

Umowa kompleksowa energii elektrycznej – streszczenie kluczowych postanowień Umowy¹:

- ✓ Państwa Sprzedawcą energii elektrycznej jest spółka wybrana przez Państwa i wskazana we Wniosku, należąca do Grupy Kapitałowej ESW (GK ESW).
- ✓ Przedmiotem Umowy jest sprzedaż energii elektrycznej i świadczenie usług dystrybucji (usługa kompleksowa). Sprzedawca jest odpowiedzialny za zgodność świadczenia z Umową.
- ✓ Sprzedawca będzie porozumiewał się z Państwem w formie pisemnej, dokumentowej (np. e-mail, sms), telefonicznej, przy czym w sytuacji skorzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia niniejszej Umowy, nie poniosą Państwo z tego tytułu dodatkowych kosztów.
- ✓ 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 ESW (RODO) oraz dla Konsumentów – formularz Oświadczenia o odstąpieniu od Umowy i Zbiór Praw Konsumenta.
- ✓ Ceny i stawki opłat za sprzedaż energii elektrycznej do uiszczenia których będą Państwo obowiązani zawarte są w:
 - Taryfie dla energii elektrycznej, która dostępna jest na stronie <https://www.esv.pl/esv-sa> w zakładce właściwej dla odpowiedniej spółki będącej Państwa Sprzedawcą – dla odbiorców grup taryfowych G poza G12as;
 - Umowie albo Cenniku dla energii elektrycznej, który dostępny jest na stronie <https://www.esv.pl/esv-sa> w zakładce właściwej dla odpowiedniej spółki będącej Państwa Sprzedawcą – dla odbiorców pozostałych grup taryfowych;
 - Załącznik nr 1 do Wniosku: Taryfa/Cennik stosowane w rozliczeniach dla poszczególnych grup taryfowych
- ✓ Zapłata przez Państwa za świadczoną usługę sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej będzie dokonywana w terminie i na rachunek bankowy podane na fakturze wystawionej przez Sprzedawcę.
- ✓ Umowa zawarta została na czas nieokreślony. Minimalny czas trwania Państwa zobowiązań pokrywa się z czasem trwania Umowy kompleksowej.
- ✓ Terminem spełnienia świadczenia przez Sprzedawcę jest moment rozpoczęcia świadczenia usługi dystrybucyjnej i sprzedaży energii elektrycznej.
- ✓ Posiadają Państwo możliwość **wypowiedzenia Umowy** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Pozostałe warunki zmiany oraz zakończenia obowiązywania Umowy określają zapisy Ogólnych Warunków Umowy, które dostępne są na stronie <https://www.esv.pl/strefa-klienta/dokumenty>.
- ✓ Konsumentci oraz osoby fizyczne, **mają prawo odstąpić od Umowy** zawieranej na odległość w ciągu 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.
- ✓ W przypadku umów zawartych zarówno na czas oznaczony jak i nieokreślony, posiadają Państwo prawo do wypowiedzenia Umowy, składając oświadczenie o jej wypowiedzeniu, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści Umowy. W szczególności, Sprzedawca ma prawo obciążenia opłatą wyrównawczą w wysokości określonej w Umowie, jeśli Umowa zawiera takie postanowienie. Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie zostało złożone.
- ✓ W ramach Umowy nie jest przewidziane udzielenie gwarancji oraz usług posprzedażowych.
- ✓ Sprzedawca nie przewiduje konieczności złożenia kaucji ani innych gwarancji finansowych.

Posiadają Państwo możliwość kontaktu z nami, za pomocą:

- ✓ formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.esv.pl, Strefa klienta/formularz kontaktowy lub wybierając dedykowaną spółkę GK ESW,
- ✓ 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 ESW: 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 3035070**, pozostałe numery telefonów do poszczególnych oddziałów spółek GK ESW znajdziecie Państwo na stronie www.esv.pl/kontakt.

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 ich złożenia.

Spory powstałe na tle wykonywania Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub koordynatora ds. negocjacji przy Prezie URE lub Prezesa URE.

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

¹ Prawo Energetyczne

