

## Ogólne warunki umowy sprzedaży energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków umowy sprzedaży energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. OWU ma zastosowanie dla **Klientów** z grup taryfowych G, C1x, C2x, B.
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.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3 do sprzedaży energii elektrycznej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Realizacja Umowy jest możliwa przy jednoczesnym obowiązywaniu umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej pomiędzy **Klientem** a **OSD** dla MD.

### § 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 – odpowiednio: G, C1x, C2x, B, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
2. **Forma dokumentowa** – forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77<sup>2</sup> 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.
3. **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców kupujących energię elektryczną, w odniesieniu do których dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
4. **Klient (Odbiorca)** – podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
5. **Koordinator** – działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, prosumentami, prosumentami zbiorowymi oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów sprzedaży energii elektrycznej. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
6. **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.
7. **Miejsce dostarczenia (MD)** – miejsce w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
8. **Odbiorca w gospodarstwie domowym – Klient (Odbiorca)** dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
9. **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.
10. **Okres rozliczeniowy** – ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
11. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na dystrybucję energii na obszarze kraju określonym w koncesji, na którym znajduje się miejsce dostarczenia energii **Klientowi (MD)**, zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remont oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
12. **Regulamin Oferty lub Umowa Dodatkowa** – zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej 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.
13. **Sprzedawca** – ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, 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 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
  14. **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.
  15. **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 - odpowiednio - G, C1x, C2x, B, którzy skorzystali z prawa wyboru sprzedawcy.
  16. **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 tym liczniki energii czynnej i liczniki energii biemej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowym.
  17. **Umowa** – zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa sprzedaży energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
  18. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
  19. **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

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:
  - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** w Miejscu Dostarczenia na potrzeby wskazanego w Umowie Obiektu;
  - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu Dostarczenia;
  - 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 dostarczenia, w ramach ceny za energię elektryczną;
  - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
  - e) prowadzenia rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną zgodnie Umową;
  - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
  - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnej Taryfie Sprzedawcy 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) udzielania odpowiedzi na reklamację Klienta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i) jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
  - k) **udzielania bonifikat** za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 90 lub Taryfy Sprzedawcy;
  - l) **aktualizowania danych teledarścowych** zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej lub dokumentowej;
  - m) 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;
  - n) 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 urządzeniach technicznych;
  - o) dostarczenia **Odbiorcy w gospodarstwie domowym** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl) wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym;
  - p) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla **Klientów**, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. j),

zwanego dalej „Programem wsparcia”; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne na stronie internetowej **Sprzedawcy**: enea.pl;

- q) zapewnienia Klientowi możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.

#### § 4

##### Prawa i obowiązki Klienta

1. Klientowi przysługuje prawo do:

- składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Sprzedawcy** podany na fakturze, albo jeżeli nie jest wymagana forma pisemna to w formie elektronicznej (poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: ebok.enea.pl; stronę internetową: enea.pl lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@enea.pl) albo telefonicznie pod numerem infolinii 611 111 111 albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie enea.pl);
- uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
- wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną;
- uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
- 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. 5 – także Koordynatora, na zasadach określonych w § 13 OWU;
- złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy Klient jest **Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej**, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
- 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 obowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku Klienta;
- złożenia do **OSD** wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w ust. 2.
- skorzystania raz w danym roku kalendarzowym, w przypadku gdy Klient jest **Odbiorcą w gospodarstwie domowym**, z rozwiązania alternatywnego do wstrzymania dostarczania energii, o którym mowa w § 10 ust. 2.
- złożenia do **Sprzedawcy**, w przypadku gdy Klient jest:
  - Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej**,
  - Odbiorcą w gospodarstwie domowym**, jeżeli Klient ten lub członek jego gospodarstwa domowego jest osobą objętą opieką długoterminową domową, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji mechanicznej,

wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.

**Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej**, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 ust. 9. **Odbiorca w gospodarstwie domowym**, o którym mowa wyżej dołącza do wniosku kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, odpowiadającą wymogom określonym w przepisach wydanych na podstawie art. 31d ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

**Sprzedawca** jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania Klienta o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu.

2. Klient może wystąpić do **OSD** z wnioskiem o:

- zainstalowanie, Licznika zdalnego odczytu;
- umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami Klienta, o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- wyposażenie 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 tego Klienta;

z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 2.1.

2.1. **OSD** w danym roku kalendarzowym zainstaluje na wniosek odbiorcy końcowego przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, Liczniki zdalnego odczytu, w ilości nie większej niż wynikającej z ustawy Prawo energetyczne. Postanowienia tego nie stosuje się do Klienta będącego odbiorcą końcowym należącym do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii.

2.2. Instalacja Licznika zdalnego odczytu na podstawie wniosku, o którym mowa ust. 2 lit. a) i c) oraz jego uruchomienie odbywa się na koszt Klienta. **OSD** publikuje na swojej stronie internetowej informację o możliwości instalacji Licznika zdalnego odczytu zgodnie z ust. 2 i uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu.

2.3. W ramach realizacji wniosku, o którym mowa w ust. 2, **OSD**:

- zainstaluje Licznik zdalnego odczytu w terminie 4 miesięcy od dnia wystąpienia o to Klienta;

- umożliwi komunikację Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami Klienta, w terminie 2 miesięcy od dnia wystąpienia o to Klienta; o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;

- wyposażą punkt ładowania należącego do Klienta w Licznik zdalnego odczytu w terminie 1 miesiąca od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy.

2.4. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 2 oraz ust. 2 pkt 2.1. - 2.4 będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Klientem a **OSD**.

3. Klient zobowiązuje się do:

- pobierania energii elektrycznej na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- terminowego regulowania należności za sprzedaną energię elektryczną oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
- poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. g) lub h);
- 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**;
- przekazywania **Sprzedawcy** informacji o zmianach grupy taryfowej i Okresu rozliczeniowego w umowie dystrybucyjnej, o rozwiązaniu umowy dystrybucyjnej, zmianie licznika w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym wraz z podaniem jego numeru.

#### § 5

##### Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za sprzedaną energię elektryczną obliczana będzie w oparciu o:

- cenę 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;
- ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.

2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez Klienta w Umowie.

3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie **Sprzedawcy**, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik), na zasadach w nich określonych, chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.

4. W rozliczeniach za energię elektryczną 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.

5. W rozliczeniach za energię elektryczną stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.

6. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. Jeżeli dane pomiarowe przekazywane będą **Sprzedawcy** w innym cyklu niż wskazany w Umowie Okres rozliczeniowy lub jeżeli **OSD** nie przekaże **Sprzedawcy** danych pomiarowych, należności mogą być obliczane na podstawie prognozowanego zużycia energii. W takim wypadku Klient może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

7. 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.

8. Rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną 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 na podstawie rzeczywistych odczytów urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonanych 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.

9. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:

- nadpłata – jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że Klient zażąda zwrotu tej nadpłaty;
- niedopłata – jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.



- Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za sprzedaną energię 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.
- Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
- Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
- W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
- W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną 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.
- Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpałat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
- Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- 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 **Sprzedawcy**. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia Klienta do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
- Układ pomiarowo – rozliczeniowy musi spełniać warunki techniczne umożliwiające rozliczanie energii w wybranej Grupie taryfowej.
- W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.

#### § 6

##### Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy

- Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy **Sprzedawcy** do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
- Sprzedawca** ma prawo zmienić Taryfę **Sprzedawcy** w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat. O zmianie przez **Sprzedawcę** Taryfy **Sprzedawcy** w szczególności w zakresie cen lub stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy **Sprzedawcy**, **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, przesyłając **Klientowi** tekst zmienionej Taryfy **Sprzedawcy** ze wskazaniem dokonanych zmian.
- Zmiany, o których mowa w ust. 2 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzenia 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 § 8 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
- Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 3 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. 3 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
- Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może cofnąć udzielone **Sprzedawcy** zwolnienie z obowiązku przedkładania Taryfy **Sprzedawcy** do zatwierdzenia. W przypadku cofnięcia zwolnienia **Sprzedawcy** z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy **Sprzedawcy**, do czasu przywrócenia takiego zwolnienia, postanowienia ust. 1 - 4 nie będą miały zastosowania do Taryfy **Sprzedawcy**, a zmiany oraz wprowadzanie w życie nowej Taryfy **Sprzedawcy**, odbywać się będą w trybie określonym w ust. 6.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 5, **Sprzedawca** powiadamiał będzie **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię, określonych w Taryfie **Sprzedawcy** zatwierdzonej 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**, zatwierdzonej 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.
- Zmiany Taryfy **Sprzedawcy** zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy.

- Taryfa **Sprzedawcy** udostępniana jest **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat oraz aktualna Taryfa **Sprzedawcy** publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl).

#### § 7

##### Szczegółowe zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty

- W przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.
- 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.
- Po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Ofert wiążących Stronę, podstawę rozliczeń za energię elektryczną sprzedaną w ramach Umowy stanowi Taryfa **Sprzedawcy**.

#### § 8

##### Warunki rozwiązania Umowy

- 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**.
- W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dystrybucji, o której mowa w § 1 ust. 5, Umowa ulega natychmiastowemu rozwiązaniu z dniem rozwiązania umowy o świadczenie usług dystrybucji do MD.
- 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**.
- Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia **Stron** w terminie pisemnie uzgodnionym przez **Strony**.
- Sprzedawca** może rozwiązać Umowę w przypadku, o którym mowa w § 11 ust. 2, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

#### § 9

##### Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

- Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.
- Sprzedawca** nie odpowiada za standardy jakościowe energii dostarczanej przez **OSD**.
- Występowanie przerw w dostarczaniu energii jest niezależne od **Sprzedawcy** i nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez **Sprzedawcę**.
- Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w niniejszym paragrafie, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 5. Bonifikaty będą udzielane bez wniosku **Klienta** w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców wynikających z przepisów prawa, chyba że z przepisów prawa wynikać będzie obowiązek złożenia wniosku przez **Klienta**.
- Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:
  - w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
    - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
    - nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty oraz aktualnej Taryfy **Sprzedawcy**;
  - w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za każdy dzień dłuższy niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielanie odpowiedzi.

#### § 10

##### Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

- Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy:
  - Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;
  - Odbiorca w gospodarstwie domowym** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Odbiorca w gospodarstwie domowym** nie ureguluje zaległych

- i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia albo nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez Sprzedawcę.
- c. zaistniała przyczyna wskazana w § 11 ust. 2.
- Sprzedawca wraz z powiadomieniem, o którym mowa w ust. 1 lit. b), przekazuje Odbiorcy w gospodarstwie domowym informację o rozwiązaniu alternatywnym w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanym przez tego Sprzedawcę.
  - Rozwiązanie alternatywne, o którym mowa w ust. 2, stosowane jest przez Sprzedawcę energii elektrycznej w stosunku do odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym na wniosek tego odbiorcy złożony w terminie 14 dni od dnia doręczenia temu odbiorcy powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 lit. b).
  - Odbiorca w gospodarstwie domowym może skorzystać raz w danym roku kalendarzowym z rozwiązania alternatywnego, o którym mowa w ust. 2.
  - Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
  - Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność Klienta będącego Odbiorcą w gospodarstwie domowym w Obiekcie. Urządzenia, instalacje lub sieci Klienta będącego Odbiorcą w gospodarstwie domowym powinny być przygotowane przez Klienta w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodną z odrębnymi przepisami.
  - Postanowienia, o których mowa w ust. 1 lit. b) i c) 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 lit. b) przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 lit. b) przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
  - Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 1 nie oznacza rozwiązania Umowy. Klient jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy.
  - 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 lit. b), dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
  - Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 9 w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
  - 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.
  - Jeżeli OSD wstrzymał na żądanie Sprzedawcy dostarczanie energii Odbiorcy w gospodarstwie domowym, a Odbiorca w gospodarstwie domowym złożył do Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, OSD jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii do czasu jej rozpatrzenia przez Sprzedawcę.
  - W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 12, 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.
  - Postanowienia, o których mowa w ust. 12 i 13 nie stosuje się w przypadku rozwiązania przez Koordynatora sporu na niekorzyść Odbiorcy w gospodarstwie domowym.

### § 11

#### Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

- OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń, jeżeli Klient:
  - co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwrękał z zapłatą za pobraną energię elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
  - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
  - użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- 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.
- Klient nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
- 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 odpowiednio zastosowanie mają postanowienia ust. 2-3.
- W przypadku, gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym złoży wniosek do OSD, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. g), 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.
  - W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. f), do OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD jest obowiązane zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
  - W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

### § 12

#### Zmiany Umowy

- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:
  - zmiany Taryfy Sprzedawcy w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
  - zmiany adresu do korespondencji;
  - zmiana numeru licznika;
  - zmiany numeru PPE;
  - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Sprzedawca ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
- Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie Klienta o zmianie na piśmie.
- Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi 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 wskazanej w § 8 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.

### § 13

#### Rozstrzygnięcie sporów

- Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Klienti, o których mowa w § 2 ust. 5 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 2 Klient składa do Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem jest podjęcie przez Klienta próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w ust. 4.
- Koordynator prowadzi stronę internetową, pod adresem [www.koordynator.ure.gov.pl](http://www.koordynator.ure.gov.pl), umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

### § 14

#### Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

- Klient, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
- Z zastrzeżeniem ust. 4, 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 Klienta 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.
- Jeżeli na wyraźne żądanie Klienta, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie Umowy, Klient składa oświadczenie:
  - zawierające takie wyraźne żądanie,
  - że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez Sprzedawcę
- Jeżeli Klient wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3, 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.
- 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 przysłać

na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 6, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.

6. 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**.
7. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. 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.
8. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

#### § 15

##### Dobre praktyki

1. **Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych („**Dobre Praktyki**”), 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](http://www.enea.pl), a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.