

# **Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy**

## Spis treści

1. Wprowadzenie.....	3
2. Słowniczek .....	4
3. Zagadnienia wstępne .....	5
4. Umowy .....	5
5. Obsługa Klienta .....	7
6. Sprawy sporne, reklamacje, zgłoszenia oraz skargi .....	10
7. Zmiana Sprzedawcy .....	12
8. Pozostałe obowiązki informacyjne.....	12

## 1. Wprowadzenie

Celem niniejszego dokumentu, zwanego dalej *Dobrymi Praktykami*, 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?”.

*Dobre Praktyki* zostały przygotowane przez Towarzystwo Obrotu Energią (TOE) głównie na podstawie opublikowanego przez Prezesa URE 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 1 stycznia 2014 r. W przypadku zmian przepisów prawa wpływających na treść *Dobrych praktyk*, dokument ten będzie podlegał aktualizacji.

*Dobre praktyki* są stosowane na zasadach dobrowolności przez Członków TOE sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych Sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.

Istotne przy ocenie działań Sprzedawców energii elektrycznej w relacjach z Klientami jest wyraźne rozgraniczenie ich kompetencji od kompetencji przedsiębiorstw dystrybucyjnych. Sprzedawcy energii elektrycznej i przedsiębiorstwa dystrybucyjne, w tym Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych (OSD), to odrębne i niezależne od siebie przedsiębiorstwa energetyczne.

Operatorzy na określonym obszarze dysponują i zarządzają siecią, którą transportowana jest energia elektryczna. Osobie przyłączonej do sieci na obszarze działania danego Operatora usługę dystrybucji, czyli transportu zakupionej energii, świadczy tenże Operator i nie ma możliwości jego zmiany. Z kolei Sprzedawcy energii elektrycznej oferują towar, jakim jest energia elektryczna, na obszarze działania wielu Operatorów. Z drugiej strony – na obszarze danego Operatora zazwyczaj działa wielu Sprzedawców, co daje Klientom możliwość ich wyboru.

Sprzedaż energii elektrycznej następuje albo na podstawie umowy sprzedaży (w takim wypadku Klient zawiera dodatkowo umowę o świadczenie usług dystrybucji ze swoim Operatorem) albo na podstawie umowy kompleksowej, w której Sprzedawca zobowiązuje się jednocześnie do sprzedaży energii i do zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczenia przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego.

W relacjach z Klientami przedsiębiorstwa energetyczne obowiązane są zachowywać staranność właściwą profesjonalistom (należyta staranność), przestrzegać dobrych obyczajów i stosować się do przepisów prawa.

## 2. Słowniczek

<b>Klient/odbiorca w gospodarstwie domowym</b>	odbiorca dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym
<b>operator systemu dystrybucyjnego (OSD)</b>	przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej (przedsiębiorstwo dystrybucyjne), 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
<b>Prezes URE/ Prezes Urzędu Regulacji Energetyki</b>	centralny organ administracji publicznej, regulujący działalność przedsiębiorstw energetycznych, którego zadania wyznaczają przepisy prawa, w szczególności ustawy – Prawo energetyczne
<b>przedsiębiorstwo energetyczne</b>	podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przesyłania, dystrybucji lub obrotu (sprzedaży) energią elektryczną
<b>reklamacja</b>	zastrzeżenie Klienta, dotyczące niezgodności postępowania Sprzedawcy z Umową lub przepisami prawa, w tym w związku z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi klientów lub parametrów jakościowych energii elektrycznej; reklamacja może zawierać żądanie wypłaty bonifikaty lub odszkodowania
<b>skarga</b>	niezadowolenie Klienta wyrażone w odniesieniu do sposobu załatwienia Reklamacji lub Zgłoszenia albo w odniesieniu do innych kwestii niż objęte Reklamacją lub Zgłoszeniem
<b>sprzedaż</b>	sprzedaż energii elektrycznej odbiorcom przez podmiot zajmujący się jej obrotem (Sprzedawcę) na podstawie umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej
<b>umowa kompleksowa</b>	umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji tej energii
<b>umowa sprzedaży energii elektrycznej</b>	umowa, na podstawie której Sprzedawca zobowiązany jest do przeniesienia na Klienta własności energii elektrycznej, a Klient – do jej odbioru i zapłaty ceny
<b>usługa dystrybucji</b>	usługa transportu energii elektrycznej sieciami dystrybucyjnymi w celu jej dostarczania odbiorcom, świadczona jest na podstawie umowy pomiędzy Klientem a przedsiębiorstwem dystrybucyjnym albo w ramach umowy kompleksowej zawartej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą
<b>usługa kompleksowa</b>	sprzedaż energii elektrycznej przez Sprzedawcę z równoczesnym zapewnieniem świadczenia usługi dystrybucji przez OSD, dokonywana na podstawie umowy kompleksowej
<b>zgłoszenie</b>	informacja od Klienta lub jego prośba, nie będąca skargą lub reklamacją, o wykonanie czynności przez Sprzedawcę, odnoszące się do realizacji działań w ramach zawartej z Klientem Umowy (kompleksowej lub sprzedaży)

### 3. Zagadnienia wstępne

- 3.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, by potencjalny Klient przed zawarciem umowy posiadał wyczerpujące informacje o ofercie sprzedaży lub usługi kompleksowej.
- 3.2. Sprzedawcy energii elektrycznej oferują Klientom możliwość zawierania umów kompleksowych, o ile umożliwia im to OSD, do sieci którego przyłączony jest Klient.
- 3.3. Oferta Sprzedawcy energii elektrycznej zawiera aktualne informacje w szczególności dotyczące opisu produktów i usług:
  - cen energii elektrycznej, a w przypadku świadczenia usługi kompleksowej: cen energii elektrycznej oraz informacji o miejscu udostępnienia stawek opłat dystrybucyjnych;
  - czasu trwania umowy i warunków jej zmiany;
  - warunków i sposobów rozwiązania umowy, w tym uprawnienia Klienta do rozwiązania umowy;
  - okresu ważności oferty;
  - innych istotnych postanowień umowy, w tym mających wpływ na rozliczenia z Klientem.
- 3.4. Sprzedawca udostępnia treść standardowej oferty, stosowanych wzorów umów oraz obowiązujących taryf i cenników, zamieszczając je na własnej stronie internetowej, a także w punktach obsługi klientów. Dopuszcza się oferty niestandardowe, które mogą nie być ogólnodostępne, lecz dedykowane grupom lub pojedynczym klientom spełniające określone w niniejszym dokumencie kryteria.
- 3.5. Sprzedawca dostarcza Klientowi zbiór praw konsumenta energii elektrycznej.

### 4. Umowy

#### 4.1. Zagadnienie ogólne

- 4.1.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy były jak najmniej uciążliwe dla Klienta i nie powodowały powstania po jego stronie nadmiernych utrudnień.
- 4.1.2. Zawarcie, zmiana oraz rozwiązanie umowy dokonywana jest w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, jeżeli Sprzedawca, w miarę posiadanych możliwości technicznych, udostępni na rzecz Klientów usługę

pozwalającą na zawarcie, zmianę oraz rozwiązanie umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a Klient wyrazi zgodę na taką formę.

- 4.1.3. Sprzedawca udostępnia Klientowi informacje o trybie zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy. Sprzedawca może przesłać Klientowi projekt umowy przed przystąpieniem do jej zawarcia lub zmiany.
- 4.1.4. O trybie zawarcia oraz rozwiązania umowy, a także zmianie treści wzorów umów Sprzedawca informuje na własnej stronie internetowej oraz poprzez udzielanie informacji ustnej z wykorzystaniem materiałów informacyjnych dostępnych w punktach odpowiedzialnych za obsługę Klienta.

## **4.2. Treść i forma umowy**

- 4.2.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby postanowienia umowy były zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i niniejszymi *Dobrymi Praktykami*.
- 4.2.2. Sprzedawca dokłada należytej staranności, by treść umowy była zrozumiała i jednoznaczna. Umowa powinna zawierać informacje o przysługujących odbiorcy prawach, o możliwościach uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej oraz o miejscu i sposobie zapoznania się z mającymi zastosowanie, obowiązującymi taryfami.
- 4.2.3. Forma, układ graficzny oraz logo zapewniają czytelność i przejrzystość tekstu umowy.
- 4.2.4. Sprzedawca, przedstawiając Klientowi tekst umowy, stosuje aktualne wzory dokumentów.
- 4.2.5. Sprzedawca w umowie informuje Klienta o sposobach w jakich Klient będzie informowany o istotnych zmianach warunków umowy.

## **4.3. Zawarcie umowy**

- 4.3.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby przed zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej Klient miał możliwość dokładnego zapoznania się z jej istotnymi postanowieniami.
- 4.3.2. Przed zawarciem umowy, na zapytanie Klienta, przedstawiciele Sprzedawcy udzielają wyjaśnień co do treści umowy oraz praw i obowiązków w niej zawartych.
- 4.3.3. Sprzedawca udostępnia wzór umowy drogą elektroniczną lub umożliwia odebranie wzoru umowy w formie pisemnej.
- 4.3.4. W przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi w formie pisemnej treść umowy, a także poinformuje Klienta o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy i udostępni formularz odstąpienia od umowy.

- 4.3.5. W przypadku zawierania umowy poza siedzibą Sprzedawcy, Sprzedawca poinformuje Klienta o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy i udostępni formularz odstąpienia od umowy.
- 4.3.6. W razie odstąpienia przez Klienta od umowy, o której mowa w pkt 4.3.4 i 4.3.5, umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich przyszłych zobowiązań. Klient zapłaci jedynie za świadczenia (w szczególności za pobraną energię elektryczną i usługi dystrybucji) zrealizowane przed dniem odstąpienia.

#### **4.4. Zmiana warunków umowy**

- 4.4.1. Sprzedawca informuje Klientów, w sposób przejrzysty i zrozumiały, o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczoną energię określonych w zatwierdzonych taryfach, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego.
- 4.4.2. O pozostałych zmianach taryfy dla energii elektrycznej lub (w przypadku umowy kompleksowej) taryfy dystrybucji energii elektrycznej zatwierdzanych przez Prezesa URE Sprzedawca informuje co najmniej poprzez zamieszczenie komunikatu na własnej stronie internetowej.

#### **4.5. Rozwiązanie umowy**

- 4.5.1. Rozwiązanie umowy zawartej na czas nieoznaczony nie wiąże się dla Klienta z żadnymi kosztami. Klient jest w takim przypadku zobowiązany jedynie do pokrycia należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi jej przesyłania lub dystrybucji. Rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony nie wiąże się dla Klienta z żadnymi dodatkowymi kosztami i odszkodowaniami, poza tymi wynikającymi z treści umowy.
- 4.5.2. Klient ma prawo do wypowiedzenia umowy poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu tej umowy. Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin.
- 4.5.3. Sprzedawca zapewnia przestrzeganie okresów wypowiedzenia zawartych w umowie oraz w obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa.

## **5. Obsługa Klienta**

### **5.1. Przekazywanie informacji**

- 5.1.1. Wszelkie działania polegające na gromadzeniu i przetwarzaniu danych osobowych Klientów wykonywane są z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz za pomocą technik i środków zapewniających bezpieczeństwo gromadzonych danych.

- 5.1.2. Sprzedawca gromadzi i przetwarza dane w zakresie przewidzianym przepisami prawa w celu zawierania umów i wykonania praw i obowiązków wynikających z już zawartych umów.
- 5.1.3. Sprzedawca może gromadzić i przetwarzać informacje w innym celu niż określony w punkcie 5.1.2, pod warunkiem uzyskania zgody Klienta.

## **5.2. Materiały marketingowe**

- 5.2.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, by materiały marketingowe nie zawierały nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji.
- 5.2.2. Jeżeli materiały marketingowe będą zawierały porównania i zestawienia, w tym obrazujące potencjalne korzyści, wynikające z zawartych w materiałach propozycji, Sprzedawca zobowiązuje się do ich rzetelnego przedstawienia.

## **5.3. Strona internetowa**

- 5.3.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, by informacje zamieszczone na stronie internetowej były aktualne, zgodne ze stanem faktycznym i przedstawione w sposób jasny, czytelny i łatwo dostępny.
- 5.3.2. Sprzedawca na stronie internetowej zamieszcza informacje adekwatne do prowadzonej działalności w zakresie sprzedaży, w tym informacje o cenach sprzedaży energii elektrycznej oraz warunkach ich stosowania.

## **5.4. Poczta elektroniczna**

- 5.4.1. W celu kierowania do Klienta informacji marketingowych, promocyjnych lub złożenia propozycji zawarcia umowy, Sprzedawca może posługiwać się pocztą elektroniczną wyłącznie za zgodą Klienta.
- 5.4.2. W celu podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem poczty elektronicznej, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy, podając przynajmniej swoją nazwę i dane teleadresowe, w tym numery telefonów i adresy e-mail w celu udzielenia dalszych wyjaśnień.
- 5.4.3. W treści wiadomości Sprzedawca umieszcza informację o możliwości usunięcia adresata z listy teleadresowej wraz z instrukcją, jak tego dokonać oraz zapewnia o braku jakichkolwiek kosztów związanych z podjęciem tego działania.

## **5.5. Telefon (działania marketingowe, promocyjne, sprzedażowe)**

- 5.5.1. W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy (rozmówcy), podając przynajmniej swoją nazwę, a także – o ile



zażąda tego rozmówca (Klient) – dane teleadresowe, w tym numery telefonów pod którymi Klient uzyska dalsze wyjaśnienia w odniesieniu do treści przekazywanej wiadomości oraz weryfikacji tożsamości osób realizujących działania promocyjne i sprzedażowe na rzecz Sprzedawcy.

- 5.5.2. W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego wszystkie działania tego typu muszą być za zgodą rozmówcy rejestrowane: w przypadku działań marketingowych, promocyjnych poprzez prowadzenie rejestru rozmów, a w przypadku działań sprzedażowych poprzez utrwalenie całej treści rozmowy.
- 5.5.3. Dla działań sprzedażowych podejmowanych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego mają zastosowanie odpowiednie, określone poniżej zapisy dotyczące sprzedaży bezpośredniej.
- 5.5.4. W przypadku umożliwienia Klientowi korzystania z automatycznej obsługi telefonicznej, Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia rozwiązań i środków gwarantujących prawidłową identyfikację i autoryzację Klienta podczas tego rodzaju obsługi, w tym poprzez zapewnienie bezpiecznego logowania, jednoznacznej autoryzacji rozmówcy (Klienta), rejestrowanie przebiegu rozmowy.
- 5.5.5. W przypadku wykorzystywania wiadomości SMS stosuje się odpowiednio punkty 5.4.1 i 5.4.2, przy czym identyfikacja Sprzedawcy następuje tylko poprzez podanie jego nazwy.

## **5.6. Sprzedaż bezpośrednia**

- 5.6.1. Sprzedawca, podejmując działania polegające na sprzedaży bezpośredniej towarów i usług przez siebie oferowanych, dokłada należytej staranności, aby działania te nie naruszały dóbr ich adresatów.
- 5.6.2. W ramach wykonywanych czynności wymagających osobistych kontaktów z Klientami, przedstawiciele Sprzedawcy okazują dokumenty jednoznacznie ich identyfikujące oraz pełnomocnictwo do działania w imieniu Sprzedawcy. Klient za pośrednictwem infolinii ma możliwość weryfikacji tożsamości osób realizujących działania promocyjne i sprzedażowe na rzecz Sprzedawcy.
- 5.6.3. Sprzedawca dba o odpowiedni dobór personelu zajmującego się sprzedażą bezpośrednią pod względem uczciwości, rzetelności oraz kultury osobistej.
- 5.6.4. Przedstawiciele Sprzedawcy dysponują odpowiednią wiedzą w zakresie oferowanych towarów, produktów i usług, adekwatną do podejmowanych działań.
- 5.6.5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za skutki działań osób reprezentujących Sprzedawcę w zakresie prowadzenia sprzedaży bezpośredniej. Osoby te w pełni respektują *Dobre Praktyki* przyjęte przez Sprzedawcę i postępują zgodnie z nimi.

## 5.7. Faktury

- 5.7.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby należność wynikająca z faktury, obciążająca Klienta wyliczona została w sposób poprawny, zgodnie z zawartą Umową, właściwą taryfą albo cennikiem oraz stanem faktycznym lub rzetelnymi prognozami zużycia energii elektrycznej.
- 5.7.2. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby faktury wystawiane były w sposób czytelny i trwałe, a ich treść była przejrzysta dla Klienta. Faktura zawiera informacje dotyczące sposobu kontaktowania się ze Sprzedawcą (numer telefonu infolinii lub punktu obsługi klientów Sprzedawcy, adres do korespondencji Sprzedawcy, w tym także adres e-mail).
- 5.7.3. Treść faktur umożliwia identyfikację pozycji rozliczeniowych, składających się na łączne zobowiązanie Klienta w zakresie opłat za energię elektryczną lub opłat za usługę dystrybucji. Sprzedawca wraz z fakturą przekazuje Klientowi informację o wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, którego dotyczy faktura oraz o sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo – rozliczeniowego i sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii w przypadku, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów lub gdy w trakcie okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat.
- 5.7.4. O ile Sprzedawca nie posiada potwierdzenia doręczenia faktury, zobowiązuje się, na wniosek Klienta, przesłać bezpłatnie duplikat na adres wskazany przez Klienta.
- 5.7.5. Faktura powinna zawierać informacje o terminie płatności.
- 5.7.6. Jeżeli Klient uregulował należność po terminie płatności, wówczas informacja o wysokości odsetek za opóźnienie zostanie przekazana Klientowi w nocie odsetkowej albo wraz z fakturą.

## 6. Sprawy sporne, reklamacje, zgłoszenia oraz skargi

O sposobie przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg oraz rozstrzygania sporów, wraz z podaniem stosownych terminów (o ile sprawa nie zostanie załatwiona niezwłocznie), a także o sposobie ustalania bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców Sprzedawca informuje na swojej stronie internetowej oraz w punktach obsługi klientów.

### 6.1. Spory

- 6.1.1. Sprzedawca podejmuje działania na rzecz rozwiązywania sporów w relacjach z Klientem, stosując zrozumiałe dla niego reguły postępowania, w trybie

niepowodującym nadmiernych i nieuzasadnionych trudności i kosztów po stronie Klienta.

- 6.1.2. W uzasadnionych przypadkach Sprzedawca podejmuje próby polubownego załatwienia sporu.
- 6.1.3. Jeżeli Klient złoży reklamację dotyczącą dostarczania energii w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia tej reklamacji. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć przedmiotową reklamację Klienta w terminie 14 dni, w przeciwnym wypadku uznaje się ją za uwzględnioną. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji Klient może w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpić do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w Ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu. Do czasu wydania wyroku przez ten sąd, Sprzedawca nie może wstrzymać dostarczania energii.
- 6.1.4. W przypadku wstrzymania dostarczania energii, jeżeli Klient złoży reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, Sprzedawca jest zobowiązany wznowić dostarczanie energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować jej dostarczanie i do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Klient ma prawo do zwrócenia się z wnioskiem o rozpoznanie sprawy przez Prezesa URE. Sprzedawca jest zobowiązany kontynuować dostarczanie energii do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
- 6.1.5. O ile spór pomiędzy Sprzedawcą a Klientem będzie tego wymagał, właściwym do jego rozstrzygnięcia jest sąd wskazany w umowie, a jeżeli nie został on w niej wskazany, sąd właściwy dla miejsca dostarczania energii elektrycznej lub sąd właściwy dla strony pozwanej.

## **6.2. Reklamacje, zgłoszenia oraz skargi**

- 6.2.1. Sprzedawca jest zobowiązany do przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg dotyczących wykonywania usług w ramach zawartej z Klientem umowy.
- 6.2.2. Reklamacje, skargi oraz zgłoszenia składane osobiście lub telefonicznie Sprzedawca zobowiązuje się przyjmować w godzinach otwarcia punktów obsługi klientów, bądź pracy infolinii telefonicznej.
- 6.2.3. Reklamacje, skargi oraz zgłoszenia Klient może składać w formie elektronicznej całodobowo.
- 6.2.4. Sprzedawca przyjmuje od Klienta oraz rejestruje zgłoszenia, reklamacje i skargi wniesione osobiście, telefonicznie, listownie lub w formie elektronicznej.
- 6.2.5. Rejestry, w których ewidencjonowane są reklamacje, skargi oraz zgłoszenia prowadzone będą z należytą starannością.
- 6.2.6. Sprzedawca nie ma obowiązku rejestracji reklamacji, jeżeli wnoszący nie podał przynajmniej imienia, nazwiska oraz danych teleadresowych.

- 6.2.7. Rejestracja reklamacji, skargi bądź zgłoszenia zostaje dokonana niezwłocznie po otrzymaniu.
- 6.2.8. Sprzedawca rozpatruje reklamację, skargę oraz zgłoszenie w terminach wynikających z obowiązującego prawa oraz zawartych umów i informuje Klienta o zajęтым przez siebie stanowisku, o ile sprawa nie zostanie załatwiona niezwłocznie.
- 6.2.9. Terminy, o których mowa w punkcie 6.2.8, Sprzedawca traktuje jako terminy maksymalne i dołoży starań, aby reklamacje, skargi oraz zgłoszenia były rozpatrywane w terminach krótszych.
- 6.2.10. W przypadku braku możliwości zajęcia stanowiska w terminach wynikających z obowiązującego prawa Sprzedawca informuje Klienta o przyczynie przedłużenia sprawy oraz terminie udzielenia odpowiedzi.

## **7. Zmiana Sprzedawcy**

- 7.1. Zmiana Sprzedawcy jest bezpłatna, za wyjątkiem ewentualnych kosztów i opłat przewidzianych w umowie z dotychczasowym Sprzedawcą wynikających z jej rozwiązania.
- 7.2. Procedura zmiany Sprzedawcy powinna zostać zrealizowana w terminie trzech tygodni. Sprzedawca dokonuje rozliczenia końcowego z Klientem najpóźniej sześć tygodni po dokonaniu zmiany Sprzedawcy.

## **8. Pozostałe obowiązki informacyjne**

- 8.1. Sprzedawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji swoich danych teleadresowych. Informacje o aktualizacji oraz zaktualizowane dane teleadresowe powinny zostać zamieszczone na stronie internetowej Sprzedawcy oraz przekazane na fakturze lub wraz z fakturą wystawioną Klientowi.
- 8.2. Sprzedawca, na wniosek Klienta, zapewnia Klientowi możliwość uzyskania drogą elektroniczną informacji dotyczących praw i obowiązków Klienta, aktualnych taryf, rozliczeń i danych o zużyciu energii elektrycznej oraz – w przypadku umowy kompleksowej – kosztach świadczenia usług dystrybucyjnych. Powyższa informacja zostanie przekazana pod warunkiem prawidłowej identyfikacji i autoryzacji Klienta, w zakresie posiadanych przez Sprzedawcę danych. Jeśli Klient nie ma możliwości odebrania korespondencji drogą elektroniczną, Sprzedawca udostępni żądane informacje w punktach obsługi klientów.