedą su didesniu eilės numeriu.
- 2.3 Sudarydamas Sutartį Vartotojas patvirtina, kad ją perskaitė ir jos sąlygas ir jas visiškai supranta.
- 2.4 Sudarant Sutartį Vartotojas yra informuotas, kad Tiekėjas įrašinėš Vartotojo iš Tiekėjo gaunamus skambučius Sutarties vykdymo tikslais (įskaitant, be apribojimų, rodmenų deklaravimui, sutarčių sudarymui ir (ar) keitimui, Vartotojo informavimui apie Sutarties vykdymą ir kt.).
- 2.5 Šalių pranešimai, sutikimai, patvirtinimai ir (ar) kita informacija pagal Sutartį turi būti pateikiami raštu ar forma, kuri gali būti atkuriami raštu (pavyzdžiui, elektroniniu paštu,

asmeninėje Vartotojo paskyroje savitarnos svetainėje), taip pat išsakyti / išreikšti žodžiu, nebent Šalys susitarė kitaip. Žodžiu išsakyti / išreikšti Šalių pranešimai, sutikimai, patvirtinimai ir (ar) kita informacija pagal Sutartį laikomi perduotais, jei Tiekėjas juos užfiksuoja, t. y. prieš Šalių pokalbį yra pranešama, kad Šalių pokalbis yra įrašomas. Tiekėjas taip pat gali teikti savo pranešimus, sutikimus, patvirtinimus ir (ar) kitą informaciją Vartotojui pateikiamoje sąskaitoje, elektroniniu paštu arba per asmeninę Vartotojo paskyrą savitarnos svetainėje.

- 2.6 Šalis turi teisę vienašališkai keisti savo kontaktinius duomenis / rekvizitus, nurodytus Sutartyje. Pasikeitus Šalies kontaktiniams duomenims / rekvizitams, Sutarties šalis apie įvykčius pasikeitimus privalo pranešti kitai Sutarties šaliai raštu ar elektroninių ryšių priemonėmis ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo pasikeitimo dienos. Tiekėjas informuoja Vartotoją apie savo kontaktinių duomenų / rekvizitų pasikeitimą be kita ko ir savo interneto svetainėje. Sutarties sudarymo metu Tiekėjo interneto svetainė pasiekama adresu <https://www.enefit.lt>.
- 2.7 Esant Sutartimi nesureguliuotų klausimų, Šalys veikia vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymu, Taisyklėmis, Aprašu, kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir gerąja praktika.

3. VARTOTOJO ATSISKAITYMAS UŽ ELEKTROS ENERGIJĄ IR PERSIUNTIMO PASLAUGĄ

- 3.1 Tiekėjas parduoda, o Vartotojas perka elektros energiją už kainą, nurodytą Sutarties Individualiosiose sąlygose. Už Persiuntimo paslaugą Vartotojas atsiskaito teisės aktų nustatyta tvarka apskaičiuotomis ir (ar) viešai paskelbtomis kainomis. Pasikeitus Persiuntimo paslaugos kainai, naujoji Persiuntimo paslaugos kaina įsigalioja ir tampa privaloma Vartotojui nuo teisės aktuose nurodytos datos. Už kitas Operatoriaus teikiamas paslaugas Vartotojas atsiskaito Operatoriaus nustatytais arba su Valstybine energetikos reguliavimo taryba suderintais (jei tokią pareigą nustato teisės aktai) įkainiais.
- 3.2 Vartotojas atsiskaito už per atskaitinį laikotarpį patiektą elektros energijos kiekį, nustatytą pagal elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenis, kurie yra užfiksuoti ir deklaruoti Operatoriui arba Tiekėjui ne vėliau kaip paskutinę atskaitinio laikotarpio dieną. Aprašo nustatytais atvejais ir tvarka faktiškai Vartotojui patiektas elektros energijos kiekis nustatomas įvertinus vidutinį Vartotojo elektros energijos suvartojimą. Tuo atveju, jei Vartotojo objekte yra įrengta automatizuota elektros rodmenų apskaita, atskirai suvartoto elektros energijos kiekio Vartotojui deklaruoti nereikia – tokiu atveju Operatorius elektros energijos apskaitos prietaiso rodmenis nuskaito nuotoliniu būdu ir perduoda Tiekėjui apskaitos prietaiso rodmenis, kurių pagrindu Vartotojui pateikiama sąskaita.
- 3.3 Vartotojui nevykdydamas pareigos Sutartyje nustatytų atskaitinių laikotarpių dažnumu deklaruoti Tiekėjui elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenis ar nuotolinio duomenų nuskaitymo įrenginių gedimo atveju, elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenų nebuvimo laikotarpiu Tiekėjas turi teisę išrašyti mokėjimo dokumentą su vidutiniu Vartotojo suvartojamu elektros energijos kiekiu. Vidutinis buitinio vartotojo elektros energijos suvartojimas nustatomas Apraše nustatyta tvarka ir sąlygomis. Taip pat, Operatoriaus darbuotojai ir/ar jo įgalioti asmenys turi teisę fiksuoti elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenis savo iniciatyva teisės aktuose numatytais atvejais.
- 3.4 Naujausią informaciją apie visas Tiekėjo taikomas kainas ir tarifus Vartotojas gali rasti apsilankęs Tiekėjo interneto svetainėje arba susisiekęs su Tiekėju Sutartyje nurodytais kontaktiniais duomenimis.
- 3.5 Atskaitinys laikotarpis yra vienas kalendorinis mėnuo. Tiekėjas Vartotojui sąskaitą pateikia kartą per mėnesį, ne vėliau kaip iki kito mėnesio, einančio po atskaitinio laikotarpio, 10 (dešimtos) kalendorinės dienos. Jei mokėtina suma už atskaitinį laikotarpį neviršija Tiekėjo nustatytos ir interneto svetainėje paskelbto mokėjimo sumos dydžio Tiekėjas turi teisę neteikti Vartotojui sąskaitos už atskaitinį laikotarpį ir pridėti šią sumą prie kitos išrašomos sąskaitos.
- 3.6 Sąskaitas už suvartotą elektros energiją, Persiuntimo paslaugą ir kitas Operatoriaus Vartotojui suteiktas paslaugas pateikiamos Vartotojo elektroninio pašto adresu arba pašte (jei to pageidauja Vartotojas). Bet kokių atveju, Vartotojas gali matyti jam išsiųstą sąskaitą (ir jos duomenis) Tiekėjo savitarnos sistemoje, todėl visais atvejais, Vartotojui turint atitinkamas asmens identifikavimo priemones, reikalingas prisijungimui prie Tiekėjo savitarnos sistemos, yra laikoma, kad Vartotojas sąskaitą gavo laiku ir tinkamai.
- 3.7 Jei Vartotojas negauna Tiekėjo sąskaitos Sutartyje nustatyta tvarka ir laiku, atsižvelgdamas į tai, kiek protinga sąskaitos laukti, Vartotojas nedelsiant apie tai informuoja Tiekėją.
- 3.8 Be kainos, mokamos pagal Sutartį už patiektą elektros energiją, taip pat kainos, mokamos už Persiuntimo paslaugą ir kitas Operatoriaus Vartotojui teikiamas paslaugas, Vartotojui taikomos ir Lietuvos Respublikos teisės aktų numatytos rinkliavos ir mokesčiai. Su galutinės elektros kainos dedamosiomis dalimis galite susipažinti Tiekėjo internetinėje svetainėje adresu <https://www.enefit.lt/privatiems/pagrindinis>.
- 3.9 Vartotojas sumoka sąskaitoje nurodytas sumas (įskaitant rinkliavas ir mokesčius) į Tiekėjo banko sąskaitą arba kitu būdu, nurodytu Tiekėjo interneto svetainėje, ne vėliau kaip kito mėnesio, einančio po atskaitinio mėnesio, paskutinę kalendorinę dieną. Apmokėdamas sąskaitą Vartotojas įsipareigoja nurodyti sąskaitoje pateiktą kliento identifikavimo kodą. Tiekėjo banko sąskaitos duomenys nurodomi sąskaitoje.
- 3.10 Kaina laikoma sumokėta tą dieną, kurią Vartotojas atlieka bankinį pavedimą už Tiekėjo suteiktas paslaugas.
- 3.11 Vartotojui nesutinkant arba tik iš dalies sutinkant su Tiekėjo pateikta sąskaita, apie tai jis privalo informuoti Tiekėją raštu ar tokia forma, kad pranešimą būtų galima atkurti raštu, nedelsiant po to, kai gaunama sąskaita, kartu nurodant nesutikimo priežastis. Jei Vartotojas sutinka su pateikta sąskaita tik iš dalies, Vartotojas privalo apmokėti neginčijamą sąskaitos dalį. Tiekėjas išnagrinėja Vartotojo pretenziją ir apie rezultatus informuoja Vartotoją ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pretenzijos gavimo dienos.

1 PRIEDAS „Elektra energijos pirkimo - pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo buitiniams vartotojams sutarties bendrosios sąlygos

- 3.12** Jei Vartotojas kartu su pagrindine pinigine prievole privalo mokėti dėsningus, palūkanas, mokesčius ir (arba) kitus mokėjimus, tokiu atveju dėsningai, palūkanos, mokesčiai ir (arba) kiti mokėjimai išskiriami atskirai nuo pagrindinės mokėtinos sumos už patiektą elektros energiją, Persiuntimo paslaugą, kitas Operatoriaus Vartotojui suteiktas paslaugas. Patiektos elektros energijos, taip pat Persiuntimo paslaugos ir kitų Operatoriaus Vartotojui suteiktų paslaugų kaina, apskaičiuota už ankstesnius laikotarpius, bus nurodyta atskirai nuo elektros energijos, Persiuntimo paslaugos ir kitų Operatoriaus Vartotojui suteiktų paslaugų kainos, apskaičiuotos už vėlesnius laikotarpius.
- 3.13** Gaminantiems vartotojams, pasibaigus energijos kaupimo laikotarpiui, nurodytam Atsinaujinančių išteklių energetikos įstatyme arba nutraukus sutartį, bei pakeitus tiekėją, kompensuojama už likusį nepanaudotą elektros energijos kiekį tokia tvarka: nustatomas nepanaudotos elektros energijos kiekis padauginamas iš kainos, susidariusios, elektros biržoje NordPool Lietuvos kainų zonoje balandžio-rugpjūčio kalendoriniais mėnesiais, aritmetinio vidurkio, atimant 0,001 EUR/kWh mokestį.
- 3.14** Tuo atveju, kai gaminantis vartotojas naudojasi nepriklausomo tiekimo paslauga ir turi susidariusią nepriemoką ar skolą, už nepanaudotą elektros energijos kiekį susidariusi kompensacija bus panaudota esamų sąskaitų užskaitymui iki visiškai nepriemokos ar skolos padengimo. Su kliento sutikimu, kompensacija gali būti panaudota ateities sąskaitų padengimui.

4. SUTARTIES ŠALIŲ TEISĖS BEI PAREIGOS

- 4.1** Tiekėjas privalo:
- 4.1.1** pagal Sutartį teikti Vartotojui elektros energiją;
- 4.1.2** Sutartyje nustatytu laiku ir būdu pateikti Vartotojui elektros energijos ir Persiuntimo paslaugos apmokėjimo dokumentus;
- 4.1.3** raštu ir (ar) elektroninių ryšių priemonėmis informuoti Vartotoją apie ketinimą pakeisti Sutarties sąlygas;
- 4.1.4** vykdyti kitas Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytas pareigas.
- 4.2** Tiekėjas turi šias teises:
- 4.2.1** vienašališkai, apie tai ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų raštu ir elektroninių ryšių priemonėmis (įskaitant, be apribojimų, elektroniniu paštu arba per Vartotojo asmeninę paskyrą savitarnos svetainėje) įspėjęs Vartotoją, nutraukti Sutartį, jeigu elektros energijos tiekimas buvo nutrauktas dėl Vartotojo kaltės ir neatstatytas ilgiau nei 6 (šešis) mėnesius arba jei Vartotojas padaro kitą esminį Sutarties pažeidimą;
- 4.2.2** vienašališkai, apie tai ne vėliau kaip prieš 3 (tris) mėnesius raštu ir elektroninių ryšių priemonėmis (įskaitant, be apribojimų, elektroniniu paštu arba per Vartotojo asmeninę paskyrą savitarnos svetainėje) įspėjęs Vartotoją, nutraukti Sutartį, jeigu Vartotojas 36 (trisdešimt šešis) mėnesius iš eilės nenaudoja elektros energijos;
- 4.2.3** kitas teises, nustatytas Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatyme, Taisyklėse, Apraše ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 4.3** Vartotojas privalo:
- 4.3.1** ne vėliau kaip paskutinę atskaitinio laikotarpio dieną užrašyti elektros energijos apskaitos prietaisų rodmenis ir deklaruoti juos skirstomųjų tinklų operatoriumi arba Tiekėjui savitarnos sistemoje;
- 4.3.2** Sutartyje nustatytais terminais ir tvarka atsiskaityti su Tiekėju už patiektą elektros energiją, Persiuntimo paslaugą ir kitas Operatoriaus Vartotojui suteiktas paslaugas;
- 4.3.3** atlyginti Tiekėjui tiesioginius nuostolius, kai Vartotojas nevykdo Sutartyje ir (ar) Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
- 4.3.4** nedelsiant raštu arba elektroninių ryšių priemonėmis informuoti Tiekėją, jeigu elektros energija Sutarties galiojimo metu pradeda vartoti komercinei, gamybinei ar kitai buitiniams vartotojams nenumatytai veiklai;
- 4.3.5** vykdyti kitas Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytas pareigas.
- 4.4** Vartotojas turi teisę:
- 4.4.1** gauti iš Tiekėjo informaciją apie Tiekėjo pavadinimą, buveinės adresą, įmonės kodą ir teisinę formą, teikiamas paslaugas ir visas jų teikimo sąlygas, informaciją apie paslaugų bei elektros energijos kainas ir tarifus, pranešimų apie kainas pateikimo būdus, Sutarties terminą, jų sudarymo ir nutraukimo sąlygas, ginčų nagrinėjimo tvarką; susipažinti su elektros energijos suvartojimo duomenimis, įskaitant suvartotos elektros energijos kiekį;
- 4.4.2** kitas teises, nustatytas Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatyme, Taisyklėse, Apraše ir kituose teisės aktuose

5. PERSIUNTIMO PASLAUGOS TEIKIMAS VARTOTOJUI

- 5.1** Tiekėjas informuoja Vartotoją, kad Persiuntimo paslaugą Vartotojui teisės aktų nustatyta tvarka, sąlygomis ir kainomis teiks Operatorius. Vykdydamas teisės aktuose nustatytą Tiekėjo pareigą ir vadovaudamasis Persiuntimo paslaugos sutartimi, Tiekėjas organizuos Persiuntimo paslaugos teikimą Vartotojui ir atsiskaitys už Vartotojui suteiktą Persiuntimo paslaugą su Operatoriumi Persiuntimo paslaugos sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis.
- 5.2** Vadovaujantis Persiuntimo paslaugos sutartimi, Vartotojas už jam Operatoriaus suteiktą Persiuntimo paslaugą atsiskaito tiesiogiai su Tiekėju sudarytoje Sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis.
- 5.3** Vartotojas pareiškia ir patvirtina, kad jis yra tinkamas ir išsamiai Tiekėjo informuotas apie teisės aktais Tiekėjui pavestą pareigą organizuoti Persiuntimo paslaugos teikimą

Vartotojui, Vartotojui ši Tiekėjo pareiga yra aiški ir suprantama Atsižvelgiant į Sutarties 5.1 ir 5.2 punktuose išdėstytas nuostatas Vartotojas šiuo pareiškia, kad besąlygiškai ir neatšaukiamai:

- 5.3.1** sutinka, kad Persiuntimo paslaugą Vartotojui teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis teiktų Operatorius;
- 5.3.2** sutinka, kad Tiekėjas Sutarties ir teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis organizuotų Persiuntimo paslaugos teikimą Vartotojui ir atsiskaitytų už šias Vartotojui suteiktas paslaugas su Operatoriumi;
- 5.3.3** įsipareigoja už Vartotojui Operatoriaus suteiktą Persiuntimo paslaugą ir kitas Operatoriaus Vartotojui suteiktas paslaugas atsiskaityti tiesiogiai su Tiekėju Sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis.
- 5.4** Šalys susitaria, kad, atsižvelgiant į tai, jog Tiekėjas tik organizuoja Persiuntimo paslaugos teikimą Vartotojui, o Persiuntimo paslaugą teikia išimtinai tik Operatorius, Tiekėjas jokiais atvejais ir jokiais aplinkybėmis nebus laikomas atsakingu už Persiuntimo paslaugos ir (ar) kitų Operatoriaus Vartotojui teikiamų paslaugų sutrikimus, netinkamą teikimą ir (ar) kitokių trūkumų. Visas ir bet kokias pretenzijas ir (ar) reikalavimus, susijusius su Persiuntimo paslaugos ir (ar) kitų Operatoriaus Vartotojui teikiamų paslaugų sutrikimais, netinkamu teikimu ir (ar) kitokiais trūkumais Vartotojas įsipareigoja reikšti tiesiogiai Operatoriumi.

6. VARTOTOJO IR OPERATORIAUS TARPUSAVIO PAREIGOS, TEISĖS IR ATSAKOMYBĖ

- 6.1** Vartotojas privalo:
- 6.1.1** neviršyti suteiktos leistinosios naudoti ir (ar) leistosios generuoti galios;
- 6.1.2** leisti Operatoriumi ir (ar) jo įgaliotiems asmenims eksploatuoti Vartotojo teritorijoje ar pastatuose esančius ir Operatoriumi priklausančius elektros tinklus ir elektros įrenginius;
- 6.1.3** užtikrinti elektros energijos apskaitos prietaisų, elektros energijos apskaitos schemose naudojamos įrangos ir įtaisų bei elektros energijos apskaitos prietaisų, apskaitos schemose naudojamų įrangos ir įtaisų plombų periodinį stebėjimą;
- 6.1.4** kai nutraukiamas ar apribojamas elektros energijos tiekimas ir (ar) persiuntimas, imtis priemonių nuostoliams išvengti ar juos sumažinti bei apsaugoti savo elektros tinklus, kitus įrenginius bei prietaisus nuo žalos atsiradimo ar padidėjimo, įskaitant ir priemones dėl staigiųjų trumpųjų, ilgųjų įtampos kryžių ir pertrūkių;
- 6.1.5** kai tik paaiškėja, Sutartyje nurodytais kontaktiniais duomenimis nedelsiant informuoti Operatorių apie elektros apskaitos prietaisų, elektros energijos apskaitos schemos elementų, kitų su elektros apskaita susijusių plombuojamųjų vietų plombų pažeidimus ar nutraukimus, taip pat apie nepagrįstą esminį pagal elektros energijos apskaitos prietaisus apskaičiuoto elektros energijos suvartojimo sumažėjimą ar padidėjimą, elektros energijos persiuntimo sutrikimus, Operatoriaus elektros įrenginių, esančių Vartotojo patalpose ar teritorijoje, gedimus, visus Vartotojui žinomos nelaimingus atsitikimus, įvykusius Operatoriaus elektros įrenginiuose;
- 6.1.6** atsakyti už Vartotojo objekte gyvenančių ar objektu besinaudojančių asmenų padarytą žalą operatoriaus elektros įrenginiams, neteisėtą elektros energijos vartojimą bei kitus sutarties ar kitų teisės aktų, susijusių su sutartimi, pažeidimus ir atlyginti operatoriumi padarytą žalą;
- 6.1.7** Taisyklių bei kituose teisės aktuose numatytais atvejais apmokėti už paslaugas, susijusias su elektros energijos tiekimo ir (ar) persiuntimo nutraukimu ar apribojimu bei atnaujinimu, pagal Operatoriaus pateiktą sąskaitą (pagal Operatoriaus nustatytus įkainius);
- 6.1.8** teikti Operatoriumi visą pagrįstai reikalaujamą informaciją, susijusią su Vartotojo elektros tinklų ir įrenginių prijungimo schema, būkle ir veikimu;
- 6.1.9** Operatoriaus nurodymu atjungti savo elektros energijos įrenginius nuo Operatoriaus tinklų Taisyklėse, Sutartyje ir kituose teisės aktuose nurodytais atvejais ir tvarka;
- 6.1.10** atlyginti Operatoriumi nuostolius, kai Vartotojas nevykdo Sutartyje, Taisyklėse ir kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
- 6.1.11** vykdyti kitas teisės aktuose nustatytas pareigas.
- 6.2** Vartotojas turi teisę:
- 6.2.1** reikalauti Operatoriaus, kad būtų atlikta neeilinė elektros energijos apskaitos prietaiso patikra. Vartotojas sumoka patirtas patikros sąnaudas, jeigu buvo nustatyta, kad elektros energijos apskaitos prietaisas veikia tinkamai ir atitinka jam nustatytus metrologinius reikalavimus;
- 6.2.2** reikalauti iš Operatoriaus atlyginti tiesioginius nuostolius, patirtus dėl nepersijusios ir (ar) netinkamos kokybės elektros energijos;
- 6.2.3** kitas teisės aktuose nustatytas teises.
- 6.3** Operatorius privalo:
- 6.3.1** pats arba per įgaliotus trečiuosius asmenis organizuoti, diegti, naudoti ir prižiūrėti jam priklausančius elektros tinklais persiunčiamos elektros energijos apskaitą bei eksploatuoti ir prižiūrėti jos įrenginius;
- 6.3.2** teikti vartotojams elektros energijos persiuntimo paslaugos teikimo vietoje kokybišką elektros energijos persiuntimo paslaugą, persiųsti kokybišką elektros energiją, kuri atitinka Lietuvos standarto LST EN 50160:2010 „Viesųjų elektros tinklų įtampos charakteristikos“ ir kitų kokybę reglamentuojančių norminių teisės aktų nustatytus reikalavimus;
- 6.3.3** Taisyklėse ir kituose teisės aktuose nustatyta tvarka pranešti vartotojams apie numatomus elektros energijos galios apribojimus ne vėliau kaip prieš 24 valandas ir nurodyti jų trukmę ir dydį, taip pat ir apie planuojamus elektros energijos persiuntimo nutraukimus, jų laiką ir trukmę;
- 6.3.4** Taisyklių ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka atjungti nuo elektros tinklų vartotojo, nesilaikančio sutartyje nurodytų reikalavimų, elektros įrenginius;
- 6.3.5** vykdyti kitas teisės aktuose nustatytas pareigas.

1 PRIEDAS „Elektros energijos pirkimo - pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo būtiniams vartotojams sutarties bendrosios sąlygos

- 6.4** Operatorius turi teisę:
- 6.4.1** eksploatuoti Vartotojo teritorijoje ar pastatuose esančius Operatoriui priklausančius elektros tinklus ir elektros įrenginius;
- 6.4.2** Vartotojui skirtus pranešimus skelbti viešai, pranešant vartotojui raštu arba elektroninių ryšių priemonėmis;
- 6.4.3** sustabdyti savo prievolių vykdymą, taip pat nutraukti ar apriboti elektros energijos tiekimą ar persiuntimą Taisyklių bei kituose teisės aktuose nustatytais atvejais ir tvarka;
- 6.4.4** reikalauti atlyginti nuostolius ir žalą iš jų padariusių asmenų;
- 6.4.5** kitas teisės aktuose nustatytas teises.
- 8.3** Vartotojas turi teisę atsisakyti Sutarties per 14 (keturiolika) dienų nuo Sutarties sudarymo, jeigu Sutartis buvo sudaryta nuotoliniu būdu ar ne Tiekėjo klientų aptarnavimo patalpose, apie tai informuodamas Tiekėją Sutarties 2.6 punkte nurodytu būdu.
- 8.4** Jei Sutartis įsigalioja prieš sueinant Sutarties 8.3 punkte nurodytam Sutarties atsisakymo terminui, Vartotojas įsipareigoja atsisakyti už suvartotą elektros energiją kainą, nustatytą Sutartyje.
- 8.5** Sutartis gali būti keičiama rašytiniu Šalių susitarimu, Tiekėjo iniciatyva ir (ar) esant kitiems pagrindams, nurodytiems Sutartyje ir (ar) Lietuvos Respublikos teisės aktuose.
- 8.6** Tiekėjas turi teisę vienašališkai (išskyrus Sutarties kainą) keisti Sutarties sąlygas ar nustatyti naujas, jei tai lemia objektyviai pateisinamos priežastys, įskaitant, bet neapsiribojant, jei tai reikalinga dėl pasikeitusių elektros tiekimo reglamentuojančių teisės aktų ar tokių veiksmų taikymo praktikos, esminių pasikeitimų elektros tiekimo srityje ar dėl konkrečių prekių, papildomų ar geresnių galimybių vartotojams naudotis prekėmis ar paslaugomis sukūrimo. Bet kokių atvejų, vienašališkas Sutarties pakeitimas turi atitikti teisingumo, protingumo bei sąžiningumo principus.
- 8.7** Tiekėjas apie Sutarties sąlygų pasikeitimą ar naujų sąlygų nustatymą praneša viešai savo interneto svetainėje ir apie tai informuoja Vartotoją Sutarties 2.6 punkte nurodytu būdu (t. y. raštu arba elektroninėmis ryšių priemonėmis), likus mažiausiai 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki pasikeitusių ar naujų Sutarties sąlygų įsigaliojimo dienos. Visas naujos redakcijos Sutarties tekstas arba visos pasikeitusios ar naujos Sutarties sąlygos paskelbiami Tiekėjo interneto svetainėje.
- 8.8** Jei Vartotojas nesutinka su Sutarties pakeitimu ar naujomis Sutarties sąlygomis, jis turi teisę nepirarti Sutarties sąlygų pakeitimui ir (ar) nutraukti Sutartį, apie tai informuodamas Tiekėją būdu, aprašytu 2.6 punkte, per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pranešimo apie Sutarties pakeitimą arba naujų Sutarties sąlygų įsigaliojimą. Sutarties atsisakymas neatleidžia Vartotojo nuo pareigos sumokėti pagal Sutartį mokėtinas sumas. Šių Vartotojo įsipareigojimų vykdymui taikomos ankstesnės Sutarties sąlygos.
- 8.9** Jei Vartotojas neatsisako Sutarties per 30 (trisdešimt) dienų nuo pranešimo apie Sutarties pakeitimą arba naujų Sutarties sąlygų įsigaliojimą, laikoma, kad tokiu būdu Vartotojas išreiškė savo sutikimą su pakeistomis Sutarties sąlygomis arba nustatytomis naujomis Sutarties sąlygomis ir todėl neturi jokių pretenzijų Tiekėjui šiuo klausimu. Pakeistos ar nustatytos naujos Sutarties sąlygos laikomos neatskiriama Sutarties dalimi nuo jų įsigaliojimo dienos ir yra privalomos Šalims. Ankstesnių (pakeistų, panaikintų) Sutarties sąlygų galiojimas laikomas pasibaigusiu.
- 8.10** Jei sudaryta terminuota Sutartis, pasibaigus Sutarties galiojimo terminui arba elektros energijos tiekimo laikotarpiui Sutartis kiekvieną kartą laikoma automatiškai pratęsta tokios pačios trukmės elektros energijos tiekimo laikotarpiui ir tomis pačiomis sąlygomis, išskyrus atvejus, kai bet kuri Sutarties Šalis, likus ne mažiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki Sutarties galiojimo termino arba elektros energijos tiekimo laikotarpio pabaigos Sutarties 2.6 punkte nurodytu būdu informuoja kitą Šalį apie tai, kad nepageidauja pratęsti Sutarties. Sutarties pratęsimų skaičius neribojamas.

7. ATSAKOMYBĖ UŽ ĮSIPAREIGOJIMŲ PAŽEIDIMĄ

- 7.1** Šalis yra atsakingas už netinkamą Sutartyje ar taikytinuose teisės aktuose nustatytų įsipareigojimų vykdymą ar jų nevykdymą (pažeidimą). Šalis (kiekviena atskirai ar abi kartu) turi teisę pasinaudoti visomis savo teisių gynimo priemonėmis, numatytomis teisės aktuose ar Sutartyje, išskyrus tomis, kurios prieštarautų teisės aktams ar konkrečiai Sutarties nuostatai. Pasinaudojimas teisinėmis savo teisių gynimo priemonėmis neužkerta kelio nukentėjusiai Šaliai reikalauti atitinkamo įsipareigojimo įvykdymo ir nuostolių atlyginimo, išskyrus atvejus, kai tai prieštarautų taikytiniems teisės aktams. Šalis neatsako už Sutartyje numatyto įsipareigojimo pažeidimą, jei toks pažeidimas buvo nulemtas force majeure aplinkybių. Force majeure aplinkybė laikoma aplinkybė, kuriai negalėjo turėti įtakos Šalies veiksmai ir į kurios ar kurios pasekmės objektyviai nebuvo galimybės numatyti ar jos išvengti Sutarties sudarymo metu.
- 7.2** Šalis atlygina kitos Šalies patirtus tiesioginius nuostolius, kuriuos sukėlė tos Šalies Sutartyje numatytų įsipareigojimų pažeidimas. Negautos pajamos nėra atlyginamos.
- 7.3** Tiekėjas nėra atsakingas už elektros energijos kokybę ar Vartotojo elektros įrangos kokybę, taip pat už elektros energijos tiekimo sutrikimus ir nutūkumus. Elektros energijos kokybė ir elektros energijos tiekimo sutrikimai nėra Sutarties objektai.
- 7.4** Jei Vartotojas laiku neapmoka išrašytos sąskaitos, Tiekėjas turi teisę už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną reikalauti Vartotojo sumokėti 0.02 (dviejų šimtųjų) procento dydžio delspinigius, skaičiuojamus nuo laiku nesumokėtos sumos iki visiškai atsiskaitymo momento. Delspinigiai už pradelstas sumas pradeda skaičiuoti kitą dieną suėjus terminui sumokėti sąskaitoje nurodytą sumą, o baigiami skaičiuoti tą dieną, kurią Vartotojas visiška atsiskaito (imtinai).
- 7.5** Vartotojui netinkamai vykdant įsipareigojimus, Tiekėjas turi teisę perleisti tokios priverolės įvykdymo išieškojimą trečiajai šaliai. Vartotojas įsipareigoja atlyginti Tiekėjui ir (arba) trečiajai šaliai tokio išieškojimo išlaidas.
- 7.6** Kai sąskaita nėra apmokama iki nustatyto termino, Tiekėjas raštu ar elektroninių ryšių priemonėmis informuoja Vartotoją apie delspinigių susidarymą, nurodo jų dydį ir susidarymo priežastį.
- 7.7** Vartotojas už patiektą, bet Sutartyje nustatytu terminu neapmokėtą elektros energiją, Persiuntimo paslaugą ir kitas Operatoriaus Vartotojui suteiktas paslaugas moka perskačiuojamam laikotarpiui galiojusiomis kainomis ir tarifais, jei teisės aktai nenustato kitaip.
- 7.8** Tiekėjas turi teisę reikalauti Vartotojo atlikti išankstinį mokėjimą (sumokėti depozitą), jeigu:
- 7.8.1** Vartotojas per pastaruosius 12 (dvylika) mėnesių atsiliko nuo mokėjimų grafiko daugiau nei 10 (dešimt) dienų ir daugiau nei tris kartus;
- 7.8.2** Vartotojui yra pradėta bankroto byla;
- 7.9** Depozito suma negali būti didesnė už mokėjimo sumą už elektros energiją, patiektą per du atskaitinius laikotarpius, apskaičiuotą remiantis 12 (dvylikos) ankstesnių mėnesių suvartojimu. Jei Vartotojui elektros energija teikiama trumpiau nei 12 (dvylika) mėnesių arba informacija apie Vartotojo suvartotą elektros energiją Tiekėjui neprieinama, depozito dydis (suma) vienašališkai nustatomas Tiekėjo nuožiūra, atsižvelgiant į vidutinį prognozuojamą elektros energijos kiekį (ir, atitinkamai, elektros energijos kainą), kurį, Tiekėjo vertinimu, Vartotojas suvartos per 2 (du) mėnesius.
- 7.10** Palūkanos už sumokėtą depozitą neskačiuojamos ir Vartotojui nemokamos. Tiekėjas turi teisę sulaukyti depozito sumą iki Sutarties pabaigos, tačiau, jei Vartotojas tinkamai ir laiku vykdo savo sutartinius įsipareigojimus, Tiekėjas grąžina depozito sumą ne vėliau kaip per 12 (dvylika) mėnesių nuo depozito gavimo. Jei pasibaigus Sutarčiai Vartotojas vis dar turi neįvykdytų piniginių prievolių Tiekėjo atžvilgiu, Tiekėjas šias sumas padengia iš depozito sumos (kiek ši depozito suma jas padengia), o likusias nepadengtos sumos yra papildomai apmokamos Vartotojo. Jei Vartotojas Sutarties pasibaigimo metu neturi jokių įsipareigojimų Tiekėjo atžvilgiu, Tiekėjas grąžina depozitą per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties pabaigos.
- 8. SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS, KEITIMAS IR PABAIGA**
- 8.1** Sutartis įsigalioja Individualiosiose sąlygose nustatytą datą.
- 8.2** Tiekėjas pradeda tiekti elektros energiją Individualiosiose sąlygose nurodytą elektros energijos tiekimo pradžios dieną, 00:00 val. Sutarties galiojimo terminas yra nurodytas Individualiosiose sąlygose.
- 8.11** Sutarties pabaiga:
- 8.11.1** suėjus jos terminui, jei Vartotojas nepageidauja pratęsti Sutarties pagal Sutarties 8.10 punktą;
- 8.11.2** rašytiniu Šalių susitarimu;
- 8.11.3** nutraukus Sutartį Sutartyje ir (arba) taikytinuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytais pagrindais.
- 8.12** Vartotojas turi teisę vienašališkai neatlygintinai nutraukti Sutartį bet kuriuo metu, apie tai pranešdamas Tiekėjui būdu, aprašytu 2.6 punkte, ne vėliau kaip prieš 2 (dvi) savaites iki numatomos Sutarties nutraukimo dienos.
- 8.13** Tiekėjas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį dėl Vartotojo įvykdyto esminio Sutarties pažeidimo apie tai pranešdamas Vartotojui mažiausiai prieš 30 (trisdešimt) dienų Sutarties 2.6 punkte nurodytu būdu (t. y. raštu ir elektroniniu paštu). Esminiu Sutarties pažeidimu, įskaitant, bet neapsiribojant, laikoma:
- 8.13.1** atvejai, kai Vartotojas neatsiskaito su Tiekėju už patiektą elektros energiją, elektros energijos persiuntimo ir (ar) kitas su tuo susijusias paslaugas pagal šią Sutartį ir (ar) pradėsi bet kurį kitą mokėjimą pagal Sutartį daugiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų;
- 8.13.2** atvejai, kai Vartotojas pradėsi bet kurių kitų Tiekėjo sąskaitų ar Vartotojo skolų Tiekėjui apmokėjimą pagal šią Sutartį daugiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų.
- 8.13.3** atvejai, kai Vartotojas nepateikia visų prievolių pagal Sutartį tinkamo vykdymo užtikrinimo arba nesutinka suteikti kitų Tiekėjo pareikalautų atsiskaitymo garantijų

1 PRIEDAS „Elektros energijos pirkimo - pardavimo ir persiuntimo paslaugos teikimo buitiniams vartotojams sutarties bendrosios sąlygos

(pvz., už elektros energijos tiekimą mokėti iš anksto (avansu), nustatyti trumpesnius ataskaitinius laikotarpius ir (ar) atskaitymo terminus);

8.13.4 atvejai, kuomet Vartotojui yra pradėta bankroto procedūra.

8.14 Vartotojas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį dėl Tiekėjo įvykdyto esminio Sutarties pažeidimo apie tai pranešdamas Tiekėjui mažiausiai prieš 14 (keturiolika) dienų Sutarties 2.6 punkte nurodytu būdu.

8.15 Vartotojo mirties atveju Sutarties vykdymas perkeliamas Vartotojo teisių perėmėjui. Vartotojo teisių perėmėjui per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nesudarius Sutarties savo vardu, Tiekėjas Sutartį vienašališkai nutraukia.

8.16 Sutarties pasibaigimas bet kokių pagrindu nepanaikina Šalies teisės reikalauti atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl Sutarties neįvykdymo, bei netesybas. Sutarties nutraukimas neturi įtakos ginčų nagrinėjimo tvarką nustatančių Sutarties sąlygų ir kitų Sutarties sąlygų galiojimui, jeigu šios sąlygos pagal savo esmę lieka galioti ir po Sutarties nutraukimo.

8.17 Jei pagal Sutartį Vartotojas įsipareigojo pirkti elektros energiją ir persiuntimo paslaugą tam tikrą Sutartyje nurodytą Pardavimo laikotarpį (terminą), o Tiekėjas Vartotojui suteikė papildomą elektros energijos kainos fiksavimo ir pagal Sutartį numatoma pateikti elektros energijos kiekio išankstinio nupirkimo ir rezervavimo paslaugą (Rezervavimo paslauga) (kai taikoma ir yra nurodyta Sutarties Individualiosiose sąlygose), nutraukdamas Sutartį anksčiau numatyto termino pabaigos, Vartotojas įsipareigoja kompensuoti Tiekėjui su Sutarties vykdymu, įskaitant Rezervavimo paslaugą, turėtas išlaidas, t.y. sumokėti Tiekėjui Rezervavimo paslaugos mokesčių už likusį neišnaudotą Pardavimo laikotarpį (terminą). Šiuo atveju bendrą mokamą sumą sudarys: a) Rezervavimo paslaugos mokesčio dydis, b) neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir c) pagal Sutartį taikomi mėnesio ir/ar kiti mokesčiai (kai taikoma ir yra nurodyta Sutarties Individualiosiose sąlygose). Vartotojas neturės atlyginti Tiekėjui jokių administravimo išlaidų dėl išankstinio Sutarties nutraukimo.“

9. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

9.1 Tiekėjas užtikrina Vartotojui jo asmens duomenų saugumą ir jų tvarkymą vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinį asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, taip pat kitų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų, bei Tiekėjo interneto svetainėje pateiktų Klientų asmens duomenų tvarkymo principų nustatyta tvarka adresu https://www.enefit.lt/resources/enefit_lt_v2/webresources/assets/pdfs/Enefit-UAB-klient-duomeniu-tvarkymo-principai.pdf.

9.2 Tiekėjas nėra atsakingas už perteklinių asmens duomenų tvarkymą, jei tokius duomenis Vartotojas pateikė Tiekėjui per neapdiramumą.

9.3 Tiekėjas tvarko Vartotojo asmens duomenis šiais tikslais:

9.3.1 Vartotojo asmens duomenys, įskaitant Vartotojo vardą, pavardę, asmens kodą, adresą, suvartojamos elektros energijos kiekį ir kainą, skolinius įsipareigojimus ir kontaktinę informaciją, pateiktus Vartotojo ar Vartotojo įgaliotų asmenų Tiekėjui (pvz., telefono numeriai, adresai, elektroninio pašto adresai, kt.), yra naudojami Vartotojui identifikuoti, sutartims sudaryti ir vykdyti, teikti Vartotojui paslaugą ir siūsti jam sąskaitas bei informaciją, valdyti Vartotojo įsiskolinimus pagal Sutartį, o taip pat siūsti Vartotojui kitas žinutes ir atlikti kitus veiksmus, reikalingus Sutarties vykdymui;

9.3.2 Vartotojo asmens duomenys ir informacija apie Vartotojo naudojimąsi Tiekėjo paslaugomis yra naudojami rinkodaros tikslais ar klientų patirties tyrimams atlikti. Vartotojo duomenų naudojimas rinkodaros tikslu yra skirtas naujų paslaugų ir pasiūlymų, labiau atitinkančių Vartotojo poreikius, vystymui bei asmeninių rinkodaros pasiūlymų Vartotojui kūrimui, o taip pat jų siuntimui Vartotojui naudojant Vartotojo kontaktinę informaciją (įskaitant elektroninę kontaktinę informaciją). Tiekėjas taip pat gali perduoti duomenis, skirtus su rinkodara susijusiam tvarkymui, kuriems savo bendradarbiavimo partneriams, kurių pavadinimai ir kontaktiniai adresai yra nurodomi Tiekėjo interneto svetainėje;

9.4 Jei teisės aktai nenumato kitaip, Tiekėjas turi teisę tvarkyti atitinkamus duomenis vadovaudamasis teisės aktais be Vartotojo sutikimo, taip pat Vartotojas turi teisę atsiimti sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo, apie tai informuodamas Tiekėją raštu arba forma, kuri gali būti atkurama raštu, arba atlikdamas atitinkamus pakeitimus savitarnos sistemoje. Tokiu atveju duomenų tvarkymas bus nutrauktas ne vėliau kaip darbo dieną, einančią po dienos, kurią Tiekėjo buvo gautas Vartotojo pranešimas. Sutikimo atsiėmimas negalioja atgaline data.

9.5 Tiekėjas turi teisę įrašyti ir kaupti Šalių pokalbius Sutarties vykdymo tikslais ar užtikrinant jos vykdymą bei vykdyti keitimąsi verslo informacija, o, esant poreikiui, panaudoti atitinkamus įrašus siekiant patvirtinti Vartotojo duotas instrukcijas ar kitus jo atliktus veiksmus, bei teikti Vartotojui paslaugas.

9.6 Vartotojas turi teisę reikalauti pakeisti ar patikslinti savo asmens duomenis arba nutraukti jų tvarkymą vadovaujantis taikytiniais asmens duomenų apsaugą reguliuojančiais teisės aktais.

10. TAIKOMA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS

10.1 Sutarties vykdymui ir aiškinimui taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

10.2 Vartotojas, manantis, kad Tiekėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Sutartimi, turi teisę kreiptis į Tiekėją pateikdamas rašytinį pretenziją. Pretenzija pateikiama raštu, elektroniniu paštu lektra@enefit.lt.

10.3 Tiekėjas išnagrinėja Vartotojo pretenziją ir pateikia atsakymą ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pretenzijos gavimo dienos. Vartotojo kreipimąsi Tiekėjas nagrinėja vadovaudamasis Tiekėjo patvirtinta Vartotojų pretenzijų nagrinėjimo tvarka, kuri skelbiama Tiekėjo interneto svetainėje adresu https://www.enefit.lt/resources/enefit_lt_v2/webresources/assets/pdfs/Klientu-prenziju-aptarnavimo-ir-sutartiniu-netesybu-ir-zalos-atlyginimo-tvarka.pdf.

10.4 Jei Tiekėjas netenkina Vartotojo pretenzijoje nurodytų reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme Vartotojui Tiekėjas pateikia informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą.

10.5 Nesutarimai ir ginčai, kylantys iš ar susiję su Sutarties vykdymu, jos keitimu ar nutraukimu, sprendžiami Šalių derybomis. Šalims nepavykus ginčo, kylančio iš Sutarties, išspręsti derybų keliu, atitinkamas ginčas sprendžiamas 10.4 punkte nustatyta ginčų neteisminio sprendimo tvarka arba kompetentingame Lietuvos Respublikos teisme Lietuvos Respublikos teisės aktų numatyta tvarka.

10.6 Šalims nesutarus, ginčus neteisminė tvarka sprendžia Valstybinė energetikos reguliavimo taryba, Verkių g. 25C-1 Vilnius, tel. (8 5) 213 5166, faks. (8 5) 213 5270, el. p. info@vert.lt, www.vert.lt. taip pat numatant, kad prašymo formą vartotojas gali užpildyti EGS platformoje (<https://ec.europa.eu/odr/>).