

Podstawowe informacje dotyczące umowy kompleksowej

1. Przedmiotem umowy kompleksowej o świadczenie usług dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej (zwanej dalej „Umową”) jest świadczenie usług dystrybucji i sprzedaż energii elektrycznej na potrzeby własne Klienta (dalej, jako „Usługa Kompleksowa”) - do punktów poboru energii (zwane dalej „PPE”) wyraźnie wskazanych przez Klienta, oraz określenie wzajemnych praw i obowiązków Stron Umowy, związanych ze świadczeniem usług dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej. Klient jest zobowiązany zapłacić Sprzedawcy za świadczoną na jego rzecz usługę dystrybucji, za pobraną energię elektryczną oraz pokryć inne opłaty, jeżeli wynikają one z obowiązującego Klienta Cennika Podstawowego, jeżeli Klient ma zawartą Umowę na czas nieokreślony lub Cennika Promocyjnego, jeżeli Klient ma zawartą Umowę na czas określony, Umowy lub Taryfy Operatora Systemu Dystrybucyjnego (zwanego dalej „OSD”).
2. Sprzedawcą energii elektrycznej, który świadczy na rzecz Klienta Usługę Kompleksową jest:
Polski Operator Energetyczny S.A. , Al. Jeruzolimskie 123a, 02-017 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000320565, NIP 5262725362 REGON 01552329, kapitał zakładowy 31 616 102,00 zł
Polski Operator Energetyczny S.A. nie jest w żaden sposób powiązana z Innogy Polska S.A, PGE Obrót S.A, TAURON Sprzedaż Sp. z o.o., Enea S.A., Energa-Obrót S.A.
3. W sprawach związanych z realizacją Umowy Klient może porozumiewać się ze Sprzedawcą w drodze listownej (na adres korespondencyjny: Polski Operator Energetyczny S.A. , Al. Jeruzolimskie 123a, 02-017 Warszawa), przy wykorzystaniu poczty elektronicznej (bok@poesa.pl) lub telefonicznie pod numerami telefonów 22 480 27 20 (opłata za połączenie jest zgodna z taryfą operatora telekomunikacyjnego Klienta). W sprawach związanych ze świadczeniem na rzecz Klienta usługi dystrybucji energii elektrycznej Klient może również porozumiewać się bezpośrednio z właściwym OSD.
4. Sprzedawca zastrzega, że nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną (za pośrednictwem formularza internetowego).
5. Cena, jaką Klient będzie zobowiązany zapłacić na rzecz Sprzedawcy z tytułu usługi sprzedaży energii elektrycznej zależy od ilości pobranej energii elektrycznej czynnej według obowiązującego Klienta Cennika Podstawowego, jeżeli Klient ma zawartą Umowę na czas nieokreślony lub Cennika Promocyjnego, jeżeli ma zawartą Umowę na czas określony.
Cena, jaką Klient będzie zobowiązany zapłacić na rzecz Sprzedawcy z tytułu usługi dystrybucji energii elektrycznej świadczonej na rzecz Klienta przez OSD wynika z aktualnej Taryfy OSD zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
6. Ponadto stałym składnikiem wynagrodzenia Sprzedawcy jest opłata handlowa, według obowiązującego Klienta Cennika Podstawowego, jeżeli klient ma zawartą Umowę na czas nieokreślony lub Cennika Promocyjnego, jeżeli Klient ma zawartą Umowę na czas określony. Podane w Cenniku Promocyjnym lub Cenniku Podstawowym ceny i opłaty są ostateczne i zawierają wszelkie podatki lub inne koszty wpływające na ich wysokość.
7. Należności za Usługę Kompleksową będą regulowane przez Klienta zgodnie z terminem (lub terminami) płatności określonym (-i) w treści faktury. Termin płatności faktury nie może być krótszy niż 14 dni kalendarzowych od dnia jej wystawienia. W przypadku niedotrzymania terminu płatności faktury Sprzedawca może obciążyć Klienta odsetkami ustawowymi za opóźnienie.
8. Usługa Kompleksowa jest świadczeniem ciągłym, realizowanym przez Sprzedawcę (wspólnie z OSD) na rzecz Klienta przez cały okres obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem sytuacji wyjątkowych opisanych w Umowie (np. ze względu na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z uwagi na zaległości Klienta w płatnościach; przerwę w dostawach). Usługa Kompleksowa będzie świadczona do PPE wyraźnie wskazanych przez Klienta w treści Umowy. Jeżeli zawarcie Umowy z Polski Operator Energetyczny S.A. skutkuje zmianą sprzedawcy energii elektrycznej wówczas świadczenie Usługi Kompleksowej rozpocznie się z dniem wskazanym w Umowie, nie wcześniej jednak niż po pozytywnym zakończeniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej potwierdzonym przez OSD, co jest równoznaczne z przyjęciem Umowy do realizacji przez OSD.
9. Sprzedawca rozpatruje reklamacje Klienta w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta od terminowego regulowania płatności. Reklamacje powinny być składane w terminie do 14 dni od dnia powzięcia przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących ich podstawę.

10. Inne niż dotyczące rozliczeń reklamacje lub wnioski, w szczególności dotyczące wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, Klient powinien zgłaszać właściwemu Operatorowi Systemu Dystrybucyjnego (OSD).
11. Każda ze Stron Umowy może ją wypowiedzieć poprzez złożenie pisemnego oświadczenia drugiej Stronie Umowy. Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym pisemne oświadczenie dotarło do drugiej Strony Umowy. Klient może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
12. Wypowiedzenie Umowy zawartej na czas określony przez Klienta lub przez Spółkę z winy Klienta może wiązać się z naliczeniem Opłaty Jednorazowej określonej w Umowie.
13. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględni reklamacji Klienta złożonej w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, wówczas Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. 2009 r. Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.).
14. Klientowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (bez podawania przyczyn) w terminie 14 dni od jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem 14-dniowego terminu.

Oświadczam, że przed zawarciem umowy kompleksowej z Polski Operator Energetyczny S.A. zapoznałem (-am) się z w/w informacjami, które są dla mnie jasne i zrozumiałe:

.....
(data i czytelny podpis Klienta)

Oświadczam, że przed zawarciem umowy kompleksowej z Polski Operator Energetyczny S.A. otrzymałem (-am) wzór tej umowy oraz Załącznik nr 3 - Ogólne Warunki Umów Kompleksowych (OWU-k)

.....
(data i czytelny podpis Klienta)