



Πολιτική Εγγυήσεων

Πολιτική Εγγυήσεων Φυσικού Αερίου

Η πρώτη διαδικασία του πιστωτικού ελέγχου για τους Πελάτες ΦΑ σε κοινοποιημένα τιμολόγια, **πραγματοποιείται από το ΒΟ.**

Εάν κατά τον έλεγχο προκύψουν ένα από τα ακόλουθα στοιχεία :

- Αν ο / οι ΗΚΑΣΠ έχουν εκπροσωπηθεί στο παρελθόν από την εταιρεία μας **σε διαφορετικό ΑΦΜ από το ΑΦΜ της νέας αίτησης και εμφανίζουν οφειλές (στο προηγούμενο ΑΦΜ)**, η διαδικασία αποδοχής σταματά, για να ενημερωθεί το τμήμα Πιστωτικού Ελέγχου και να δώσει τις απαραίτητες κατευθύνσεις.
- Νέες αιτήσεις υφιστάμενων πελατών με οφειλή στην Protergia, σε άλλα **Ενεργά ΗΚΑΣΠ**, γίνονται αποδεκτές μόνο στις περιπτώσεις που για την οφειλή **υπάρχει Ενεργός Διακανονισμός**. Σε αντίθετη περίπτωση η αίτηση θα απορρίπτεται
- Στο ΑΦΜ της αίτησης υπάρχουν οφειλές που αφορούν άλλο Τερματισμένο ΗΚΑΣΠ. **Απαιτείται εξόφληση των οφειλών**. Ακόμα και αν υπάρχει ενεργός διακανονισμός, σε τερματισμένο ΗΚΑΣΠ, η αίτηση θα απορρίπτεται.

Πολιτική κοινοποιημένων Εγγυήσεων Φυσικού Αερίου

Η παρακάτω πολιτική ακολουθείται όταν:

- Υφιστάμενος χρήστης Φυσικού Αερίου, χωρίς οφειλές ή χωρίς διακανονισμό, επιθυμεί αλλαγή προμηθευτή στα ΙΔΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (όχι αλλαγή χρήστη)
- Επανεργοποίηση που αφορά τον ίδιο χρήστη

Κατηγορία Πελάτη	Επιμέρους Κατηγορία Πελατών Θέρμανσης	Γεωγραφικό Διαμέρισμα	ΠΟΣΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ	
			ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ PROTERGIA	ΝΕΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ
ΟΙΚΙΑΚΟΣ	Αυτόνομη Θέρμανση	ΟΛΑ	Υφιστάμενη εγγύηση με έκπτωση 10%	Υφιστάμενη εγγύηση με έκπτωση 5%
	Κεντρική Θέρμανση	ΟΛΑ		
ΕΜΠΟΡΙΚΟΣ	-	ΌΛΑ		

- ✓ Το 10% έκπτωσης στο ποσό της υφιστάμενης εγγύησης ισχύει για τον πελάτη που έχει τουλάχιστον 1 ενεργή παροχή / ΗΚΑΣΠ, αλλά και στην περίπτωση της ταυτόχρονης μεταφοράς των παροχών ΦΑ & ΗΕ

Πολιτική κοινοποιημένων Εγγυήσεων Φυσικού Αερίου

- ✓ Νέος χρήστης Φυσικού Αερίου ή
- ✓ Ίδιος Χρήστης σε περίπτωση άγνωσης υφιστάμενης εγγύησης
- ✓ Αλλαγή χρήστη (αλλαγή προμηθευτή σε διαφορετικά στοιχεία)
- ❖ απαιτείται εγγύηση ίση με το ποσό που αναφέρεται στον ακόλουθο πίνακα ανά κατηγορία πελάτη
- ✓ Ίδιος χρήστης με διακανονισμό, που δεν υπερβαίνει των προβλεπόμενων ορίων (βλ. παρακάτω), η μεγαλύτερη εγγύηση μεταξύ υφιστάμενης και πίνακα

ΟΙΚΙΑΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ / ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΝΕΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ/ΆΛΛΟ ΧΡΗΣΤΗ, ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟ

Τύπος Τιμολογίου	Μετρητής	Χωρίς γεωγραφική διάκριση Εγγυήσεις (€)
Αυτόνομη Θέρμανση	G2,5 / G4	89
Κεντρική Θέρμανση	G6	280 €
Κεντρική Θέρμανση	G10	380 €
Κεντρική Θέρμανση	G16	640 €
Κεντρική Θέρμανση	G25	880 €

Στα παραπάνω ποσά εγγυήσεων δεν εφαρμόζεται έκπτωση

Πολιτική κοινοποιημένων Εγγυήσεων Φυσικού Αερίου

ΕΜΠΟΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΝΕΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ/ΆΛΛΟ ΧΡΗΣΤΗ, ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟ

Τύπος ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ Τιμολογίου	Μετρητής	ΑΤΤΙΚΗ & ΚΟΡΙΝΘΟΣ Εγγυήσεις (€)	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ & ΘΕΣΣΑΛΙΑ
			ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ* ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ & ΘΡΑΚΗ* ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ* Εγγυήσεις (€)
ΌΛΑ	G4	120	95
ΌΛΑ	G6	310	240
ΌΛΑ	G10	510	390
ΌΛΑ	G16	790	630
ΌΛΑ	G25	1.260	990
ΌΛΑ	G40	2.030	1.610
ΌΛΑ	G65	3.200	2.520
ΌΛΑ	G100	5.050	3.980
ΌΛΑ	G160	6.980	6.100

Στα παραπάνω ποσά εγγυήσεων δεν εφαρμόζεται έκπτωση

Παραδείγματα

Υφιστάμενος χρήστης ΦΑ αιτείται αλλαγής προμηθευτή στη Protergia με τα ίδια στοιχεία. Τα δεδομένα είναι τα εξής:

- Οικιακό Αυτόνομο
- **Εγγύηση** στον υφιστάμενο προμηθευτή **87€**
- **Δεν έχει** διακανονισμό

Εγγύηση?

- 87€-10% αν είναι ήδη πελάτης Protergia (ΦΑ ή ΗΕ) στο ίδιο ΑΦΜ.
- 87€ -10% , αν δεν είναι μεν πελάτης Protergia (ίδιο ΑΦΜ), αλλά επιθυμεί να μεταφέρει ταυτόχρονα και την ΗΕ.
- 87€ - 5% αν μεταφέρει μόνο το ΦΑ και δεν είναι πελάτης protergia.

Υφιστάμενος χρήστης ΦΑ αιτείται αλλαγής προμηθευτή στη Protergia με τα ίδια στοιχεία. Τα δεδομένα είναι τα εξής:

- Οικιακό Αυτόνομο
- Εγγύηση στον υφιστάμενο προμηθευτή 87€
- **Έχει** διακανονισμό

Εγγύηση?

- 89 € (σύμφωνα με τον πίνακα) και χωρίς έκπτωση

Παραδείγματα

Υφιστάμενος χρήστης ΦΑ αιτείται αλλαγής προμηθευτή στη Protergia σε άλλα στοιχεία. Τα δεδομένα είναι τα εξής:

- Εμπορικό ΦΑ Αττικής G6
- Εγγύηση στον υφιστάμενο προμηθευτή 250€
- **Δεν έχει** διακανονισμό

Εγγύηση?

- 310 € (σύμφωνα με τον πίνακα) γιατί είναι αλλαγή χρήστη και χωρίς έκπτωση.

Υφιστάμενος χρήστης ΦΑ αιτείται αλλαγής προμηθευτή στη Protergia σε άλλα στοιχεία. Τα δεδομένα είναι τα εξής:

- Εμπορικό Θεσσαλονίκη G10
- Εγγύηση στον υφιστάμενο προμηθευτή 420€
- **Έχει** διακανονισμό

Εγγύηση?

- 390 € (σύμφωνα με τον πίνακα) και χωρίς έκπτωση

Διευκρινήσεις για την Πολιτική Εγγυήσεων

✓ Για αίτημα Αλλαγής Προμηθευτή

- ☐ ΙΔΙΑΣΤΟΙΧΕΙΑ: Υφιστάμενη εγγύηση με έκπτωση 5% ή 10%. Αν υπάρχουν ληξπρόθεσμες οφειλές, οι οποίες έχουν διακανονιστεί και από τον λογαριασμό δεν/επιβεβαιώνεται το ενοπομείναν ποσό του διακανονισμού (πχ αναγράφεται μόνο δόση 4/10) θα πρέπει να προσκομίζεται και το έντυπο του διακανονισμού. → αν υπάρχει διακανονισμός δεν ισχύει υφιστάμενη εγγύηση, αλλά η εγγύηση θα είναι η μεγαλύτερη εγγύηση μεταξύ υφιστάμενης και πίνακα εγγυήσεων
- ☐ ΑΝΤΑΓΗ ΧΡΗΣΤΗ: εφόσον αποστέλλεται δικαιολογητικά σωστά, η εγγύηση θα είναι σύμφωνη με τον πίνακα και χωρίς επιπλέον έκπτωση. Αν υπάρχουν οφειλές από τον προηγούμενο χρήστη δεν απαιτείται προσκόμιση εξοφλητικής απόδειξης, εφόσον προσκομίζεται μισθωτήριο συμβόλαιο ή τίτλος ιδιοκτησίας

Προσοχή !

Για περιπτώσεις όπου ο ΗΚΑΣΠ έχει

- 1) ποσά σε διακανονισμό στον προηγούμενο προμηθευτή στο ίδιο ΑΦΜ ή
- 2) οφειλές στον προηγούμενο προμηθευτή σε διαφορετικό ΑΦΜ που ξεπερνούν ανά κατηγορία τα παρακάτω ποσά, τότε η διαδικασία αποδοχής σταματά, για να ενημερωθεί ο πιστωτικός έλεγχος και να δώσει τις απαραίτητες κατευθύνσεις.
 - Άνω των €1.000 για τα Οικιακά
 - Άνω των €4.000 για τα Εμπορικά με τύπο μετρητή έως -G25
 - Άνω των €10.000 για τα Εμπορικά με τύπο μετρητή άνω των G25

Διευκρινήσεις για την Πολιτική Εγγυήσεων

- ✓ Ο τύπος μετρητή αναγράφεται στα έντυπα των λογαριασμών (υφιστάμενος χρήστης) ή στην σύμβαση σύνδεσης με την ΕΔΑ (για νέα εγκατάσταση)
- ✓ Για τύπο μετρητή G2.5 ακολουθούμε την πολιτική εγγυήσεων του τύπου μετρητή G4
- ✓ Η εγγύηση καταβάλλεται στον 1^ο λογαριασμό.
- ✓ Ισχύει η επιλογή ενεργοποίησης πάγιας εντολής εξόφλησης λογαριασμών μέσω τραπεζικού λογαριασμού. Για αιτήσεις προμήθειας με υπογραφή από 28/06/2019 και μετά, ισχύει και ότι με την δήλωση πρόθεσης για ενεργοποίηση πάγιας εντολής, ο πελάτης θα έχει και μηδενική εγγύηση (όπως στην ΗΕ)
- ✓ Δεν ισχύει σταδιακή επιστροφή της καταβληθείσας εγγύησης (10%) σε έκαστη συμπλήρωση 6 τιμολογημένων λογαριασμών (αυτό ισχύει μόνο για ΗΕ)
- ✓ Στις κεντρικές θερμάνσεις θα πρέπει να καταχωρούμε την υφιστάμενη εγγύηση (όπως και στην ΗΕ), με το αντίστοιχο ποσοστό μείωσης.

Ο λόγος είναι ότι στην πραγματικότητα στις κεντρικές θερμάνσεις δεν έχουμε αλλαγή χρήστη. Εμφανίζεται ως αλλαγή χρήστη, γιατί πολλές φορές δεν αναγράφεται το ΑΦΜ στο λογαριασμό του προηγούμενου προμηθευτή.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ

 | www.protergia.gr