



Umowa kompleksowa energii elektrycznej - streszczenie kluczowych postanowień Umowy¹ dla Konsumenta

Szanowni Państwo,

poniżej przedstawiamy najważniejsze informacje dotyczące Umowy kompleksowej energii elektrycznej, która zostanie zawarta na podstawie złożonego przez Państwa Wniosku, bez konieczności składania odrębnego podpisu pod Umową.

- Państwa Sprzedawcą energii elektrycznej jest spółka wybrana przez Państwa i wskazana na pierwszej stronie Wniosku, należąca do Grupy Kapitałowej ESV (GK ESV), ul. Ciepłownicza 1A, 55-011 Siechnice, prowadząca działalność na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
- Przedmiotem Umowy jest: sprzedaż energii elektrycznej oraz świadczenie usług dystrybucji (tzw. **usługa kompleksowa**). Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność świadczenia z zawartą Umową.
- **Forma komunikacji** – Sprzedawca będzie kontaktował się z Państwem w formie pisemnej lub dokumentowej (np. e-mail, sms), telefonicznej. W przypadku zawarcia Umowy przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, **nie poniosą Państwo z tego tytułu dodatkowych kosztów**.
- **Dokumenty Umowy** - Umowa składa się z części głównej oraz Ogólnych Warunków Umowy (OWU). Załącznikami do Umowy są m.in.: Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych Klientów spółek GK ESV (RODO) oraz formularz odstąpienia od Umowy (dla Konsumentów) oraz Zbiór Praw Konsumenta.
- **Ceny i stawki opłat** za sprzedaż energii elektrycznej do uiszczenia których będą Państwo zobowiązani zawarte są w:
 - ✓ **Taryfie dla energii elektrycznej**, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki - dostępnej na stronie <https://www.esv.pl/esv-sa> w zakładce właściwej dla spółki będącej Państwa Sprzedawcą (dla odbiorców grup taryfowych G, z wyłączeniem G12as),
 - ✓ **Umowie albo Cenniku dla energii elektrycznej**, dostępnym na stronie <https://www.esv.pl/esv-sa> (dla pozostałych grup taryfowych),
 - ✓ **Załączniku nr 1 do Wniosku**: Taryfa/Cennik stosowane w rozliczeniach,
 - ✓ Cena energii elektrycznej ma charakter stały – zgodnie z Taryfą dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G lub Cenniku Sprzedawcy.
- **Koszty ponoszone przez Odbiorcę**, w szczególności:
 - ✓ cena energii elektrycznej,
 - ✓ opłaty dystrybucyjne,
 - ✓ opłaty dodatkowe wskazane w Umowie, Cenniku, Taryfie,
 - ✓ podatki i inne należności publicznoprawne, o ile mają zastosowanie,
 - ✓ ewentualne koszty związane wcześniejszym rozwiązaniem Umowy - jeżeli zostały w niej przewidziane.
- **Korzyści wynikające z Umowy kompleksowej**:
 - ✓ jedna umowa i jeden rachunek za energię i dystrybucję,
 - ✓ uproszczona obsługa formalna,
 - ✓ ochrona przed dowolnym kształtowaniem cen – Taryfa zatwierdzana przez Prezesa URE.
- **Ryzyka wynikające z Umowy kompleksowej**:
 - ✓ brak wpływu na cenę i strukturę opłat,
 - ✓ brak możliwości negocjowania stawek i indywidualnych warunków,
 - ✓ cena energii nie jest gwarantowana na cały okres trwania Umowy.
- **Płatności - rozliczenia za sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej dokonywane są**:
 - ✓ na podstawie faktur wystawianych przez Sprzedawcę,
 - ✓ w terminie i na rachunek bankowy wskazany na fakturze,
 - ✓ w formie przelewu bankowego.
- **Czas trwania Umowy i rozpoczęcie świadczenia**:
 - ✓ Umowa zostaje zawarta **na czas nieokreślony**,
 - ✓ Minimalny czas trwania Państwa zobowiązań pokrywa się z czasem trwania Umowy,
 - ✓ Świadczenie Umowy rozpoczyna się z chwilą rozpoczęcia sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji.
- **Wypowiedzenie Umowy**
 - ✓ Umowa może zostać wypowiedziana z zachowaniem **jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia**, ze skutkiem na koniec miesiąca,
 - ✓ Szczegółowe warunki zmiany i rozwiązania Umowy określają zapisy OWU, dostępnych są na stronie <https://www.esv.pl/strefa-klienta/dokumenty>.

¹ Prawo Energetyczne

- **Prawo odstąpienia od Umowy**
 - ✓ Konsumentom oraz osobom fizycznym przysługuje **prawo odstąpienia od Umowy** zawartej na odległość w terminie 14 dni, bez podania przyczyny poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia w formie pisemnej. Wzór formularza odstąpienia od Umowy stanowi załącznik do Umowy.
 - ✓ W przypadku odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu Sprzedawcy żądania rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, mają Państwo obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Jednocześnie przyjmują Państwo do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Sprzedawcę, jeżeli Sprzedawca wykonał świadczenie za wyraźną i uprzednią Państwa zgodą. W przypadku odstąpienia od Umowy, nie ponoszą Państwo żadnych kosztów zwrotu towaru.
- **Koszty rozwiązania Umowy**
 - ✓ W przypadku umów zawartych na czas oznaczony lub nieokreślony mogą Państwo wypowiedzieć Umowę, składając oświadczenie o jej wypowiedzeniu, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści Umowy.
- W ramach Umowy nie jest przewidziane udzielenie gwarancji oraz usług posprzedażowych.
- Sprzedawca nie wymaga wniesienia kaucji ani innych gwarancji finansowych.
- **Usługi dodatkowe:** dostępne są elektroniczne kanały obsługi Klienta, w tym portal e-faktura.
- **Informacje dodatkowe i porównywanie ofert:**
 - ✓ **aktualne promocje** dostępne są na stronie <https://www.esv.pl/aktualności> lub bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta,
 - ✓ Odbiorca ma możliwość porównania ofert sprzedaży energii elektrycznej w porównywarce Urzędu Regulacji Energetyki: <https://maszwybor.ure.gov.pl> a także skorzystania z prawa wyboru sprzedawcy energii elektrycznej.
- **Kontakt ze Sprzedawcą:**

mogą się Państwo z nami skontaktować, za pomocą:

 - ✓ formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.esv.pl, Strefa klienta/formularz kontaktowy lub wybierając dedykowaną spótkę GK ESV,
 - ✓ adresu e-mail: bok@esv.pl,
 - ✓ infolinii: **71 303 50 80**,
 - ✓ serwisu obsługowego e-Faktura, elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - ✓ wizyty w Biurze Obsługi Klienta GK ESV: ul. Ciepłownicza 1A, 55-011 Siechnice, w godzinach: 8:00 – 16:00, od poniedziałku do piątku.
 - ✓ w przypadku awarii z całodobowym pogotowiem energetycznym, numer telefonu **71 303 50 70**,
 - ✓ pozostałe numery telefonów do poszczególnych oddziałów spółek GK ESV znajdziecie Państwo na stronie www.esv.pl/kontakt.
- **Reklamacje:** mają Państwo prawo do złożenia reklamacji lub skargi:
 - ✓ w **formie pisemnej** na adres Sprzedawcy,
 - ✓ **osobiście** w Biurze Obsługi Klienta lub
 - ✓ **drogą elektroniczną** na adres e-mail: bok@esv.pl, sekretariat@esv.pl,
 - ✓ rozpatrywanie Państwa wniosków lub reklamacji nastąpi w terminie 14 dni od dnia złożenia,
 - ✓ spory powstałe na tle wykonywania Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE lub Prezesa URE.

Wszystkie formularze i wnioski dostępne są na stronie www.esv.pl, w panelu: Strefa Klienta/dokumenty do pobrania/wnioski i formularze.