



Szanowni Państwo,

PGNiG Obrót Detaliczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przedstawia Państwu syntetyczny zbiór informacji o umowie kompleksowej dostarczania energii elektrycznej. Poniższe zestawienie zawiera wyłącznie najistotniejsze informacje i nie ma charakteru wyczerpującego. Przed zawarciem umowy zalecamy uważnie zapoznać się z treścią Wzoru Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej, treścią Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej oraz Cennikiem Energii Elektrycznej dla Konsumentów oraz wyciągiem z Taryfy Operatora Systemu Dystrybucyjnego – wszystkie te dokumenty otrzymują Państwo łącznie z tą informacją, a także mogą Państwo w każdej chwili pobrać z naszej strony internetowej dostępnej pod adresem www.pgnig.pl.

- 1) Przedmiotem Umowy kompleksowej jest świadczenie usługi kompleksowej przez Sprzedawcę, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczania energii elektrycznej – punktu poboru energii elektrycznej, zlokalizowanego pod adresem wskazanym w treści umowy.

Jeśli zawrą Państwo umowę będą Państwo „**Odbiorcą**”, a PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. będzie „**Sprzedawcą**”.

- 2) Umowa kompleksowa dostarczania energii elektrycznej jest zawierana z PGNiG Obrót Detaliczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000488778, o numerze NIP: 5272706082 i numerze REGON: 147003421.

Kontakt ze Sprzedawcą jest możliwy osobiście, drogą korespondencyjną, telefonicznie oraz pocztą elektroniczną:

adres do korespondencji: **PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.**
ul. Fabryczna 9, 43-430 Skoczów

adres poczty elektronicznej: kontakt@pgnig.pl

numer telefonu: 22 515 15 15

Aktualne dane teleadresowe zawsze są uwidaczniane na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następować będzie płatność z tytułu realizacji umowy.

- 3) Odbiorca w zawieranej umowie kompleksowej wskazuje sprzedawcę rezerwowego spośród sprzedawców znajdujących się na liście opublikowanej na stronie internetowej Operatora Systemu Dystrybucyjnego. Sprzedawca rezerwowi rozpoczyna sprzedaż energii elektrycznej w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania umowy kompleksowej przez Sprzedawcę.
- 4) W przypadku, gdy sprzedawca rezerwowi nie został wskazany w umowie kompleksowej lub nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowi, to Operator Systemu Dystrybucyjnego zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu, który jest podmiot wskazany w art. 62c ustawy z 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 755).
- 5) Zgodnie z postanowieniami umowy oraz ogólnych warunków umowy kompleksowej dostarczania energii elektrycznej, do rozliczeń z tytułu zawartej umowy kompleksowej dostarczania energii elektrycznej będą miały zastosowanie Cennik energii elektrycznej dla konsumentów oraz aktualnie obowiązująca Taryfa Operatora Systemu Dystrybucyjnego właściwego dla lokalizacji punktu poboru energii. Odbiorca w każdym czasie ma możliwość uzyskania aktualnej Taryfy OSD ze strony internetowej OSD na obszarze działania którego znajduje się punkt poboru energii elektrycznej, którego dotyczy umowa. Adresy stron internetowych poszczególnych OSD są następujące:

ENEA Operator Sp. z o.o. www.operator.enea.pl

ENERGA-OPERATOR S.A. www.energa-operator.pl

PGE Dystrybucja S.A. www.pgedystrybucja.pl

Stoen Operator Sp. z o.o. www.stoen.pl

TAURON Dystrybucja S.A. www.tauron-dystrybucja.pl

Jeżeli życzą sobie Państwo przygotowania indywidualnej symulacji należności za jeden okres rozliczeniowy, prosimy o kontakt telefoniczny z naszą infolinią pod numerem telefonu wskazanym w pkt 2 powyżej.

Cennik określa datę jego obowiązywania. W okresie obowiązywania Cennika Sprzedawca gwarantuje utrzymanie określonych w nim cen i stawek opłaty handlowej na niezmiennym poziomie. Wprowadzenie nowego Cennika do stosowania nastąpi poprzez doręczenie go Odbiorcy najpóźniej na 30 dni przed końcem okresu obowiązywania dotychczasowego Cennika. Odbiorca może w takim przypadku wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu nowego Cennika Sprzedawcy, ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowego Cennika.

W przypadku poinformowania Sprzedawcy przez Odbiorcę o braku akceptacji nowego Cennika, Umowa ulega rozwiązaniu wraz z upływem okresu obowiązywania dotychczasowego Cennika stosowanego w rozliczeniach z Odbiorcą.

- 6) Rozpoczęcie dostarczania energii elektrycznej nastąpi z dniem określonym przy zawieraniu umowy. W przypadku Umowy zawieranej w procesie zmiany sprzedawcy, jeżeli dotrzymanie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym nie będzie możliwe z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy lub OSD, rozpoczęcie dostarczania energii elektrycznej i wyliczania opłat następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej w ramach niniejszej Umowy.
- 7) Odbiorca może na ww. adres i podane numery składać wnioski i reklamacje bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy, pisemnie, telefonicznie, elektronicznie za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy. Sprzedawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w formie pisemnej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej w terminie do czternastu dni od daty otrzymania reklamacji. Udzielenie odpowiedzi na wniosek i reklamację następuje w takiej samej formie, w jakiej zostały wniesione bez dodatkowych opłat.

Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 755), z wnioskiem o rozwiązanie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostarczania energii elektrycznej.

Ponadto, Odbiorca może skorzystać z europejskiej platformy ODR (ang. Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Decyzję o wyrażeniu zgody na skorzystanie z podmiotu ADR (Alternative Dispute Resolution) Sprzedawca w każdej sprawie będzie podejmował odrębnie po powstaniu sporu.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

- 8) Podstawą do realizacji płatności za należności wynikające z umowy jest dokument rozliczeniowy (faktura VAT, blankiet rozliczeniowy lub prognoza zużycia) wystawiany przez Sprzedawcę. Faktura VAT zostanie wystawiona w terminie do 5 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego, którego dotyczy.

Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną oznaczony jest przez Sprzedawcę na fakturze VAT lub innym dokumencie rozliczeniowym. Termin płatności nie może być jednak krótszy niż 10 dni od dnia wystawienia faktury VAT lub innego dokumentu rozliczeniowego. Sprzedawca dostarczy Odbiorcy fakturę VAT lub inny dokument rozliczeniowy nie później niż 7 dni przed terminem płatności. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Sprzedawca, na wniosek Odbiorcy, odstąpi od naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.

- 9) W przypadku umów zawieranych na odległość Odbiorca może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od umowy przekazujemy w załączeniu. Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- 10) Konsument zawierając umowę na odległość może zażądać rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej przed upływem czternastodniowego terminu na odstąpienie od umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej zgodnie z żądaniem konsumenta i odstąpienia przez konsumenta od umowy w ww. terminie konsument jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione przez Sprzedawcę do chwili odstąpienia od umowy tj. złożenia Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Kwotę do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia na podstawie aktualnie obowiązującego Cennika energii elektrycznej dla konsumentów.
- 11) Umowa kompleksowa dostarczania energii elektrycznej jest zawierana na czas nieoznaczony.

Rozwiązanie Umowy przez Odbiorcę może nastąpić za wypowiedzeniem przez pisemne oświadczenie złożone przez Odbiorcę, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie Sprzedawcy oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.

W przypadku gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobraną energię elektryczną co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, jeżeli Odbiorca ten powiadomiony na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej nie uregulował zaległych i bieżących należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia, Sprzedawca może, z uwzględnieniem postanowień punktu IX ust. 1 i 2 Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej Dostarczania Energii Elektrycznej, rozwiązać Umowę z zachowaniem czternastodniowego okresu wypowiedzenia.

Rozwiązanie umowy kompleksowej dostarczania energii elektrycznej może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron.