towarzystwo
obrotu
energią

Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej - czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy

(wersja 2, tekst jednolity obowiązujący
od dnia: 25.12.2014 r.)

Warszawa, 2014

Spis treści

1. Wprowadzenie 3
2. Słowniczek 4
3. Zagadnienia wstępne 5
4. Umowy 5
5. Obsługa Klienta 7
6. Sprawy sporne, reklamacje, zgłoszenia oraz skargi 10
7. Zmiana Sprzedawcy 12
8. Pozostałe obowiązki informacyjne 12

1. Wprowadzenie

Celem niniejszego dokumentu, zwanego dalej *Dobrymi Praktykami*, jest określenie katalogu działań rzetelnych Sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do Klientów w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: *„czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy ? ”*.

Dobre Praktyki zostały przygotowane przez Towarzystwo Obrotu Energią (TOE) głównie na podstawie opublikowanego przez Prezesa URE w dniu 22 września 2010 r. dokumentu pt. *„Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych*”. *Dobre praktyki* zostały opracowane według stanu prawnego na dzień 1 stycznia 2014 r. W przypadku zmian przepisów prawa wpływających na treść *Dobrych praktyk,* dokument ten będzie podlegał aktualizacji.

Dobre praktyki są stosowane na zasadach dobrowolności przez Członków TOE sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych Sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.

Istotne przy ocenie działań Sprzedawców energii elektrycznej w relacjach z Klientami jest wyraźne rozgraniczenie ich kompetencji od kompetencji przedsiębiorstw dystrybucyjnych. Sprzedawcy energii elektrycznej i przedsiębiorstwa dystrybucyjne, w tym Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych (OSD), to odrębne i niezależne od siebie przedsiębiorstwa energetyczne.

Operatorzy na określonym obszarze dysponują i zarządzają siecią, którą transportowana jest energia elektryczna. Osobie przyłączonej do sieci na obszarze działania danego Operatora usługę dystrybucji, czyli transportu zakupionej energii, świadczy tenże Operator i nie ma możliwości jego zmiany. Z kolei Sprzedawcy energii elektrycznej oferują towar, jakim jest energia elektryczna, na obszarze działania wielu Operatorów. Z drugiej strony – na obszarze danego Operatora zazwyczaj działa wielu Sprzedawców, co daje Klientom możliwość ich wyboru.

Sprzedaż energii elektrycznej następuje albo na podstawie umowy sprzedaży (w takim wypadku Klient zawiera dodatkowo umowę o świadczenie usług dystrybucji ze swoim Operatorem) albo na podstawie umowy kompleksowej, w której Sprzedawca zobowiązuje się jednocześnie do sprzedaży energii i do zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczania przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego.

W relacjach z Klientami przedsiębiorstwa energetyczne obowiązane są zachowywać staranność właściwą profesjonaliście (należyta staranność), przestrzegać dobrych obyczajów i stosować się do przepisów prawa.

2. Słowniczek

Klient/odbiorca w gospodarstwie domowym	odbiorca dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym
operator systemu dystrybucyjnego (OSD)	przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej (przedsiębiorstwo dystrybucyjne), odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi
Prezes URE/ Prezes Urzędu Regulacji Energetyki	centralny organ administracji publicznej, regulujący działalność przedsiębiorstw energetycznych, którego zadania wyznaczają przepisy prawa, w szczególności ustawy – Prawo energetyczne
przedsiębiorstwo energetyczne	podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przesyłania, dystrybucji lub obrotu (sprzedaży) energią elektryczną
reklamacja	zastrzeżenie Klienta, dotyczące niezgodności postępowania Sprzedawcy z Umową lub przepisami prawa, w tym w związku z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi klientów lub parametrów jakościowych energii elektrycznej; reklamacja może zawierać żądanie wypłaty bonifikaty lub odszkodowania
skarga	niezadowolenie Klienta wyrażone w odniesieniu do sposobu załatwienia Reklamacji lub Zgłoszenia albo w odniesieniu do innych kwestii niż objęte Reklamacją lub Zgłoszeniem
sprzedaż	sprzedaż energii elektrycznej odbiorcom przez podmiot zajmujący się jej obrotem (Sprzedawcę) na podstawie umowy sprzedaży albo umowy kompleksowej
umowa kompleksowa	umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji tej energii
umowa sprzedaży energii elektrycznej	umowa, na podstawie której Sprzedawca zobowiązany jest do przeniesienia na Klienta własności energii elektrycznej, a Klient – do jej odbioru i zapłaty ceny
usługa dystrybucji	usługa transportu energii elektrycznej sieciami dystrybucyjnymi w celu jej dostarczania odbiorcom, świadczona jest na podstawie umowy pomiędzy Klientem a przedsiębiorstwem dystrybucyjnym albo w ramach umowy kompleksowej zawartej pomiędzy Klientem a Sprzedawcą
usługa kompleksowa	sprzedaż energii elektrycznej przez Sprzedawcę z równoczesnym zapewnieniem świadczenia usługi dystrybucji przez OSD, dokonywana na podstawie umowy kompleksowej
zgłoszenie	informacja od Klienta lub jego prośba, nie będąca skargą lub reklamacją, o wykonanie czynności przez Sprzedawcę, odnoszące się do realizacji działań w ramach zawartej z Klientem Umowy (kompleksowej lub sprzedaży)

3. Zagadnienia wstępne

3.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, by potencjalny Klient przed zawarciem umowy posiadał wyczerpujące informacje o ofercie sprzedaży lub usługi kompleksowej.

3.2. Sprzedawcy energii elektrycznej oferują Klientom możliwość zawierania umów kompleksowych, o ile umożliwia im to OSD, do sieci którego przyłączony jest Klient.

3.3. Oferta Sprzedawcy energii elektrycznej zawiera aktualne informacje w szczególności dotyczące opisu produktów i usług:

- cen energii elektrycznej, a w przypadku świadczenia usługi kompleksowej: cen energii elektrycznej oraz informacji o miejscu udostępnienia stawek opłat dystrybucyjnych;
- czasu trwania umowy i warunków jej zmiany;
- warunków i sposobów rozwiązania umowy, w tym uprawnienia Klienta do rozwiązania umowy;
- okresu ważności oferty;
- innych istotnych postanowień umowy, w tym mających wpływ na rozliczenia z Klientem.

3.4. Sprzedawca udostępnia treść standardowej oferty, stosowanych wzorów umów oraz obowiązujących taryf i cenników, zamieszczając je na własnej stronie internetowej, a także w punktach obsługi klientów. Dopuszcza się oferty niestandardowe, które mogą nie być ogólnodostępne, lecz dedykowane grupom lub pojedynczym klientom spełniające określone w niniejszym dokumencie kryteria.

3.5. Sprzedawca dostarcza Klientowi zbiór praw konsumenta energii elektrycznej.

4. Umowy

4.1. Zagadnienie ogólne

4.1.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby tryb zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy były jak najmniej uciążliwe dla Klienta i nie powodowały powstania po jego stronie nadmiernych utrudnień.

4.1.2. Zawarcie, zmiana oraz rozwiązanie umowy dokonywana jest w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, jeżeli Sprzedawca, w miarę posiadanych możliwości technicznych, udostępni na rzecz Klientów usługę

pozwalającą na zawarcie, zmianę oraz rozwiązanie umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a Klient wyrazi zgodę na taką formę.

4.1.3. Sprzedawca udostępnia Klientowi informacje o trybie zawarcia, zmiany treści oraz rozwiązania umowy. Sprzedawca może przesłać Klientowi projekt umowy przed przystąpieniem do jej zawarcia lub zmiany.

4.1.4. O trybie zawarcia oraz rozwiązania umowy, a także zmianie treści wzorów umów Sprzedawca informuje na własnej stronie internetowej oraz poprzez udzielanie informacji ustnej z wykorzystaniem materiałów informacyjnych dostępnych w punktach odpowiedzialnych za obsługę Klienta.

4.2. Treść i forma umowy

4.2.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby postanowienia umowy były zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i niniejszymi *Dobrymi Praktykami*.

4.2.2. Sprzedawca dokłada należytej staranności, by treść umowy była zrozumiała i jednoznaczna. Umowa powinna zawierać informacje o przysługujących odbiorcy prawach, o możliwościach uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej oraz o miejscu i sposobie zapoznania się z mającymi zastosowanie, obowiązującymi taryfami.

4.2.3. Forma, układ graficzny oraz logo zapewniają czytelność i przejrzystość tekstu umowy.

4.2.4. Sprzedawca, przedstawiając Klientowi tekst umowy, stosuje aktualne wzory dokumentów.

4.2.5. Sprzedawca w umowie informuje Klienta o sposobach w jakich Klient będzie informowany o istotnych zmianach warunków umowy.

4.3. Zawarcie umowy

4.3.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby przed zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej Klient miał możliwość dokładnego zapoznania się z jej istotnymi postanowieniami.

4.3.2. Przed zawarciem umowy, na zapytanie Klienta, przedstawiciele Sprzedawcy udzielają wyjaśnień co do treści umowy oraz praw i obowiązków w niej zawartych.

4.3.3. Sprzedawca udostępnia wzór umowy drogą elektroniczną lub umożliwia odebranie wzoru umowy w formie pisemnej.

4.3.4. W przypadku zawierania umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi w formie pisemnej treść umowy, a także poinformuje Klienta o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy i udostępni formularz odstąpienia od umowy.

4.3.5. W przypadku zawierania umowy poza siedzibą lub poza lokalem, Sprzedawca poinformuje Klienta o prawie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy i udostępni formularz odstąpienia od umowy.

4.3.6. W razie odstąpienia przez Klienta od umowy, o której mowa w pkt 4.3.4 i 4.3.5, umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich przyszłych zobowiązań. Klient zapłaci jedynie za świadczenia (w szczególności za pobraną energię elektryczną i usługi dystrybucji) zrealizowane przed dniem odstąpienia.

4.3.7. W przypadku zawierania umowy Sprzedawca musi wypełnić obowiązki informacyjne wynikające z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r. poz. 827).

4.4. Zmiana warunków umowy

4.4.1. Sprzedawca informuje Klientów, w sposób przejrzysty i zrozumiały, o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczona energię określonych w zatwierdzonych taryfach, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego.

4.4.2 O pozostałych zmianach taryfy dla energii elektrycznej lub (w przypadku umowy kompleksowej) taryfy dystrybucji energii elektrycznej zatwierdzanych przez Prezesa URE Sprzedawca informuje co najmniej poprzez zamieszczenie komunikatu na własnej stronie internetowej.

4.5. Rozwiązanie umowy

4.5.1. Rozwiązanie umowy zawartej na czas nieoznaczony nie wiąże się dla Klienta z żadnymi kosztami. Klient jest w takim przypadku zobowiązany jedynie do pokrycia należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi jej przesyłania lub dystrybucji. Rozwiązanie umowy zawartej na czas oznaczony nie wiąże się dla Klienta z żadnymi dodatkowymi kosztami i odszkodowaniami, poza tymi wynikającymi z treści umowy.

4.5.2. Klient ma prawo do wypowiedzenia umowy poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu tej umowy. Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin.

4.5.3. Sprzedawca zapewnia przestrzeganie okresów wypowiedzenia zawartych w umowie oraz w obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa.

5. Obsługa Klienta

5.1. Przekazywanie informacji

5.1.1. Wszelkie działania polegające na gromadzeniu i przetwarzaniu danych osobowych Klientów wykonywane są z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa oraz za pomocą technik i środków zapewniających bezpieczeństwo gromadzonych danych.

5.1.2. Sprzedawca gromadzi i przetwarza dane w zakresie przewidzianym przepisami prawa w celu zawierania umów i wykonania praw i obowiązków wynikających z już zawartych umów.

5.1.3. Sprzedawca może gromadzić i przetwarzać informacje w innym celu niż określony w punkcie 5.1.2, pod warunkiem uzyskania zgody Klienta.

5.2. Materiały marketingowe

5.2.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, by materiały marketingowe nie zawierały nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji.

5.2.2. Jeżeli materiały marketingowe będą zawierały porównania i zestawienia, w tym obrazujące potencjalne korzyści, wynikające z zawartych w materiałach propozycji, Sprzedawca zobowiązuje się do ich rzetelnego przedstawienia.

5.3. Strona internetowa

5.3.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, by informacje zamieszczone na stronie internetowej były aktualne, zgodne ze stanem faktycznym i przedstawione w sposób jasny, czytelny i łatwo dostępny.

5.3.2. Sprzedawca na stronie internetowej zamieszcza informacje adekwatne do prowadzonej działalności w zakresie sprzedaży, w tym informacje o cenach sprzedaży energii elektrycznej oraz warunkach ich stosowania.

5.4. Poczta elektroniczna

5.4.1. W celu kierowania do Klienta informacji marketingowych, promocyjnych lub złożenia propozycji zawarcia umowy, Sprzedawca może posługiwać się pocztą elektroniczną wyłącznie za zgodą Klienta.

5.4.2. W celu podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem poczty elektronicznej, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy, podając przynajmniej swoją nazwę i dane teleadresowe, w tym numery telefonów i adresy e-mail w celu udzielenia dalszych wyjaśnień.

5.4.3. W treści wiadomości Sprzedawca umieszcza informację o możliwości usunięcia adresata z listy teleadresowej wraz z instrukcją, jak tego dokonać oraz zapewnia o braku jakichkolwiek kosztów związanych z podjęciem tego działania.

5.5. Telefon (działania marketingowe, promocyjne, sprzedażowe)

5.5.1. W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego, Sprzedawca dba o pełną identyfikację nadawcy (rozmówcy), podając przynajmniej swoją nazwę, a także – o ile zażąda tego rozmówca (Klient) – dane teleadresowe, w tym numery telefonów pod którymi Klient uzyska dalsze wyjaśnienia w odniesieniu do treści przekazywanej wiadomości oraz weryfikacji tożsamości osób realizujących działania promocyjne i sprzedażowe na rzecz Sprzedawcy.

5.5.2. W przypadku podejmowania działań marketingowych, promocyjnych oraz sprzedażowych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego wszystkie działania tego typu muszą być za zgodą rozmówcy rejestrowane: w przypadku działań marketingowych, promocyjnych poprzez prowadzenie rejestru rozmów, a w przypadku działań sprzedażowych poprzez utrwalenie całej treści rozmowy.

5.5.3. Dla działań sprzedażowych podejmowanych za pośrednictwem kontaktu telefonicznego mają zastosowanie odpowiednie, określone poniżej zapisy dotyczące sprzedaży bezpośredniej.

5.5.4. W przypadku umożliwienia Klientowi korzystania z automatycznej obsługi telefonicznej, Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia rozwiązań i środków gwarantujących prawidłową identyfikację i autoryzację Klienta podczas tego rodzaju obsługi, w tym poprzez zapewnienie bezpiecznego logowania, jednoznacznej autoryzacji rozmówcy (Klienta), rejestrowanie przebiegu rozmowy.

5.5.5. W przypadku wykorzystywania wiadomości SMS stosuje się odpowiednio punkty 5.4.1 i 5.4.2, przy czym identyfikacja Sprzedawcy następuje tylko poprzez podanie jego nazwy.

5.6. Sprzedaż bezpośrednia

5.6.1. Sprzedawca, podejmując działania polegające na sprzedaży bezpośredniej towarów i usług przez siebie oferowanych, dokłada należytej staranności, aby działania te nie naruszały dóbr ich adresatów.

5.6.2. W ramach wykonywanych czynności wymagających osobistych kontaktów z Klientami, przedstawiciele Sprzedawcy okazują dokumenty jednoznacznie ich identyfikujące oraz pełnomocnictwo do działania w imieniu Sprzedawcy. Klient za pośrednictwem infolinii ma możliwość weryfikacji tożsamości osób realizujących działania promocyjne i sprzedażowe na rzecz Sprzedawcy.

5.6.3. Sprzedawca dba o odpowiedni dobór personelu zajmującego się sprzedażą bezpośrednią pod względem uczciwości, rzetelności oraz kultury osobistej.

5.6.4. Przedstawiciele Sprzedawcy dysponują odpowiednią wiedzą w zakresie oferowanych towarów, produktów i usług, adekwatną do podejmowanych działań.

5.6.5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za skutki działań osób reprezentujących Sprzedawcę w zakresie prowadzenia sprzedaży bezpośredniej. Osoby te w pełni respektują *Dobre Praktyki* przyjęte przez Sprzedawcę i postępują zgodnie z nimi.

5.7. Faktury

5.7.1. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby należność wynikająca z faktury, obciążająca Klienta wyliczona została w sposób poprawny, zgodnie z zawartą Umową, właściwą taryfą albo cennikiem oraz stanem faktycznym lub rzetelnymi prognozami zużycia energii elektrycznej.

5.7.2. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby faktury wystawiane były w sposób czytelny i trwały, a ich treść była przejrzysta dla Klienta. Faktura zawiera informacje dotyczące sposobu kontaktowania się ze Sprzedawcą (numer telefonu infolinii lub punktu obsługi klientów Sprzedawcy, adres do korespondencji Sprzedawcy, w tym także dane do kontaktów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość).

5.7.3. Treść faktur umożliwia identyfikację pozycji rozliczeniowych, składających się na łączne zobowiązanie Klienta w zakresie opłat za energię elektryczną lub opłat za usługę dystrybucji. Sprzedawca wraz z fakturą przekazuje Klientowi informację o wielkości zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, którego dotyczy faktura oraz o sposobie dokonania odczytu układu pomiarowo – rozliczeniowego i sposobie wyznaczenia wielkości zużycia energii w przypadku, gdy okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc i gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów lub gdy w trakcie okresu rozliczeniowego nastąpiła zmiana cen lub stawek opłat.

5.7.4. O ile Sprzedawca nie posiada potwierdzenia doręczenia faktury, zobowiązuje się, na wniosek Klienta, przesłać bezpłatnie duplikat na adres wskazany przez Klienta.

5.7.5. Faktura powinna zawierać informacje o terminie płatności.

5.7.6. Jeżeli Klient uregulował należność po terminie płatności, wówczas informacja o wysokości odsetek za opóźnienie zostanie przekazana Klientowi w nocie odsetkowej albo wraz z fakturą.

6. Sprawy sporne, reklamacje, zgłoszenia oraz skargi

O sposobie przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg oraz rozstrzygania sporów, wraz z podaniem stosownych terminów (o ile sprawa nie zostanie załatwiona niezwłocznie), a także o sposobie ustalania bonifikat za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców Sprzedawca informuje na swojej stronie internetowej oraz w punktach obsługi klientów.

6.1. Spory

6.1.1. Sprzedawca podejmuje działania na rzecz rozwiązywania sporów w relacjach z Klientem, stosując zrozumiałe dla niego reguły postępowania, w trybie niepowodującym nadmiernych i nieuzasadnionych trudności i kosztów po stronie Klienta.

6.1.2. W uzasadnionych przypadkach Sprzedawca podejmuje próby polubownego załatwienia sporu.

6.1.3. Jeżeli Klient złoży reklamację dotyczącą dostarczania energii w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia tej reklamacji. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć przedmiotową reklamację Klienta w terminie 14 dni, w przeciwnym wypadku uznaje się ją za uwzględnioną. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji Klient może w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpić do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w Ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu. Do czasu wydania wyroku przez ten sąd, Sprzedawca nie może wstrzymać dostarczania energii.

6.1.4. W przypadku wstrzymania dostarczania energii, jeżeli Klient złoży reklamację na wstrzymanie dostarczania energii, Sprzedawca jest zobowiązany wznowić dostarczanie energii w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować jej dostarczanie i do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Klient ma prawo do zwrócenia się z wnioskiem o rozpoznanie sprawy przez Prezesa URE. Sprzedawca jest zobowiązany kontynuować dostarczanie energii do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.

6.1.5. O ile spór pomiędzy Sprzedawcą a Klientem będzie tego wymagał, właściwym do jego rozstrzygnięcia jest sąd wskazany w umowie, a jeżeli nie został on w niej wskazany, sąd właściwy dla miejsca dostarczania energii elektrycznej lub sąd właściwy dla strony pozwanej.

6.2. Reklamacje, zgłoszenia oraz skargi

6.2.1. Sprzedawca jest zobowiązany do przyjmowania zgłoszeń, reklamacji i skarg dotyczących wykonywania usług w ramach zawartej z Klientem umowy.

6.2.2. Reklamacje, skargi oraz zgłoszenia składane osobiście lub telefonicznie Sprzedawca zobowiązuje się przyjmować w godzinach otwarcia punktów obsługi klientów, bądź pracy infolinii telefonicznej.

6.2.3. Reklamacje, skargi oraz zgłoszenia Klient może składać w formie elektronicznej całodobowo.

6.2.4. Sprzedawca przyjmuje od Klienta oraz rejestruje zgłoszenia, reklamacje i skargi wniesione osobiście, telefonicznie, listownie lub w formie elektronicznej.

6.2.5. Rejestry, w których ewidencjonowane są reklamacje, skargi oraz zgłoszenia prowadzone będą z należytą starannością.

6.2.6. Sprzedawca nie ma obowiązku rejestracji reklamacji, jeżeli wnoszący nie podał przynajmniej imienia, nazwiska oraz danych teleadresowych.

6.2.7. Rejestracja reklamacji, skargi bądź zgłoszenia zostaje dokonana niezwłocznie po otrzymaniu.

6.2.8. Sprzedawca rozpatruje reklamację, skargę oraz zgłoszenie w terminach wynikających z obowiązującego prawa oraz zawartych umów i informuje Klienta o zajętym przez siebie stanowisku, o ile sprawa nie zostanie załatwiona niezwłocznie.

6.2.9. Terminy, o których mowa w punkcie 6.2.8, Sprzedawca traktuje jako terminy maksymalne i dołoży starań, aby reklamacje, skargi oraz zgłoszenia były rozpatrywane w terminach krótszych.

6.2.10. W przypadku braku możliwości zajęcia stanowiska w terminach wynikających z obowiązującego prawa Sprzedawca informuje Klienta o przyczynie przedłużenia sprawy oraz terminie udzielenia odpowiedzi.

7. Zmiana Sprzedawcy

7.1. Zmiana Sprzedawcy jest bezpłatna, za wyjątkiem ewentualnych kosztów i opłat przewidzianych w umowie z dotychczasowym Sprzedawcą wynikających z jej rozwiązania.

7.2. Procedura zmiany Sprzedawcy powinna zostać zrealizowana w terminie trzech tygodni. Sprzedawca dokonuje rozliczenia końcowego z Klientem najpóźniej sześć tygodni po dokonaniu zmiany Sprzedawcy.

8. Pozostałe obowiązki informacyjne

8.1. Sprzedawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji swoich danych teleadresowych. Informacje o aktualizacji oraz zaktualizowane dane teleadresowe powinny zostać zamieszczone na stronie internetowej Sprzedawcy oraz przekazane na fakturze lub wraz z fakturą wystawioną Klientowi.

8.2. Sprzedawca, na wniosek Klienta, zapewnia Klientowi możliwość uzyskania drogą elektroniczną informacji dotyczących praw i obowiązków Klienta, aktualnych taryf, rozliczeń i danych o zużyciu energii elektrycznej oraz – w przypadku umowy kompleksowej – kosztach świadczenia usług dystrybucyjnych. Powyższa informacja zostanie przekazana pod warunkiem prawidłowej identyfikacji i autoryzacji Klienta, w zakresie posiadanych przez Sprzedawcę danych. Jeśli Klient nie ma możliwości odebrania korespondencji drogą elektroniczną, Sprzedawca udostępni żądane informacje w punktach obsługi klientów.