# Oświadczenie

## Klienta o przyjęciu Oferty zawarcia Umowy kompleksowej z ENEA S.A.

UMOWA – NOWE PRZYŁĄCZE

**dla Klientów z grupy taryfowej G będących konsumentami**

**Do Sprzedawcy:**

ENEA Spółka Akcyjna, z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60–201 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000012483, NIP 777-00-20-640, kapitał zakładowy: 441 442 578 PLN

**Klient:**

imię i nazwisko

PESEL

numer paszportu i data urodzenia (w przypadku cudzoziemców)

**Adres zamieszkania:**

ulica

nr domu

nr lokalu

kod pocztowy

miejscowość

**Adres do korespondencji, w tym do wysyłania faktur, jeżeli inny niż adres zamieszkania:**

ulica

nr domu

nr lokalu

kod pocztowy

miejscowość

nr telefonu (nieobowiązkowe)

adres e-mail (nieobowiązkowe)

**Miejsce dostarczania energii:**

Adres Obiektu (jeżeli jest inny niż adres zamieszkania):

ulica

nr domu

nr lokalu

kod pocztowy

miejscowość

nr PPE lub nr licznika

**Oświadczenie Klienta o przyjęciu Oferty Sprzedawcy i zawarciu Umowy kompleksowej (Umowa):**

**Przyjmuję Ofertę Sprzedawcy obejmującą zawarcie ze Sprzedawcą umowy o świadczenie Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania (MD) na potrzeby Obiektu.**

***Na podstawie niniejszego oświadczenia, wskutek przyjęcia przez Klienta Oferty Sprzedawcy, następuje zawarcie Umowy na warunkach określonych poniżej. Umowa zostanie zawarta z chwilą złożenia Sprzedawcy przez Klienta, niniejszego oświadczenia o przyjęciu Oferty Sprzedawcy.***

*Jeżeli Klient jest Prosumentem – nie może zawrzeć Umowy poprzez przyjęcie Oferty Sprzedawcy z uwagi na potrzebę dokonania pomiędzy Stronami dodatkowych uzgodnień. Taki Klient jest proszony o skontaktowanie się ze Sprzedawcą w sprawie zawarcia Umowy.*

*Oferta może zostać przyjęta przez Klienta jedynie bez zastrzeżeń, przy czym – w celu uniknięcia wątpliwości, Klient jest uprawniony do wyboru wariantu Oferty, w zakresie wyznaczonym polami wyboru lub polami przewidzianymi do uzupełnienia przez Klienta w treści niniejszego dokumentu.*

**Wybieram następujący wariant Oferty:**

**Okres obowiązywania Umowy:**

☐ czas nieokreślony

☐ czas określony do dnia _____, przy czym jeżeli Klient wybierze do rozliczeń Regulamin oferty czas obowiązywania Umowy nie może być krótszy niż okres obowiązywania Regulaminu Oferty wybranej przez Klienta przejmującego Obiekt (jeżeli dotyczy).

**Grupa taryfowa:**

☐ G11 ☐ G12 ☐ G12w

☐ w związku z zakończeniem budowy budynku mieszkalnego i poinformowaniem właściwego organu administracji o zakończeniu budowy budynku mieszkalnego oraz zamiarze jego użytkowania - zgodnie z wymogami ustawy Prawo budowlane – **G11** [1]

[1] Wariant dla Klienta, który dokonuje zmiany grupy z C11 na G11 w związku z zakończeniem budowy. Klient ma obowiązek poinformować Sprzedawcę o złożenia sprzeciwu przez ww. organy administracji, w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o sprzeciwie.

Po zawarciu Umowy Klient może zmienić grupę taryfową na zasadach w niej określonych.

**WARUNKI SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ**:

**Jako podstawę do rozliczeń za energię wybieram:**
*(zaznaczyć Taryfę Sprzedawcy albo Regulamin Oferty)*

☐ Taryfę Sprzedawcy,

☐ Regulamin Oferty ENERGIA+ Fachowiec[2]
stanowiący załącznik do Oświadczenia. Tym samym oświadczam, że korzystam z prawa wyboru sprzedawcy i wybieram rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową Sprzedawcy w postaci Regulaminu Oferty, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

Wybieram następujący wariant Usługi Fachowiec na zasadach wynikających z Oferty Energia + Fachowiec[2]

☐ **Wariant I**
pomoc elektryka, technika urządzeń grzewczych i gazowych

☐ **Wariant II**
pomoc elektryka, technika urządzeń grzewczych i gazowych, serwisanta sprzętu RTV/AGD

☐ **Wariant III**
pomoc elektryka, technika urządzeń grzewczych i gazowych, serwisanta sprzętu RTV/AGD, hydraulika, szklarza

Jednocześnie wyrażam zgodę na zmianę Cennika za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość * TAK ☐ NIE ☐

** zaznacz TAK, jeżeli chcesz otrzymywać informację o zmianie Cennika mailem oraz wypełnij adres e-mail w pozycji „adres do korespondencji" (powyżej)*

*[2] Przed wyrażeniem woli wyboru do rozliczeń Regulaminu Oferty i przed wyborem wariantu usługi należy zapoznać się z dokumentami dotyczącymi Oferty Energia+ Fachowiec: Regulaminem Oferty Energia+ Fachowiec, Regulaminem Usługi Fachowiec oraz Cennikiem ENERGIA+ Fachowiec stanowiącymi załącznik do Oświadczenia. Powyższe oświadczenie stanowi Oświadczenie o wyborze wariantu Usługi, o którym mowa w Regulaminie Usługi Energia + Fachowiec.*

**DANE TECHNICZNE:**

**Moc umowna:**

☐ maksymalna Moc umowna dostępna dla wartości prądu znamionowego Zabezpieczenia przedlicznikowego zgodnie z tabelą obok,

☐ wybrana Moc umowna …….. kW (w przypadku wyboru tego wariantu, prosimy wpisać Moc umowną, zgodnie z tabelą obok; Moc umowna musi mieć wartość całkowitą)

| Wnioskowana Moc umowna | | Prąd znamionowy zabezpieczenia przedlicznikowego |
|---|---|---|
| Układ 1-fazowy | Układ 3-fazowy | |
| [kW] | [kW] | [A] |
| 1 – 2 | 1 – 6 | 10 |
| 3 | 7 – 10 | 16 |
| 4 | 11 – 12 | 20 |
| 5 | 13 – 16 | 25 |
| 6 | 17 – 22 | 32 |
| 7 – 8 | 23 – 25 | 40 |
| x | 26 – 32 | 50 |
| x | 33 – 40 | 63 |

* dotyczy tylko Klientów, którzy obecnie posiadają ten typ Zabezpieczenia przedlicznikowego

**Planowany roczny zakup energii elektrycznej na podstawie Umowy:**

☐ …….. kWh

☐ 2300 kWh (zgodnie ze standardowym zużyciem przyjętym przez Sprzedawcę)

**Pozostałe dane techniczne – zgodnie z danym OSD.**

**Okres rozliczeniowy:**

☐ 2 miesiące ☐ 1 miesiąc ☐ 6 miesięcy z prognozą* ☐ 12 miesięcy z prognozą*

* W przypadku wyboru przez Klienta okresu rozliczeniowego z 6 miesięczną prognozą lub 12 miesięczną prognozą, Klient przyjmuje do wiadomości, iż **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej – zgodnie z postanowieniami OWU.

**Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej:**

☐ najkrótszy możliwy – nie wcześniej niż z chwilą zabudowania Układu pomiarowo – rozliczeniowego i przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD. W związku z czym żądam rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, mając świadomość, że w razie odstąpienia od Umowy będę zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy[3];

☐ z dniem _____ ,jednakże nie wcześniej niż z pierwszym dniem kolejnego miesiąca kalendarzowego (w przypadku zawarcia Umowy nie później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego) albo z pierwszym dniem drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Umowa zostanie zawarta(w przypadku zawarcia Umowy później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego), lecz nie wcześniej niż z chwilą zabudowania Układu pomiarowo – rozliczeniowego i przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD.

[3] W przypadku wyboru tego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej, warunki Oferty wybranej przez Klienta (innej niż przewidującej rozliczenia wyłącznie w oparciu o obowiązującą Taryfę Sprzedawcy oraz Taryfę OSD) wchodzą w życie z pierwszym dniem kolejnego miesiąca kalendarzowego (w przypadku zawarcia Umowy nie później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego) albo z pierwszym dniem drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Umowa zostanie zawarta (w przypadku zawarcia Umowy później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego). Do tego czasu rozliczenia będą prowadzone w oparciu o obowiązującą Taryfę Sprzedawcy oraz Taryfę OSD.

**Oświadczenia Klienta:**

Oświadczam, iż posiadam tytuł prawny do lokalu/Obiektu, wskazanego w Oświadczeniu.

Wyrażam zgodę na zgłoszenie przez Sprzedawcę Umowy do realizacji do OSD w imieniu Klienta.

Wyrażam zgodę na przesłanie potwierdzenia zawarcia Umowy na adres e-mail wskazany powyżej. tak ☐ nie ☐

**Wybór sprzedawcy rezerwowego:** [4]

Wybieram jako sprzedawcę rezerwowego: …….. oraz upoważniam OSD, do zawarcia w moim imieniu i na moją rzecz – w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy przez Sprzedawcę – umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, ze wskazanym wyżej sprzedawcą rezerwowym.

[4] Pouczenie o konsekwencjach wyboru przez Klienta sprzedawcy rezerwowego zawarte jest w załączniku do Oświadczenia.

**Załączniki do Oświadczenia (stanowiące integralną część Umowy):**

1. Ogólne warunki świadczenia usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia (OWU);
2. Taryfa Sprzedawcy;
3. Informacja ENEA S.A. (Sprzedawcy) o sposobie i celu przetwarzania danych osobowych;
4. Informacja ENEA Operator Sp. z o.o. (OSD) o sposobie i celu przetwarzania danych osobowych;
5. Pouczenie o konsekwencjach wyboru przez Klienta sprzedawcy rezerwowego.
6. Regulamin Oferty ENERGIA+ Fachowiec wraz z Cennikiem (w przypadku gdy Klient wybrał do rozliczeń Regulamin tej Oferty);
7. Regulamin Promocji Fachowiec Gratis (w przypadku gdy Klient wybrał do rozliczeń Regulamin Oferty);
8. Regulamin zawierania umów na odległość w ENEA S.A.

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| miejscowość | data (dd-mm-rrrr) | podpis Klienta |

# Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia

## § 1
## Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami, z grup taryfowych G przyłączonych do sieci niskiego napięcia", zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
   a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
   b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
   c) Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
   d) Taryfa OSD;
   e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## § 2
## Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z grup taryfowych G, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
2. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczania odbiorcom.
3. **Forma dokumentowa** – forma składania oświadczeń, o której mowa w art. $77^2$ Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
4. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
5. **IRiESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst IRiESD zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, tekst ujednolicony IRiESD dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu w biurach obsługi klienta **OSD**.
6. **Klient** (**Odbiorca**) - podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy.
7. **Koordynator** – działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
8. **Licznik zdalnego odczytu** – przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
9. **Miejsce dostarczania** (MD) – punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
10. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci określona jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut.
11. **Nielegalny pobór energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
12. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** - **Klient** (**Odbiorca**) dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
13. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** - osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
14. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
15. **Operator Systemu Dystrybucyjnego** (**OSD**) - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
16. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
17. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
18. **Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
19. **Sprzedawca z urzędu** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
20. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
21. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile **Sprzedawca** jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
22. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
23. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w szczególności liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
24. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
25. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
26. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
27. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.
28. **Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

**§ 3**
**Obowiązki Sprzedawcy i OSD**

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca dostarczania objętego Umową, w szczególności do:
   a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczania energii do Miejsca dostarczania;
   b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
   c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczania;
   d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
   e) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
   f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
   g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
   h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
   i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
   j) rozpatrywania reklamacji **Klienta** i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni, z zastrzeżeniem lit. i) oraz § 13 ust. 11; jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
   k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
   l) udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 11 lub Taryfy Sprzedawcy;
   m) aktualizowania danych teleadresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej lub dokumentowej;
   n) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
   o) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi**, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeń technicznych;
   p) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zlecił **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
   a) instalacji oraz demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   b) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
   c) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
   d) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
   e) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
   f) sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.

   W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca dostarczania, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązek:
   a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 8 OWU;
   b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD i IRiESD;
   c) zainstalowania, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego;
   d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
   e) umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
   f) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;
   g) bezzwłocznego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
   h) udzielania **Klientowi**, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci;
   i) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
   j) informowania na piśmie **Klienta**, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
   k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
   l) dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD**, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów; przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 8 OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie **OSD**.

   **OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania.
4. Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym:

4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.

4.2. W przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością **Klienta** wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**;

4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:
   a) na żądanie **Klienta, OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
   b) **Klient** lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
   c) podmiot niebędący właścicielem Układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   d) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;
   e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d); jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy;
   f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje **Klientowi** dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
   g) wymiana elementów Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisanym przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.
5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.3. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

**§ 4**
**Prawa i obowiązki Klienta**

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
   a) składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie oraz bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur**,** których dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy:** www.enea.pl;
   b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
      - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
      - przez całą dobę telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w Umowie oraz w formie mailowej na adres mailowy wskazany w Umowie w przypadku zgłaszania reklamacji;
      - w formie pisemnej w biurach obsługi klienta **OSD**, w godzinach funkcjonowania tych biur, we wszystkich sprawach dotyczących dostarczania energii elektrycznej; dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl;
   c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
   d) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
   e) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci **OSD**;
   f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
   g) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 ust. 7 – także Koordynatora, na zasadach określonych w §16 OWU;
   h) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
   i) złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest **Odbiorcą w gospodarstwie domowym** innym niż Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie na koszt **Klienta** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**;
   j) złożenia do **OSD** wniosku o:
      – zainstalowanie na koszt **Klienta**, Licznika zdalnego odczytu; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 4 miesięcy od dnia wystąpienia o to **Klienta**;
      – wyposażenie na koszt **Klienta** punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w instalacji **Klienta**; **OSD** jest zobowiązany wyposażyć punkt ładowania, o którym mowa powyżej w Licznik zdalnego odczytu w terminie miesiąca od dnia wystąpienia o to **Klienta**;

      W związku z ograniczeniami wynikającymi z Ustawy, **OSD** ma prawo do odmowy zainstalowania Licznika zdalnego odczytu, w przypadku przekroczenia określonej w ustawie Prawo energetyczne ilości punktów poboru energii dla których zrealizował wnioski o zainstalowanie Liczników zdalnego odczytu. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości zainstalowania Licznika zdalnego odczytu, w tym uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia tego licznika dostępne są na stronie **OSD**: www.enea.operator.pl
2. **Klient** zobowiązuje się do:
   a) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
   b) postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą OSD, IRiESD oraz Umową;
   c) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   d) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Klienta** oraz elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w Obiekcie **Klienta**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
   e) zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
   f) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony zgodnie z Ustawą;
   g) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
   h) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
   i) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRiESD;
   j) utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
   k) uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
   l) używania obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
   m) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
   n) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
   o) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRiESD;
   p) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD kosztów sprawdzenia pomiarów i dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;
   q) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i) lub j);
   r) aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia**.**
4. Prawa i obowiązki **Klienta** związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

**§ 5**
**Rozliczenia i warunki płatności**

1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
   a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
   b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
   c) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik), chyba że Umowa nie przewiduje

takich opłat.

4. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
5. Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
6. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy Sprzedawcy, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 3.
7. W rozliczeniach za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
8. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku dostępu z przyczyn niezawinionych przez **OSD** do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, należności mogą być obliczane szacunkowo na podstawie średniego dobowego zużycia z poprzedniego okresu rozliczeniowego. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
9. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużytą energię elektryczną i usługi dystrybucji.
10. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku, gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku wyznaczonego w oparciu o planowany zakup energii określony w Umowie. W prognozach, o których mowa powyżej **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
11. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
    a) nadpłata - podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu;
    b) niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej na najbliższy Okres rozliczeniowy.
12. W przypadku niesprawności elementu Układu pomiarowo - rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii elektrycznej w strefach czasowych doby, ilość energii elektrycznej pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym Okresie rozliczeniowym.
13. W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z **Klientami** zasilanymi własnymi kablami lub napowietrznymi podstawę do rozliczeń stanowią wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez **OSD**, skorygowane o wielkości strat energii elektrycznej na liniach.
14. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
15. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
16. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
17. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
18. **Sprzedawca** wystawiając fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje o:
    a) wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
    b) sposobie dokonania odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela **OSD**, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez **Klienta**;
    c) sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień Okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.
19. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, **Sprzedawca**, o ile nie otrzyma szczegółowych danych pomiarowych od **OSD** na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
20. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
21. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
22. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
23. **Klient** może wystąpić z pisemnym wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zakwalifikowania do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
24. W przypadku ustalenia w Taryfie OSD kilku Okresów rozliczeniowych dla Grupy taryfowej, do której **Klient** został zaliczony, **Klient** ma prawo wyboru Okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednakże nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
25. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
26. **OSD** ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za tę energię zgodnie z Taryfą OSD, o ile Układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej.

## § 6
## Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD zatwierdzane są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfy zatwierdzane są na okres 12 miesięcy. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD udostępniane są **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w:
    a) Taryfie Sprzedawcy, publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
    b) Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl.
2. **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię elektryczną, określonych w Taryfach zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat. Ponadto w przypadku zmiany treści Taryfy Sprzedawcy, zatwierdzanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (z wyłączeniem zmian cen lub stawek opłat), **Sprzedawca** będzie każdorazowo w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie treści tej taryfy, przesyłając **Klientowi** jej tekst ze wskazaniem dokonanych zmian.
3. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić **Sprzedawcę** z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W przypadku zwolnienia **Sprzedawcy** z obowiązku przedkładania do zatwierdzania przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy, do czasu cofnięcia takiego zwolnienia, zapisy ust. 1 oraz ust. 2 nie będą miały zastosowania do Taryfy Sprzedawcy.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 3, **Sprzedawca** ma prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku mających uzasadnienie zmian kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, **Sprzedawca** będzie każdorazowo powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie Taryfy Sprzedawcy przesyłając **Klientowi** tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
6. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
7. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 10 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
8. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 7 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 7 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

**§ 7**
**Szczególne zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty**

1. W przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.
2. Okres obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną w ramach Umowy jest określony każdorazowo w Umowie Dodatkowej, Regulaminie Oferty, Cenniku lub Umowie.
3. Przed rozpoczęciem oraz po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Ofert wiążących Strony, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stanowi Taryfa Sprzedawcy.

**§ 8**
**Parametry jakościowe energii elektrycznej**

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania Umowy określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
3. Ustalone parametry jakościowe energii, o których mowa w ust. 1 i 2 - w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń, są następujące:
   a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
      - 50 Hz ±1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
      - 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
   b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyleń ±10 % napięcia znamionowego;
   c) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła $P_{lt}$ spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
   d) w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
      - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
      - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

| Harmoniczne nieparzyste | | | | Harmoniczne parzyste | |
|---|---|---|---|---|---|
| niebędące krotnością 3 | | będące krotnością 3 | | | |
| rząd harmonicznej (h) | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ($u_h$) | rząd harmonicznej (h) | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ($u_h$) | rząd harmonicznej (h) | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ($u_h$) |
| 5 | 6% | 3 | 5% | 2 | 2% |
| 7 | 5% | 9 | 1,5% | 4 | 1% |
| 11 | 3,5% | 15 | 0,5% | >4 | 0,5% |
| 13 | 3% | >15 | 0,5% | | |
| 17 | 2% | | | | |
| 19 | 1,5% | | | | |
| 23 | 1,5% | | | | |
| 25 | 1,5% | | | | |

   e) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %;
   f) napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
4. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia ($u_h$), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

   gdzie poszczególne symbole oznaczają:
   THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
   $u_h$ - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,
   h - rząd wyższej harmonicznej.
5. Wskaźnik długookresowego migotania światła $P_{lt}$ jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła $P_{st}$ (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

   gdzie poszczególne symbole oznaczają:
   $P_{lt}$ - wskaźnik długookresowego migotania światła,
   $P_{st}$ - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.
6. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w ust. 3 jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg φ nie większym niż 0,4.
7. Dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, o których mowa w ust. 2, są następujące:
   a) w zakresie przerw planowanych:
      - czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 16 godzin;
      - czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
   b) w zakresie przerw nieplanowanych:
      - czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
      - czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
8. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
9. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
10. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
11. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
    a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
    b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
    c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
    d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
    e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
12. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do **Klienta**.
13. Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności w przypadku:
    a) wystąpienia siły wyższej, przez okres jej trwania i likwidacji jej skutków;
    b) ograniczeń dostarczania energii elektrycznej wprowadzanych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów;
    c) wprowadzenia ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania świadczonych przez operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego na rzecz **OSD**.

**§ 9**
**Warunki zmiany Mocy umownej**

1. Zmiana Mocy umownej odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 2, według następujących zasad:
   a) Zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na pisemny wniosek **Klienta,** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
   b) zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
   c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
2. Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym:
   a) zmiana Mocy umownej dokonuje się na pisemny wniosek **Klienta** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
   b) zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
   c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
3. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek **Klienta**, **OSD** ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

**§ 10**
**Warunki rozwiązania Umowy**

1. Umowa może być wypowiedziana przez **Klienta** w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy **Klient** jest zobowiązany zapewnić **OSD** możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo – rozliczeniowego będących własnością **OSD,** jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, **Klient** umożliwi, a **OSD** dokona demontażu toru prądowego będącego własnością **OSD** łączącego instalacje **Klienta** z siecią **OSD**. Uzgodnienie pomiędzy **Klientem** a **OSD** szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy **Klientem** a **OSD**, a w przypadku braku uzgodnienia - niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
4. Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Obiektu przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniami Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez **Klienta** woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem **Klient** odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
5. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez **OSD**.
6. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie pisemnie uzgodnionym przez Strony.

**§ 11**
**Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty**

1. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
2. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, **Klientowi**, przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w §11, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3. Bonifikaty będą udzielane **Klientowi**, w terminie 30 dni od:
   a) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
   b) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
   c) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
   d) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

   **Sprzedawca** uwzględnia udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.
3. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

3.1 Za niedotrzymanie, określonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchyleń napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:
   a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[\frac{\Delta U}{10\%}\right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w %],
$A_T$ - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],
$C_T$ - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

   b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
$A_T$ - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],
$C_T$ - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],
$b_{rT}$ - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],
$t_T$ - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyleń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

3.2. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.

3.3. Za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.

3.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:
   1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
      a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
      b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
      c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
      d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
   2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
      a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
      b) niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
      c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych

czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;

3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski" za:
a) przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki;
b) przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

**§ 12**
**Przeprowadzanie kontroli**

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD,** na zasadach określonych w Ustawie.
2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
   a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
   b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
   c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi **Klienta**, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługiwania publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie, **OSD** doręcza **Klientowi** niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

**§ 13**
**Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej**

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, przy czym w przypadku **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** wstrzymanie to może nastąpić jeżeli pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
2. **OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, w przypadku, gdy:
   a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór energii elektrycznej;
   b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 14 ust. 2.
3. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
   a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
   b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 – 13.
4. **OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania energii elektrycznej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej. Urządzenia, instalacje lub sieci **Klienta** powinny być przygotowane przez **Klienta** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
5. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 3 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
6. Postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 2 lit. b) oraz ust. 3 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania nie mają zastosowania do **Odbiorców w gospodarstwach domowych**, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
7. Za wznowienie dostarczania energii elektrycznej **OSD** pobiera opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
8. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
9. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
10. **Klientowi,** który jest Prosumentem będącym jednocześnie konsumentem przysługuje prawo złożenia do **Sprzedawcy** reklamacji dotyczącej rozliczania i Dystrybucji energii elektrycznej wytworzonej w mikroinstalacji.
11. **Sprzedawca** zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 9 lub 10, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
12. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 9, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
13. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględni reklamacji Prosumenta będącego konsumentem, Prosument ten może wystąpić, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Koordynatora, z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu w tym zakresie.
14. Jeżeli **OSD** wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej, a **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, **OSD** jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
15. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 14, nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca w gospodarstwie** domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
16. Postanowień, o których mowa w ust. 14 i 15 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 3 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść **Odbiorcy w gospodarstwie domowym**.

**§ 14**
**Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy**

1. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli **Klient**:
   a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
   b) nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
   c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. W przypadku braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, **Sprzedawca** może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
3. **Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust 1.
4. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez **Odbiorcę w gospodarstwie domowym** z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2-3.
5. W przypadku, gdy **Odbiorca w gospodarstwie domowym** złoży wniosek do **OSD**, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i), **OSD** jest zobowiązany zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta,** z zastrzeżeniem ust. 6. Realizacja tego obowiązku może nastąpić przez instalację Licznika zdalnego odczytu.
6. W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. h), do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
7. W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

**§ 15**
**Zmiany Umowy**

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
   a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen

i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
b) zmiany adresu do korespondencji;
c) zmiana numeru licznika;
d) zmiany numeru PPE;
e) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.

3. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 10 ust.1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

**§ 16**
**Rozstrzyganie sporów**

1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. **Klienci**, o których mowa w § 2 ust. 7 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem, pod warunkiem podjęcia przez **Klienta** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.
3. Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: www.ure.gov.pl, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postepowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

**§ 17**
**Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość**

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiejkolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie; W każdym przypadku Klient nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli **Klient** wyraźnie zażądał rozpoczęcia realizacji Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę**, do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
4. Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 5, adres do korespondencji lub adres–e-mail lub złożyć w dowolnym Biurze Obsługi Klienta
5. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, przekazanego przez **Sprzedawcę**.
6. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 5. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
7. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość.

**§ 18**
**Dobre praktyki**

1. **Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych (zwanych dalej: Dobrymi Praktykami), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
2. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
3. Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
4. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE.
5. Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.

Warszawa, 9 grudnia 2020 r.

**PREZES**
**URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI**
***dr inż. Rafał Gawin***
DRE.WRE.4211.57.7.2020.KKu

## D E C Y Z J A

Na podstawie art. 47 ust. 1 i 2 oraz art. 23 ust. 2 pkt 2 i 3, w związku z art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 833 z późn. zm.) oraz art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.)

**po rozpatrzeniu wniosku**
przedsiębiorstwa energetycznego
**ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu,**
zwanego dalej „Przedsiębiorstwem",

zawartego w piśmie z dnia 27 października 2020 r., znak: 2020/DS, uzupełnionego pismami z dnia 25 listopada 2020 r. znak: 2020/DS oraz z dnia 7 grudnia 2020 r. znak: 2020/DS, w sprawie zatwierdzenia taryfy dla energii elektrycznej,

**zatwierdzam**

na okres od dnia 1 stycznia 2021 r. do dnia 31 grudnia 2021 r., ustaloną przez Przedsiębiorstwo taryfę dla energii elektrycznej (stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji) dla odbiorców w grupach taryfowych G (przyłączonych do sieci ENEA Operator Sp. z o.o.), dla których Przedsiębiorstwo świadczy usługę kompleksową.

## U Z A S A D N I E N I E

W dniu 28 października 2020 r. zostało wszczęte postępowanie administracyjne w sprawie zatwierdzenia taryfy dla energii elektrycznej, ustalonej przez Przedsiębiorstwo, posiadające koncesję na wykonywanie działalności gospodarczej w zakresie obrotu energią elektryczną.

Zgodnie z art. 47 ust. 1 i ust. 2 ustawy - Prawo energetyczne, przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję ustala taryfę dla energii elektrycznej oraz proponuje okres jej obowiązywania. Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile jest zgodna z zasadami i przepisami, o których mowa w art. 44-46 ustawy - Prawo energetyczne.

W trakcie niniejszego postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego stwierdzono, że Przedsiębiorstwo opracowało taryfę zgodnie z zasadami określonymi w art. 44 i 45 ustawy – Prawo energetyczne oraz przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 6 marca 2019 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. poz. 503, z późn.zm.).

Ustalone przez Przedsiębiorstwo w taryfie ceny energii elektrycznej zostały skalkulowane na podstawie planowanych uzasadnionych kosztów prowadzenia działalności koncesjonowanej. Przedsiębiorstwo, zgodnie z § 8 ww. rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 6 marca 2019 r., skalkulowało ceny energii elektrycznej na okres 12 miesięcy kalendarzowych. Jednocześnie Przedsiębiorstwo wniosło o zatwierdzenie taryfy do dnia 31 marca 2020 r. Biorąc pod uwagę, iż w okresie obowiązywania niniejszej taryfy Przedsiębiorstwo może wystąpić o jej przedłużenie, Prezes Urzędu Regulacji Energetyki wyraził na powyższe zgodę.

Mając powyższe na uwadze postanowiłem orzec, jak w sentencji.

## P O U C Z E N I E

1. Od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za moim pośrednictwem, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia [art. 30 ust. 2 i 3 ustawy – Prawo energetyczne oraz art. $479^{46}$ pkt 1 i art. $479^{47}$ § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2019 r., poz. 1460 ze zm.)]. Odwołanie należy przesłać na adres: Urząd Regulacji Energetyki, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.
2. Odwołanie od decyzji powinno czynić zadość wymaganiom przepisanym dla pisma procesowego oraz zawierać oznaczenie zaskarżonej decyzji i wartości przedmiotu sporu, przytoczenie zarzutów, zwięzłe ich uzasadnienie, wskazanie dowodów, a także zawierać wniosek o uchylenie albo zmianę decyzji w całości lub części (art. $479^{49}$ ustawy – Kodeks postępowania cywilnego).
3. Odwołanie od decyzji Prezesa URE podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, zgodnie z art. 32 ust. 1 w związku z art. 3 ust. 2 pkt 9 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r., poz. 755 ze zm.). Opłatę uiszcza się na konto bankowe Sądu Okręgowego w Warszawie XVII Wydziału Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Strona może ubiegać się o zwolnienie od kosztów sądowych, stosownie do przepisów Tytułu IV – *Zwolnienie od kosztów sądowych* ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, albo o przyznanie pomocy prawnej poprzez ustanowienie adwokata lub radcy prawnego, stosownie do przepisów art. 117 ustawy – Kodeks postępowania cywilnego.
4. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego). Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez stronę, decyzja staje się ostateczna i prawomocna (art. 127a § 2 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego).
5. Stosownie do art. 47 ust. 3 pkt 1 w związku z art. 31 ust. 3 pkt 2 ustawy - Prawo energetyczne, decyzja zostanie skierowana do ogłoszenia w „Biuletynie Branżowym Urzędu Regulacji Energetyki - Energia elektryczna".
6. Stosownie do art. 47 ust. 4 ustawy - Prawo energetyczne, Przedsiębiorstwo wprowadza taryfę do stosowania nie wcześniej niż po upływie 14 dni i nie później niż do 45 dnia od dnia jej opublikowania.

Prezes
Urzędu Regulacji Energetyki
/ - /
Rafał Gawin

# TARYFA DLA ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA ODBIORCÓW Z GRUP TARYFOWYCH G

Obowiązuje od 1 stycznia 2021 r.

Wprowadzona Uchwałą Zarządu ENEA S.A. nr 436/2020 z dnia 15 grudnia 2020 r.

1.1. Niniejsza „Taryfa dla energii elektrycznej", zwana dalej „Taryfą", ustalona została przez przedsiębiorstwo energetyczne ENEA Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, zwane dalej „ENEA" i obowiązuje odbiorców z grup taryfowych G, niekorzystających z prawa wyboru sprzedawcy, przyłączonych do sieci przedsiębiorstwa energetycznego ENEA Operator Sp. z o.o., zwanego dalej „Operatorem", dla których ENEA świadczy usługę kompleksową, z zastrzeżeniem punktu 1.2.

1.2. Odbiorcy z grup taryfowych G, przyłączeni do sieci Operatora, korzystający z prawa wyboru sprzedawcy i decydujący się na zakup energii od ENEA, mają prawo wyboru rozliczeń w oparciu o niniejszą Taryfę bądź aktualną ofertę rynkową ENEA.

1.3. Taryfa uwzględnia postanowienia:
   a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 833 ze zm.), zwanej danej „ustawą",
   b) rozporządzenia Ministra Energii z dnia 6 marca 2019 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 503 z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem taryfowym",
   c) rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. z 2007 r. Nr 93, poz. 623, z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem systemowym",
   d) ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii (Dz. U. z 2020 r., poz. 261 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą o OZE".

1.4. Taryfa określa:
   a) grupy taryfowe i szczegółowe kryteria kwalifikowania odbiorców do tych grup,
   b) ceny energii i warunki ich stosowania,
   c) sposób ustalania bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii i standardów jakościowych obsługi odbiorców.

1.5. Zawarte w Taryfie ceny energii zostały ustalone dla parametrów jakościowych energii, określonych w rozporządzeniu systemowym.

1.6. ENEA stosuje w rozliczeniu z odbiorcami:
   a) w zakresie obrotu energią elektryczną, ceny tej energii wynikające z niniejszej Taryfy;
   b) w zakresie dystrybucji energii elektrycznej stawki opłat oraz warunki ich stosowania wynikające z taryfy Operatora.

1.7. Ceny energii zawarte w punkcie 5. Taryfy nie uwzględniają podatku od towarów i usług. Do cen doliczany będzie podatek od towarów i usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.

## 2. DEFINICJE

Ilekroć w Taryfie jest mowa o:

2.1. **Energii** – należy przez to rozumieć energię elektryczną czynną.

2.2. **Grupie taryfowej** – należy przez to rozumieć grupę odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen oraz warunków ich stosowania.

2.3. **Miejscu dostarczania** – należy przez to rozumieć określony w umowie punkt w sieci, do którego Operator dostarcza energię, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii.

2.4. **Mocy umownej** – należy przez to rozumieć moc czynną, pobieraną lub wprowadzaną do sieci, określoną w umowie, jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania odbiorcy.

2.5. **Odbiorcy** – należy przez to rozumieć każdego, kto kupuje energię na podstawie umowy zawartej z ENEA.

2.6. **Okresie rozliczeniowym** – należy przez to rozumieć okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru energii elektrycznej.

2.7. **Sieci** – należy przez to rozumieć instalacje połączone i współpracujące ze sobą, służące do dystrybucji energii, należące do Operatora.

2.8. **Taryfie** – należy przez to rozumieć zbiór cen oraz warunków ich stosowania, opracowany przez ENEA dla określonych odbiorców.

2.9. **Układzie pomiarowo-rozliczeniowym** – należy przez to rozumieć liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów i rozliczeń.

2.10. **Umowie** – należy przez to rozumieć umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji.

2.11. **Usłudze dystrybucji** – należy przez to rozumieć transport energii sieciami dystrybucyjnymi w celu dostarczenia jej odbiorcom, polegający na utrzymywaniu:
a) ciągłości dostarczania i odbioru energii w krajowym systemie elektroenergetycznym oraz niezawodności jej dostarczania,
b) parametrów jakościowych energii.

2.12. **Usłudze kompleksowej** – należy przez to rozumieć usługę świadczoną na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży energii i umowy o świadczenie usługi dystrybucji.

## 3. ZASADY ROZLICZEŃ

### 3.1. ZASADY KWALIFIKACJI ODBIORCÓW DO GRUP TARYFOWYCH

3.1.1. Odbiorcy za sprzedaną energię są rozliczani według cen właściwych dla następujących grup taryfowych:

| Grupa taryfowa | |
|---|---|
| **Nazwa handlowa** | **Symbol** |
| DZIEŃ I NOC | G11 |
| CIEPŁY DOM | G12 |
| MÓJ WEEKEND | G12w |
| A KONTO DZIEŃ I NOC | G11p |
| A KONTO CIEPŁY DOM | G12p |

3.1.2. Kryteria kwalifikowania odbiorców do grup taryfowych:

| Kryteria kwalifikowania odbiorców |
|---|
| Odbiorcy rozliczani w grupie taryfowej:<br>– G11 – DZIEŃ I NOC – całodobowo,<br>– G12 – CIEPŁY DOM – dwustrefowo w strefach: dziennej i nocnej,<br>– G12w – MÓJ WEEKEND – dwustrefowo w strefach: szczytowej i pozaszczytowej rozszerzonej o soboty, niedziele i inne dni ustawowo wolne od pracy (cała doba).<br>Do tych grup kwalifikowani są odbiorcy, niezależnie od poziomu napięcia zasilania i wartości mocy umownej, zużywający energię na potrzeby:<br>a) gospodarstw domowych,<br>b) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych tj. pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza,<br>c) lokali o charakterze zbiorowego mieszkania, to jest: domów akademickich, internatów, hoteli robotniczych, klasztorów, plebanii, kanonii, wikariatek, rezydencji biskupich, domów opieki społecznej, hospicjów, domów dziecka, jednostek penitencjarnych i wojskowych w części bytowej, jak też znajdujących się w tych lokalach pomieszczeń pomocniczych, to jest: czytelni, pralni, kuchni, pływalni, warsztatów itp., służących potrzebom bytowo-komunalnym mieszkańców, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza,<br>d) mieszkań rotacyjnych, mieszkań pracowników placówek dyplomatycznych i zagranicznych przedstawicielstw,<br>e) domów letniskowych, domów kempingowych i altan w ogródkach działkowych, w których nie jest prowadzona działalność gospodarcza oraz w przypadkach wspólnego pomiaru – administracja ogródków działkowych,<br>f) oświetlenia w budynkach mieszkalnych: klatek schodowych, numerów domów, piwnic, strychów, suszarni itp.,<br>g) zasilania dźwigów w budynkach mieszkalnych,<br>h) węzłów cieplnych i hydroforni, będących w gestii administracji domów mieszkalnych,<br>i) garaży indywidualnych użytkowników, w których nie jest prowadzona działalność gospodarcza. |
| Do grup taryfowych G11p – A KONTO DZIEŃ I NOC, G12p – A KONTO CIEPŁY DOM kwalifikowani są odbiorcy, spełniający kryteria określone dla grup odpowiednio G11 – DZIEŃ I NOC, G12 – CIEPŁY DOM, u których zainstalowano w układzie pomiarowo-rozliczeniowym licznik przedpłatowy. |

3.1.3. Do grup taryfowych, o których mowa w punkcie 3.1.2. nie zalicza się odbiorców posiadających gospodarstwa rolne wyposażone w instalację trójfazową, pobierających energię elektryczną na cele produkcyjne (np.: szklarnie, chłodnie, chlewnie, pieczarkarnie), których zużycie rozlicza się na podstawie wskazań odrębnych układów pomiarowo-rozliczeniowych.

3.1.4. W przypadku, gdy odbiorca, zgodnie z przyjętą zasadą kwalifikacji odbiorców do grup taryfowych, może być zaliczony do więcej niż jednej grupy taryfowej ma prawo wyboru jednej spośród tych grup. Warunki zmiany grupy taryfowej określa umowa.

3.1.5 Odbiorca, o którym mowa w punkcie 3.1.4., może wystąpić o zmianę grupy taryfowej, nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany cen albo stawek opłat, w okresie 60 dni od wejścia w życie nowej taryfy. Warunki zmiany grupy taryfowej określa umowa.

3.1.6 Odbiorcy rozliczani w systemie przedpłatowym ponoszą opłaty wynikające z dotychczas stosowanej grupy taryfowej, z zastrzeżeniem punktu 3.1.4. lub w przypadku odbiorców nowo przyłączonych, wg grupy taryfowej, do której mogą być zakwalifikowani zgodnie z kryteriami, o których mowa w punkcie 3.1.1.

### 3.2. STREFY CZASOWE STOSOWANE W ROZLICZENIACH

3.2.1. Strefy czasowe, stosowane w rozliczeniach za energię z odbiorcami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej MÓJ WEEKEND (G12w), przedstawia poniższa tabela:

| Okres | Strefa szczytowa | Strefa pozaszczytowa |
|---|---|---|
| Od 1 stycznia<br>do 31 grudnia | Od poniedziałku do piątku<br>w dni robocze<br>w godzinach $6^{00}$ - $21^{00}$ | Od poniedziałku do piątku<br>w dni robocze<br>w godzinach $21^{00}$ - $6^{00}$<br>oraz wszystkie godziny doby sobót, niedziel<br>i innych dni ustawowo wolnych od pracy |

3.2.2. Strefy czasowe, stosowane w rozliczeniach za energię z odbiorcami zakwalifikowanymi do grup taryfowych CIEPŁY DOM (G12), A KONTO CIEPŁY DOM (G12p), przedstawia poniższa tabela:

| Okres | Strefa dzienna | Strefa nocna |
|---|---|---|
| Od 1 stycznia<br>do 31 grudnia | 14 godzin<br>w ciągu doby *) | 10 godzin w ciągu doby*, w tym:<br>– 8 kolejnych godzin, spośród 9 godzin nocnej doliny obciążenia systemu elektroenergetycznego, trwającego od godziny $22^{00}$ do godziny $7^{00}$,<br>– 2 kolejne godziny spośród 4 godzin pomiędzy godziną $13^{00}$ a godziną $17^{00}$. |

*) Godziny zegarowe trwania poszczególnych stref czasowych określa Operator.

### 3.3. ZASADY ROZLICZANIA ODBIORCÓW

3.3.1. Opłatę za energię sprzedaną w okresie rozliczeniowym oblicza się jako iloczyn ilości energii w poszczególnych strefach czasowych ustalonej na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych zainstalowanych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, z zastrzeżeniem punktów 3.3.5.1. i 3.3.5.2. oraz cen energii w poszczególnych strefach czasowych, określonych dla danej grupy taryfowej w niniejszej Taryfie. Opłaty dystrybucyjne od odbiorcy posiadającego umowę kompleksową oblicza się według stawek opłat i warunków ich stosowania zawartych w taryfie Operatora.

3.3.2.1. Rozliczenia za świadczone usługi kompleksowe przeprowadza się w okresach rozliczeniowych określonych w taryfie Operatora uzgodnionych w umowie.

3.3.2.2. Okresy rozliczeniowe, o których mowa w punkcie 3.3.2.1., nie mają zastosowania w przypadku rozliczeń z odbiorcami, u których Operator zainstalował liczniki przedpłatowe. Sposób rozliczeń z tymi odbiorcami określa umowa.

3.3.2.3. Jeżeli Operator ustalił dla danej grupy taryfowej kilka okresów rozliczeniowych, odbiorca ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.

3.3.3.1. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego z zastrzeżeniem punktu 3.3.3.2.

3.3.3.2. W prognozach, o których mowa w punkcie 3.3.3.1. należy uwzględnić zgłoszone przez odbiorcę istotne zmiany w poborze energii.

3.3.3.3. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia energii, o którym mowa w punkcie 3.3.3.1., powstanie:
a) nadpłata – to podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile odbiorca nie zażąda jej zwrotu,
b) niedopłata – to jest doliczana do pierwszej faktury, ustalonej dla najbliższego okresu rozliczeniowego.

3.3.4. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, który uniemożliwia określenie ilości pobranej energii w strefach czasowych doby, ilość energii pobranej w poszczególnych strefach ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym.

3.3.5.1. W rozliczeniach z odbiorcami zasilanymi z własnych transformatorów podstawę do rozliczeń stanowią wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez Operatora, skorygowane o wielkości strat energii w transformatorach.

3.3.5.2. W uzasadnionych technicznie przypadkach w rozliczeniach z odbiorcami zasilanymi własnymi liniami kablowymi lub napowietrznymi podstawę do rozliczeń stanowią wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazywane przez Operatora, skorygowane o wielkości strat energii w liniach.

3.3.6. W przypadku zmiany cen w aktualnie obowiązującej Taryfie lub wprowadzenia nowej Taryfy w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii sprzedanej odbiorcy, w okresie od dnia ostatniego odczytu do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie Taryfy, może być wyliczona w oparciu o średniodobowe zużycie energii tego odbiorcy, w tym okresie rozliczeniowym, o ile wielkość energii nie wynika z rzeczywistego odczytu.

3.3.7. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie albo zaniżenie należności za pobraną energię, ENEA dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur na zasadach określonych w taryfie Operatora.

3.3.8. ENEA, wystawiając odbiorcy fakturę, w rozliczeniu dołączonym do faktury, przedstawia między innymi informacje o:
a) wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, na podstawie której wyliczona została kwota należności;
b) sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego, czy był to odczyt fizyczny lub zdalny dokonany przez upoważnionego przedstawiciela Operatora, albo odczyt dokonany i zgłoszony przez odbiorcę;
c) sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii elektrycznej w sytuacji, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo- rozliczeniowego lub gdy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat albo o miejscu, w którym są dostępne te informacje.

## 4. BONIFIKATY ZA NIEDOTRZYMANIE PARAMETRÓW JAKOŚCIOWYCH ENERGII I STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH OBSŁUGI ODBIORCÓW

Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych energii, określonych w rozporządzeniu systemowym oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora jak i przez ENEA standardów jakościowych obsługi odbiorców, określonych w rozporządzeniu systemowym, odbiorcom przysługują bonifikaty ustalone w sposób określony w taryfie Operatora.

## 5. CENY STOSOWANE W ROZLICZENIACH ZA ENERGIĘ

| GRUPA TARYFOWA | | CENY ENERGII bez podatku od towarów i usług | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| NAZWA HANDLOWA | SYMBOL | całodobowa | szczytowa | pozaszczytowa | dzienna | nocna |
| | | [zł/kWh] | | | | |
| DZIEŃ I NOC | G11 | 0,3015 | x | x | x | x |
| CIEPŁY DOM | G12 | x | x | x | 0,3768 | 0,1747 |
| MÓJ WEEKEND | G12w | x | 0,4331 | 0,1821 | x | x |
| A KONTO DZIEŃ I NOC | G11p | 0,3015 | x | x | x | x |
| A KONTO CIEPŁY DOM | G12p | x | x | x | 0,3768 | 0,1747 |

**Dodatkowa informacja ENEA S.A.**
**dla Odbiorców z grup taryfowych G**
**o cenach energii brutto**

**CENY BRUTTO STOSOWANE W ROZLICZENIACH ZA ENERGIĘ**

| GRUPA TARYFOWA | | CENY ENERGII BRUTTO z podatkiem od towarów i usług | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| NAZWA HANDLOWA | SYMBOL | całodobowa | szczytowa | pozaszczytowa | dzienna | nocna |
| | | [zł/kWh] | | | | |
| DZIEŃ I NOC | G11 | 0,3708 | x | x | x | x |
| CIEPŁY DOM | G12 | x | x | x | 0,4635 | 0,2149 |
| MÓJ WEEKEND | G12w | x | 0,5327 | 0,2240 | x | x |
| A KONTO DZIEŃ I NOC | G11p | 0,3708 | x | x | x | x |
| A KONTO CIEPŁY DOM | G12p | x | x | x | 0,4635 | 0,2149 |

ENEA S.A. jako sprzedawca z urzędu na obszarze działania przedsiębiorstwa energetycznego ENEA Operator Sp. z o.o., na podstawie art. 5a ustawy Prawo energetyczne, jest obowiązana do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z odbiorcą w gospodarstwie domowym (tj. odbiorcą dokonującym zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym), niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonym do sieci ENEA Operator Sp. z o.o.

# Informacja dla Klienta dotycząca ochrony danych osobowych w Enea S.A.

Realizując obowiązek prawny nałożony na Administratora danych przepisami art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane dalej „RODO"), informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest **Enea S.A.** z siedzibą w Poznaniu, 60-201 przy ul. Góreckiej 1.
2. W Enei S.A. wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych, adres e-mail: esa.iod@enea.pl, adres korespondencyjny: **Enea S.A. ul. Górecka 1, 60-201 Poznań**.
3. Podanie danych osobowych jest niezbędne w celu zawarcia i wykonania Umowy.
4. **Państwa dane osobowe będziemy przetwarzali w celu:**
   a. wykonania Umowy lub podjęcia działań przed zawarciem Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);
   b. wykonania obowiązków prawnych ciążących na **Enei S.A.** w związku z realizacją Umowy (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);
   c. ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń pomiędzy **Klientem** a **Eneą S.A.** - przez czas trwania postępowań i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
   d. marketingu bezpośredniego produktów lub usług **Enei S.A.** oraz jej partnerów (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
   e. badania poziomu satysfakcji **Klienta** ze świadczonych usług i produktów przez **Eneę S.A.** oraz jej partnerów (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
   f. zapraszania **Klienta** do wzięcia udziału w konkursach organizowanych przez **Eneę S.A.** (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO); badań rynkowych, marketingowych, tworzenia analiz, zapraszania do udziału w innych wydarzeniach oraz informowania o prowadzonych przez **Eneę S.A.** akcjach dotyczących społecznej odpowiedzialności biznesu;
   g. za zgodą wyrażoną przez **Klienta**, jego dane osobowe mogą być przetwarzane przez **Eneę S.A.** w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody - szczegóły na stronie https://www.enea.pl/pl/dane-osobowe;
   na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w powyższych celach nie jest wymagane w celu zawarcia i wykonania Umowy.
5. Przewidywanymi odbiorcami Państwa danych osobowych będą podmioty, które współpracują z nami w zakresie:
   a. działaności pocztowej, kurierskiej, płatniczej, przy obsłudze spraw rozliczeniowych, prawnych, windykacyjnych,
   b. podmioty z Grupy **ENEA S.A.** oraz spółki zależne lub spółki powiązane, których pełną listę możecie Państwo znaleźć w linku: https://www.enea.pl/bip/grupa-kapitalowa-enea, jak również podmioty, które obsługują nasze systemy teleinformatyczne i świadczą dla nas usługi: IT, doradcze, konsultacyjne, audytowe, świadczące pomoc prawną, podatkową, rachunkową, agencyjne, reklamowe, drukarskie, magazynowe i logistyczne, archiwizacji dokumentów,
   c. partnerzy handlowi, którzy pozyskują **Klientów** i zawierają umowy w imieniu **Enei S.A.**,
   d. podmioty, które wykonują za nas usługę lub dostarczają usługi lub towary objęte Umową bądź umowami z naszymi **Klientami**, z których realizacją związana jest Umowa,
   e. w przypadku akcji marketingowych odbiorcami Państwa danych mogą być Portale społecznościowe, za pomocą których prowadzone są wydarzenia, konkursy, akcje promocyjne; np. Facebook, Instagram itp.
   f. Państwa dane mogą być udostępniane organom państwowym na ich uzasadnione prawnie żądanie,
   g. wolontariatu Fundacji Enea w kontekście akcji dotyczących społecznej odpowiedzialności Biznesu.
6. **Okres przechowywania danych**
   a. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy lub przez okres wymagany przepisami prawa, np. przepisami podatkowymi.
   b. we wszystkich przypadkach - przez czas niezbędny do realizacji celów wskazanych w punkcie 4, a po ich realizacji - przez czas niezbędny do usprawiedliwionej prawnie archiwizacji do czasu przedawnienia potencjalnych roszczeń.
7. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa: (a) dostępu do treści swoich danych – w granicach art. 15 RODO, (b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO, (c) ich usunięcia – w granicach art. 17 RODO, (d) ograniczenia ich przetwarzania – w granicach art. 18 RODO, (e) przenoszenia danych – w granicach art. 20 RODO, (f) prawo do wniesienia sprzeciwu – w granicach art. 21 RODO (g) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli sądzi, że **Enea S.A.** przetwarza jego dane osobowe z naruszeniem przepisów RODO.
8. W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
9. Realizacja praw - drogą mailową na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub w kanałach kontaktu z **Eneą S.A.** wskazanych na stronie https://www.enea.pl/pl/dladomu/obsluga-klienta-i-kontakt/kontakt.

# Informacja dla Pełnomocnika Klienta dotycząca ochrony danych osobowych w Enea S.A.

*Skierowana jest do pełnomocnika **Klienta** i ma zastosowanie do sytuacji, kiedy umowa podpisywana jest przez pełnomocnika **Klienta**.*

Realizując obowiązek prawny nałożony na Administratora danych przepisami art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane dalej „RODO"), informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych **Pełnomocnika** jest **Enea S.A.** z siedzibą w Poznaniu, 60-201 przy ul. Góreckiej 1.
2. W Enei S.A. wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych, adres e-mail: esa.iod@enea.pl, adres korespondencyjny: **Enea S.A. ul. Górecka 1, 60-201 Poznań**.
3. Podanie danych osobowych jest niezbędne w celu zawarcia i wykonania Umowy.
4. Dane osobowe **Pełnomocnika** będziemy przetwarzali w celu:
   a. realizacji pełnomocnictwa udzielonego przez **Klienta**, w szczególności dotyczącego zawarcia Umowy z **Klientem** lub podjęcia działań przed zawarciem Umowy z **Klientem** (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
   b. wykonania obowiązków prawnych ciążących na **Enei S.A.** w związku z realizacją Umowy (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);
   c. ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń pomiędzy **Pełnomocnikiem** a **Eneą S.A.** (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – uzasadniony interes **Enei S.A.**).
5. Przewidywanymi odbiorcami danych osobowych **Pełnomocnika** będą podmioty, które współpracują z nami w zakresie:
   a. działaności pocztowej, kurierskiej, płatniczej,
   b. współpracują z nami przy obsłudze spraw rozliczeniowych, prawnych, windykacyjnych oraz podmioty, które obsługują nasze systemy teleinformatyczne i świadczą dla nas usługi IT, doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, usługi agencyjne, reklamowe, drukarskie, magazynowe, logistyczne i archiwizacji dokumentów,
   c. podmioty z Grupy **ENEA S.A.** oraz spółki zależne lub spółki powiązane, których pełną listę możecie Państwo znaleźć w linku: https://www.enea.pl/bip/grupa-kapitalowa-enea,
   d. partnerzy handlowi, którzy pozyskują **Klientów** i zawierają umowy w imieniu **Enei S.A.**,
   e. podmioty, które wykonują za nas usługę lub dostarczają usługi lub towary objęte Umową bądź umowami z naszymi **Klientami**, z których realizacją związana jest Umowa.
6. **Okres przechowywania danych**
   a. dane osobowe **Pełnomocnika** będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy lub przez okres wymagany przepisami prawa,
   b. we wszystkich przypadkach - przez czas niezbędny do realizacji celów wskazanych w punkcie 4, a po ich realizacji - przez czas niezbędny do usprawiedliwionej prawnie archiwizacji do czasu przedawnienia potencjalnych roszczeń.
7. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa: (a) dostępu do treści swoich danych – w granicach art. 15 RODO, (b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO, (c) ich usunięcia – w granicach art. 17 RODO, (d) ograniczenia ich przetwarzania – w granicach art. 18 RODO, (e) przenoszenia danych – w granicach art. 20 RODO, (f) prawo do wniesienia sprzeciwu – w granicach art. 21 RODO (g) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli sądzi, że **Enea S.A.** przetwarza jego dane osobowe z naruszeniem przepisów RODO.
8. W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody, **Pełnomocnik** ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
9. Realizacja praw, drogą mailową na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub w kanałach kontaktu z **Eneą S.A.** wskazanych na stronie https://www.enea.pl/pl/dladomu/obsluga-klienta-i-kontakt/kontakt.

**Obowiązek informacyjny**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/56/WE (dalej jako: „**RODO**"), informujemy Panią/Pana o sposobie i celu w jakim przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe, a także o przysługujących Pani/Panu prawach wynikających z regulacji o ochronie danych osobowych.

**1. Kto jest odpowiedzialny za przetwarzanie danych osobowych i z kim można się skontaktować?**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest ENEA Operator Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 58, kod pocztowy: 60-479 Poznań („**OSD**").

OSD wyznaczył osobę odpowiedzialną za przetwarzanie danych osobowych, tj. Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych:

- kierując korespondencję na adres: ENEA Operator Sp. z o.o. – Inspektor Ochrony Danych, ul. Strzeszyńska 58, 60-479 Poznań;
- poprzez kontakt elektroniczny, pod adresem e-mail: eop.iod@operator.enea.pl.

**2. Dlaczego przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe i na jakiej podstawie prawnej? Jaki jest cel przetwarzania danych osobowych?**

Przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe zgodnie z postanowieniami RODO i polskich przepisów o ochronie danych osobowych. Przetwarzanie danych osobowych odbywać będzie się:

- dla wypełnienia zobowiązań umownych (art. 6 ust. 1 lit b RODO)
  Dane są przetwarzane w celu wykonywania usługi dystrybucji energii elektrycznej do Pani/Pana w ramach realizacji:
  a) umów o świadczenie usług dystrybucji zawartych z Odbiorcami lub w celu realizacji działań przed zawarciem takich umów, które są wykonywane na wniosek Odbiorcy lub
  b) umów kompleksowych, w tym umów kompleksowych zawierających postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej („rezerwowych umów kompleksowych"), zawartych przez Sprzedawców z Odbiorcami lub w celu realizacji działań przed zawarciem takich umów, które są wykonywane na wniosek Odbiorcy;
  Dane są przetwarzane także w celu realizacji udzielonego OSD przez Panią/Pana pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej.
- w oparciu o Pani /Pana wyraźną zgodę (art. 6 ust. 1 lit a RODO)
  Jeśli wyraził (-a) Pan/pani zgodę na przetwarzanie danych osobowych w określonych celach (np. w celach prowadzenia badań opinii publicznej, promocji i konkursów), OSD jest uprawniony do przetwarzania tych danych na podstawie takiej zgody.
  Zgoda może zostać wycofana w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych do czasu wycofania zgody.
- w celu wypełnienia ciążących na przedsiębiorstwie energetycznym obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit c RODO) w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów, wynikających z przepisów prawa energetycznego, przepisów o statystyce publicznej, przepisów prawa podatkowego i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w celu zapewniania bezpieczeństwa energetycznego sieci i ciągłości dostaw energii elektrycznej,
- do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez OSD lub stronę trzecią (art. 6 ust. 1 lit f RODO)
  Jeśli zajdzie taka potrzeba, przetwarzamy dane, w celu ochrony prawnie uzasadnionych interesów własnych lub stron trzecich. Przykłady tego obejmują:
  - przetwarzanie danych osób działających na rzecz klientów,
  - zapewnienie bezpieczeństwa informatycznego,
  - badanie satysfakcji klientów,
  - dochodzenie roszczeń oraz obronę przed roszczeniami;
  - marketing bezpośredni produktów i usług.

**3. Komu możemy przekazywać dane osobowe?**

Dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom tych danych, w szczególności Sprzedawcy i Sprzedawcy rezerwowemu, w celu wykonania umowy z Panią/Panem lub zrealizowania udzielonego pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, w celu wykonania ciążącego na OSD obowiązku prawnego, w oparciu o zgodę Pani/Pana zgodę lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora lub strony trzeciej.

Jeżeli Pani/Pan są Odbiorcą, OSD udostępnia Pani/Pana dane pomiarowe Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowemu, z którymi Pani/Pan ma zawartą umowę sprzedaży oraz podmiotowi odpowiedzialnemu za bilansowanie handlowe takiego Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego.

Jeżeli Pani/Pan są Wytwórcą, OSD udostępnia Pani/Pana dane pomiarowo-rozliczeniowe Kupującemu oraz podmiotowi odpowiedzialnemu za Pani/Pana bilansowanie handlowe.

Jeżeli Pani/Pan są Wytwórcą, OSD udostępnia Prezesowi URE Pani/Pana dane zawarte w Pani/Pana wniosku o wydanie świadectwa pochodzenia lub wniosku o wydanie gwarancji pochodzenia.

Odbiorcami mogą być ponadto w szczególności: upoważnieni pracownicy, biura informacji gospodarczej, instytucje kredytowe i płatnicze; podmioty świadczące na rzecz OSD usługi w zakresie: odczytów i pozyskiwania danych pomiarowych, przeprowadzania kontroli, remontów i usuwania awarii, prowadzenia rozliczeń, dochodzenia należności, obsługi i utrzymania systemów informatycznych.

Ponadto dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie OSD i ich upoważnionym pracownikom, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z OSD i wyłącznie zgodnie z poleceniami OSD oraz pod warunkiem zachowania poufności.

**4. Czy Pani/Pana dane osobowe zostaną przesłane do państwa trzeciego (poza Unię Europejską)?**

Dane nie są przekazywane do odbiorców w krajach spoza Unii Europejskiej ("państwa trzecie").

**5. Jak długo będą przetwarzane (przechowywane) Pani/Pana dane?**

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w ust. 2, tj.:

- w zakresie realizacji zawartej z OSD umowy o świadczenie usług dystrybucji lub zawartej ze Sprzedawcą umowy kompleksowej lub rezerwowej umowy kompleksowej – do czasu zakończenia ich realizacji, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń;
- w zakresie realizacji udzielonego przez Panią/Pana pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej – do czasu jego wygaśnięcia, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń;
- w zakresie wypełniania zobowiązań prawnych ciążących na OSD w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów – do czasu wypełnienia tych obowiązków przez OSD;
- w zakresie marketingu bezpośredniego realizowanego w oparciu o zgodę do czasu wycofania zgody na takie przetwarzanie;
- z poszanowaniem Pani/Pana praw i wolności, do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów OSD stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, o ile nie występują prawnie uzasadnione podstawy dalszego przetwarzania danych.

**6. Jakie prawa przysługują Pani/Panu aby dane osobowe były adekwatnie chronione?**

Ma Pani/Pan prawo do:

- żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania danych osobowych lub do ich usunięcia,
- w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania w dowolnym momencie udzielonej wcześniej zgody na przetwarzanie danych osobowych,
- wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych:
  - z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją, gdy OSD przetwarza dane do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów (art. 21 ust. 1 RODO),
  - w celach związanych z marketingiem bezpośrednim, w tym wobec profilowania w celach marketingowych w zakresie, w jakim przetwarzanie Twoich danych jest związane z marketingiem bezpośrednim (art. 21 ust. 2 RODO),
- żądania przeniesienia danych osobowych, przetwarzanych w celu zawarcia i wykonywania umowy lub przetwarzanych na podstawie zgody. Przeniesienie polega na otrzymaniu od OSD Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego i przesłaniu takich danych innemu administratorowi danych. Uprawnienie do przenoszenia danych nie dotyczy danych, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa OSD,
- wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO.

**7. Czy mam obowiązek dostarczyć dane osobowe?**

Aby umożliwić zawarcie i realizację umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej, a także realizację pełnomocnictwa i zawarcie w Pani/Pana imieniu rezerwowej umowy kompleksowej, jest Pani/Pan zobowiązany do podania swoich danych osobowych. W takim przypadku podanie danych jest warunkiem zwarcia umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej oraz realizacji pełnomocnictwa i zawarcia w Pani/Pana imieniu rezerwowej umowy kompleksowej.

**8. Źródło pochodzenia Pani/Pana danych osobowych. Czyli, skąd pozyskujemy Pani/Pana dane osobowe i jakie są ich kategorie?**

Przede wszystkim gromadzone przez OSD dane osobowe pochodzą bezpośrednio od odbiorców. OSD przetwarza także pewne kategorie danych osobowych, które nie zostały uzyskane bezpośrednio od Pani/Pana. Przykładami takich kategorii są: dane personalne (identyfikujące Panią/Pana), dane kontaktowe, dotyczące istniejących zobowiązań.
Dane osobowe mogą zostać pozyskane m.in.:

- od Sprzedawcy lub Sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej, z którym Pani/Pan ma zawartą umowę,
- z biur informacji gospodarczej,
- od osoby reprezentującej Panią/Pana na podstawie udzielonego pełnomocnictwa,
- od podmiotów, którym Pan/Pani udzielił(-a) zgody na ich przekazanie,
- z Systemu Elektronicznego Ksiąg Wieczystych.

W odniesieniu do danych osobowych przedsiębiorców, przedmiotowe dane pozyskujemy również z innych źródeł publicznych, w których dane dotyczące przedsiębiorców są gromadzone, tj.: Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej czy podobnych źródeł zlokalizowanych w innych krajach oraz od podmiotów prywatnych specjalizujących się w zbieraniu i udostępnianiu informacji o przedsiębiorcach. W przypadku danych osobowych osób reprezentujących przedsiębiorców lub też działających na ich rzecz, dane pozyskujemy zarówno z wyżej wymienionych źródeł, jak i od samych przedsiębiorców.

**9. W jakim stopniu korzystamy z automatycznego podejmowania decyzji, w tym profilowania?**

Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych może odbywać się w sposób zautomatyzowany, nie wiąże się jednak ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, w tym z profilowaniem.

**Pouczenie o konsekwencjach wyboru przez Klienta sprzedawcy rezerwowego. Definicje:**

sprzedawca rezerwowy - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, wskazane przez odbiorcę końcowego, zapewniające temu odbiorcy końcowemu sprzedaż rezerwową;

sprzedaż rezerwowa - sprzedaż energii elektrycznej odbiorcy końcowemu przyłączonemu do sieci dystrybucyjnej dokonywana przez sprzedawcę rezerwowego w przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez dotychczasowego sprzedawcę, realizowana na podstawie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.

1. Odbiorca końcowy wskazuje w umowie o świadczenie usług dystrybucji lub umowie kompleksowej sprzedawcę rezerwowego spośród sprzedawców ujętych na liście, o której mowa w ust. 2, oraz upoważnia OSD, do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz - w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę - umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, ze wskazanym przez tego odbiorcę sprzedawcą rezerwowym.
2. Aktualna lista sprzedawców, którzy oferują sprzedaż rezerwową odbiorom końcowym przyłączonym do sieci danego OSD, wraz z informacją o adresach ich stron internetowych, na których zostały opublikowane oferty sprzedaży rezerwowej opublikowana jest na stronie internetowej OSD oraz udostępniana przez OSD w jego siedzibie. Na wniosek odbiorcy końcowego, OSD przedstawia Klientowi aktualną listę sprzedawców oferujących sprzedaż rezerwową.
3. Sprzedawca energii elektrycznej oferujący sprzedaż rezerwową publikuje na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w swojej siedzibie ofertę dotyczącą warunków sprzedaży rezerwowej, w tym wzór umowy sprzedaży rezerwowej i zestawienie aktualnych cen, warunków ich stosowania i zasad rozliczeń dla sprzedaży rezerwowej.
4. W przypadku gdy odbiorca końcowy wskazał sprzedawcę rezerwowego, OSD z zastrzeżeniem ust. 5 zawiera umowę sprzedaży rezerwowej lub umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w imieniu i na rzecz tego odbiorcy, ze sprzedawcą rezerwowym:
   1) niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania:
      a) sprzedaży energii elektrycznej przez sprzedawcę,
      b) świadczenia usług dystrybucji sprzedawcy,
   2) w przypadku wygaśnięcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej z dotychczasowym sprzedawcą - jeżeli odbiorca końcowy nie zgłosił OSD informacji o zawarciu umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, lub gdy sprzedawca wybrany przez odbiorcę końcowego nie podjął sprzedaży energii elektrycznej.
5. W przypadku, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestanie sprzedaży energii elektrycznej odbiorcy końcowemu a:
   1) w umowie o oświadczenie usług dystrybucji lub umowie kompleksowej nie został wskazany sprzedawca rezerwowy lub umowa ta nie zawiera upoważnienia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz odbiorcy końcowego, umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej

   albo

   2) sprzedawca rezerwowy wskazany przez odbiorcę końcowego nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej, OSD, działając w imieniu i na rzecz odbiorcy końcowego, zawiera ze sprzedawcą z urzędu umowę kompleksową.

   W przypadku odbiorców w gospodarstwach domowych, jeżeli sprzedawca z urzędu nie został zwolniony z obowiązku przedłożenia taryfy do zatwierdzenia, w rozliczeniach z odbiorcą w gospodarstwie domowym stosuje tę taryfę zatwierdzaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
6. Zawarcie umowy, o której mowa w ust. 4 lub 5 następuje poprzez złożenie przez OSD, odpowiednio sprzedawcy rezerwowemu lub sprzedawcy z urzędu, oświadczenia o przyjęciu jego oferty.
7. Umowa sprzedaży rezerwowej, umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej lub umowa ze sprzedawcą z urzędu, o której mowa w ust. 5, obowiązuje odpowiednio od dnia zaprzestania wykonywania umowy przez dotychczasowego sprzedawcę lub od dnia zaprzestania wykonywania umowy przez sprzedawcę rezerwowego bądź od dnia niepodjęcia sprzedaży przez sprzedawcę rezerwowego i zawierana jest na czas nieokreślony.
8. Umowa, o której mowa w ust. 4 może ulec rozwiązaniu:
   1) w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron; lub
   2) w drodze wypowiedzenia przez odbiorcę końcowego, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, przy czym odbiorca może wskazać późniejszy jej termin rozwiązania.
9. OSD informuje odbiorcę końcowego o:
   a) zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej a także o, przyczynach zawarcia tej umowy, danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez sprzedawcę rezerwowego warunków umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej,
   b) zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy kompleksowej ze sprzedawcą z urzędu, o której mowa w ust. 5, w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy, o której mowa odpowiednio w lit. a lub b.
10. Sprzedawca rezerwowy lub sprzedawca z urzędu przekazuje odbiorcy końcowemu jeden egzemplarz odpowiednio umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, bądź umowy kompleksowej ze sprzedawcą z urzędu, w terminie 30 dni od dnia otrzymania od OSD oświadczenia o przyjęciu oferty, o którym mowa w ust. 6 oraz informuje o prawie Klienta do wypowiedzenia tej umowy.
11. Przepisów ust. 4 - 10 nie stosuje się do odbiorców, którym wstrzymano dostarczanie energii zgodnie z zapisami Ustawy.
12. W przypadku, gdy umowa, o której mowa w ust. 5, przestała obowiązywać lub uległa rozwiązaniu, a OSD nie otrzymał informacji o zawarciu przez odbiorcę końcowego umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, OSD zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej Klientowi.

R-PU | **Regulamin Oferty ENERGIA+ Fachowiec**

z dnia 01.10.2021 r.

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin") został sporządzony przez ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta są przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 441 442 578,00 zł wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960 („Sprzedawca").
2. Partnerem Oferty jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy ul. Ogrodowej 58, 00 - 876 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645.
3. Do skorzystania z zasad opisanych w Regulaminie uprawniony jest Klient, który (łącznie):
   a. w okresie ważności oferty objętej Regulaminem („Oferta") zawarł ze Sprzedawcą umowę o świadczenie usługi kompleksowej („Umowa"), wybierając jeden z wariantów Usługi, o którym mowa w Regulaminie Usługi „Fachowiec" przy czym:
      i. w przypadku wyboru przez Klienta kanału komunikacji ze Sprzedawcą, który przewiduje w pierwszej kolejności wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy na odległość, a następnie zawarcie Umowy - do zachowania terminu związania Sprzedawcy Ofertą wystarczające jest samo wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy w okresie ważności Oferty, jeżeli tylko Klient podejmie w terminie wszystkie czynności niezbędne do zawarcia Umowy, przyporządkowane do danego kanału komunikacji ze Sprzedawcą; zasady zawierania umów na odległość określa się odrębnie;
      ii. w każdym przypadku - zawarcie Umowy powinno nastąpić w taki sposób, aby możliwe było rozpoczęcie dostarczania energii przez Sprzedawcę do Obiektu nie później niż z dniem 01.01.2022 r.;
   b. jest konsumentem w rozumieniu art. $22^1$ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny będzie zużywał energię nabytą w ramach Umowy na potrzeby gospodarstw domowych lub związanych z nimi pomieszczeń gospodarczych;
   c. jest przyłączony do sieci ENEA Operator Sp. z o.o. w odniesieniu do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
   d. nie posiada zadłużenia wobec Sprzedawcy;
   e. nie jest rozliczany w oparciu o przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy;
   f. w ramach Umowy będzie rozliczany w grupach taryfowych:
      - G11, G12 albo G12w
      z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy zawarcie Umowy następuje w następstwie zmiany sprzedawcy, wówczas warunkiem skorzystania z Oferty jest, aby grupa taryfowa wskazana przez Klienta do rozliczeń z tytułu usług dystrybucji energii elektrycznej w okresie poprzedzającym bezpośrednio zmianę sprzedawcy - była taka sama, jak grupa taryfowa wybrana przez Klienta do rozliczeń w Umowie;
   g. nie korzysta w odniesieniu do Miejsca dostarczania z upustów lub rabatów przyznanych pracownikom spółek Grupy Kapitałowej ENEA;
   h. nie korzysta, w ramach umowy na energię elektryczną, dotyczącej Obiektu, z innego Regulaminu Oferty w okresie stosowania Regulaminu do Umowy.

## § 2 WARUNKI OFERTY

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat stosowane w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty określa Cennik. Cennik ulega zmianie w przypadku zmiany Taryfy Sprzedawcy , z uwzględnieniem zasad określonych w § 3 ust. 4 i 5;
2. Na podstawie Regulaminu oraz na zasadach w nim określonych, Sprzedawca w okresie obowiązywania Regulaminu wskazanym w Umowie gwarantuje Klientowi:
   a) że ceny energii elektrycznej określone w Cenniku będą niższe o 3% od cen energii elektrycznej wynikającej z aktualnie obowiązującej Taryfy Sprzedawcy, z zastrzeżeniem § 3 ust. 5;
   b) niezmienność stawek opłat handlowych określonych w Cenniku;
   c) prawo do korzystania z Usługi „Fachowiec" w wybranym przez Klienta wariancie Usługi – przez okres obowiązywania Regulaminu i na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Fachowiec".
3. Za Usługę „Fachowiec" Klient ponosić będzie opłatę handlową. Miesięczna stawka tej opłaty wskazana jest w Cenniku.
4. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o Taryfie Sprzedawcy rozumie się przez to - Taryfę dla energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G, zatwierdzaną przez Prezesa Urzędu Energetyki, a w przypadku zwolnienia Sprzedawcy z obowiązku zatwierdzania Taryfy Sprzedawcy przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, każdorazowy zbiór cen energii i stawek opłat za energię elektryczną oraz warunków ich stosowania opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony stosowania zgodnie z przepisami prawa i Umowy dla klientów z grup taryfowych G.

## § 3 SZCZEGÓŁOWE ZASADY ROZLICZEŃ

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat określone w Cenniku nie zawierają opłat z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej dokonywane będą według cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
2. W okresie obowiązywania Regulaminu, wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną w ramach Umowy w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ceny energii elektrycznej i ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych.
3. W danym Okresie rozliczeniowym Klient zobowiązany będzie do zapłaty opłaty handlowej za Usługę „Fachowiec" w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata handlowa naliczana będzie za każdy rozpoczęty miesiąc obowiązywania Regulaminu, bez względu na to w którym miesiącu nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy.
4. W przypadku gdy w okresie:
   a) po dniu zadeklarowania chęci skorzystania z Oferty - dotyczy przypadku, o którym mowa w § 1 ust. 3 lit. a. lub po dniu wysłania Umowy do podpisu Klientowi,
   b) po dniu zawarcia Umowy – dotyczy pozostałych przypadków,

   nastąpi zmiana cen energii elektrycznej określonych w Taryfie Sprzedawcy, ceny energii elektrycznej wskazane w Cenniku ulegną odpowiedniej

zmianie tak, aby stosowane w rozliczeniach z Klientem ceny energii elektrycznej spełniały warunek, o którym mowa w § 2 ust. 2 lit. a) Regulaminu. Zmiana Cennika nastąpi w terminie do 30 dni od dnia wejścia w życie nowej/zmienionej Taryfy Sprzedawcy, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.

5. W przypadku zmiany Cennika, o której mowa w ust. 4 powyżej, Sprzedawca każdorazowo powiadomi Klienta o zmianach, na piśmie lub za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość – o ile Klient wyraził zgodę na zmianę Cennika za pomocą środka bezpośredniego komunikowania się na odległość – przesyłając Klientowi treść nowego Cennika. Nowy Cennik będzie obowiązywać Klienta od dnia wskazanego w powiadomieniu, chyba że Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, złoży Sprzedawcy oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. W przypadku złożenia wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zmiana Cennika nie nastąpi, Umowa ulegnie rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy, a Sprzedawca nie naliczy OPR.
6. Zmiana Cennika za pomocą środka bezpośredniego komunikowania się na odległość, o której mowa w ust. 5 Regulaminu, będzie następować drogą mailową na adres wskazany w eBOK lub wynikający z Umowy bądź zaktualizowany przez Klienta w trybie określonym w Umowie.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 lit. a) gdy powiadomienie o zmianie Cennika dotrze do Klienta przed zawarciem Umowy, stanowić będzie modyfikację oferty, tak aby spełniała warunki wskazane w § 2 ust. 2 lit. a) Regulaminu. W takim przypadku, w sytuacji zawarcia Umowy przez Klienta zastosowanie będzie miał zmieniony Cennik.
8. Udzielenie przez Klienta zgody, o której mowa w ust. 5 nie wyłącza uprawnienia Sprzedawcy do zmiany Cennika, wyłącznie poprzez przekazanie powiadomienia o zmianie Cennika na piśmie, wysłanej na adres do korespondencji.

## § 4 E-FAKTURA

1. Terminom stosowanym poniżej w Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:
   a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dla Klientów Enei na platformie internetowej działająca pod adresem www.ebok.enea.pl.;
   b. Konto eBOK – indywidualne konto Klienta zwierające dane Klienta oraz dane dotyczące zawartej przez niego umowy kompleksowej;
   c. E-faktura - faktura elektroniczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
   d. Usługa e-faktury – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi E-faktury oraz przesłaniu Klientowi powiadomienia o wystawieniu E-faktury;
   e. Włączenie usługi e-faktury – akceptacja Klienta stosowania przez Sprzedawcę (wystawianie i przesyłanie, w tym udostępnianie) E-faktur wyrażona poprzez uruchomienie Usługi e – faktury w eBOK;
   f. Wyłączenie usługi e-faktury – cofnięcie przez Klienta zgody na stosowanie przez Sprzedawcę (wystawianie i przesyłanie, w tym udostępniania) E-faktur poprzez wyłączenie Usługi e-faktury w eBOK;
   g. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta - określający zakres i zasady korzystania z eBOK, dostępny na stronie internetowej www.ebok.enea.pl oraz w siedzibie Sprzedawcy.
2. Klient, który zaakceptował warunki korzystania z eBOK i założył konto w eBOK w sposób określony w Regulaminie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz uruchomił w e-BOK Usługę e- faktura, w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną, rozliczany będzie z tytułu opłaty handlowej w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „opłata handlowa E-faktura", z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. Początkiem obowiązywania „opłaty handlowej E-faktura", będzie pierwszy dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
   a. Klient ma włączoną Usługę e-faktury;
   b. rozpocznie się świadczenie usługi kompleksowej na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Jeżeli jednak warunki określone w ust. 3 ziszczą się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, wówczas początkiem obowiązywania „opłaty handlowej E-faktura" będzie ten dzień, a nie pierwszy dzień kolejnego miesiąca kalendarzowego.
5. Klient może w każdym czasie wyłączyć Usługę e-faktury. Wyłączenie przez Klienta Usługi e-faktury skutkować będzie zakończeniem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „opłata handlowa E-faktura" i rozpoczęciem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej, z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient wyłączył Usługę e-faktury, według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Opłata handlowa".

## § 5 PRZEDTERMINOWE ROZWIĄZANIE UMOWY

1. W przypadku spowodowania przez Klienta rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta w okresie obowiązywania Regulaminu, Sprzedawca uprawniony będzie do nałożenia na Klienta opłaty jednorazowej („OPR") za wcześniejsze rozwiązanie Umowy. Wysokość OPR wskazana jest w Cenniku.
2. Postanowienia ust. 1 stosuje się w szczególności w przypadku spowodowania przez Klienta rozwiązania Umowy ze skutkiem przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu lub doprowadzenia przez Klienta do rozwiązania Umowy przez Sprzedawcę ze skutkiem przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu - z przyczyn leżących po stronie Klienta.
3. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu z powodu opuszczenia przez Klienta Obiektu w związku z utratą przez Klienta prawa do Obiektu, a także w następstwie wprowadzenia przez Sprzedawcę zmian do Umowy, które byłyby dla Klienta wiążące przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu, Sprzedawca nie naliczy OPR.

## § 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może być przyjęty jedynie bez zastrzeżeń.
2. Terminy zapisane z wielkiej litery, a niezdefiniowane odmiennie w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Umowie, w tym w OWU.
3. Regulamin stanowi Umowę Dodatkową do Umowy, a jego postanowienia mają pierwszeństwo przed Umową. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Umowy oraz Regulaminu Usługi – „Fachowiec".
4. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o przekazaniu informacji o zmianie Cennika na piśmie, rozumie się przez to także przekazanie informacji w formie dokumentowej.
5. Integralną część Regulaminu stanowią:
   - Cennik;
   - Regulamin Usługi – „Fachowiec";
   - Oświadczenie o wyborze wariantu Usługi.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 01.10.2021 r. - Cennik nr _____

Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 01.10.2021 r. - Regulamin Usługi – „Fachowiec".

Załącznik nr 3 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 01.10.2021 r. - Oświadczenie o wyborze wariantu Usługi.

# Regulamin Usługi - „Fachowiec”

## § 1

Niniejszy Regulamin Usługi – „Fachowiec” określa zasady świadczenia usługi „Fachowiec” i przeznaczony jest dla Klientów ENEA, którzy przyjęli Ofertę Energia+ Fachowiec.

## § 2 DEFINICJE

Terminy użyte w Regulaminie Usługi otrzymują następujące brzmienie:

1. **Akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
2. **Awaria:**
   a) **instalacji: wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania;
   b) **wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
   c) **urządzenia grzewczego i gazowego** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie urządzenia grzewczego i gazowego, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
   d) **sprzętu RTV, AGD** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie sprzętu RTV/AGD uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu.
3. **Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
4. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
5. **Budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
6. **Centrum Pomocy–** centrum przyjmujące zgłoszenia Klientów związane z Usługą „Fachowiec” w ramach Oferty ENERGIA+ Fachowiec. Centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu **22 505 16 88** (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia w MRS w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej www.enea.pl;
7. **Części zamienne** - części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta lub wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
8. **Czynności diagnostyczne** – wszelkie działania podejmowane przez specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
9. **Dzień roboczy** - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **Instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa po budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym;
11. **Instalacja wodna** - układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego w zimną i ciepłą wodę;
12. **Instalacja kanalizacyjna** - system rur, koryt, kolektorów służący do odprowadzania ścieków sanitarnych;
13. **Klient** – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej w grupie taryfowej G1x na podstawie, zawartej z ENEA, Umowy w zakresie Regulaminu umożliwiającego skorzystanie przez Klienta z Usługi „Fachowiec”, który zużywa energię na potrzeby gospodarstw domowych lub związanych z nimi pomieszczeń gospodarczych;
14. **Lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
15. **Miejsce świadczenia usługi Fachowiec** - budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny, wskazany jako MRS;
16. **MRS** - budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny wskazany w Umowie;
17. **Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy ul. Ogrodowej 58, 00-876 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645;
18. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
19. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
20. **Specjalista** – elektryk, hydraulik, szklarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, serwisant;
21. **Serwis** - naprawa awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii sprzętu RTV/AGD, uszkodzenia szyby w oknach i drzwiach zewnętrznych;
22. **Sprzęt AGD** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta ENEA i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko – zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo – elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
23. **Sprzęt RTV** - znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta ENEA i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej urządzenia audio – video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;

24. **Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a ENEA umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
25. **Urządzenia grzewcze i gazowe** – zasilane paliwem następujące urządzenia, które nie są objęte gwarancją producenta: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu;
26. **Usługa „Fachowiec"** – usługa, świadczona na podstawie Umowy w przypadku: awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarii urządzenia grzewczego lub gazowego, uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych, awarii sprzętu RTV lub AGD, której szczegółowy zakres jest zgodny z wybranym przez Klienta wariantem Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie Usługi;
27. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** - układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku lub pomieszczenia z siecią dystrybucyjną, a w przypadku lokalu mieszkalnego - rozpoczynająca się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

## § 3 WARIANTY ORAZ ZAKRES USŁUGI

1. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w § 2 ust. 17.
2. Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa polega na zorganizowaniu Serwisu oraz pokryciu kosztów dojazdu odpowiedniego specjalisty, robocizny, kosztów czynności diagnostycznych oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy przez niżej wymienionych specjalistów, w zależności od wybranego przez Klienta wariantu:

| | | |
|---|---|---|
| Wariant III | Wariant II | Wariant I |
| | | a. **Elektryka** – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w MRS;<br>b. **Technika urządzeń grzewczych i gazowych** – w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania oraz urządzeń grzewczych i gazowych w MRS; |
| | c. **Serwisanta** - w przypadku awarii sprzętu RTV lub AGD; | |
| d. **Hydraulika** – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w MRS;<br>e. **Szklarza** – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w MRS. | | |

4. Usługa zostanie wykonana, o ile nie odmówiono dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie przez Klienta z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla specjalisty oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie Usługi.
5. Koszty Usług pokrywane są maksymalnie do kwoty 500 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia i nie więcej niż 1500 zł w odniesieniu do trzech zdarzeń w skali dwunastu kolejnych miesięcy, liczonych od dnia wejścia w życie Umowy. W każdą rocznicę wejścia w życie Umowy ustalony limit ulega odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym miesiącom.
6. Jeżeli ustalony limit dla danej Usługi wskazany w ust. 5 nie wystarczy na pokrycie całości kosztów wykonania Usługi przez specjalistę, a Klient nie wyraził zgody na pokrycie różnicy miedzy rzeczywistymi kosztami wykonania Usługi a kwotą, wskazaną w ust.5, wówczas Partner wypłaci Klientowi w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, kwotę w wysokości uwzględniającej limity określone w ust. 5 pomniejszone o koszty dojazdu specjalisty oraz przeprowadzonej przez niego ekspertyzy.
7. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych przez podmiot realizujący Serwis, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, pokrywane są koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia ekspertyzy.
8. Zwrot kosztów za części zamienne, które Klient zakupi we własnym zakresie, następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu pomniejszonego o koszty, o których mowa w ust. 7.
9. Klient dokonuje wyboru wariantu Usługi w Oświadczeniu o wyborze wariantu Usługi składanym przy zawarciu Umowy.
10. W okresie obowiązywania Umowy Klient nie może dokonać zmiany wybranego wariantu Usługi.

## § 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „FACHOWIEC"

1. Chcąc skorzystać z Usługi Klient powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, które czynne jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu pod dedykowanym numerem telefonu (22) 505 16 88, podając następujące informacje:
   a) imię i nazwisko;
   b) numer PESEL;
   c) adres MRS;
   d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
   e) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Centrum Pomocy zobowiązane jest do telefonicznego poinformowania Klienta o planowanym terminie przybycia specjalisty. Informacja ta zostanie przekazana Klientowi w terminie nie dłuższym niż 1-4 godzin od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu oraz do zorganizowania Usługi w czasie nie dłuższym niż 24 godziny.
3. Interwencja specjalisty jest świadczona od poniedziałku do piątku i nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a Serwis jest realizowany w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym do pracy.
4. Usługa może zostać wykonana w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2, jeżeli Klient wyrazi na to zgodę.
5. W razie niezorganizowania pomocy w terminie, o którym mowa w ust. 2, Klient może dokonać usunięcia awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu poniesionych kosztów usunięcia awarii, na podstawie przedstawionej przez Klienta faktury VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności określonego w § 3 ust. 5.

## § 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. **Z zakresu Usługi „Fachowiec" wyłączone jest zdarzenie, które:**
   a) zostało wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
   b) zostało spowodowane działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami;
   c) zostało spowodowane szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
   d) nie jest objęte obowiązkiem wykonania Serwisu.
2. **Ponadto, z zakresu Usługi „Fachowiec" wyłączone jest zdarzenie, które powstało wskutek:**
   a) szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego;
   b) systematycznego zawilgocenia w MRS z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
   c) przenikania wód podziemnych;
   d) przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
3. **Z zakresu Usługi Fachowiec wyłączone są usługi:**
   a) elektryka, które wynikają z uszkodzeń bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
   b) wynikające z uszkodzeń podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się MRS, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
   c) polegające na naprawie lub wymianie baterii, które są elementem armatury;
   d) dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu lub urządzeń, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
   e) polegające na konserwacji instalacji i urządzeń;
   f) polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
   g) polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę wskazanego przez Partnera;
   h) polegające na naprawie:
      a. źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
      b. zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających.
      c. urządzeń elektrycznych (z wyłączeniem sprzętu AGD lub RTV);
   i) polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym, (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.).
4. **Zakres Usługi „Fachowiec" nie obejmuje:**
   a) uszkodzeń wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacją;
   b) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi urządzeń grzewczych i gazowych;
   c) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik urządzenia grzewczego i gazowego we własnym zakresie i na własny koszt;
   d) urządzeń objętych gwarancją producenta;
   e) czynności związanych z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych;
   f) wymiany starych urządzeń na nowe.
5. Zakres Usługi „Fachowiec" nie obejmuje także uszkodzeń sprzętów RTV/AGD powstałych w wyniku zalania.
   **Wyłączenia są zależne od wybranego Wariantu Usługi.**
6. **Z zakresu Usługi „Fachowiec" wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 4 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 4 ust.5.**

## § 6 OCHRONA DANYCH

Administratorem danych osobowych jest ENEA S.A., która powierzać będzie Partnerowi dane osobowe Klienta niezbędne do realizacji Usługi na warunkach wskazanych w Umowie, w tym w niniejszym Regulaminie.
Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez ENEA i Partnera w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji usługi w ramach umowy. Przetwarzanie odbywać się będzie zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

## § 7 OPŁATY

Usługa „Fachowiec" jest elementem Oferty Energia+ Fachowiec. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku ww. Oferty płatności za korzystanie z usługi.

## § 8 REKLAMACJE

1. Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi:
   a) w formie telefonicznej pod numerem telefonu, tj. (22) 308 35 04;
   b) mailowo na adres reklamacje@tuwpzuw.pl;
   c) pocztą na adres: TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH ul. Ogrodowa 58, 00 - 876 Warszawa.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące realizacji Usługi zostaną rozpatrzone przez Partnera w terminie do 14 dni od daty wpływu reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Partner przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
   a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
   b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
   c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
5. Reklamacje dotyczące Oferty w części dotyczącej świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy rozpatrywane będą przez ENEA zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi u ENEA i na zasadach określonych w Umowie.
6. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

R-FG

# Regulamin Promocji ENEA S.A.
# FACHOWIEC GRATIS (dalej Regulamin Promocji)

z dnia 01.10.2021 r.

**W ramach Promocji ENEA S.A. FACHOWIEC GRATIS (dalej Promocja), Klient, który spełni warunki skorzystania z Promocji otrzyma rabat w wysokości 100% opłaty handlowej (dalej Rabat) przez pierwsze trzy lub cztery miesiące okresu obowiązywania Regulaminu Oferty, przy czym okres objęty Promocją zależny będzie od kanału zawarcia umowy, o której mowa w pkt 1 ppkt 1.1. Promocja nie obejmuje opłat za energię elektryczną oraz usługę dystrybucji, za które Klient zapłaci w pełnej wysokości.**

## 1 WARUNKI SKORZYSTANIA Z PROMOCJI

1.1. Promocją objęci są wyłącznie Klienci ENEA S.A. (Sprzedawca) , którzy **zużywają energię na potrzeby gospodarstw domowych i związanych z nimi pomieszczeń gospodarczych, będący konsumentami,** w rozumieniu art. 22[1] ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, którzy **do dnia 30 listopada 2021 r.** zawrą ze Sprzedawcą umowę o świadczenie usługi kompleksowej lub aneks do umowy o świadczenie usługi kompleksowej (Umowa) w ramach Oferty ENERGIA+ Fachowiec (dalej Oferta), na warunkach określonych w Regulaminie Oferty, przy czym rozpoczęcie realizacji Umowy na warunkach Oferty ENERGIA+ Fachowiec (tj. rozpoczęcie obowiązywania Regulaminu Oferty) musi nastąpić **nie później niż 1 stycznia 2022 r**.

*1.2.* Regulamin Oferty oraz Regulamin Promocji dostępne są na stronie internetowej ENEA S.A. www.enea.pl w zakładce „ENERGIA+ dla domu", na stronie internetowej www.enea.pl/promocja, a także w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK) na stronie internetowej www.ebok.enea.pl oraz w Biurach Obsługi Klienta ENEA S.A.

## 2 WARUNKI UDZIELENIA RABATU

2.1. Sprzedawca udzieli Klientowi Rabat w wysokości 100% opłaty handlowej:
- a) dla Umów zawartych poprzez eBOK albo Strefę Zakupów (elektroniczne kanały sprzedaży) - w pierwszych czterech pełnych miesiącach kalendarzowych od rozpoczęcia realizacji Umowy na warunkach Oferty ENERGIA+ Fachowiec, tj. rozpoczęcia obowiązywania Regulaminu Oferty,
- b) dla Umów zawartych w pozostałych kanałach sprzedaży (w Biurach Obsługi Klienta, korespondencyjnie, droga mailową) - w pierwszych trzech pełnych miesiącach kalendarzowych od rozpoczęcia realizacji Umowy na warunkach Oferty ENERGIA+ Fachowiec, tj. rozpoczęcia obowiązywania Regulaminu Oferty).

## 3 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

3.1. Wykaz Biur Obsługi Klienta oraz numer infolinii dostępny jest na stronie www.enea.pl.

3.2. Wszelkie reklamacje dotyczące Promocji można zgłaszać telefonicznie pod numerem 61 1111 111, mailowo na adres: kontakt@enea.pl, poprzez formularz zgłoszeniowy eBOK umieszczony na stronie: ebok.enea.pl lub pisemnie na adres: ENEA S.A., ul. Jana Czochralskiego 6, 60-248 Poznań. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania przez ENEA S.A. Procedura reklamacyjna nie narusza w żaden sposób uprawnień przyznanych uczestnikowi Promocji na mocy powszechnie obowiązującego prawa, w tym możliwości dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

3.3. Regulamin Promocji jest integralną częścią Umowy, o której mowa w pkt 1 ppkt 1.1.

3.4. Udział w Promocji jest jednoznaczny z akceptacją niniejszego Regulaminu Promocji.

3.5. Niniejszy Regulamin Promocji został sporządzony przez ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960, kapitał zakładowy opłacony w całości: 441 442 578,00 zł.

3.6. Niniejszy Regulamin Promocji wchodzi w życie z dniem 01.10.2021 r.

# C-FO | Cennik nr FO36111224_G - wariant I
## Oferty Energia + Fachowiec - 36 miesięcy

**Oferta ważna od 01.10.2021 r. do 30.11.2021 r. (okres ważności Oferty)**

**Ceny i stawki opłat,** z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 1 Regulaminu Oferty dotyczących zmian cen energii elektrycznej wynikających ze zmiany Taryfy Sprzedawcy.

**Tabela nr 1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej**

| GRUPA TARYFOWA | | CENY ENERGII | | | STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ* | *STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA** | STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ | *STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | całodobowa | dzienna/szczytowa | nocna/pozaszczytowa | | | | |
| | | [zł/kWh] | | | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] |
| G11 | netto | 0,2925 | x | x | 0,00 | 0,00 | 12,11 | 8,05 |
| | **brutto** | **0,3598** | **x** | **x** | **0,00** | **0,00** | **14,90** | **9,90** |
| G12 | netto | x | 0,3655 | 0,1695 | 0,00 | 0,00 | 12,11 | 8,05 |
| | **brutto** | **x** | **0,4496** | **0,2085** | **0,00** | **0,00** | **14,90** | **9,90** |
| G12w | netto | x | 0,4201 | 0,1766 | 0,00 | 0,00 | 12,11 | 8,05 |
| | **brutto** | **x** | **0,5167** | **0,2172** | **0,00** | **0,00** | **14,90** | **9,90** |

| | |
|---|---|
| Stawka OPR | 100 zł |

***3 lub 4 miesiące w zależności od kanału, w którym została zawarta Umowa**

- Ceny energii elektrycznej wskazane w Tabeli nr 1. uwzględniają przewidziany w § 2 ust. 2 lit. a) upust od cen energii elektrycznej wynikających z obowiązującej Taryfy Sprzedawcy. W przypadku zmiany Taryfy Sprzedawcy ceny ulegną zmianie – z uwzględnieniem gwarantowanego w Regulaminie upustu.
- Ceny energii elektrycznej podane w Tabeli nr 1 zawierają podatek akcyzowy.

**Tabela nr 2. Kryteria kwalifikowania Klientów do grup taryfowych.**

| KRYTERIA KWALIFIKOWANIA KLIENTÓW |
|---|
| Klienci rozliczani w grupie taryfowej:<br>• G11 - całodobowo,<br>• G12 - dwustrefowo w strefach: dziennej i nocnej,<br>• G12w- dwustrefowo w strefach: szczytowej i pozaszczytowej, rozszerzonej o soboty i dni ustawowo wolne od pracy (cała doba).<br>Do tych grup kwalifikowani są Klienci, niezależnie od poziomu napięcia zasilania i wartości mocy umownej, zużywający energię na potrzeby:<br>a) gospodarstw domowych,<br>b) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, tj. pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza. |

**Tabela nr 3. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12.**

| OKRES | STREFA DZIENNA | STREFA NOCNA |
|---|---|---|
| Od 1 stycznia do 31 grudnia | 14 godzin w ciągu doby*) | 10 godzin w ciągu doby*), w tym:<br>- 8 kolejnych godzin spośród 9 godzin pomiędzy godziną 22:00 a godziną 7:00,<br>- 2 kolejne godziny spośród 4 godzin pomiędzy godziną 13:00 a godziną 17:00. |

*) Godziny zegarowe trwania poszczególnych stref czasowych określa OSD.

**Tabela nr 4. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12w.**

| OKRES | STREFA SZCZYTOWA | STREFA POZASZCZYTOWA |
|---|---|---|
| Od 1 stycznia do 31 grudnia | Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 6:00 - 21:00 | Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 21:00 - 6:00 oraz wszystkie godziny doby sobót i dni ustawowo wolnych od pracy*. |

# C-FO | Cennik nr FO36121224_G - wariant II
## Oferty Energia + Fachowiec - 36 miesięcy

**Oferta ważna od 01.10.2021 r. do 30.11.2021 r. (okres ważności Oferty)**

**Ceny i stawki opłat,** z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 1 Regulaminu Oferty dotyczących zmian cen energii elektrycznej wynikających ze zmiany Taryfy Sprzedawcy.

**Tabela nr 1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej**

| GRUPA TARYFOWA | | CENY ENERGII | | | STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ* | *STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA** | STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ | *STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | całodobowa | dzienna/szczytowa | nocna/pozaszczytowa | | | | |
| | | [zł/kWh] | | | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] |
| G11 | netto | 0,2925 | x | x | 0,00 | 0,00 | 14,11 | 10,05 |
| | **brutto** | **0,3598** | **x** | **x** | **0,00** | **0,00** | **17,36** | **12,36** |
| G12 | netto | x | 0,3655 | 0,1695 | 0,00 | 0,00 | 14,11 | 10,05 |
| | **brutto** | **x** | **0,4496** | **0,2085** | **0,00** | **0,00** | **17,36** | **12,36** |
| G12w | netto | x | 0,4201 | 0,1766 | 0,00 | 0,00 | 14,11 | 10,05 |
| | **brutto** | **x** | **0,5167** | **0,2172** | **0,00** | **0,00** | **17,36** | **12,36** |

| | |
|---|---|
| Stawka OPR | 100 zł |

***3 lub 4 miesiące w zależności od kanału, w którym została zawarta Umowa**

- Ceny energii elektrycznej wskazane w Tabeli nr 1. uwzględniają przewidziany w § 2 ust. 2 lit. a) upust od cen energii elektrycznej wynikających z obowiązującej Taryfy Sprzedawcy. W przypadku zmiany Taryfy Sprzedawcy ceny ulegną zmianie – z uwzględnieniem gwarantowanego w Regulaminie upustu.
- Ceny energii elektrycznej podane w Tabeli nr 1 zawierają podatek akcyzowy.

**Tabela nr 2. Kryteria kwalifikowania Klientów do grup taryfowych.**

| KRYTERIA KWALIFIKOWANIA KLIENTÓW |
|---|
| Klienci rozliczani w grupie taryfowej:<br>• G11 - całodobowo,<br>• G12 - dwustrefowo w strefach: dziennej i nocnej,<br>• G12w- dwustrefowo w strefach: szczytowej i pozaszczytowej, rozszerzonej o soboty i dni ustawowo wolne od pracy (cała doba).<br>Do tych grup kwalifikowani są Klienci, niezależnie od poziomu napięcia zasilania i wartości mocy umownej, zużywający energię na potrzeby:<br>a) gospodarstw domowych,<br>b) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, tj. pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza. |

**Tabela nr 3. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12.**

| OKRES | STREFA DZIENNA | STREFA NOCNA |
|---|---|---|
| Od 1 stycznia do 31 grudnia | 14 godzin w ciągu doby*) | 10 godzin w ciągu doby*), w tym:<br>- 8 kolejnych godzin spośród 9 godzin pomiędzy godziną 22:00 a godziną 7:00,<br>- 2 kolejne godziny spośród 4 godzin pomiędzy godziną 13:00 a godziną 17:00. |

*) Godziny zegarowe trwania poszczególnych stref czasowych określa OSD.

**Tabela nr 4. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12w.**

| OKRES | STREFA SZCZYTOWA | STREFA POZASZCZYTOWA |
|---|---|---|
| Od 1 stycznia do 31 grudnia | Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 6:00 - 21:00 | Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 21:00 - 6:00 oraz wszystkie godziny doby sobót i dni ustawowo wolnych od pracy*. |

# C-FO | Cennik nr FO36131224_G - wariant III
## Oferty Energia + Fachowiec - 36 miesięcy

**Oferta ważna od 01.10.2021 r. do 30.11.2021 r. (okres ważności Oferty)**

**Ceny i stawki opłat,** z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 1 Regulaminu Oferty dotyczących zmian cen energii elektrycznej wynikających ze zmiany Taryfy Sprzedawcy.

**Tabela nr 1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej**

| GRUPA TARYFOWA | | CENY ENERGII | | | STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ* | *STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA** | STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ | *STAWKA OPŁATY HANDLOWEJ E-FAKTURA* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | całodobowa | dzienna/szczytowa | nocna/pozaszczytowa | | | | |
| | | [zł/kWh] | | | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] | [zł/układ/m-c] |
| G11 | netto | 0,2925 | x | x | 0,00 | 0,00 | 15,71 | 11,64 |
| | **brutto** | **0,3598** | **x** | **x** | **0,00** | **0,00** | **19,32** | **14,32** |
| G12 | netto | x | 0,3655 | 0,1695 | 0,00 | 0,00 | 15,71 | 11,64 |
| | **brutto** | **x** | **0,4496** | **0,2085** | **0,00** | **0,00** | **19,32** | **14,32** |
| G12w | netto | x | 0,4201 | 0,1766 | 0,00 | 0,00 | 15,71 | 11,64 |
| | **brutto** | **x** | **0,5167** | **0,2172** | **0,00** | **0,00** | **19,32** | **14,32** |

| | |
|---|---|
| Stawka OPR | 100 zł |

***3 lub 4 miesiące w zależności od kanału, w którym została zawarta Umowa**

- Ceny energii elektrycznej wskazane w Tabeli nr 1. uwzględniają przewidziany w § 2 ust. 2 lit. a) upust od cen energii elektrycznej wynikających z obowiązującej Taryfy Sprzedawcy. W przypadku zmiany Taryfy Sprzedawcy ceny ulegną zmianie – z uwzględnieniem gwarantowanego w Regulaminie upustu.
- Ceny energii elektrycznej podane w Tabeli nr 1 zawierają podatek akcyzowy.

**Tabela nr 2. Kryteria kwalifikowania Klientów do grup taryfowych.**

| KRYTERIA KWALIFIKOWANIA KLIENTÓW |
|---|
| Klienci rozliczani w grupie taryfowej:<br>• G11 - całodobowo,<br>• G12 - dwustrefowo w strefach: dziennej i nocnej,<br>• G12w- dwustrefowo w strefach: szczytowej i pozaszczytowej, rozszerzonej o soboty i dni ustawowo wolne od pracy (cała doba).<br>Do tych grup kwalifikowani są Klienci, niezależnie od poziomu napięcia zasilania i wartości mocy umownej, zużywający energię na potrzeby:<br>a) gospodarstw domowych,<br>b) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, tj. pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza. |

**Tabela nr 3. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12.**

| OKRES | STREFA DZIENNA | STREFA NOCNA |
|---|---|---|
| Od 1 stycznia do 31 grudnia | 14 godzin w ciągu doby*) | 10 godzin w ciągu doby*), w tym:<br>- 8 kolejnych godzin spośród 9 godzin pomiędzy godziną 22:00 a godziną 7:00,<br>- 2 kolejne godziny spośród 4 godzin pomiędzy godziną 13:00 a godziną 17:00. |

*) Godziny zegarowe trwania poszczególnych stref czasowych określa OSD.

**Tabela nr 4. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach z Klientami zakwalifikowanymi do grupy taryfowej G12w.**

| OKRES | STREFA SZCZYTOWA | STREFA POZASZCZYTOWA |
|---|---|---|
| Od 1 stycznia do 31 grudnia | Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 6:00 - 21:00 | Od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 21:00 - 6:00 oraz wszystkie godziny doby sobót i dni ustawowo wolnych od pracy*. |

Numer umowy o świadczenie usługi kompleksowej:

# TREŚĆ OŚWIADCZENIA O WYBORZE WARIANTU USŁUGI SKŁADANEGO PRZEZ KLIENTA

## I. DANE KLIENTA

imię i nazwisko

ADRES ZAMIESZKANIA:

ulica, osiedle, plac, itp. | nr domu | nr lok.

kod pocztowy | miejscowość

PESEL | Nr PPE

## II. OŚWIADCZENIA

Oświadczam, że wybieram następujący wariant Usługi "Fachowiec" na zasadach wynikających z Oferty ENERGIA+ Fachowiec

| Usługa "Fachowiec" | Wybrany Wariant (zaznacz jedno pole) |
|---|---|
| Wariant I | |
| Wariant II | |
| Wariant III | |

Jednocześnie wyrażam zgodę na zmianę Cennika za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość * TAK ☐ NIE ☐

## III. INFORMACJE

Administratorem danych osobowych podanych w związku z wyborem wariantu usługi w ramach Oferty ENERGIA+ Fachowiec jest ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań.

Dane osobowe przetwarzane będą przez ENEA S.A. i Partnera Oferty w celu wykonywania usługi.

Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji usługi w ramach umowy ENERGIA+ Fachowiec.

**REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ ENEA S.A.**

(obowiązuje od dnia 2.11.2020 r.)

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin określa podstawowe zasady zawierania umów na odległość przez ENEA S.A. (Sprzedawca) z konsumentami w rozumieniu art $22^1$ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

1.2. Sprzedawca informuje, że umożliwia zawieranie na odległość tylko niektórych umów. Regulamin dotyczy umów kompleksowych dotyczących energii elektrycznej oraz aneksów do tych umów, w tym także umów obejmujących usługi dodatkowe oraz aneksów do nich (Umowa).

1.3. Umowy, których dotyczy niniejszy Regulamin, Sprzedawca zawiera wyłącznie w języku polskim:

1.3.1. za pośrednictwem Strefy Zakupów (pkt 3);

1.3.2. za pośrednictwem eBOK (pkt 4);

1.3.3. drogą mailową (inicjowaną za pośrednictwem kanału telefonicznego) (pkt 5);

1.3.4. na podstawie pisemnego oświadczenia klienta (pkt 6).

1.4. Sposoby zawierania Umów na odległość, wskazane w pkt 1.3.1-1.3.3, dotyczą wyłącznie (i) aktualnych klientów Sprzedawcy, przy czym (ii) nowa umowa może dotyczyć jedynie tego samego miejsca dostarczania energii elektrycznej, którego dotyczy aktualna umowa klienta; te warunki nie dotyczą sposobu zawierania umów na odległość, wskazanego w pkt 1.3.4 (sposób dostępny zarówno dla aktualnych, jak i dla nowych klientów).

1.5. Do Umów zawieranych na odległość stosuje się przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

## 2. DEFINICJE

2.1. Terminy zapisane w Regulaminie z wielkiej litery mają następujące znaczenie:

2.1.1. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Sprzedawcy.

2.1.2. **eBOK** – (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) usługa świadczona drogą elektroniczną pod adresem www.ebok.enea.pl.

2.1.3. **Klient/konsument –** osoba fizyczna zawierająca Umowę niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.

2.1.4. **Regulamin** – niniejszy regulamin.

2.1.5. **Sprzedawca** – ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.

2.1.6. **Strefa Zakupów** – usługa świadczona drogą elektroniczną pod adresem www.strefa.enea.pl.

2.1.7. **Dane Osobowe** - oznaczają wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą"); możliwa do

zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.

2.1.8. **RODO -** Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

2.1.9. **Obowiązek informacyjny -** Zespół informacji dotyczących ochrony danych osobowych, utworzony w oparciu o regulacje zawarte w art. 13 i 14 RODO, który Sprzedawca jest zobowiązany udostępnić Klientowi podczas pozyskiwania danych osobowych.

## 3. ZAWARCIE UMOWY POPRZEZ STREFĘ ZAKUPÓW

3.1. Zawarcie Umowy poprzez Strefę Zakupów wymaga posiadania przez Klienta aktywnego dostępu do Strefy Zakupów; zasady korzystania ze Strefy Zakupów oraz wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zostały uregulowane w regulaminie Strefy Zakupów dostępnym pod adresem: www.strefa.enea.pl

3.2. Po zalogowaniu się przez Klienta do Strefy Zakupów, Klient ma możliwość zapoznania się z ofertą i warunkami Umowy, proponowanych przez Sprzedawcę do zawarcia w tym trybie.

3.3. Klient zainteresowany zawarciem Umowy poprzez Strefę Zakupów, powinien wybrać interesującą go ofertę.

3.4. Sprzedawca prezentuje Klientowi dane, które znajdują się w posiadaniu Sprzedawcy – odnośnie do Klienta oraz miejsca dostarczania energii elektrycznej, którego dotyczy Umowa zawierana przez Klienta poprzez Strefę Zakupów.

3.5. Jeżeli dane, o których mowa w punkcie poprzednim wymagają korekty, Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i nie podejmować dalszych czynności.

3.6. Do zawarcia Umowy dochodzi w przypadku potwierdzenia przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty".

3.7. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierające w sobie jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie na adres e-mail Klienta.

## 4. ZAWARCIE UMOWY POPRZEZ eBOK

4.1. Zawarcie Umowy poprzez eBOK wymaga posiadania przez Klienta aktywnego dostępu do eBOK; zasady korzystania z eBOK oraz wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zostały uregulowane w regulaminie eBOK dostępnym pod adresem: www.ebok.enea.pl.

4.2. Po zalogowaniu się przez Klienta do eBOK, Klient ma możliwość zapoznania się z ofertą i warunkami Umowy, proponowanych przez Sprzedawcę do zawarcia w tym trybie.

4.3. Klient zainteresowany zawarciem Umowy poprzez eBOK, powinien wybrać interesującą go ofertę.

4.4. Sprzedawca prezentuje Klientowi dane, które znajdują się w posiadaniu Sprzedawcy – odnośnie do Klienta oraz miejsca dostarczania energii elektrycznej, którego dotyczy Umowa zawierana przez Klienta poprzez eBOK.

4.5. Jeżeli dane, o których mowa w punkcie poprzednim wymagają korekty, Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i nie podejmować dalszych czynności.

4.6. W przypadku zaakceptowania przez Klienta danych prezentowanych przez Sprzedawcę lub ich odpowiedniego skorygowania, Klient powinien użyć opcji „Dalej"; w ten sposób Klient zostanie automatycznie przekierowany na kartę „Oświadczenia", w ramach której Klient w szczególności uzyska ponownie dostęp do treści Umowy, której dotyczy proces, w postaci umożliwiającej jej wydrukowanie lub zapisanie przez Klienta na nośniku danych.

4.7. Do zawarcia Umowy dochodzi w przypadku potwierdzenia przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty".

4.8. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierające w sobie jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie na adres e-mail wskazany przez Klienta.

## 5. ZAWARCIE UMOWY DROGĄ MAILOWĄ (inicjowaną za pośrednictwem kanału telefonicznego)

5.1. W celu zawarcia Umowy w tym trybie Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i wyrazić zainteresowanie zawarciem danej umowy, albo wyrazić zainteresowanie zawarciem Umowy w kontakcie zainicjowanym przez Sprzedawcę, albo zamówić kontakt telefoniczny, posługując się do tego celu formularzem udostępnionym na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem www.enea.pl.

5.2. W rozmowie telefonicznej konsultant prezentuje Klientowi ofertę Sprzedawcy.

5.3. W przypadku zainteresowania po stronie Klienta zawarciem Umowy drogą mailową – Sprzedawca przekazuje Klientowi na adres e-mail Klienta indywidualną ofertę zawarcia umowy wraz z dokumentami składającymi się na umowę, utrwalone w postaci plików pdf.

5.4. W przypadku, o którym mowa w pkt 5.3 – do zawarcia Umowy dochodzi, gdy Klient wybierze (kliknie) link aktywacyjny („Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty") znajdujący się w wiadomości e-mail przesłanej przez Sprzedawcę - w terminie 7 dni od otrzymania przez Klienta tej wiadomości. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierające w sobie jej treść zawartej przez klienta, utrwalone w postaci plików pdf, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie na adres e-mail Klienta.

5.5. W przypadku gdy Klient wyrazi wolę, aby – zawrzeć Umowę w formie pisemnej albo jeżeli przekazanie Klientowi indywidualnej oferty w trybie, o którym mowa w pkt 5.3 nie jest możliwe, Sprzedawca, jeżeli będzie taka możliwość prześle Klientowi indywidualną ofertę zawarcia umowy, wraz z dokumentami składającymi się na umowę przesyłką kurierską lub drogą pocztową – na adres wskazany do tego celu przez Klienta.

## 6. ZAWARCIE UMOWY NA PODSTAWIE PISEMNEGO OŚWIADCZENIA KLIENTA

6.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę , składając Sprzedawcy na piśmie oświadczenie o przyjęciu oferty Sprzedawcy (na adres: ENEA S.A., ul. Jana Czochralskiego 6, 61-248 Poznań).

6.2. Sprzedawca stosuje trzy rodzaje oświadczeń, o których mowa w punkcie poprzednim:

6.2.1. oświadczenie o zawarciu umowy kompleksowej (nowe przyłącze),

6.2.2. oświadczenie o zawarciu umowy kompleksowej zastępującej postanowienia dotychczasowej umowy (zmiana umowy),

6.2.3. oświadczenie Klienta przejmującego lokal/obiekt o zawarciu umowy kompleksowej (przejęcie lokalu) wraz z oświadczeniem klienta wydającego lokal/obiekt o jego wydaniu i wypowiedzeniu dotychczasowej umowy.

6.3. Wzór oświadczeń, a także pozostałe materiały zawierające treść umowy proponowanej do zawarcia w tym trybie przez Sprzedawcę Klient może (nieodpłatnie):

6.3.1. pobrać ze strony internetowej Sprzedawcy, pod adresem www.enea.pl,

6.3.2. otrzymać w BOK,

6.3.3. zamówić u konsultanta Sprzedawcy w kanale telefonicznym, lub w trakcie czata na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem www.enea.pl; w takim przypadku dokumenty zostaną przekazane – na wskazany przez klienta do tego celu adres e-mail lub jako załącznik w trakcie rozmowy poprzez czat.

6.4. W przypadku otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia, na podstawie którego nie dochodzi do zawarcia umowy w związku z brakami lub błędami, Sprzedawca podejmuje próbę nawiązania kontaktu z klientem w celu ich usunięcia, a w przypadku niepowodzenia – przekazuje Klientowi bezzwłocznie informację o niezawarciu umowy na piśmie, chyba że Klient wyraził zgodę na kontakt drogą elektroniczną – wówczas tę informację przekazuje się Klientowi na wskazany przez Klienta adres e-mail.

6.5. W przypadku pozytywnej weryfikacji oświadczenia Klienta – Sprzedawca przekazuje Klientowi bezzwłocznie potwierdzenie zawarcia umowy, w tym dokumenty składające się na treść umowy zawartej przez Klienta, przesyłką pocztową lub kurierską na wskazany przez Klienta adres do korespondencji, chyba że Klient wyraził zgodę na kontakt drogą elektroniczną

– wówczas te dane przekazuje się Klientowi utrwalone w postaci plików pdf, bezzwłocznie na adres e-mail wskazany przez Klienta.

## 7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

7.1. W każdym przypadku zawarcia umowy na odległość Klient otrzymuje od Sprzedawcy pouczenie o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy i skutkach odstąpienia od umowy, zgodnie z przepisami prawa.

7.2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Klient może skorzystać też z gotowego formularza, który zostanie przekazany wraz z Umową.

7.3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać przesłane na adres m.in. na adres mailowy odstąpienia@enea.pl

7.4. Sprzedawca ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, w przypadku gdy w tym terminie ujawni się, że:

7.4.1. Klient doprowadził do zawarcia umowy pomimo tego, że Klient nie spełniał warunków do zawarcia tej umowy,

7.4.2. wykonywanie umowy przez Sprzedawcę jest niemożliwe ze względów technicznych,

7.4.3. dane, obejmujące: grupę taryfową, imię, nazwisko, adres, adres miejsca dostarczania energii elektrycznej (niezbędne do wykonywania umowy) są nieprawidłowe,

7.4.4. Klient dopuścił się bezprawnych działań w toku zawierania umowy.

7.5. W przypadku odstąpienia przez Sprzedawcę od umowy – taką umowę uważa się za niezawartą.

**8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

8.1. W związku z zawarciem Umowy będzie dochodziło do przetwarzania danych osobowych.

8.2. Sprzedawca oświadcza, że będzie przetwarzał dane osobowe Klientów zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi w tym ze szczególnym poszanowaniem RODO.

8.3. Pełna treść obowiązku informacyjnego jest udostępniana Klientowi zarówno przed jak i po zawarciu Umowy oraz jest dostępna na stronie https://www.enea.pl/ w zakładce dane-osobowe.

**9. SPOSOBY ROZSTRZYGANIA SPORÓW**

9.1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

9.2. Odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym oraz prosumenci będący konsumentami, mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed działającym przy Prezesie URE Koordynatorem do spraw negocjacji, pod warunkiem podjęcia przez Klienta próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.

9.3. Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: www.ure.gov.pl, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postepowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA**

miejscowość

data (dd-mm-rrrr)

imię i nazwisko Klienta / nazwa firmy Klienta

reprezentowany przez*

PESEL/NIP[1]

nr telefonu[1]

adres Miejsca dostarczania energii / Miejsca odbioru paliwa gazowego (Punkt wyjścia)*

ulica, osiedle, plac

nr domu/lokalu

kod pocztowy

miejscowość

**ENEA S.A.**
**adres do korespondencji:**
**ul. Jana Czochralskiego 6**
**61-248 Poznań**
**e-mail: odstapienia@enea.pl**

(Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy)

Niniejszym odstępuję od Umowy sprzedaży energii / umowy kompleksowej (Energia elektryczna) / umowy kompleksowej (Paliwo gazowe)* nr[1] zawartej z ENEA S.A. w dniu

podpis Klienta/pełnomocnika Klienta

[1] dane nieobowiązkowe
* niewłaściwe skreślić