

## **Informacja dla konsumentów zawierających umowę kompleksową dostarczania paliwa gazowego na odległość**

Szanowni Państwo,

PGNiG Obrót Detaliczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przedstawia Państwu syntetyczny zbiór informacji o umowie kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Poniższe zestawienie zawiera wyłącznie najistotniejsze informacje i nie ma charakteru wyczerpującego. Przed zawarciem umowy zalecamy uważnie zapoznać się z treścią Wzoru Umowy Kompleksowej Dostarczania Paliwa Gazowego, treścią Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej Dostarczania Paliwa Gazowego oraz Wyciągiem z aktualnie obowiązującej taryfy - wszystkie te dokumenty otrzymują Państwo od naszego pracownika łącznie z tą informacją, a także mogą Państwo w każdej chwili pobrać z naszej strony internetowej dostępnej pod adresem [www.pgnig.pl](http://www.pgnig.pl).

- 1) Przedmiotem Umowy kompleksowej jest jednocześnie sprzedaż oraz usługa dystrybucji paliwa gazowego do punktu poboru paliwa gazowego pod adresem wskazanym w treści umowy, o ciśnieniu nie niższym niż określone w treści umowy i mocy umownej do 110 kWh/h.

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

- 2) Umowa kompleksowa 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 oraz pocztą elektroniczną:

**adres do korespondencji:** PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.

ul. Gazowa 3, 50-513 Wrocław

**adres poczty elektronicznej:** [kontakt@pgnig.pl](mailto: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 paliwa gazowego 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 rezerwowej, 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, do rozliczeń z tytułu zawartej umowy kompleksowej będą miały zastosowanie ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w aktualnie obowiązującej taryfie zatwierdzanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, przewidziane dla grupy taryfowej, do której zostanie Odbiorca zakwalifikowany oraz stawki opłat dystrybucyjnych i warunki ich stosowania wynikające z aktualnie obowiązującej taryfy Operatora Systemu Dystrybucyjnego, określonej w umowie.

**Jeżeli życzą sobie Państwo przygotowania indywidualnej symulacji należności za jeden okres rozliczeniowy prosimy o kontakt telefoniczny z naszym Telefonicznym Centrum Obsługi Klienta pod numerem telefonu wskazanym powyżej.**

- 6) Dostarczanie paliwa gazowego i wyliczanie opłat nastąpi z dniem określonym przy zawieraniu umowy lub z dniem zainstalowania układu pomiarowego. 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 Operatora Systemu Dystrybucyjnego, rozpoczęcie dostarczania paliwa gazowego i wyliczania opłat nastąpi z dniem rozpoczęcia świadczenia usług dystrybucji paliwa gazowego do nieruchomości / lokalu w ramach zawartej umowy.

Klient może na ww. adres i podane numery składać reklamacje bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy, pisemnie, telefonicznie, elektronicznie za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy.

Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do 14 dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem reklamacji dotyczącej dotrzymania parametrów jakościowych paliwa gazowego. W przypadku takiej reklamacji rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.

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 Paliwa gazowego. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostarczania paliwa gazowego.

- 7) Należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur lub innych dokumentów wystawianych przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, w terminach podanych w tych dokumentach. Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczania ww. dokumentów nie później niż 7 dni przed terminem płatności w nich określonym. Sprzedawca udostępnia możliwość pobierania dokumentów, na podstawie których następują płatności w formie elektronicznej.
- 8) W przypadku umów zawieranych na odległość Odbiorca będący konsumentem 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 został przekazany Odbiorcy najpóźniej w chwili wyrażenia przez odbiorcę woli związania się umową. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość należy liczyć od dnia doręczenia konsumentowi (Odbiorcy) przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. egzemplarza umowy podpisanej zarówno przez Odbiorcę jak i przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.
- 9) Konsument zawierając umowę na odległość może zażądać rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego przed upływem czternastodniowego terminu na odstąpienie od umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego 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 obowiązującej taryfy.
- 10) Sprzedawca jest zobowiązany m.in. do dostarczania paliwa gazowego o cieple spalania oraz parametrach jakościowych określonych w aktualnie obowiązującej taryfie zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w umowie kompleksowej. Za niedotrzymanie parametrów jakościowych paliwa gazowego oraz za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z aktualnie obowiązującą taryfą.
- 11) Umowa kompleksowa może zostać zawarta na czas nieoznaczony albo oznaczony. Umowa kompleksowa zostaje zawarta z dniem podpisania przez obie Strony.

Rozwiązanie umowy kompleksowej przez odbiorcę może nastąpić za wypowiedzeniem przez pisemne oświadczenie, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia umowy. Odbiorca wypowiadający umowę kompleksową może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy. Minimalny czas trwania zobowiązań Odbiorcy w przypadku zawarcia umowy na czas nieoznaczony i braku odstąpienia od niej, będzie odpowiadał okresowi wypowiedzenia umowy.

W przypadku gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane paliwo gazowe co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, jeżeli Odbiorca ten powiadomiony na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania paliwa gazowego nie uregulował zaległych i bieżących należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia, Sprzedawca może z uwzględnieniem postanowień punktu VIII ust. 3 i 4 Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej Dostarczania Paliwa Gazowego, rozwiązać Umowę z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.

W przypadku, gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż 30 dni w roku umownym, strona umowy, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej, może rozwiązać umowę z zachowaniem co najmniej 14-dniowego terminu wypowiedzenia.

Rozwiązanie Umowy kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron.

- 12) W sytuacjach wskazanych w treści Ogólnych Warunkach Umowy Kompleksowej Dostarczania Paliwa Gazowego możliwe jest zainstalowanie w punkcie poboru paliwa gazowego przedpłatowego układu pomiarowego.
- 13) Istnieje możliwość skorzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) oraz z usługi Eko-faktura zgodnie z odrębnymi regulaminami tych usług.