



OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA ODBIORCY W GOSPODARSTWIE DOMOWYM

wersja obowiązująca od dnia

04.03. 2019 roku

Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie określone w Załączniku nr 1 do OWU.

§ 1.

Postanowienia Ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy sprzedaży energii elektrycznej („OWU”) określają zasady realizacji Umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych pomiędzy Sprzedawcą, tj. spółką PO PROSTU ENERGIA S.A., działającą pod marką handlową „PO PROSTU ENERGIA”, a Odbiorcą w gospodarstwie domowym
2. Sprzedawca posiada koncesję na obrót energią elektryczną nr OEE/11255/33310/W/DRE/2017/BT z dnia 24.07.2017 r. wydaną przez Prezesa URE na okres od dnia 24.07.2017 r. do dnia 31.12.2030 r. oraz jest stroną Generalnej Umowy Dystrybucji (GUD) zawartej z właściwym dla Odbiorcy Operatorem Systemu Dystrybucyjnego („OSD”).
3. Warunki świadczenia usług dystrybucji na rzecz Odbiorcy określa Umowa Dystrybucyjna zawarta przez Odbiorcę z OSD. Umowa ta określa w szczególności moc umowną oraz warunki jej zmiany; miejsce zainstalowania oraz rodzaj Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Moc umowna określona w Umowie Dystrybucyjnej jest mocą umowną właściwą dla niniejszej Umowy. Zmiana mocy umownej może być dokonana przez Klienta i OSD na warunkach przewidzianych w Umowie Dystrybucyjnej. Zmiana taka jest wiążąca dla Stron Umowy.
4. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy a OWU, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

§ 2.

Zawarcie Umowy oraz warunki realizacji Umowy

1. Sprzedawca każdorazowo informuje Odbiorcę o trybie i procesie zawierania Umowy. Umowa może być zawarta drogą elektroniczną lub drogą korespondencyjną. Do zawarcia Umowy drogą elektroniczną dochodzi z chwilą złożenia przez Odbiorcę pod Umową, oraz w sytuacji określonej w ust. 7 poniżej – pod pełnomocnictwem, podpisu elektronicznego przy pomocy narzędzi udostępnionych przez Sprzedawcę, po uprzednim potwierdzeniu przez Odbiorcę warunków Umowy za pomocą udostępnionych przez Sprzedawcę metod autoryzacji (obejmujących autoryzację SMS, przelew kontrolny). W razie przekazania Sprzedawcy przez Odbiorcę pełnomocnictwa w formie skanu, zgodnie z ust. 7 poniżej, do zawarcia Umowy drogą elektroniczną dochodzi z chwilą otrzymania przez Sprzedawcę skanu pełnomocnictwa. Do zawarcia Umowy drogą korespondencyjną dochodzi z chwilą otrzymania przez Sprzedawcę Umowy, oraz w sytuacji określonej w ust. 7 poniżej – pełnomocnictwa, podpisanej przez Odbiorcę. Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o zakończeniu procesu zawierania Umowy. W razie zawarcia Umowy i udzielenia pełnomocnictwa przez więcej niż jednego Odbiorcę postanowienia niniejszych OWU znajdują odpowiednie zastosowanie do wszystkich Odbiorców. Wszyscy uprawnieni Odbiorcy powinni złożyć podpisy pod Umową, oraz w sytuacji określonej w ust. 7 poniżej – pod pełnomocnictwem. W razie zawarcia Umowy drogą elektroniczną podpis elektroniczny jest składany kolejno przez każdego z Odbiorców a Umowa uważana jest za zawartą z chwilą złożenia przez ostatniego z Odbiorców pod Umową, oraz w sytuacji określonej w ust. 7 poniżej – pod pełnomocnictwem, podpisu elektronicznego przy pomocy narzędzi udostępnionych przez Sprzedawcę, po uprzednim potwierdzeniu przez jednego z Odbiorców warunków Umowy za pomocą udostępnionych przez Sprzedawcę metod autoryzacji (obejmujących autoryzację SMS, przelew kontrolny).
2. Sprzedawca potwierdzi Odbiorcy na papierze lub innym Trwałym nośniku fakt zawarcia Umowy w sposób, o którym mowa w ust. 1 powyżej.
3. W toku zawierania Umowy drogą elektroniczną Sprzedawca ma prawo weryfikować prawdziwość danych podanych przez Odbiorcę m.in. za pomocą SMS lub przelewu kontrolnego, od zastosowania których Sprzedawca uzależnia zawarcie Umowy.





4. W przypadku dokonania przelewu kontrolnego (na kwotę 1 zł), o którym mowa w ust.1, płatność taka jest zwracana Odbiorcy w ciągu 48 godzin na numer rachunku bankowego z którego przelew kontrolny został wykonany.
5. W procesie zawierania Umowy oraz w procesie zmiany sprzedawcy Sprzedawca może (w szczególności na podstawie dokumentacji pochodzącej od OSD lub dotychczasowego sprzedawcy np. dokumentów rozliczeniowych) skorygować samoistnie oczywiste błędy albo nieścisłości występujących w dokumentacji umownej (w szczególności dotyczące danych PPE podanych przez Odbiorcę); Sprzedawca może też zwrócić się do Odbiorcy o zgodę na skorygowanie błędów lub nieścisłości w dokumentacji umownej za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji. Sprzedawca zawiadamia Odbiorcę o dokonanych korektach. Korekty dokonane samoistnie przez Sprzedawcę nie mogą wpływać na istotne warunki Umowy, w tym na jej warunki cenowe.
6. Umowa wchodzi w życie z chwilą jej zawarcia, lecz warunkiem realizacji Umowy przez Sprzedawcę (a w szczególności rozpoczęcia sprzedaży Energii Elektrycznej, co stanowi początek biegu Okresu Sprzedaży) jest zakończenie procesu zmiany sprzedawcy, tj.:
 - a. zawarcie przez Odbiorcę Umowy Dystrybucyjnej oraz złożenie przez OSD oświadczenia o możliwości rozpoczęcia realizacji Umowy, oraz
 - b. wygaśnięcie lub skuteczne rozwiązanie przez Odbiorcę kompleksowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym sprzedawcą. W przypadku braku zakończenia procesu zmiany sprzedawcy w terminie 6 (sześciu) miesięcy od chwili jej zawarcia, Umowa może zostać rozwiązana za wypowiedzeniem przez każdą ze Stron.
7. Jeżeli zgodnie z Umową proces zmiany sprzedawcy ma zostać przeprowadzony za pośrednictwem Sprzedawcy, Odbiorca zobowiązany jest dostarczyć Sprzedawcy, na jego żądanie, wszelkie dokumenty niezbędne dla przeprowadzenia tego procesu. Odbiorca jest przy tym zobowiązany udzielić Sprzedawcy pełnomocnictwa upoważniającego do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym sprzedawcą oraz do zawarcia Umowy Dystrybucyjnej, jak też dokonania innych niezbędnych zmian i zgłoszeń do OSD. Treść pełnomocnictwa stanowi załącznik do Umowy. Pełnomocnictwo może zostać udzielone w formie pisemnej lub przekazane Sprzedawcy w formie skanu, oraz dodatkowo – na żądanie Sprzedawcy – w oryginale w terminie 3 (trzech) dni od otrzymania wniosku Sprzedawcy. Pełnomocnictwo może również zostać udzielone poprzez opatrzenie podpisem elektronicznym Odbiorcy przy wykorzystaniu narzędzi udostępnionych przez Sprzedawcę. Odbiorca nie odwołuje udzielonego pełnomocnictwa przed zakończeniem procesu zmiany sprzedawcy. W przypadku niewywiązania się przez Odbiorcę z zobowiązania do doręczenia Sprzedawcy oryginału pełnomocnictwa w terminie wyznaczonym przez Sprzedawcę, odwołania pełnomocnictwa lub w przypadku nieprawidłowego lub niepełnego złożenia podpisów pod wymaganymi dokumentami, o ile mimo to Umowa zostanie zawarta, Sprzedawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
8. Sprzedawca nie jest zobowiązany ani do świadczenia, ani do zapewnienia świadczenia usług dystrybucyjnych, a dla realizacji Umowy niezbędne jest zawarcie przez Odbiorcę Umowy Dystrybucyjnej dla danego PPE. Odbiorca zobowiązany jest przez cały okres realizacji Umowy pozostawać stroną Umowy Dystrybucyjnej z właściwym OSD dla wszystkich PPE wskazanych w Umowie
9. Każdy z PPE musi posiadać odrębny Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
10. W przypadku gdyby warunki określone w ust. 6-8 powyżej były spełnione jedynie dla niektórych z PPE objętych Umową, Sprzedawca realizuje Umowę w odniesieniu do tych PPE, dla których warunki te są spełnione (z zastrzeżeniem przypadku, gdy dane PPE dotyczą jednego adresu), przy czym Okres Sprzedaży dla całej Umowy biegnie od chwili spełnienia warunków rozpoczęcia sprzedaży dla pierwszego z PPE
11. Realizacja Umowy jest możliwa pod warunkiem jednoczesnego obowiązywania przez cały okres realizacji Umowy:
 - a. GUD zawartej przez Sprzedawcę z OSD dla każdego z PPE określonych w Umowie;
 - b. Umowy Dystrybucyjnej zawartej przez Odbiorcę z OSD dla każdego z PPE określonych w Umowie.
12. Sprzedawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy OSD:
 - a. odmówi rozpoczęcia realizacji usługi dystrybucji energii zakupionej przez Odbiorcę od Sprzedawcy na podstawie Umowy, lub
 - b. zakończy realizację usług dystrybucji Energii Elektrycznej zakupionej przez Odbiorcę na podstawie Umowy.
13. Sprzedawca może uzależnić zawarcie lub kontynuowanie realizacji Umowy od zainstalowania przedpłatowego





Układu pomiarowo-rozliczeniowego, gdy Odbiorca:

- a. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną Energię lub świadczone usługi, przez okres co najmniej jednego miesiąca; lub
 - b. nie ma Tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do których jest dostarczana Energia; lub
 - c. użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal, do których jest dostarczana Energia, w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
14. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust.13, Sprzedawca może rozwiązać Umowę. Koszty zainstalowania Przedpłatowego Układu Pomiarowo- Rozliczeniowego, w przypadku, o którym mowa w ust. 13 powyżej, ponosi Sprzedawca.
15. Odbiorca spełniający przesłanki do uznania go za odbiorcę wrażliwego w rozumieniu przepisów Prawa energetycznego, ma prawo do wystąpienia z wnioskiem do OSD o zainstalowanie Przedpłatowego Układu Pomiarowo- Rozliczeniowego. Odbiorca może złożyć wniosek o zainstalowanie tego układu do Sprzedawcy lub bezpośrednio do OSD. Wniosek złożony u Sprzedawcy zostanie niezwłocznie przekazany OSD. Koszty zainstalowania układu, o którym mowa w niniejszym ustępie ponosi OSD.
16. Z Odbiorcą, u którego zainstalowano Przedpłatowy Układ Pomiarowo-Rozliczeniowy zostanie zawarta nowa umowa sprzedaży energii elektrycznej, zastępująca niniejszą Umowę.
17. Niezależnie od pozostałych warunków, Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość z Odbiorcą w gospodarstwie domowym nie podlega realizacji przed upływem 21-dniowego terminu na odstąpienie przez tego Odbiorcę od Umowy, chyba że zażądał on jej realizacji (rozpoczęcia sprzedaży Energii Elektrycznej) przed upływem tego terminu. W przypadku zgłoszenia takiego żądania, a następnie odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy w przywołanym wyżej terminie, Odbiorca ma obowiązek zapłaty za Energię Elektryczną sprzedaną do chwili odstąpienia. Należną kwotę oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.

§ 3.

Obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - a. sprzedaży Energii Elektrycznej na rzecz Odbiorcy z zachowaniem standardów jakościowych określonych w OWU i przeniesienia jej własności na Odbiorcę w PPE wskazanych w Umowie;
 - b. zapewnienia bilansowania handlowego Odbiorcy dla danego PPE;
 - c. dokonywania rozliczeń za sprzedaną Energię zgodnie z Umową oraz OWU;
 - d. nieodpłatnego udzielania, na żądanie Odbiorcy, informacji o obowiązującej Cenie i zasadach rozliczeń;
 - e. przekazywania, na żądanie Odbiorcy, istotnych informacji na temat realizacji Umowy;
 - f. przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i wniosków, w tym reklamacji i wniosków dotyczących rozliczeń w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania
 - g. w przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o których mowa w pkt d) – f), udzielania Odbiorcom bonifikat w wysokości i na zasadach określonych w OWU,
 - h. przekazywania wraz z Dokumentami Rozliczeniowymi oraz umieszczania na stronie internetowej Sprzedawcy informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym przez Sprzedawcę oraz o wpływie wytworzenia energii elektrycznej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i odpadów radioaktywnych – w terminie do dnia 31 marca danego roku kalendarzowego,
 - i. informowania o ilości zużytej przez Odbiorcę energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń.
- j. realizacji pozostałych zobowiązań wskazanych w Umowie lub OWU.





2. Za parametry jakościowe dostarczonej energii elektrycznej odpowiada OSD, zgodnie z zawartą między Odbiorcą a OSD Umową Dystrybucyjną. Za przerwy w dostawach energii elektrycznej przysługuje bonifikata od OSD. Szczegółowy zakres udzielania przez OSD informacji o możliwości uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii lub ograniczeń określa Umowa Dystrybucyjna.

§ 4.

Obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca zobowiązuje się w szczególności do:
 - a. odbioru Energii w PPE objętych Umową zgodnie w postanowieniami Umowy oraz OWU;
 - b. terminowej zapłaty na rzecz Sprzedawcy należności wynikających z tytułu Umowy,
 - c. pozostawania stroną Umowy Dystrybucyjnej dla PPE wskazanych w Umowie przez cały okres realizacji Umowy.
 - d. umożliwienia dostępu OSD do Układów pomiarowo-rozliczeniowych;
2. Odbiorca zobowiązany jest ponadto do niezwłocznego informowania Sprzedawcy na piśmie lub za pośrednictwem E-BOK o wszelkich okolicznościach, mających wpływ na realizację Umowy, w tym w szczególności o:
 - a. zmianie danych Odbiorcy, w tym adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej i numerów telefonów kontaktowych wskazanych w Umowie;
 - b. zmianie Układu pomiarowo-rozliczeniowego wraz z podaniem jego numeru lub o okolicznościach mogących mieć wpływ na prawidłowość rozliczeń, w tym usterkach Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - c. zawarciu innej umowy sprzedaży dotyczącej PPE objętego Umową lub rozwiązaniu lub wypowiedzeniu Umowy Dystrybucyjnej, bądź jej zmianie, jeżeli może to wpłynąć na realizację niniejszej Umowy, w szczególności w wyniku zmiany grupy taryfowej, mocy umownej lub zmiany PPE;
 - d. zmianie przeznaczenia lokalu lub obiektu, w których położone są PPE mającej wpływ na realizację Umowy.
3. Udzielenie informacji, o których mowa w ust. 2 powyżej, powinno nastąpić nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od powzięcia przez Odbiorcę wiadomości o zaistnieniu okoliczności, o których mowa w ust. 2 lit. a) do b) oraz nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed planowanym terminem wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 2 lit. c) do d).

§ 5.

Ceny lub stawki opłat

1. Określona w Umowie Cena jest stała przez dany Okres Sprzedaży, z zastrzeżeniem ust. 2 i zostaje przedstawiona Odbiorcy jako Oferta.
2. Cena w Okresie Sprzedaży może ulec zmianie wyłącznie w przypadku, gdy po zawarciu Umowy zmienią się przepisy prawa lub ich oficjalna interpretacja w zakresie wpływającym na kalkulację cen Energii, w tym w wyniku zmiany przepisów lub interpretacji podatkowych. W szczególności, zmiana ta może wynikać z takich zmian w przepisach podatkowych lub prawa energetycznego bądź regulacji pokrewnych, które nakładać będą dodatkowe obciążenia kosztotwórcze w odniesieniu do Energii lub będą wprowadzać opłaty ponoszone przez sprzedawców lub wytwórców Energii, w tym w szczególności świadectwa pochodzenia wytworzonej energii. Możliwość zmian Ceny ogranicza się do kwoty wynikającej ze wzrostu kosztów spowodowanej zmianą, o której mowa powyżej. W takim przypadku, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o nowej wysokości Ceny na piśmie lub za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji. Nowa Cena zaczyna obowiązywać w terminie wskazanym w takiej informacji, chyba że Odbiorca w ciągu 14 dni od otrzymania takiej informacji wypowie Umowę.
3. W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w § 13 ust. 2 Sprzedawca przekazuje Odbiorcy, wraz z przypomnieniem o możliwości złożenia oświadczenia o braku woli kontynuacji Umowy, informację o nowej Cenie obowiązującej w przypadku przedłużenia Umowy na czas nieokreślony, zwaną ofertą przedłużenia. Taka nowa Cena obowiązuje w stosunku do Odbiorcy w przypadku przedłużenia Umowy na czas nieokreślony. Do zmiany takiej Ceny stosuje się ust. 2 powyżej.





4. Opłaty Handlowe pobierane są miesięcznie za każde aktywne w danym miesiącu PPE w wysokości określonej w Umowie. Opłata Handlowa płatna jest wraz z należnością za dany miesiąc objętą fakturą lub harmonogramem płatności. W przypadku akceptacji przez Odbiorcę Elektronicznej Formy Korespondencji dla dokumentów rozliczeniowych związanych z Umową, w tym w szczególności faktur, not obciążeniowych, Harmonogramów płatności, przesyłane są one Odbiorcy za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji. W takim przypadku Odbiorcy przysługują rabat w wysokości określonej w Umowie. Odbiorca może nie wyrazić zgody lub zrezygnować z otrzymywania dokumentów rozliczeniowych za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji, czego skutkiem będzie utrata rabatu i naliczenie Opłaty Handlowej w pełnej wysokości.
5. Z tytułu usług dystrybucyjnych Odbiorca rozliczany jest według cen i stawek opłat wynikających z aktualnej taryfy OSD, dostępnej na stronie internetowej danego OSD.

§ 6.

Zasady rozliczeń

1. Rozliczenie z tytułu sprzedaży Energii Elektrycznej następuje po zakończeniu Okresu rozliczeniowego. Odbiorca ma prawo do zmiany okresu rozliczeniowego na inny, zgodny z Taryfą OSD, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Rozliczenia za pobraną Energię dokonywane są z dokładnością do 1 kilowatogodziny (kWh) stanowiącej jednostkę Energii.
2. Rozliczenia za dostarczoną energię oraz świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie danych pomiarowych przekazanych Sprzedawcy przez OSD dla danego PPE. Wskazania układu pomiarowego dokonywane będą przez upoważnionych przedstawicieli OSD. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego są udostępniane Sprzedawcy przez OSD.
3. Jeżeli Okres rozliczeniowy Odbiorcy jest dłuższy niż 1 miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie. Płatności takie pobierane będą na podstawie Harmonogramu płatności w oparciu o prognozowane zużycie Energii w takim okresie płatności, które zostanie ustalone na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych dokonane w analogicznym okresie, bądź – dla pierwszego okresu rozliczeniowego dla nowo przyłączonego Odbiorcy – na podstawie zadeklarowanego zużycia Energii przez Odbiorcę lub przekazanych Sprzedawcy przez Odbiorcę faktur wystawionych przez dotychczasowego Sprzedawcę. W prognozach uwzględnia się zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej. Opłaty za prognozowane zużycie Energii w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego Odbiorca uiszcza na podstawie wystawionych przez Sprzedawcę Harmonogramów płatności, zaś rozliczenie następuje na podstawie faktury rozliczeniowej wystawionej za dany Okres rozliczeniowy
4. Harmonogram płatności wskazuje prognozowane zużycie Energii dla całego Okresu rozliczeniowego oraz wskazuje wysokość opłat za prognozowane zużycie Energii dla każdego miesiąca tego okresu.
5. W przypadkach zmiany Ceny zgodnie z Umową w Okresie Sprzedaży Sprzedawca przyjmuje, w następującej kolejności, do rozliczeń: przekazane przez OSD wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wprowadzenia nowych Cen, a jeżeli danych takich nie posiada szacunkowe wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień, w którym nowe Ceny wchodzi w życie, obliczone na podstawie średniodobowego zużycia Energii w Okresie Rozliczeniowym obejmującym datę zmiany Ceny

§ 7.

Zasady płatności

1. Faktury i harmonogramy płatności z tytułu sprzedaży Energii są wystawiane dla każdego Okresu Rozliczeniowego, z wyłączeniem ostatniej faktury rozliczeniowej, wystawionej po zakończeniu Umowy i otrzymaniu danych pomiarowych od OSD.
2. Harmonogramy płatności są wystawiane dla Odbiorców do 10-go dnia danego miesiąca kalendarzowego. Faktury rozliczeniowe są wystawiane do 14-go dnia miesiąca kalendarzowego następującego po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego.





3. Nota obciążeniowa obejmująca karę umowną może być wystawiana bezzwłocznie po wystąpieniu zdarzenia, o którym mowa w §13 ust. 7 lub 8, stanowiącego podstawę do naliczenia kary umownej. Należności wynikające z noty obciążeniowej płatne są w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
4. Należności są płatne w terminach wskazanych na danym dokumencie rozliczeniowym, przy czym minimalny termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia Dokumentów Rozliczeniowych. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć Odbiorcy fakturę lub harmonogram płatności nie później niż 7 dni przed terminem płatności.
5. Płatności dokonywane są na wskazany przez Sprzedawcę rachunek bankowy. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Sprzedawcy. Sprzedawca może udostępnić Odbiorcy także inne sposoby płatności, o czym Odbiorca zostanie poinformowany.
6. W przypadku opóźnienia Odbiorcy w dokonaniu należnej płatności, Sprzedawca może naliczyć odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia, począwszy od trzeciego dnia opóźnienia. Sprzedawca nie nalicza odsetek za opóźnienie za okres opóźnienia w dostarczeniu Odbiorcy faktury lub Harmonogramu płatności.
7. Złożenie reklamacji nie uprawnia Odbiorcy do powstrzymania się od zapłaty
8. Sprzedawca ma prawo do informowania Odbiorcy o zbliżających się lub zaległych płatnościach za wystawiane faktury i harmonogramy płatności m.in. w postaci wiadomości SMS na udostępniony przez Odbiorcę nr telefonu, w systemie E-BOK lub za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji na adres e-mail udostępniony przez Odbiorcę lub na piśmie.

§ 8.

Korekty rozliczeń

1. Sprzedawca ma prawo dokonać korekty dokonanych rozliczeń i wystawionych dokumentów rozliczeniowych w celu doprowadzenia do stanu zgodnego ze stanem rzeczywistym i Umową.
2. Sprzedawca dokonuje korekty dokonanych rozliczeń i wystawionych dokumentów rozliczeniowych, w szczególności gdy:
 - a. zastosowano niewłaściwe Ceny i stawki opłat;
 - b. dojdzie do stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo – rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną Energię;
 - c. OSD dokona korekty danych pomiarowych udostępnionych Sprzedawcy za dany Okres Rozliczeniowy
3. Korekty dokonanych rozliczeń i wystawionych dokumentów rozliczeniowych dokonuje się za cały Okres Rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone błędy lub nieprawidłowości. Podstawę do wyliczenia wielkości korekty w przypadku braku możliwości ustalenia rzeczywistych danych pomiarowych stanowi średnia liczba jednostek Energii za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek Energii prawidłowo wykazanych przez Układ pomiarowo rozliczeniowy w poprzednim Okresie Rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta; w przypadku, gdy nie można ustalić średniego dobowego zużycia Energii na podstawie poprzedniego Okresu Rozliczeniowego, podstawą wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie Układu pomiarowo-rozliczeniowego z kolejnego Okresu Rozliczeniowego. W takich przypadkach przy wyliczaniu wielkości korekty należy uwzględnić sezonowość poboru Energii lub inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru Energii.
4. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty powstałej w wyniku dokonania rozliczeń, o których mowa w § 6 albo korekty dokonanych rozliczeń i wystawionych dokumentów rozliczeniowych:
 - a. nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres Rozliczeniowy, chyba że Odbiorca zażąda jej zwrotu (stosuje się postanowienie § 7 ust. 8);
 - b. niedopłata jest doliczana do pierwszej faktury wystawianej za najbliższy Okres Rozliczeniowy
5. Dyspozycje przeksięgowania nadpłat powinny zostać wysłane na piśmie lub drogą e-mailową z adresu Odbiorcy





§ 9.

Korzystanie z platformy E-BOK

1. Sprzedawca przekaze Odbiorcy dane do logowania w systemie E-BOK (hasło i login) po rozpoczęciu sprzedaży Energii.
2. Odbiorca jest zobowiązany do zapewnienia zabezpieczenia otrzymanego hasła przed dostępem osób nieuprawnionych oraz do nieudostępniania tego hasła osobom trzecim. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za wszelkie dyspozycje lub zmianę niniejszej Umowy, dokonane przez osoby trzecie w wyniku nie wywiązania się przez Odbiorcę ze zobowiązań o których mowa w niniejszym ustępie.
3. W przypadku utraty danych do logowania lub podejrzenia ich ujawnienia Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o tym fakcie w celu wydania nowego hasła lub zmiany istniejącego hasła.
4. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu dyspozycji złożonych przez osoby nieuprawnione w przypadku, o którym mowa w ust. 3, od momentu przekazania informacji przez Odbiorcę.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo weryfikacji oświadczeń i zgłoszeń dokonanych za pośrednictwem E-BOK bezpośrednio z Odbiorcą

§ 10.

Bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych, Odbiorcom przysługują następujące bonifikaty
 - a. W wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia:
 - za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy,
 - za nieudzielenie, na żądanie odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf cen lub stawek opłat;
 2. W wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
2. Przez przeciętne wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej należy rozumieć przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy OSD, do którego sieci przyłączone jest PPE Odbiorcy, określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski
3. W okresie do dnia 31 grudnia 2018 r. bonifikata za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców udzielana jest na wniosek Odbiorcy. Sprzedawca rozpatruje wniosek o udzielenie bonifikaty w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania
4. Od dnia 1 stycznia 2019 r. Sprzedawca udziela odbiorcom bonifikat, o których mowa w ust. 1, w terminie 30 dni od dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców bez konieczności składania wniosku przez Odbiorcę.

§ 11.

Odpowiedzialność Stron

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, określonych w OWU.





2. Za realizację usługi dystrybucji Energii odpowiada wobec Odbiorcy wyłącznie OSD, z którym Odbiorca zawarł Umowę Dystrybucyjną. Z tego względu Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu dotrzymania parametrów technicznych i jakościowych związanych z dystrybucją Energii oraz przerw lub ograniczeń w dostawach Energii.
3. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem okoliczności, za które Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności gdy szkoda wynika z powodu siły wyższej, z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, osoby trzeciej, za którą Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi.
4. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za szkodę spowodowaną przerwami lub ograniczeniami w dostarczaniu Energii, spowodowanych:
 - a. ograniczeniami w dostarczaniu Energii w związku z zagrożeniem życia, zdrowia lub środowiska,;
 - b. odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania Energii Odbiorcy zgodnie z OWU lub zgodnie z postanowieniami umowy dystrybucyjnej zawartej pomiędzy Odbiorcą a OSD;
 - c. niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością Odbiorcy.
5. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu Energii wprowadzone przez czas i na warunkach określonych w obowiązujących przepisach.

§ 12.

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 – 9 poniżej, dostarczanie Energii Elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za odebraną Energię co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. Sprzedawca powiadamia na piśmie Odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania Energii, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
2. OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 – 9 poniżej, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie Energii.
3. OSD wstrzymuje dostarczanie Energii, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia zdrowia lub środowiska.
4. OSD na wniosek Sprzedawcy może wstrzymać dostarczanie Energii, jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego w okolicznościach określonych w § 2 ust.13.
5. Wznowienie dostarczania Energii następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie. Koszt wznowienia dostaw określony w taryfie OSD ponosi Odbiorca.
6. W przypadku gdy Odbiorca złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania Energii Elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, dostarczania Energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 6, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
8. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 6, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania Energii Elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.
9. Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie Energii do Odbiorcy, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązany wznowić dostarczanie Energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie Energii do czasu jej rozpatrzenia.
10. Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania Energii z przyczyn określonych w ust. 1 – rozpatruje Sprzedawca, natomiast z przyczyn określonych w ust. 2 – 3 – rozpatruje OSD.
11. Wstrzymanie dostarczania Energii nie stanowi rozwiązania Umowy, ani nie zwalnia Odbiorcy z jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy.





12. Sprzedawca, w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, ma prawo zainstalować na swój koszt przedpłatowy Układ pomiarowo-rozliczeniowy
13. Sprzedawca nie ponosi wobec Odbiorcy odpowiedzialności za wstrzymanie dostarczania Energii Elektrycznej dokonane przez OSD niezależnie od wniosków o wstrzymanie składanych przez Sprzedawcę.

§ 13.

Okres obowiązywania Umowy, możliwość jej wypowiedzenia, prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. Umowa jest zawarta na czas określony, tj. na Okres Sprzedaży wskazany w Umowie, liczony od dnia rozpoczęcia sprzedaży Energii. Odbiorca zostanie poinformowany o dacie rozpoczęcia sprzedaży za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji.
2. W przypadku Umowy zawartej na czas określony, jeżeli żadna ze Stron Umowy nie złoży oświadczenia o braku woli jej kontynuowania na co najmniej 30 dni przed upływem Okresu Sprzedaży, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony.
3. Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o możliwości złożenia oświadczenia, o którym mowa w ust.1, co najmniej 45 dni przed końcem Okresu Sprzedaży, oraz o Cenie obowiązującej po zakończeniu Okresu Sprzedaży. W przypadku niezłożenia przez Odbiorcę oświadczenia o braku woli kontynuacji Umowy w terminie 30 dni przed zakończeniem Okresu Sprzedaży, Umowa zostaje przedłużona na czas nieokreślony z nową Ceną.
4. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę na piśmie. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy o wypowiedzeniu Umowy dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy, przy czym Umowa ulega wówczas rozwiązaniu zawsze z ostatnim dniem miesiąca kalendarzowego
5. Sprzedawca ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadkach wskazanych w OWU, a także:
 - a. gdy Odbiorca uniemożliwia realizację niniejszej Umowy poprzez: niewywiązanie się z obowiązku dostarczenia dokumentów niezbędnych do zmiany Sprzedawcy, o których mowa w § 2 ust. 6 - 7, brak rozwiązania umowy sprzedaży Energii lub umowy kompleksowej z dotychczasowym Sprzedawcą lub brak zawarcia Umowy Dystrybucyjnej z OSD;
 - b. gdy Odbiorca pozostaje w zwłoce z zapłatą za pobraną Energię lub świadczone usługi, co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia przez Sprzedawcę na piśmie o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu zapłaty zaległych i bieżących należności;
 - c. gdy OSD zasadnie wstrzymał świadczenie usług dystrybucji (dostarczanie Energii do Odbiorcy) na okres dłuższy niż dwa tygodnie lub gdy nastąpił nielegalny pobór Energii, a Odbiorca w terminie zakreślonym przez OSD nie przywrócił stanu zgodnego z prawem;
 - d. gdy Odbiorca odmawia zgody na zainstalowanie przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, pomimo wystąpienia przesłanek do jego zainstalowania, o których **mowa w §2 ust.13**;
 - e. gdy Odbiorca zawarł nową umowę sprzedaży lub umowę kompleksową dla PPE objętego Umową z innym sprzedawcą;
 - f. e.f. gdy na Sprzedawcę zostanie nałożony w trybie administracyjnym, ustawowym lub jakimkolwiek innym o analogicznym charakterze, obowiązek stosowania cen lub stawek opłat niższych niż określone w Umowie, a jego realizacja będzie rodzić dla Sprzedawcy ryzyko prowadzenia sprzedaży Energii ze stratą.
6. W przypadku złożenia wypowiedzenia przez Sprzedawcę Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Sprzedawcy doręczono Odbiorcy.
7. Wypowiedzenie Umowy przez Odbiorcę na podstawie ust. 4 przed upływem Okresu Sprzedaży wskazanego w Umowie albo wypowiedzenie jej przez Sprzedawcę z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy uprawnia Sprzedawcę do naliczenia kary umownej, o której mowa w ust. 9.





8. Postanowienie ust. 7 stosuje się odpowiednio w przypadku zawarcia przez Odbiorcę kolejnej umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej przed upływem Okresu Sprzedaży, która zostanie zgłoszona do realizacji u OSD przez Odbiorcę lub innego sprzedawcę w Okresie Sprzedaży. W takim przypadku, za datę od której naliczana jest kara umowna uważa się datę zmiany Sprzedawcy przez OSD.

9. W przypadkach rozwiązania Umowy, o których mowa w ust. 7 lub ust. 8, Odbiorca zobowiązany jest zapłacić karę umowną (K) w wysokości obliczonej według następującej formuły:

$$K = 1/3 (\text{Cena} * \text{Deklaracja zużycia} / 12) * \text{liczba miesięcy pozostających do zakończenia Okresu Sprzedaży}.$$

10. W przypadku, gdy jedna Umowa obejmuje większą liczbę PPE, możliwość wypowiedzenia Umowy dotyczy zarówno całej Umowy, jak i wypowiedzenia jej w odniesieniu do takich PPE, w odniesieniu do których spełnione są przesłanki wypowiedzenia Umowy (ograniczenie liczby PPE objętych Umową). Postanowienie ust. 7, 8 i 9 stosuje się odpowiednio w przypadku ograniczenia liczby PPE objętych Umową lub dokonania zmiany Sprzedawcy, o której mowa w ust. 8 jedynie w odniesieniu do niektórych PPE.

11. Kara umowna, o której mowa w ust. 9, jest płatna w terminie 14 dni od otrzymania przez Odbiorcę noty obciążeniowej.

12. Postanowień dotyczących kary umownej nie stosuje się w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Odbiorcę:

a. z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Sprzedawcę, poprzedzonego przekazaniem przez Odbiorcę wezwania do usunięcia naruszeń i wyznaczenia stosownego, dodatkowego terminu do ich usunięcia, nie krótszego niż 14 dni;

b. z powodu odmowy zgody przez Odbiorcę na zaproponowane zmiany Umowy, w tym zmiany Ceny lub OWU;

c. po upływie Okresu Sprzedaży.

13. W przypadku gdy Umowa zawierana jest na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Odbiorcy przysługuje prawo do odstąpienia od niniejszej Umowy w terminie 21 dni od jej zawarcia. Sprzedawca niezwłocznie przesyła Odbiorcy potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego drogą elektroniczną w formie dokumentu elektronicznego, pozwalającego na odtworzenie go w niezmienionej postaci, na adres elektroniczny Odbiorcy wskazany w Umowie.

14. Wzór formularza odstąpienia od Umowy jest dostępny na stronie internetowej Sprzedawcy, jak również załączony jest do Umowy.

15. Umowa może zostać rozwiązana w dowolnym momencie za porozumieniem Stron na piśmie.

§ 14.

Zmiany Umowy

1. Grupa taryfowa może zostać zmieniona na pisemny wniosek Odbiorcy raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w Taryfie OSD w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy OSD po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne. W przypadku dokonania przez OSD (samodzielnie lub na wniosek Odbiorcy) zmiany Grupy Taryfowej Odbiorcy w Umowie Dystrybucyjnej, na taką, której nie ma w obowiązującej Odbiorcą Umowie ze Sprzedawcą, Odbiorca zobowiązany jest do zmiany Grupy Taryfowej w Umowie.

2. Zmiany Umowy lub OWU nastąpią poprzez dostarczenie Odbiorcy przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, pisemnej propozycji zmiany Umowy lub zmiany OWU wraz z informacją o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian.

3. Sprzedawcy przysługuje prawo zmiany Umowy, w tym OWU, z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:

a. wprowadzenie przez Sprzedawcę nowych produktów, usług rozwiązań funkcjonalnych, organizacyjnych lub technicznych związanych z czynnościami objętymi OWU lub Umową,

b. modyfikację systemu informatycznego Sprzedawcy, przy pomocy którego Sprzedawca wykonuje czynności objęte OWU lub Umową,





- c. zmianę obowiązujących przepisów prawa w zakresie, w jakim zmiany te powodują konieczność zmiany OWU lub Umowy lub wpływają na sposób i warunki prowadzenia działalności przez Sprzedawcę, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej,
 - d. wydanie przez sądy lub organy administracji publicznej wyroków, decyzji, rekomendacji, zaleceń, zobowiązań, interpretacji lub aktów o analogicznym charakterze w zakresie, w jakim wpływa to na treść OWU lub Umowy,
 - e. istotną zmianę rynkowych warunków prowadzenia działalności przez Sprzedawcę.
4. Odbiorca ma prawo odmówić zgody na wprowadzone zmiany poprzez złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianach, chyba że zawiadomienie wskazuje termin dłuższy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. Jeśli Klient otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data wskazana w przesłanej propozycji zmiany Umowy lub OWU, (14-) czternastodniowy okres na złożenie wypowiedzenia Umowy liczony jest od daty otrzymania tej propozycji. W okresie wypowiedzenia, Strony wiążą dotychczasowa treść Umowy lub OWU.
5. Nie wymagają zmiany Umowy lub OWU:
- a. zmiana lub zastąpienie aktów prawnych wskazanych w Umowie lub OWU jako regulujących materię Umowy;
 - b. zmiana danych Stron Umowy, numeru Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Osoby Uprawnionej;
 - c. zmiana marki handlowej Sprzedawcy, o której mowa w § 1 ust. 1 powyżej, bądź jakichkolwiek innych oznaczeń słownych lub graficznych używanych przez Sprzedawcę w działalności gospodarczej.
6. W przypadku zmian przepisów prawa na korzyść Odbiorcy, mających wpływ na realizację Umowy, bez konieczności jej zmian, postanowienia Umowy lub OWU sprzeczne z tymi przepisami tracą moc i w ich miejsca zastosowanie znajdą odpowiednie przepisy prawa z chwili ich wejścia w życie. Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie przed wejściem w życie tych przepisów.

§ 15.

Reklamacje i wnioski

1. Odbiorca ma prawo zgłosić reklamację w zakresie wykonywania Umowy przez Sprzedawcę. Reklamacja może być złożona pisemnie (przy użyciu danych korespondencyjnych Sprzedawcy na adres: **Po Prostu Energia S.A., Aleja Armii Ludowej 26; 00 – 609 Warszawa**), **telefonicznie za pośrednictwem numeru +48 22 32 33 333, za pośrednictwem E-BOK lub przy użyciu poczty elektronicznej (kontakt@poprostuenergia.pl)**;
2. Reklamacje i wnioski (w tym reklamacje i wnioski dotyczące rozliczeń) będą rozpatrywane przez Sprzedawcę w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania na warunkach określonych w OWU;
3. W przypadku, gdy reklamacja lub wniosek są składane przez Odbiorcę w formie pisemnej lub za pomocą Elektronicznej Formy Korespondencji, zgłoszenie obejmujące taką reklamację powinno zawierać następujące dane / informacje:
 1. Imię i nazwisko lub nazwę Odbiorcy;
 2. Adres Odbiorcy;
 3. Numer Umowy lub numer PPE.
4. Odpowiedzi na reklamacje lub wnioski zostaną udzielone w formie pisemnej, za pomocą Elektronicznej Formy Korespondencji lub na innym Trwałym nośniku.
5. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, o rozstrzygnięcie każdego sporu dotyczącego dostarczenia przez Sprzedawcę Energii Elektrycznej na podstawie Umowy
6. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostawy Energii.





§ 16.

Komunikacja / składanie oświadczeń

1. Przekazywanie informacji i oświadczeń związanych lub pozostających w związku z Umową może następować:
 - a. w formie pisemnej na adres Odbiorcy wskazany w Umowie,
 - b. za pośrednictwem E-BOK,
 - c. pocztą elektroniczną na adresy elektroniczne Osób Uprawnionych wskazane w Umowie,
 - d. telefonicznie.
2. Wszelkie oświadczenia dotyczące zmian Umowy lub inne oświadczenia dotyczące wykonania Umowy mogą być składane przez Sprzedawcę lub Odbiorcę z wykorzystaniem Elektronicznej Formy Korespondencji lub telefonicznie, z zastrzeżeniem postanowienia zawartego w ust. 3 poniżej.
3. Oświadczenia Stron Umowy dotyczące zmian Umowy lub inne oświadczenia dotyczące wykonania Umowy lub pozostające w związku z Umową, nie mogą być składane z wykorzystaniem Elektronicznej Formy Korespondencji lub telefonicznie jeśli:
 - a. w formie pisemnej na adres Odbiorcy wskazany w Umowie,
 - b. za pośrednictwem E-BOK,
4. W przypadku akceptacji przez Odbiorcę Elektronicznej Formy Korespondencji dla dokumentów rozliczeniowych związanych z Umową, w tym w szczególności faktur, not obciążeniowych, harmonogramów płatności, przesyłane są one Odbiorcy za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji. Odbiorca może zrezygnować z otrzymywania dokumentów rozliczeniowych za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji.
5. W przypadku gdy przepis prawa lub Umowy albo OWU wymaga zastosowania formy pisemnej dla oświadczeń woli lub wiedzy Sprzedawcy, może on przestać je również w postaci elektronicznej opatrzonej Kwalifikowanym Podpisem Elektronicznym, do Odbiorców którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie korespondencji związanej z realizacją Umowy za pośrednictwem Elektronicznej Formy Korespondencji.
6. Wskazana w Umowie przez Odbiorcę Osoba Uprawniona upoważniona jest do składania w imieniu Odbiorcy wszelkich oświadczeń woli pozostających w związku z Umową, w szczególności jej rozwiązania i zmiany, w tym przedłużenia okresu jej obowiązywania. Odwołanie pełnomocnictwa w tym zakresie następuje poprzez zgłoszenie zmiany Osoby Uprawnionej. Zmiana Osoby Uprawnionej nie wymaga zmiany niniejszej Umowy. Odbiorca zobowiązany jest poinformować Sprzedawcę o takiej zmianie osoby w sposób umożliwiający weryfikację zgłoszenia, pod rygorem odpowiedzialności z tytułu dyspozycji złożonych przez dotychczasową Osobę Uprawnioną

§ 17.

Postanowienia końcowe

1. Odbiorca ma możliwości uzyskania pomocy ze strony OSD w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, w szczególności może skorzystać z pomocy służb OSD za pomocą numeru telefonu 991. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej Odbiorca powinien wezwać uprawnionego elektryka. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD, do którego sieci przyłączony jest Odbiorca
2. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie zawarte w Umowie zostanie uznane za nieważne lub niemożliwe do wykonania przez obie Strony lub właściwy sąd, w szczególności z uwagi na jego niezgodność z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Umowa w zakresie pozostałych jego postanowień pozostaje w mocy. Jednocześnie Strony przystąpią w dobrej wierze do negocjacji warunków nowego postanowienia, które będzie możliwe do wykonania i satysfakcjonujące dla Stron i zastąpi postanowienie uznane za nieważne lub niemożliwe do wykonania, przy czym takie postanowienie będzie w stopniu dozwolonym prawem możliwie najbliższe intencjom Stron wyrażonym w pierwotnym postanowieniu. Jeżeli nieważność lub niewykonalność dotyczyłaby postanowienia przewidzianego w § 13 ust. 5 lit. f OWU, Strony zobowiązują się do podjęcia negocjacji w zakresie ustalenia cen i stawek opłat w zgodzie z obowiązującymi przepisami oraz z poszanowaniem wzajemnych interesów. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia w sytuacji określonej w zdaniu poprzednim w terminie 14 dni, każdej ze Stron będzie przysługiwało prawo do wypowiedzenia Umowy zgodnie z zasadami określonymi w § 13 ust. 6 powyżej.





- Odbiorca ma możliwości uzyskania pomocy ze strony OSD w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, w szczególności może skorzystać z pomocy służb OSD za pomocą numeru telefonu 991. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej Odbiorca powinien wezwać uprawnionego elektryka. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD, do którego sieci przyłączony jest Odbiorca





ZAŁĄCZNIK NR 1 – DEFINICJE

Użyte w Umowie oraz Regulaminie pojęcia należy interpretować w następujący sposób:

Cena	Określona w Umowie cena z tytułu sprzedaży Energii.
Deklaracja Zużycia	Wolumen Energii, który Odbiorca zamierza odebrać w Okresie Sprzedaży obejmującym 12 kolejno następujących po sobie miesięcy, określony w Umowie na podstawie zużycia Energii w porównywalnym okresie.
Elektroniczna Forma Korespondencji	Oświadczenia woli lub wiedzy składane w sposób elektroniczny, w tym w szczególności za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) lub E-BOK. Elektroniczna Forma Korespondencji nie obejmuje kierowania przez Sprzedawcę do Odbiorcy jakichkolwiek oświadczeń z wykorzystaniem Trwałych nośników, wyłącznie poprzez zamieszczenie przez Sprzedawcę treści tych oświadczeń na stronie internetowej Sprzedawcy.
E-BOK	Elektroniczny system biura obsługi klienta, umożliwiający identyfikację Odbiorcy lub Osoby Uprawnionej, przekazywanie informacji i składanie oświadczeń woli, w tym o zmianie lub rozwiązaniu Umowy.
Energia lub Energia Elektryczna	Energia elektryczna czynna, jeżeli z kontekstu nie wynika inaczej.
GUD	Generalna Umowa Dystrybucji zawarta przez Sprzedawcę z OSD, określająca wzajemne prawa i obowiązki stron tej umowy, na podstawie której Sprzedawca realizuje umowy sprzedaży energii elektrycznej
Grupa Taryfowa	Określona w umowie dystrybucji zawartej przez Odbiorcę z OSD i taryfie OSD grupa Odbiorców, dla których stosuje się jeden zestaw Cen lub stawek opłat za świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej oraz warunki ich stosowania.
Konsument	Osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.





Koordinator do spraw
negocjacji

Działający przy Prezesie URE Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi wynikłych m. in. z umów kompleksowych. Kontakt: **Koordinator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki**

Al. Jerozolimskie 181; 02-222 Warszawa Więcej informacji na stronie: www.ure.gov.pl

Kwalifikowany
Podpis Elektroniczny

Zaawansowany podpis elektroniczny, który jest składany za pomocą kwalifikowanego urządzenia do składania podpisu elektronicznego i który opiera się na kwalifikowanym certyfikacie podpisu elektronicznego w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE.

Odbiorca w gospodarstwie
domowym

Odbiorca, który zawarł Umowę ze Sprzedawcą, dokonujący zakupu wyłącznie w celu zużycia Energii we własnym gospodarstwie domowym.

Okres Rozliczeniowy

Następujące po sobie kolejno poczynszy od dnia rozpoczęcia realizacji Umowy okresy czasu wskazane w Umowie, które są rozliczane na podstawie faktycznego zużycia na podstawie danych pomiarowych otrzymanych od OSD.

Okres Sprzedaży

Czas sprzedaży Energii przez Sprzedawcę wskazany w Umowie i liczony od dnia rozpoczęcia dostaw Energii. Jeżeli z Umowy nie wynika inaczej, Okres Sprzedaży wynosi 1 rok od momentu rozpoczęcia dostaw Energii.

Opłata Handlowa

Opłata z tytułu obsługi handlowej związanej z dostarczaniem energii naliczana wobec Odbiorcy od każdego PPE w wymiarze miesięcznym w wysokości i na zasadach określonych w Umowie, w tym OWU.

OSD

Operator Systemu Dystrybucyjnego wyznaczony przez Prezesa URE do pełnienia tej funkcji na obszarze sieci dystrybucyjnej, którego znajduje się PPE objęty niniejszą Umową.

Osoba
Uprawniona

Wskazana w Umowie osoba uprawniona do reprezentacji Odbiorcy przy realizacji Umowy, w tym do składania wszelkich oświadczeń woli pozostających w związku z Umową, w szczególności jej rozwiązania i zmiany lub przedłużenia okresu obowiązywania Umowy





Prawo energetyczne	Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo Energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059 t.j. z p. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi do ustawy lub przyjęte po wejściu w życie Regulaminu przepisy powszechnie obowiązującego prawa zastępujące powyższe akty prawne.
Prognoza zużycia	Prognoza ilości zużycia Energii przez Odbiorcę w danym Okresie Rozliczeniowym
PPE (Punkt Poboru Energii) lub Miejsce dostarczenia	Wskazany w Umowie punkt w sieci dystrybucyjnej, do którego dostarczana ma być przez OSD Energia będąca przedmiotem sprzedaży, będący jednocześnie punktem odbioru Energii.
Siła Wyższa	Stan spowodowany nagłym, nieprzewidywalnym i niezależnym od woli Stron zdarzeniem, w wyniku którego Umowa nie może być wykonywana w całości lub części, któremu Strona nie jest w stanie zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności.
Sprzedawca	PO PROSTU ENERGIA Spółka Akcyjna, Aleja Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Rejestrowy KRS z siedzibą w Warszawie pod numerem KRS 0000651811, kapitał zakładowy spółki: 10.200.000 zł (w pełni opłacony), NIP: 7010641767
Strona	W zależności od kontekstu, Sprzedawca lub Odbiorca.
Taryfa OSD	Zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez OSD, zatwierdzany przez Prezesa URE zgodnie z przepisami ustawy Prawo energetyczne.
Trwały nośnik	Instrument umożliwiający Odbiorcy lub Sprzedawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
Tytuł prawny	Tytuł prawny do lokalu, obiektu lub nieruchomości do którego dostarczana jest energia w szczególności prawo własności lub inne prawo rzeczowe (np. użytkowanie wieczyste, użytkowanie) lub tytuł oparty na umowie cywilnoprawnej (np. najem, dzierżawa, użyczenie)
Układ pomiarowo-rozliczeniowy	Liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiaroworozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej w danym PPE i rozliczeń za tę energię.





Umowa	Zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej.
Umowa Dystrybucyjna	Umowa o świadczenie usług dystrybucji zawarta przez Odbiorcę z OSD.
URE	Urząd Regulacji Energetyki
Oferta	Określona w czasie propozycja cenowa dla Konsumentów uwzględniająca stawkę za 1 kWh, czas trwania umowy oraz dodatkowe opłaty. Podane w ofercie warunki są określone w czasie i mogą ulec zmianie. Sprzedawca zastrzega sobie jednak prawo do powielenia oferty w kolejnym czasookresie.
Oferta Przedłużenia	Propozycja warunków przedłużenia umowy dla obecnych Konsumentów, którym kończy się Umowa Sprzedaży. Propozycja cenowa dla Konsumentów uwzględniająca stawkę za 1 kWh, czas trwania umowy oraz dodatkowe opłaty i jest określona w czasie.

1. Jeżeli z treści lub kontekstu Umowy lub OWU nie wynika inaczej użyte pojęcia należy rozumieć zgodnie z treścią przypisaną im w Prawie energetycznym.





ZAŁĄCZNIK NR 2

ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH I DANYCH POMIAROWYCH

1. Tożsamość i dane kontaktowe Administratora danych osobowych:

Administratorem danych osobowych zawartych w Umowie jest Po Prostu Energia S.A. z siedzibą w Warszawie, z siedzibą przy Alei Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000651811, kapitał zakładowy 10 200 000,00 zł (w całości); NIP: 7010641767, REGON 366075900 (dalej: „Administrator”).

2. Dane kontaktowe Administratora:

Z Administratorem można skontaktować się:

- telefonicznie pod nr telefonu: 503 485 005
- drogą elektroniczną na adres e - mail: privacy@poprostuenergia.pl
- pisemnie, przysyłając korespondencję na adres: Po Prostu Energia S.A., Aleja Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa

3. Cele oraz podstawa prawna przetwarzania danych osobowych:

Administrator informuje, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych prowadzone będzie:

1. w celu wykonania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji (dalej „Umowa”) lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem takiej Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia RODO),
 2. w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. f) Rozporządzenia RODO). Cele przetwarzania wynikające z prawnie uzasadnionych interesów Administratora obejmują:
 - a. ustalenie, obronę lub dochodzenie przez Administratora roszczeń wynikających z Umowy, której Klient jest Stroną lub związanych z działalnością Administratora,
 - b. marketing bezpośredni produktów i usług własnych Administratora, przez okres niezbędny do realizacji tego celu, nie dłużej jednak niż do momentu złożenia przez Odbiorcę sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu jego danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego.
 - c. badanie satysfakcji ze świadczonych usług,
 3. w celach każdorazowo określonych w treści zgody na przetwarzanie danych osobowych, udzielonej przez osobę, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. a) Rozporządzenia RODO), które obejmują w szczególności:
 - a. uczestnictwa w konkursach organizowanych i współorganizowanych przez Administratora,
 - b. otrzymywania od Administratora informacji handlowych za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej,
 - c. używania przez Administratora wobec Klienta, dla celów marketingu bezpośredniego, telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących, w tym telefonów, SMS-ów i MMS-ów.
3. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych (IOD), czyli osobę, z którą można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Administratora, w tym korzystania z praw związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych.

Z Inspektorem Ochrony Danych (IOD) można kontaktować się:

- pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na następujący adres: Pani Ewa Stachowska, Inspektor Ochrony Danych, Po Prostu Energia S.A., Aleja Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa;
- drogą elektroniczną na następujący adres e-mail: privacy@poprostuenergia.pl lub
- telefonicznie pod następujący numer telefonu: +48 519 303 254 (od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00).





4. Informacje o kategoriach odbiorców danych osobowych:

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty z następujących kategorii:

- a. upoważnione do ich otrzymywania na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. sądy, organy ścigania lub inne organy państwowe),
- b. Operatorzy Systemów Dystrybucji – świadczący usługi dystrybucji energii elektrycznej na rzecz Odbiorcy, będącego stroną Umowy z Administratorem,
- c. podmioty świadczące usługi doręczania korespondencji i przesyłek,
- d. podmioty świadczące usługi informatyczne i telekomunikacyjne,
- e. podmioty świadczące usługi z zakresu obsługi klienta, w tym telefonicznej lub elektronicznej (tzw. Call-Center),
- f. podmioty świadczące usługi księgowo – finansowe lub podatkowe,
- g. podmioty świadczące usługi prawne i windykacyjne,
- h. podmioty świadczące usługi promocyjno – marketingowe
- i. podmioty świadczące usługi płatnicze.

5. Informacje o zamiarze przekazania danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

Administrator może zdecydować o przekazaniu danych podmiotom mającym siedzibę poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (w tzw. „państwie trzecim”) – wyłącznie w zakresie przewidzianym przez prawo. W takich przypadkach dane będą przekazywane do państwa trzeciego na podstawie decyzji Komisji Europejskiej, stwierdzającej odpowiedni poziom ochrony, a w przypadku braku jego stwierdzenia, zgodnie z wymogami prawnymi, stosowane będą odpowiednie zabezpieczenia w celu stworzenia właściwego poziomu ochrony danych takie jak standardowe klauzule umowne UE. W każdej chwili ma Pani/Pan prawo do zażądania informacji w tym zakresie oraz otrzymania kopii odpowiednich zabezpieczeń.

6. Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane.

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji poszczególnych celów przetwarzania, określonych w pkt 1 niniejszej informacji, to jest:

- a. w przypadku żądania zawarcia Umowy przez osobę, której dane dotyczą – nie dłużej niż 12 miesięcy od dnia wystąpienia z żądaniem, a w przypadku realizacji Umowy – do momentu jej wygaśnięcia lub rozwiązania;
- b. w przypadku dochodzenia przez Administratora lub obrony przed roszczeniami – przez okres przedawnienia roszczeń, o którym mowa w art. 118 Kodeksu cywilnego (obecnie 6 lat) oraz dodatkowe 12 miesięcy, po upływie okresu przedawnienia;
- c. w przypadku weryfikacji wiarygodności płatniczej lub badania satysfakcji klientów - nie dłużej niż do rozwiązania Umowy;
- d. w przypadku marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych Administratora, przez okres niezbędny do realizacji tego celu, nie dłużej jednak niż do momentu złożenia przez Klienta sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu jego danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego.
- e. w przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody osoby, którego dane dotyczą przez do chwili cofnięcia tej zgody.

