

## Dreptul la informare al clientului final de gaze naturale

Stimați consumatori,

Prin lege, aveți dreptul de a fi informat, în relația dumneavoastră cu furnizorul de gaze naturale **BTD Construct & Ambient S.R.L.**

Aveți dreptul să solicitați și să primiți, gratuit, la punctul unic de contact al BTDCConstruct & Ambient S.R.L. înainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia.

Înainte de semnarea contractului de furnizare, **BTD Construct & Ambient S.R.L.** 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.

Înainte de semnare, verificați dacă în contractul primit sunt incluse cel puțin următoarele informații:

- identitatea și adresa furnizorului;
- serviciul furnizat;
- termenul de începere a derulării contractului;
- prețul/tarifal aplicabil;
- durata contractului;
- condițiile de reînnoire/prelungire a contractului și de întrerupere temporară a alimentării cu gaze naturale;
- penalitățile pe care trebuie să le plătiți dacă nu respectați prevederile contractuale;
- 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.

**BTD Construct & Ambient S.R.L.** are obligația de a vă informa într-un mod transparent, direct și în timp util în legătură cu orice modificări ale prețurilor, modului de facturare, de încasare sau ale altor condiții din contract. Dacă nu sunteți de acord cu modificările anunțate, aveți dreptul de a renunța la contract, respectând prevederile contractuale și legale în vigoare.

În cazurile în care dreptul dumneavoastră de a fi informat va fi încălcat, aveți dreptul de a vă adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei:

ANRE

Str. Constantin Nacu nr.3, sector 2, București, România

Numar telefon gratuit: 0800800410

Fax: 021.312.43.65

Email: [info@anre.ro](mailto:info@anre.ro)

Website: [www.anre.ro](http://www.anre.ro)