

## **INFORMACJE DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI DO UMOWY SPRZEDAŻY REZERWOWEJ ENERGII ELEKTRYCZNEJ ORAZ REZERWOWEJ UMOWY KOMPLEKSOWEJ (dalej Umowa)**

1. **Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**
  - a) Klient, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, a jeśli Umowa dotarła później, to w terminie 14 dni od daty jej doręczenia;
  - b) Z zastrzeżeniem lit. c), w przypadku skorzystania przez Klienta z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w lit. a), Sprzedawca zwróci Klientowi wszystkie otrzymane od Klienta płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia 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;
  - c) Jeżeli Klient wyraźnie zażądał rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej lub sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Klient ma obowiązek zapłacić kwotę za świadczoną rezerwową usługę kompleksową lub energię elektryczną dostarczoną na podstawie Umowy, w wysokości proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych przez Sprzedawcę do chwili, w której Klient poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie;
  - d) Aby zachować termin do odstąpienia określony w lit. a), wystarczającym jest wysłanie przez Klienta oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego Klientowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy;
  - e) Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w lit. a) Klient może skorzystać poprzez złożenie do Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu Klient może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, który stanowi załącznik do Umowy;
  - f) Klient nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze stanowiącym załącznik do Umowy, o którym mowa w lit. e). W sytuacji, gdy Klient nie skorzysta z wzoru oświadczenia stanowiącego załącznik do Umowy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy będzie skuteczne jeżeli będzie z niego jednoznacznie wynikała chęć odstąpienia od Umowy;
  - g) W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
  
2. **„Dobre praktyki sprzedawców energii elektrycznej – czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy”**
  - a) Sprzedawca informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania *Dobrych Praktyk sprzedawców energii elektrycznej* (zwane dalej: *Dobrymi Praktykami*), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
  - b) *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.
  - c) 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?”
  - d) *Dobre Praktyki* zostały przygotowane przez TOE głównie na podstawie opublikowanego przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 22 września 2010 r. dokumentu pt. „*Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych*”. *Dobre praktyki* zostały opracowane

według stanu prawnego na dzień 25 grudnia 2014 r. W przypadku zmian przepisów prawa wpływających na treść *Dobrych praktyk*, dokument ten będzie podlegał aktualizacji.

- e) *Dobre Praktyki* dostępne są na stronie internetowej Sprzedawcy [www.enea.pl](http://www.enea.pl), a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta Sprzedawcy.

### **3. Informacje o sposobie obliczania należności**

#### **3.1. Informacja o sposobie obliczania należności w umowie sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej**

3.1.1. Wartość należności w danym okresie rozliczeniowym obliczana jest w oparciu o:

- ceny i stawki opłat określone w obowiązującej Taryfie Sprzedawcy;
- ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami Umowy (dane pomiarowe, szacunki, prognozy).

3.1.2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez Klienta w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako iloczyn ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami Umowy (dane pomiarowe, szacunki, prognozy) i cen energii elektrycznej właściwych dla grupy taryfowej wybranej przez Klienta w Umowie;

3.1.3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę wartości opisanej w pkt 3.1.2. oraz opłaty za obsługę handlową przemnożonej przez ilość miesięcy w danym okresie rozliczeniowym, chyba, że Umowa nie przewiduje opłaty za obsługę handlową;

3.1.4. Jeżeli Umowa przewiduje opłatę za obsługę handlową, jest ona należna za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji Umowy w wysokości określonej w Umowie, bez względu na to, w którym dniu miesiąca nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie realizacji Umowy.

#### **3.2. Informacja o sposobie obliczania należności w rezerwowej umowie kompleksowej**

3.2.1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym obliczana będzie w oparciu o:

- ceny i stawki opłat określone w obowiązującej Taryfie Sprzedawcy;
- stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
- ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami Umowy (dane pomiarowe, szacunki, prognozy).

3.2.2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez Klienta w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako iloczyn ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami Umowy (dane pomiarowe, szacunki, prognozy) i cen energii elektrycznej właściwych dla grupy taryfowej wybranej przez Klienta w Umowie;

3.2.3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w pkt 3.2.2. oraz opłaty za obsługę handlową przemnożonej przez ilość miesięcy w danym okresie rozliczeniowym, chyba, że Umowa nie przewiduje opłaty za obsługę handlową;

3.2.4. Jeżeli Umowa przewiduje opłatę za obsługę handlową, jest ona należna za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji Umowy w wysokości określonej w Umowie, bez względu na to, w którym dniu miesiąca nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie realizacji Umowy;

3.2.5. 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.

3.2.6. Należność za Usługę kompleksową w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w pkt 3.2.3. oraz należności, o której mowa w pkt 3.2.5.