

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Η διαδικασία περιγράφει τις ενέργειες που πραγματοποιεί η Εταιρεία στις ακόλουθες περιπτώσεις Υπαναχώρησης Οικιακών Πελατών:

A. Η σύμβαση συνάπτεται από απόσταση ή εκτός του εμπορικού καταστήματος της Εταιρείας

Σε περίπτωση σύναψης της Σύμβασης από απόσταση ή εκτός του εμπορικού καταστήματος της Εταιρείας, ο υποψήφιος πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της, αναιτιολόγητα, αποστέλλοντας στον προμηθευτή συμπληρωμένο το σχετικό έντυπο δήλωσης υπαναχώρησης ΕΟ. 1240-1_1 «Δήλωση υπαναχώρησης από απόσταση» με τους ακόλουθους τρόπους:

- i. Με το ταχυδρομείο, στη διεύθυνση Αγίου Λουκά & Ικάρου 1, Τ.Κ. 190 02, Παιανία, Αθήνα ή
- ii. Με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail), στην ηλεκτρονική διεύθυνση: cs@protergia.gr

Σε περίπτωση εμπρόθεσμης αποστολής στην Εταιρεία νομίμως υπογεγραμμένης δήλωσης υπαναχώρησης κατά τα ανωτέρω, η σύμβαση λύεται αυτοδικαίως άνευ οιασδήποτε άλλης διατυπώσεως με την παραλαβή της δήλωσης υπαναχώρησης από την Εταιρεία.

B. Η σύμβαση συνάπτεται εντός του εμπορικού καταστήματος της Εταιρείας

Σε περίπτωση σύναψης της σύμβασης εντός του εμπορικού καταστήματος της Εταιρείας, ο υποψήφιος πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει από τη Σύμβαση, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της, εφόσον ο υποψήφιος πελάτης επικαλείται και αποδεικνύει τουλάχιστον έναν εκ των ακόλουθων λόγων:

- i. Η Εταιρεία δεν έχει ενημερώσει τον υποψήφιο πελάτη για τη δυνατότητα αλλαγής προμηθευτή, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία
- ii. Η Εταιρεία δεν έχει παράσχει στον υποψήφιο πελάτη πληροφορίες ως προς τη δυνατότητα ένταξης στην κατηγορία των ευάλωτων πελατών, όπως αυτή ορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, και δεν έχει συνδράμει τον υποψήφιο πελάτη για την υπαγωγή του σε αυτή, εφόσον ο τελευταίος πληροί τις προϋποθέσεις ένταξης στην ως άνω κατηγορία
- iii. Η Εταιρεία δεν έχει παράσχει στον υποψήφιο πελάτη πληροφορίες για τη δυνατότητα πρόσβασης στην υπηρεσία τελευταίου καταφυγίου και στην καθολική υπηρεσία, όπως αυτές ορίζονται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία
- iv. Η Εταιρεία δεν έχει παράσχει στον υποψήφιο πελάτη και δεν του έχει διασφαλίσει άμεση πρόσβαση στο ερωτηματολόγιο καταναλωτή ενέργειας, που συντάσσεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή
- v. Η Εταιρεία δεν έχει ενημερώσει τον υποψήφιο πελάτη για τα στοιχεία του, την περιγραφή των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών, τους γενικούς και ειδικούς όρους προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, τα τιμολόγια προμήθειας αυτού, και τις λοιπές χρεώσεις, τον τρόπο εκτίμησης ή μέτρησης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, τη μεθοδολογία υπολογισμού των χρεώσεων βάσει εκτιμήσεων κατανάλωσης μετρήσεων και για τυχόν ειδικότερους όρους.

Στην περίπτωση που συντρέχει ένας εκ των ανωτέρω λόγων, ο υποψήφιος πελάτης αποστέλλει στην Εταιρεία συμπληρωμένο το σχετικό υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης ΕΟ. 1240-1_2 «Δήλωση υπαναχώρησης (εντός εμπορικού καταστήματος)», με τους ακόλουθους τρόπους:

- i. Με το ταχυδρομείο, στη διεύθυνση Αγίου Λουκά & Ικάρου 1, Τ.Κ. 190 02, Παιανία, Αθήνα ή

ii. Με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail), στην ηλεκτρονική διεύθυνση: cs@protergia.gr

Σε περίπτωση εμπρόθεσμης αποστολής στην Εταιρεία νομίμως υπογεγραμμένης δήλωσης υπαναχώρησης, η Εταιρεία ελέγχει τα αναγραφόμενα στη δήλωση υπαναχώρησης και εφόσον επιβεβαιώσει την ακρίβεια των λόγων που επικαλείται ο υποψήφιος πελάτης, η σύμβαση θεωρείται λυθείσα άνευ οιασδήποτε άλλης διατυπώσεως.

Γ. Γενικά

Η εμπρόθεσμη, εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης, υποβολή της δήλωσης υπαναχώρησης αποδεικνύεται με την ημερομηνία που αναγράφεται στην σφραγίδα του ταχυδρομείου ή με το αποδεικτικό του ταχυδρόμου (κούριερ).