

Umowa

kompleksowa energii elektrycznej

Numer umowy:

Zawarta pomiędzy:

Sprzedawcą Energii: **Fortum Energia**

a

Imię i nazwisko

Odbiorcą Energii:

Wybrana oferta



Oferta:



Twoje korzyści:

Czas trwania Umowy:



Dane Klienta



Odbiorca Energii:

Nr Klienta

PESEL

Numer paszportu (w przypadku braku PESEL)

Adres

Telefon

Adres e-mail

Adres korespondencyjny:

☐

zgodny
z Adresem

☐

Inny:



Miejsce Dostarczania Energii:

☐

zgodne
z Adresem

☐

Inne:

Grupa taryfowa

Kod PPE

Dystrybutor

Deklarowane roczne zużycie

kWh



Postanowienia Umowy:

§ 1. Przedmiot Umowy

1. Na podstawie Umowy świadczymy Usługę Kompleksową, w ramach której:
 - sprzedajemy Ci Energię elektryczną oraz
 - zapewniamy jej dystrybucję przez Dystrybutora
 do wybranego przez Ciebie Miejsca Dostarczania Energii na potrzeby gospodarstwa domowego.
2. Masz obowiązek odbierać Energię elektryczną oraz opłacać terminowo Rachunki.
3. Zakres i warunki świadczenia Usługi Kompleksowej określamy w Umowie, Ogólnych Warunkach Umowy (OWU), Cenniku Fortum Energia, Regulaminie oferty promocyjnej oraz Taryfie Dystrybutora.

§ 2. Dane techniczne Usługi

1. Szczegółowe dane techniczne, które dotyczą Usługi, takie jak:
 - maksymalna moc umowna [kW],
 - moc przyłączeniowa [kW],
 - napięcie zasilania [V],
 - oraz inne dane, które dotyczą warunków dystrybucji energii posiada Dystrybutor (Dane Techniczne).
2. W ramach Umowy upoważniasz nas, abyśmy pozyskali rzeczywisty profil zużycia energii elektrycznej dla PPE oraz dane pomiarowo-rozliczeniowe i inne dane o warunkach technicznych od Dystrybutora, niezbędne do realizacji Umowy.
3. Dostarczymy Ci Dane Techniczne najpóźniej z pierwszym Rachunkiem za Usługę lub wyślemy na wskazany w Umowie adres e-mail.

§ 3. Odstąpienie od Umowy

1. Jeśli jesteś konsumentem i zawarliśmy Umowę na odległość (np.: przez telefon, internet) to możesz od niej odstąpić. Masz na to 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Nie możesz od Umowy odstąpić, jeśli zawarto ją w lokalu handlowym Fortum Energia.

§ 4. Rozpoczęcie i czas trwania Umowy

1. Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania.
2. Rozpoczniemy świadczenie Usługi pod warunkiem akceptacji Umowy przez Dystrybutora.
3. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony.

§ 5. Opłaty i rozliczenie Usługi

1. Nasze opłaty za Usługę Kompleksową określamy w Regulaminie oferty promocyjnej oraz Cenniku Fortum Energia.
2. W ramach Umowy naliczymy również stawki opłat dystrybucyjnych, które ustala Dystrybutor i które wynikają z zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryf OSD. Aktualne Taryfy OSD znajdziesz na stronie właściwego Dystrybutora lub na naszej stronie www.fortum.pl.
3. Wysokość opłat za Usługę Kompleksową wynika z odczytów wskazań Licznika (Odczyt Licznika), które przekazuje nam Dystrybutor, w wybranych przez Ciebie przedziałach czasu (Okres rozliczeniowy).
4. Rachunki za Usługę Kompleksową będą obejmowały okres jednego miesiąca. Jeżeli wybrany u Dystrybutora Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, będzie to Rachunek z prognozą zużycia. Po upływie Okresu rozliczeniowego, dodatkowo Rachunek, który rozliczy wszystkie prognozy zużycia, na podstawie Odczytu Licznika. Wyjątek stanowią okresy rozliczeniowe dwumiesięczne, gdzie będziemy Cię rozliczać wyłącznie fakturami rozliczeniowymi w okresach dwumiesięcznych.
5. Jeżeli w Umowie podano błędną Grupę taryfową, która różni się od Grupy taryfowej wskazanej przez Dystrybutora, rozliczymy Umowę zgodnie z prawidłową Grupą taryfową wskazaną przez Dystrybutora. Zasady dotyczące zmiany Grupy taryfowej znajdziesz w naszym OWU.

Praktyczne wyjaśnienia:

Wyjaśnienie do § 1.

Nasza umowa obejmuje zarówno sprzedaż energii jak i jej dostarczenie przez Dystrybutora. Oznacza to, że:

- dostarczany prąd, będzie dokładnie tej samej jakości, jak do tej pory,
- otrzymasz tylko jedną wspólną fakturę, która obejmie wszystkie opłaty, które musisz ponieść w związku z dostarczeniem energii elektrycznej do Twojego lokalu.



Wyjaśnienie do § 2.

Niektóre informacje o warunkach technicznych związanych z usługą dystrybucji energii elektrycznej ma wyłącznie Dystrybutor i aby o nich poinformować musimy wystąpić z odpowiednim wnioskiem do Dystrybutora.



Wyjaśnienie do § 3.

Jeśli jesteś konsumentem i nie zawarliśmy umowy w lokalu partnera Fortum Energia - salonie Orange Polska S.A., możesz się rozmyślić z korzystania z Usługi od Fortum Energia, bez żadnych konsekwencji.

Wystarczy, że wyślesz w terminie 14 dni od zawarcia Umowy pismo w tej sprawie (nie musisz podawać nam przyczyny, ani uzasadniać swojej decyzji).

Pismo z odstąpieniem możesz napisać samodzielnie lub skorzystać z gotowego formularza, którego treść znajdziesz na stronie www.fortum.pl



Wyjaśnienie do § 4.

Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi dopiero po pozytywnej weryfikacji dokumentów przez OSD.

W przypadku niezgodności danych we wniosku termin rozpoczęcia Usługi przesunie się o czas niezbędny na ich usunięcie.

Jeżeli niezgodności nie da się usunąć, Umowa wygasa.



Wyjaśnienie do § 5.

Stawki za 1 kWh energii oraz dodatkowe opłaty w okresie promocji znajdziesz w Regulaminie oferty promocyjnej.

Po okresie promocji będziemy Cię rozliczać wg stawek i opłat wskazanych w aktualnym Cenniku Fortum Energia.

Pierwszy Rachunek wystawimy Ci najwcześniej miesiąc po przełączeniu do Fortum Energia. Jeżeli Dystrybutor nie przekaze nam Odczytu Licznika, będziemy wystawiali Rachunki z prognozą zużycia.

Po otrzymaniu Odczytu Licznika, wystawimy Rachunek, który rozliczy wcześniejsze Rachunki z prognozą zużycia.



6. Odbiorca zobowiązany jest poinformować Sprzedawcę o zamiarze montażu instalacji fotowoltaicznej przyłączonej do punktu poboru energii rozliczanego w ramach Umowy. W przypadku montażu przez Odbiorcę takiej instalacji (w tym w przypadku zmiany statusu Odbiorcy na prosumenta), Sprzedawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Energia elektryczna wprowadzona przez Odbiorcę do sieci dystrybucyjnej, a niewykorzystana do dnia rozwiązania Umowy, zostanie rozliczona według rynkowej ceny energii zgodnie ze stosowanymi regulacjami prawnymi. Wypłata środków nastąpi w terminie 30 dni od daty uzyskania danych rozliczeniowych od właściwego operatora systemu dystrybucyjnego na wskazany przez Odbiorcę rachunek bankowy.

§ 6. Zmiana Umowy

- Możemy uzgodnić zmianę Umowy pisemnie lub na odległość (telefonicznie lub poprzez korespondencję e-mailową).
- W przypadku zmiany Umowy na odległość potwierdzenie dostarczymy Ci na adres korespondencyjny lub na adres e-mail.
- Jeżeli doszło do pomyłki przy wpisywaniu do Umowy Twoich danych lub danych związanych z Miejscem Dostarczania Energii, możemy je poprawić, ustalając właściwe dane drogą telefoniczną lub wymieniając się korespondencją e-mailową. Nie musimy w takim przypadku zawierać nowej Umowy lub aneksu do Umowy.
- Tryb zmian obejmujący wszystkich klientów np. zmiana Cennika Fortum Energia, Taryfy OSD, zapisów umownych, opisaliśmy szczegółowo w OWU.

§ 7. Postanowienia końcowe

- Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej udostępniamy na stronie internetowej www.fortum.pl, a także dostarczymy na Twój adres e-mailowy lub na adres korespondencyjny.
- Integralną część Umowy stanowią:
 - Ogólne Warunki Umowy (OWU),
 - Cennik Fortum Energia,
 - Regulamin oferty promocyjnej,
 - Taryfa OSD.

Wyjaśnienie do § 6.

Aby dokonać zmian warunków Umowy nie musisz odwiedzać lokalu partnera Fortum Energia - salonu Orange Polska S.A. osobiście. Wystarczy, że zadzwonimy do Ciebie lub napiszemy e-maila z propozycją zmian, a Ty je zaakceptujesz w tej samej formie (Ty również możesz skontaktować się z nami).

Na swój adres e-mail lub korespondencyjny otrzymasz potwierdzenie z podsumowaniem zmian i datą ich obowiązywania.

Możemy w ten sposób np. przedłużyć Umowę lub zmienić ofertę promocyjną.

Jeżeli chcesz zmienić ofertę promocyjną, możesz się z nami skontaktować najwcześniej na 6 miesięcy przed końcem obowiązywania aktualnej oferty, z której korzystasz.

Zrobisz to także przez konto.fortum.pl

Wyjaśnienie do § 7.

W OWU znajdziesz bardziej szczegółowe informacje m.in. o:

- standardach obsługi i parametrach technicznych energii,
- warunkach świadczenia usługi dystrybucji,
- zasadach rozliczeń i warunkach wstrzymania dostaw energii,
- możliwościach zmiany i rozwiązania Umowy,
- zasadach udzielania bonifikat i upustów,
- trybie zgłaszania i rozpatrywania reklamacji oraz rozwiązywania sporów,
- zasadach zmiany sprzedawcy.



W przypadku awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej należących do Dystrybutora, skontaktuj się z Pogotowiem Energetycznym.

Numerы telefoniczne znajdują się na naszej stronie www.fortum.pl, a także na stronie internetowej właściwego OSD i na Rachunku.

Zgody

Udzielenie zgody jest dobrowolne. Brak zgody nie wpłynie negatywnie na warunki świadczenia przez nas Usługi, jednak w niektórych ofertach udzielenie zgody skutkuje przyznaniem rabatu co jest wskazane w regulaminach tych ofert. Zgody są ważne, dopóki jesteś naszym Klientem, chyba, że je wcześniej wycofasz. Każda ze zgód może zostać przez Ciebie wycofana w dowolnej chwili, co nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem wykorzystania Twoich danych przed cofnięciem zgody.

1. Akceptuję przesłanie faktur w postaci elektronicznej:

☐

Forma elektroniczna dostępna na portalu **samoobsługowym**

Adres e-mail

☐

Forma elektroniczna **na adres e-mail** podany poniżej:

2. Zgoda na otrzymywanie informacji handlowych o ofertach Fortum Energia

Wyrażam zgodę, aby Fortum Energia S.A. z siedzibą w Gdańsku (ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk) przekazywała mi informacje handlowe związane ze swoją działalnością, w tym w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego, przy użyciu następujących kanałów komunikacji:

☐

wiadomości tekstowe, w tym SMS, MMS

☐

wiadomości email

☐

połączenia telefoniczne

Wiem, że w każdym czasie mam prawo do wycofania swojej zgody, kontaktując się z obsługą klienta

[e-mail: infopolska@fortum.com | tel. 122 100 000]

lub wypełniając formularz: <https://www.fortum.pl/gaz-i-prad/obsługa-klienta/dom/formularz-kontaktowy>.

3. Zgoda na otrzymywanie informacji handlowych o ofertach Partnerów Fortum Energia

Wyrażam zgodę, aby Fortum Energia S.A. z siedzibą w Gdańsku (ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk) przekazywała mi informacje handlowe związane z działalnością Partnerów Fortum Energia, w tym w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego, przy użyciu następujących kanałów komunikacji:

- ☐ wiadomości tekstowe, w tym SMS,
- ☐ wiadomości email
- ☐ połączenia telefoniczne

Udzielona zgoda pozwoli na przedstawianie oferty sprzedaży towarów lub usług Partnerów Fortum Energia, w tym:

- Orange Polska S.A., Al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa,
- Legimi S.A., ul. Obornicka 330, 60-689 Poznań,
- LangMedia Sp. z o.o., ul. Mariana Rapackiego 5, 53-021 Wrocław,
- Audio Marketing Sp. z o.o., ul. Jana Pawła II 20, 75-452 Koszalin.

Twoje dane nie będą udostępniane Partnerom Fortum Energia.

Wiem, że w każdym czasie mam prawo do wycofania swojej zgody, kontaktując się z obsługą klienta

[e-mail: infopolska@fortum.com | tel. 122 100 000]

lub wypełniając formularz: <https://www.fortum.pl/gaz-i-prad/obsługa-klienta/dom/formularz-kontaktowy>.



Ponadto potwierdzam otrzymanie:

- Streszczenia Kluczowych Warunków Umowy,
- OWU,
- Cennika Fortum Energia,
- Regulaminu oferty promocyjnej,
- Obowiązku Informacyjnego RODO,

oraz oświadczam, że

1. posiadam tytuł prawny do Miejsca Dostarczania,
2. jestem stroną umowy **kompleksowej**
zawartej na czas do dnia
z
3. okres wypowiedzenia umowy, o której mowa w pkt. 2 powyżej,
wynosi **1 miesiąc ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego**
4. znam treść załączników i wyrażam zgodę na ich postanowienia.

Data zawarcia Umowy (ddmmrrrr)



**Umowa zawarta elektronicznie w formie dokumentowej.
Karta podpisów znajduje się na ostatniej stronie.**

Dane kontaktowe Fortum Energia:



Adres do korespondencji:
Fortum Energia S.A.
ul. Marynarki Polskiej 197
80-868 Gdańsk



Adres strony internetowej:
www.fortum.pl



**Zarządzaj usługami, sprawdzaj i opłacaj faktury,
otrzymuj najlepsze oferty i rabaty na**
konto.fortum.pl

Ogólne Warunki Umowy dla umów kompleksowych dla odbiorców w gospodarstwach domowych

zawartych od 31 grudnia 2025 r.

(OWU)

Czym jest OWU?



OWU jest integralną częścią Umowy i jej uzupełnieniem.

Opracowaliśmy je na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz w oparciu o Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD).



Stanowi zbiór szczegółowych zasad, na których świadczymy Usługę Kompleksową.



Zapoznaj się z całym dokumentem. Najważniejsze zapisy – takie, które mogą mieć na Ciebie bezpośredni wpływ –

zaznaczyliśmy zielonym prostokątem lub **pogrubieniem.**

Spis treści:

CZĘŚĆ I	Kluczowe postanowienia dotyczące Usługi Kompleksowej / str 2
CZĘŚĆ II	Zasady sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej / str 7
CZĘŚĆ III	Warunki usługi dystrybucyjnej / str 8

CZĘŚĆ I

Kluczowe postanowienia dotyczące Usługi Kompleksowej



Definicje, czyli jak rozumieć pojęcia użyte w OWU

Bilansowanie handlowe – jest obowiązkowe i wynika z Prawa Energetycznego. Polega na rozliczeniu różnicy ilości Energii elektrycznej, jaką pobrał Odbiorca Energii w stosunku do ilości Energii elektrycznej uprzednio zgłoszonej w Umowie. Realizujemy ten obowiązek za Ciebie i nie ponosisz z tego tytułu dodatkowych opłat.

Cennik – dokument, który określa stawki za Energię elektryczną oraz pozostałe opłaty i zasady ich rozliczeń.

Dystrybucja Energii elektrycznej – dostarczenie Energii elektrycznej siecią dystrybucyjną Dystrybutora.

Dystrybutor (OSD) – Operator systemu dystrybucyjnego, czyli przedsiębiorstwo energetyczne, które zajmuje się dystrybucją Energii elektrycznej.

Energia elektryczna – oznacza energię elektryczną czynną (możesz się spotkać także z potoczną nazwą „energia użyteczna”).

Grupa taryfowa – grupa odbiorców, dla których stosujemy wspólny zestaw cen lub innych opłat oraz zasad ich rozliczeń.

IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez Dystrybutora i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Dokument określa procedury i sposoby wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną.

Koordynator – Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie URE, który na podstawie Prawa Energetycznego zajmuje się pozasądowym rozwiązywaniem sporów.

Licznik – układ i urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, które służą do pomiarów Energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię.

Miejsce Dostarczania – Twój adres, do którego dostarczamy Energię elektryczną.

Moc umowna – określona w Umowie moc czynna Energii elektrycznej.

Numer Klienta – Twój indywidualny numer, który służy do Twojej identyfikacji w Fortum Energia. Znajdziesz go na każdym Rachunku.

Odbiorca energii – Klient, który ma z nami zawartą Umowę i który kupuje Energię elektryczną wyłącznie na własny użytek w gospodarstwie domowym.

Odbiorca wrażliwy – Odbiorca, któremu przyznano dodatek mieszkaniowy zgodnie z ustawą o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r. poz. 966) i zamieszkuje w Miejscu Dostarczania.

Przeciętne miesięczne wynagrodzenie – przeciętne wynagrodzenie miesięczne w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy Dystrybutora. Informacje na temat aktualnego przeciętnego wynagrodzenia znajdziesz w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.

Prawo Energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (t. j. Dz.U. z Dz.U. z 2024 r. poz. 266 z późn. zm.) oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

Punkt Poboru Energii (PPE) – punkt pomiarowy w sieci, dla którego dokonujemy rozliczeń. Wskazujemy go zawsze na Twoim Rachunku.

Okres rozliczeniowy – okres pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami Licznika dokonany przez Dystrybutora. Jest on zgodny z dotychczasowym okresem rozliczeniowym zgłoszonym u Dystrybutora.

Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne, które zajmuje się przesyłaniem Energii elektrycznej i jest odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie przesyłowym.

Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB) – podmiot, który uczestniczy w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego. Zajmuje się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu.

Rachunek – faktura VAT lub inny dokument rozliczeniowy, na podstawie którego opłacasz należności, które wynikają z Umowy.

Sprzedawca rezerwowo – przedsiębiorstwo energetyczne, które realizuje rezerwową usługę kompleksową – więcej o tej usłudze przeczytasz w Części II: Zasady sprzedaży rezerwowo Energii elektrycznej.

My lub Fortum Energia – Fortum Energia S.A. z siedzibą w Gdańsku. Jesteśmy przedsiębiorstwem energetycznym świadczącym Usługę Kompleksową. Fortum Energia posiada koncesję na obrót energią elektryczną nr OEE/692/19174/W/2/2011/IB z dnia 19 maja 2011 roku.

Salon Orange – salon sprzedaży Orange Polska S.A. lub inny lokal, w którym Fortum Energia sprzedaje Usługę Kompleksową.

Taryfa Dystrybutora – zbiór stawek i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Dystrybutora. Taryfę Dystrybutora zatwierdza decyzją Prezes Urzędu Regulacji Energetyki. Obowiązuje Cię zawsze aktualna Taryfa Dystrybutora. Jej zmiany nie powodują konieczności zmiany Umowy z nami. Taryfy Dystrybutora znajdziesz na stronie swojego Dystrybutora oraz na naszej stronie fortum.pl.

Umowa – Twoja umowa z Fortum Energia na świadczenie Usługi Kompleksowej.

Umowa Kompleksowa – umowa, na podstawie której świadczymy Ci Usługę Kompleksową, czyli rozliczamy Cię zarówno za sprzedaż, jak i dystrybucję Energii elektrycznej.

Usługa Kompleksowa – usługa, która polega na sprzedaży i Dystrybucji Energii elektrycznej.

Pojęcia, których nie opisaliśmy w tej części OWU, a które pojawiają się w Umowie lub OWU, mają znaczenie nadane im w Prawie Energetycznym, Taryfie Dystrybutora lub w IRIESD.



Rozdział I

Odpowiedzialność stron Umowy, czyli nasze i Twoje obowiązki związane z realizacją Umowy

1. Nasze obowiązki:

- 1) sprzedamy Ci i zapewnimy Dystrybucję Energii elektrycznej do Twojego Miejsca Dostarczania,
- 2) realizujemy Bilansowanie handlowe tej Energii elektrycznej,
- 3) dostarczymy Ci kopię zbioru praw konsumenta oraz zapewnimy publiczny dostęp do niej na fortum.pl,
- 4) poinformujemy Cię o:
 - a) strukturze paliw zużytych i innych nośników energii, z jakich wytwarzany jest prąd, który sprzedaliśmy w poprzednim roku kalendarzowym;

- b) tym, jak wytwarzanie prądu, który sprzedaliśmy w poprzednim roku kalendarzowym, wpłynęło na środowisko – w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów radioaktywnych odpadów;
- c) przeciętnym zużyciu prądu odbiorcy w danej grupie przyłączeniowej i Grupie taryfowej;
- d) środkach poprawy efektywności energetycznej – zgodnie z ustawą z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (t. j. Dz.U. z 2025 r. poz. 711 z późn. zm.)

Informacje te znajdziesz na fortum.pl.

- e) ilości zużytej przez Ciebie Energii elektrycznej w poprzednim roku;
- f) ilości zużytej energii w tym samym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, o ile świadczyliśmy Tobie Usługę Kompleksową.

2. Twoje obowiązki:

- 1) płać za świadczoną Usługę Kompleksową w terminach wskazanych na Rachunkach,
- 2) niezwłocznie poinformuj nas o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za Usługę Kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania Energii elektrycznej,
- 3) aktualizuj wszelkie dane zawarte w Umowie, które mają wpływ na jej realizację, w szczególności zmianę adresu korespondencyjnego, adresu e-mail lub numeru telefonu.

Nie ponosimy negatywnych skutków, jeśli nie dostarczymy Ci korespondencji, w sytuacji, gdy wysłaliśmy ją na adres korespondencyjny lub e-mail, który nam wskazano.



Rozdział II

Zasady dotyczące opłat, czyli jak się rozliczamy

- 1. Podstawą rozliczeń będą odczyty Licznika wykonane przez przedstawiciela Dystrybutora.
- 2. Jeśli przedstawiciel Dystrybutora nie odczyta Licznika we właściwym terminie, rozliczymy nasze usługi:
 - 1) według rzeczywistego zużycia Energii elektrycznej do dnia odczytu Licznika, lub
 - 2) według prognozowanego zużycia energii.
- 3. Jeśli Twój Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc – możemy wystawić Rachunki w cyklach miesięcznych, na podstawie prognozowanego zużycia Energii elektrycznej.
- 4. Naszą prognozę Twojego zużycia energii oprzemy w szczególności o:
 - 1) Twoją deklarację, co do planowanego zużycia energii,
 - 2) rzeczywiste zużycie energii w analogicznym okresie z poprzedniego roku kalendarzowego,
 - 3) zgłoszone przez Ciebie istotne okoliczności związane z poborem Energii elektrycznej.

5. Zadeklarowane w Umowie roczne zużycie energii wpłynie na wysokość wystawianych Rachunków prognozowych.

- 6. Rachunek za rzeczywiste zużycie wystawimy po zakończeniu Okresu rozliczeniowego. Termin zapłaty, wskażemy na Rachunku i nie będzie on krótszy niż 14 dni.

- 7. Jeśli w wyniku rozliczenia Twoich Rachunków, wystawionych na podstawie prognozowanego przez nas zużycia energii, powstanie nadpłata – zaliczymy ją, na poczet przyszłych należności w następnym Okresie rozliczeniowym, chyba że zażądasz jej zwrotu.
- 8. Rachunek jest opłacony w momencie wpływu środków na nasz rachunek bankowy.

9. Numer konta bankowego do wpłat znajdziesz na Rachunku za Energię elektryczną.

- 10. Jeśli nie opłacisz Rachunku w terminie – mamy prawo naliczyć odsetki ustawowe.
- 11. Jeśli Dystrybutor przekazał nam błędny stan Licznika, niezgodny z rzeczywistym zużyciem energii, a następnie prześle nam poprawny stan Licznika wystawimy korektę.
- 12. Jeśli nie będziemy w stanie określić dokładnie skali błędu w odczycie – korekty dokonamy w oparciu o średniodobowe zużycie Energii elektrycznej w poprzednim Okresie rozliczeniowym. Uwzględnimy przy tym wszelkie udokumentowane okoliczności, które mają wpływ na wysokość zużycia energii (np. sezonowość poboru Energii elektrycznej). Gdyby nie było możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia Energii elektrycznej z poprzedniego Okresu rozliczeniowego, wystawimy korektę w oparciu o odczyt Licznika z następnego Okresu rozliczeniowego.

W czasie trwania Okresu rozliczeniowego może nastąpić zmiana cen lub stawek, w związku z:

- 1) zmianą naszego Cennika,
- 2) zmianą Taryfy Dystrybutora,
- 3) wprowadzeniem nowej Taryfy Dystrybutora.

W takiej sytuacji ilość Energii elektrycznej pobranej od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowego Cennika lub Taryfy Dystrybutora wyliczymy szacunkowo. Nasze wyliczenia oprzemy o średnie dobowe zużycie Energii elektrycznej w tym Okresie rozliczeniowym.

- 13. Jeśli zdecydujesz się rozwiązać Umowę z Fortum Energia i zmienić sprzedawcę Energii elektrycznej – ostateczne rozliczenie z tytułu świadczonej Usługi Kompleksowej dokonamy najpóźniej w ciągu 42 dni od zmiany sprzedawcy, pod warunkiem otrzymania niezbędnych danych od Dystrybutora.



Rozdział III

Wnioski i reklamacje, czyli jak obsługujemy Twoje zgłoszenia

- 1. Sprzedawca przyjmuje zgłoszenia, reklamacje i skargi dotyczące Umowy i rozpatruje je w terminie nie dłuższym, niż 14 dni od daty ich otrzymania, chyba, że z OWU lub z przepisów prawa wynika dla danego rodzaju reklamacji, zgłoszenia lub skargi inny termin.
- 2. Pozostałe zgłoszenia rozpatrujemy w najszybszym możliwym terminie.
- 3. Szczególne zasady reklamacji wstrzymania dostaw Energii elektrycznej znajdziesz w Rozdziale – „Wstrzymanie dostaw, czyli kiedy Dystrybutor może wstrzymać dostawy Energii elektrycznej”.
- 4. Możesz się skontaktować z nami w następujący sposób:

- 1) elektronicznie za pośrednictwem całodobowego serwisu Konto Fortum Energia, dostępnego pod adresem:

konto.fortum.pl,

- 2) osobiście w salonie Orange Polska – listę salonów w Twojej okolicy znajdziesz pod adresem:
www.orange.pl/view/salonysprzedazy,
- 3) pisemnie na adres:
Fortum Energia S.A.
ul. Marynarki Polskiej 197
80-868 Gdańsk
z dopiskiem: „energia”,
- 4) 122 100 000 – dla klientów indywidualnych (koszt połączenia zgodny z cennikiem Twojego operatora),
- 5) elektronicznie drogą mailową na adres:
infopolska@fortum.com

5. W celu właściwej identyfikacji, przy każdym zgłoszeniu powołuj się na swój Numer Klienta lub na numer Rachunku.

6. Każde zgłoszenie powinno zawierać dane:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) adres Miejsca Dostarczania;
 - 3) adres korespondencyjny;
 - 4) numer Punktu Poboru Energii określony w Umowie i wskazany na Rachunku.
7. Zgłoszenia bez danych, które umożliwią nam identyfikację odbiorcy energii, nie rozpatrzmy.
8. Jeśli Twoje zgłoszenie dotyczy Dystrybucji skontaktuj się bezpośrednio z Dystrybutorem. Dane kontaktowe Dystrybutorów znajdziesz się na ich stronach internetowych.
9. Spory powstałe w związku z realizacją Umowy będą rozstrzygane według kompetencji:
 - 1) przez sąd powszechny,
 - 2) przez Koordynatora,
 - 3) przez Prezesa URE.

Rozdział IV

Bonifikaty, czyli co przysługuje, jeśli my lub Dystrybutor nie dopełnimy swoich obowiązków w zakresie jakości obsługi.

Zasady przyznawania oraz wysokość bonifikat wynikają z Prawa Energetycznego.

1. Otrzymasz bonifikatę w określonej poniżej wysokości, jeśli My lub Dystrybutor nie dotrzymamy jednego z parametrów jakościowych obsługi.
 - 1) Bonifikata w wysokości 1/50 Przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, przysługuje Ci jeśli:
 - a) nie przyjmimy Twojego zgłoszenia lub reklamacji;
 - b) Dystrybutor odmówi udzielenia informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostaw Energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
 - c) Dystrybutor nie powiadomi, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostawie Energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny przyjęty sposób;
 - d) nie udzielimy na żądanie informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz naszego aktualnego Cennika lub Taryfy lub Taryfy Dystrybutora.

- 2) Bonifikata w wysokości 1/15 Przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, przysługuje Ci jeśli Dystrybutor:
 - a) bezzasadnie zwlekał z usuwaniem zakłóceń w dostawie Energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - b) nie poinformuje na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
 - c) bezzasadnie odmówi odpłatnego podjęcia czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Ciebie lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - d) uniemożliwi wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego Licznika, na Twój wniosek złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
- 3) Bonifikata w wysokości 1/250 Przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia przysługuje Ci za każdy dzień zwłoki jeśli:
 - a) nie rozpatrzymy w terminie 14 dni wniosku lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi,
 - b) Dystrybutor, po otrzymaniu odpowiedniego wniosku, w terminie 14 dni:
 - nie sprawdzi prawidłowości działania Licznika;
 - nie przeprowadzi laboratoryjnego sprawdzenia poprawności działania Licznika.
2. Bonifikaty przyznajemy automatycznie. Nie wnioskuj o nie do nas ani do Dystrybutora.

Rozdział V

Wstrzymanie dostaw, czyli kiedy wstrzymamy dostawę Energii elektrycznej

1. **Jeśli masz wstrzymane dostawy Energii elektrycznej nadal musisz płacić opłaty stałe określone w Taryfie Dystrybutora oraz naszej Taryfie lub Cenniku.**
2. Dystrybutor wstrzyma dostawę Energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzi, że:
 - 1) Twoja instalacja elektryczna stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska,
 - 2) nastąpił nielegalny pobór Energii elektrycznej.
3. Dystrybutor wstrzyma dostawę Energii elektrycznej na nasze żądanie, jeśli:
 - 1) zwlekasz z zapłatą za Usługę Kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności i
 - 2) nie otrzymaliśmy Twojej płatności pomimo pisemnego wezwania i wyznaczenia dodatkowego 14-dniowego terminu na zapłatę bieżących i zaległych należności.
4. Ponadto Dystrybutor wstrzyma dostawę Energii elektrycznej na nasz wniosek, jeżeli mimo obowiązku zainstalowania Licznika przedpłatowego nie uzyskał na to Twojej zgody. Więcej o obowiązku zainstalowania Licznika przedpłatowego przeczytasz w Rozdziale: Licznik.
5. Jeśli wysłaliśmy Ci informacje o zamiarze wstrzymania dostaw:
 - 1) masz prawo w terminie 14 dni od otrzymania tej informacji złożyć reklamację. Na jej rozpatrzenie mamy również 14 dni – a do czasu udzielenia odpowiedzi nie wstrzymamy dostaw Energii elektrycznej,
 - 2) możesz także skorzystać z rozwiązania alternatywnego do wstrzymania dostaw. Informacje o możliwych rozwiązaniach alternatywnych (np. rozłożenie zaległości na raty) i zasadach, jak z nich skorzystać, otrzymasz wraz z zawiadomieniem o zamiarze wstrzymania dostaw.

6. **Reklamacje w sprawie wstrzymania dostaw Energii elektrycznej złożysz:**

- jeśli powodem jest stwierdzony nielegalny pobór energii **do Dystrybutora**,
- we wszystkich pozostałych przypadkach **do Fortum Energia**.

7. Jeśli nie rozpatrzymy tej reklamacji w wymaganym terminie – reklamacja zostanie uznana niezależnie od okoliczności.
8. Jeśli nie uznaliśmy reklamacji na wstrzymanie dostaw możesz w terminie 14 dni od otrzymania naszej odpowiedzi zgłosić wniosek do Koordynatora o rozstrzygnięcie sporu. Do czasu rozstrzygnięcia sporu nie wstrzymamy dostaw Energii elektrycznej.
9. Jeśli mimo złożonej wcześniej reklamacji Dystrybutor wstrzymał dostawę energii ma obowiązek wznowić je w ciągu 3 dni od otrzymania reklamacji. Do czasu rozpatrzenia reklamacji Dystrybutor nie wstrzyma dostaw energii.
10. Jeśli Dystrybutor nie uznał reklamacji, masz prawo wystąpić do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu. Do czasu rozpatrzenia sporu przez Prezesa URE Dystrybutor nie wstrzyma dostaw energii.
11. Jeśli powodem wstrzymania jest stwierdzenie, że instalacja elektryczna stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska – wstrzymanie dostaw Energii elektrycznej nastąpi niezależnie od Twojego wystąpienia z reklamacją lub wnioskiem do Koordynatora lub Prezesa URE.

12. Wznowienie dostaw Energii elektrycznej nastąpi niezwłocznie po ustaniu przyczyn, które spowodowały wstrzymanie dostaw.
13. Jeśli wstrzymanie energii było uzasadnione, to wznowienie jej dostaw wiąże się z zapłatą dodatkowej opłaty Dystrybutorowi lub Fortum Energia, jeśli wstrzymanie nastąpiło na nasze żądanie.

14. Dystrybutor może wznowić dostawę Energii elektrycznej, gdy nie będzie Cię w obiekcie, bez wcześniejszego powiadomienia. Masz obowiązek zapewnić, aby urządzenia, instalacje lub sieci działały bezpiecznie, po tym jak Dystrybutor wznowi dostawę Energii elektrycznej.
15. Wstrzymanie dostaw lub zaprzestanie poboru Energii elektrycznej bez rozwiązania umowy, nie zwalnia Cię z obowiązku uiszczania opłat stałych, które wynikają z Cennika, oferty promocyjnej lub Taryfy Dystrybutora.
16. Dystrybutor nie może wstrzymać dostaw Energii elektrycznej do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, chyba że wstrzymanie dostaw wynika z sytuacji, o których piszemy w ust. 2. Jeśli powiadomiono Cię o zamiarze wstrzymania dostaw przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, termin do zapłaty zaległych i bieżących należności z powiadomienia, przedłuży się o okres stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii.
17. Dystrybutor nie może wstrzymać dostaw prądu w okresie od 1 listopada do 31 marca oraz w soboty, w dni ustawowo wolne od pracy i w dni poprzedzające te dni. Dotyczy to Ciebie, jeśli jesteś odbiorcą wrażliwym lub przedstawiś nam kopię kwalifikacji do uzyskania świadczenia w opiece długoterminowej domowej, gdy Ty albo członek Twojego gospodarstwa domowego jesteście objęci opieką długoterminową w warunkach domowych, w związku z przewlekłą niewydolnością oddechową, wymagającą wentylacji.



Rozdział VI

Zasady zmiany umowy, czyli kiedy i jak możemy zmienić jej zapisy

1. **Możemy uzgodnić zmianę umowy pisemnie lub na odległość (telefonicznie lub poprzez korespondencję e-mailową).**
2. W przypadku zmiany Umowy na odległość potwierdzenie dostarczyemy Ci na adres korespondencyjny lub na adres e-mail.
3. Jeśli zmianie ulegnie nasza Taryfa lub Taryfa Dystrybutora w zakresie cen, stawek lub opłat obowiązują one automatycznie bez konieczności podpisywania aneksu. Gdyby taka zmiana wiązała się z podwyżką, poinformujemy Cię o tym z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego.
4. Pozostałe zmiany Umowy (w tym Cennika, jeżeli na jego podstawie rozliczamy Usługę Kompleksową) – możemy przeprowadzić poprzez przesłanie projektu naszej propozycji zmian.
5. W projekcie zmian zawrzemy datę wejścia w życie zmian oraz informację o prawie do wypowiedzenia umowy, jeśli nie zgadzasz się z proponowanymi zmianami. Jeśli w terminie 14 dni nie wypowiedzisz Umowy, zmiany zaczną obowiązywać od wskazanej w projekcie zmian daty.
6. Jeśli jednak skorzystasz z prawa do wypowiedzenia Umowy – to w takim przypadku Umowa rozwiąże się na koniec następnego miesiąca kalendarzowego od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje wypowiedzenie (nie możesz wskazać innego terminu).
7. Jeśli wypowiadasz umowę w związku ze zmianą Cennika – rozliczymy Usługę Kompleksową do końca okresu wypowiedzenia wg dotychczasowych stawek sprzed proponowanej zmiany.
8. Treść nowej lub zmienionej Taryfy Dystrybutora albo naszej Taryfy lub naszego Cennika publikowana jest na właściwej (naszej lub Dystrybutora) stronie internetowej oraz udostępniana do wglądu w naszej siedzibie.



Rozdział VII

Rozwiązanie umowy, czyli kiedy umowa wygasa lub można ją wypowiedzieć

1. Umowę możemy rozwiązać wspólnie, podpisując stosowne porozumienie.
2. Możesz jednostronnie rozwiązać umowę w każdym czasie, wysyłając do nas pisemne wypowiedzenie.
3. W takim wypadku Umowa rozwiąże się na koniec następnego miesiąca kalendarzowego od dnia, w którym otrzymaliśmy Twoje wypowiedzenie.

Przykład: Jeśli wypowiedzenie złożysz 9 października, umowę rozwiążemy z końcem listopada tego samego roku.

Przypominamy:

Jeśli rozwiążesz umowę przed czasem, na który ją zawarliśmy lub my ją wypowiedziemy z przyczyn leżących po Twojej stronie – mamy prawo obciążyć Cię odszkodowaniem **zgodnie z warunkami promocji**.

W przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony, nie pobierzemy od Ciebie żadnych dodatkowych opłat, poza opłatami stałymi i opłatami za dostarczoną Energię elektryczną do dnia rozwiązania Umowy.

4. Jeśli wypowiadasz Umowę, podaj nam, czy w związku z zakończeniem Umowy powinniśmy zlecić Dystrybutorowi demontaż Licznika. Brak takiej informacji spowoduje, że nie złożymy takiej dyspozycji.
5. Jeśli Umowa rozwiąże się, niezależnie od przyczyny, masz obowiązek umożliwić Dystrybutorowi odczyt Licznika i wskazać adres, gdzie mamy wysłać Rachunek z rozliczeniem końcowym. W przeciwnym razie rozliczymy Usługę Kompleksową na podstawie naszej Umowy do czasu odczytu przez Dystrybutora lub demontażu Licznika.
6. Jeśli planujesz opuścić Miejsce Dostarczania, masz obowiązek poinformować nas o tym, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Jeśli z tej informacji nie będzie wynikać, że chcesz kontynuować Umowę uznamy to pismo również za wypowiedzenie Umowy (z miesięcznym okresem wypowiedzenia).
7. Jeśli nie dopełnisz opisanego w ust. 6 obowiązku, a otrzymamy informację o opuszczeniu obiektu lub utracie prawa do lokalu, wyślemy pismo z prośbą o potwierdzenie tego stanu i określenie woli kontynuowania Umowy. Jeśli nie odpowiesz, we wskazanym w piśmie terminie, uznamy to za potwierdzenie opuszczenia obiektu i wolę rozwiązania naszej Umowy.
8. Jeśli Umowę zawarliśmy na czas nieoznaczony, my również możemy ją wypowiedzieć z miesięcznym okresem wypowiedzenia.
9. Możemy jednostronnie rozwiązać naszą Umowę z przyczyn leżących po Twojej stronie jeżeli naruszysz Umowę w następujący sposób:
 - 1) pobierasz Energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie, lub
 - 2) mimo obowiązku zainstalowania Licznika przedpłatowego nie wyrażasz na to zgody, lub
 - 3) nie zapłacisz za Usługę Kompleksową przez ponad 30 dni od terminu płatności, mimo, że wystaliśmy Ci wezwanie do zapłaty i wyznaczaliśmy dodatkowy termin na uregulowanie płatności, lub**
- 4) w przypadku, gdy:
 - a) nastąpił nielegalny pobór energii,
 - b) utrzymujesz nieruchomości, gdzie dostarczamy Energię elektryczną w sposób, który powoduje utrudnienia w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej,
 - c) Twoje instalacje lub urządzenia powodują zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska,i nie przywrócono stanu zgodnego z prawem, w terminie wskazanym przez Dystrybutora.
10. Rozwiązanie umowy w przypadkach wskazanych w ust. 9 nastąpi na koniec następnego miesiąca kalendarzowego, od kiedy doręczyliśmy pismo z wypowiedzeniem.
11. Ponadto możemy rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy Dystrybutor:
 - 1) odmówi rozpoczęcia dystrybucji energii lub zakończy dystrybucję energii na skutek okoliczności, które leżą po Twojej stronie,
 - 2) zainstalował u Ciebie Licznik przedpłatowy, a Fortum Energia nie będzie mogła z powodów technicznych prawidłowo rozliczyć Usługi Kompleksowej w oparciu o Licznik przedpłatowy.
12. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie.
13. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1) rozwiązania Generalnej Umowy Dystrybucji Kompleksowej zawartej pomiędzy Fortum Energia a Dystrybutorem, na terenie, którego odbiorca ma dostarczaną Energię elektryczną,
 - 2) utraty przez Fortum Energia koncesji na obrót Energią elektryczną,
 - 3) śmierci Odbiorcy.

CZĘŚĆ II

Zasady sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej

Co to jest sprzedaż rezerwowa

Sprzedaż rezerwowa, to wprowadzone przez przepisy prawa rozwiązanie, które zapewnia wszystkim odbiorcom gwarancje nieprzerwanych dostaw energii elektrycznej. Są one kontynuowane również wtedy, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestał dostaw energii elektrycznej.



Rozdział VIII

Sprzedaż rezerwowa, czyli kto dostarczy Ci energię, gdy zakończymy Umowę

1. Jeżeli Twoja Umowa wygaśnie lub zakończymy jej realizację, Dystrybutor zawrze – w Twoim imieniu i na Twoją rzecz – rezerwową umowę kompleksową z wybranym przez Ciebie Sprzedawcą rezerwowym.
2. Dystrybutor zawrze rezerwową umowę kompleksową na czas nieokreślony. Będzie ona obowiązywała od chwili, gdy:
 - 1) zaprzestaniemy wykonywać umowę kompleksową, albo
 - 2) Sprzedawca rezerwowy zaprzestanie wykonywać rezerwową umowę kompleksową lub nie podejmie sprzedaży rezerwowej.
3. Sprzedawcę rezerwowego możesz wybrać z listy, którą znajdziesz na stronie internetowej swojego Dystrybutora lub w jego siedzibie. Dystrybutor ma obowiązek przekazać Ci aktualną listę sprzedawców rezerwowych, jeśli złożysz do niego taki wniosek.
4. Warunki sprzedaży rezerwowej, w tym m.in. wzór umowy oraz aktualne ceny znajdziesz na stronie wybranego sprzedawcy rezerwowego.
5. Jeśli zaprzestaliśmy świadczyć Usługę Kompleksową, a:
 - 1) w Umowie nie wybrano sprzedawcy rezerwowego lub w Umowie nie zawarto upoważnienia dla Dystrybutora do zawarcia – w Twoim imieniu i na Twoją rzecz – rezerwowej Umowy kompleksowej, albo
 - 2) Sprzedawca rezerwowy, którego wskazano nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowejDystrybutor zawrze – w Twoim imieniu i na Twoją rzecz – nową umowę kompleksową z Twoim sprzedawcą z urzędu. Sprzedawca z urzędu będzie Cię rozliczać na podstawie taryfy, którą zatwierdza Prezes URE (o ile nie zwolni on sprzedawcy z urzędu z tego obowiązku).
6. Dystrybutor nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - 1) zgodnego z przepisami wstrzymania dostaw energii elektrycznej,
 - 2) demontażu Licznika.
7. Masz prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie sprzedawcy rezerwowego. W takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego Dystrybutorowi, bez wpływu na treść Umowy.
8. Dystrybutor w terminie 5 dni od zawarcia w Twoim imieniu kompleksowej umowy rezerwowej wyśle Ci informację o:
 - 1) tym, że zawarł rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową,
 - 2) tym, dlaczego zawarł rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową,
 - 3) danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego lub sprzedawcy z urzędu,
 - 4) miejscu, w którym znajdziesz warunki rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny, które stosuje Sprzedawca rezerwowy.
9. Sprzedawca rezerwowy lub sprzedawca z urzędu ma obowiązek przesłać Ci jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej. Ma na to do 30 dni od kiedy Dystrybutor złoży Sprzedawcy rezerwowemu lub sprzedawcy z urzędu oświadczenie o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej.
10. Sprzedawca rezerwowy lub sprzedawca z urzędu mają również obowiązek poinformować Cię, że masz prawo wypowiedzieć rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową.
11. Dystrybutor może zaprzestać dostaw energii elektrycznej, jeśli rezerwowa umowa kompleksowa zakończy się i nie otrzyma zgłoszenia o nowej umowie sprzedaży prądu albo nowej umowie kompleksowej lub to zgłoszenie będzie nieskuteczne.
12. Kompleksową umowę rezerwową rozwiążesz:
 - 1) na mocy porozumienia stron ze Sprzedawcą rezerwowym – w dowolnym terminie, lub
 - 2) w formie wypowiedzenia – z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy. Możesz wskazać późniejszy termin rozwiązania.

Część III

Warunki usługi dystrybucyjnej



Rozdział IX

Obowiązki Odbiorcy i Dystrybutora związane z usługą dystrybucyjną

1. Obowiązki dystrybutora:

- 1) przyjmuje przez całą dobę **zgłoszenia i reklamacje, które dotyczą przerw w dostarczaniu Energii elektrycznej** oraz sytuacji zagrożenia życia i zdrowia związanego z działaniem sieci (w przypadku wystąpienia przerwy prosimy zgłosić to pod bezpłatnym numerem: **991** albo numerem wskazanym na Rachunku),
- 2) **niezwłocznie likwiduje awarie i usuwa zakłócenia** w dostawach Energii elektrycznej,
- 3) dostarcza Energię elektryczną z zachowaniem ciągłości i niezawodności, zgodnie z parametrami technicznymi określonymi w Prawie Energetycznym oraz w Umowie,
- 4) instaluje na własny koszt Licznik oraz system pomiarowo-rozliczeniowy,
- 5) informuje o przewidywanym terminie wznowienia dostaw Energii elektrycznej w przypadku awarii,
- 6) powiadamia, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu Energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty,
- 7) powiadamia z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci,
- 8) podejmuje działania, żeby umożliwić Tobie lub innemu podmiotowi bezpieczne wykonanie prac w obszarze oddziaływania sieci.

2. Twoje obowiązki:

- 1) pobieraj Energię elektryczną zgodnie z przepisami prawa oraz Umową tak, aby nie powodować zakłóceń w dostawie Energii elektrycznej u innych odbiorców, ani nie zagrażać urządzeniom Dystrybutora,
- 2) utrzymuj elementy sieci Dystrybutora (takie jak liczniki, plomby) i wewnętrzne instalacje w należyтым stanie technicznym poprzez prawidłowe korzystanie,
- 3) utrzymuj nieruchomość, gdzie dostarczamy Energię elektryczną w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej; w szczególności zachowuj wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu,
- 4) dostosowuj swoje instalacje i urządzenia do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej,
- 5) niezwłocznie poinformuj o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest Energia elektryczna,
- 6) w uzasadnionych przypadkach – przedłuż dokument, który potwierdzi sprawdzenie Twojej sieci lub instalacji, przez osobę, która posiada stosowne uprawnienia.



Rozdział X

Bonifikaty, które przysługują Odbiorcy, jeśli Dystrybutor nie dotrzyma parametrów technicznych jakości Energii elektrycznej.

Zasady przyznawania oraz wysokość bonifikat wynikają z Prawa Energetycznego.

1. Bonifikata przysługuje Ci, gdy Dystrybutor nie dotrzyma parametrów technicznych jakości Energii elektrycznej, określonych w Prawie Energetycznym:

- 1) za niedotrzymanie dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego otrzymasz bonifikatę, oznaczoną symbolem „WUT” [w zł]:
 - a) jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, przysługuje Ci bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[\frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

AU – wartość odchylenia napięcia od określonych prawem dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],

AT – ilość Energii elektrycznej, którą dostarczono w okresie doby [w jednostkach energii],

CT – cenę Energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, która obowiązywała w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii];

- b) jeśli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{IT} \times t_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

AT – ilość Energii elektrycznej, którą dostarczono w okresie doby [w jednostkach energii],

CT – cenę Energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, która obowiązywała w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

b_{IT} – ustaloną w Taryfie Dystrybutora bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_T – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w Ustawie dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach],

- 2) w okresie, w którym Dystrybutor nie dotrzymał parametrów jakościowych Energii elektrycznej, a Licznik uniemożliwia określenie ilości dostarczonej Energii elektrycznej, ilość tej energii ustalimy na podstawie poboru Energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe Energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym,
- 3) za każdą niedostarczoną jednostkę Energii elektrycznej (w przypadku przyłączenia do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV), przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny Energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej Energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
2. Jeśli w wyniku zmiany przepisów prawa zmienia się zasady przyznawania bonifikat i ich wysokość na Twoją korzyść – będą one obowiązywały od momentu wejścia w życie tych przepisów bez konieczności zmiany Umowy.
3. Bonifikaty przyznajemy automatycznie. Nie wnioskuj o nie do nas ani do Dystrybutora.



Rozdział XI

Zagadnienia techniczne, czyli Parametry jakościowe Energii elektrycznej

1. Dystrybutor zapewnia zachowanie parametrów jakościowych energii zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 1) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - a) 50 Hz $\pm$ 1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
 - b) 50 Hz +4% / -6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia,
 - 2) w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłeń $\pm$ 10% napięcia znamionowego,
 - 3) przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1,
 - 4) w ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej;
 - b) dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w tabeli zawartej w § 14,
 - 5) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%.
2. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
3. Warunkiem utrzymania powyższych parametrów napięcia zasilającego jest pobieranie mocy nie większej od Mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgIU nie większym niż 0,4.
4. Przerwy w dostawie Energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:

- 1) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę,
 - 2) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty,
 - 3) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin,
 - 4) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny,
 - 5) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
5. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (uh), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD – współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,

u_h – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,

h – rząd wyższej harmonicznej.

6. Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła Pst (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} – wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła

Wartości harmoniczných					
Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3			
rząd harmonicznej (h)	wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej (Uh)	rząd harmonicznej (h)	wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej (Uh)	rząd harmonicznej (h)	wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej (Uh)
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	2%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				



Rozdział XII

Moc umowna, Grupa taryfowa

1. Moc umowną do wysokości nieprzekraczającej mocy przyłączeniowej, zamówisz pisemnie do 30 września każdego roku w jednokrotnej wysokości na wszystkie miesiące roku. Możliwe jest zamawianie Mocy umownej w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia Mocy umownej do 30 września każdego roku jest równoznaczny z zamówieniem Mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy Dystrybutora w dotychczasowej wysokości.
2. Zmiana Mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.
3. Warunki zmiany Mocy umownej określa Taryfa Dystrybutora, przy czym możesz zmniejszyć wysokość Mocy umownej w trakcie okresu obowiązywania Taryfy Dystrybutora wyłącznie za jego zgodą. Aby to zrobić, trzeba spełnić warunki określone przez Dystrybutora, które uwzględniają postanowienia jego Taryfy i uwarunkowania techniczne.
4. Zmiana Mocy umownej następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym złożysz odpowiedni wniosek.
5. Zmiana Mocy umownej, o której mowa w ust. 2 lub Grupy taryfowej, może być związana z koniecznością dostosowania urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych, które nie są własnością Dystrybutora do nowych warunków dostaw Energii elektrycznej. Takie zmiany mogą być realizowane na Twój koszt. Zmiana Mocy umownej lub Grupy taryfowej odbywa się na warunkach określonych przez Dystrybutora. Może wymagać także realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia opłat, które wynikają z Taryfy Dystrybutora.
6. Grupę taryfową możesz zmienić na pisemny wniosek, raz na dwa miesiące. W przypadku zmiany stawek opłat możesz zmienić Grupę taryfową w okresie 60 dni, od dnia wejścia w życie nowej Taryfy Dystrybutora. Musisz spełnić warunki określone przez Dystrybutora, które uwzględniają postanowienia Taryfy Dystrybutora i uwarunkowania techniczne. Zmiany Grupy taryfowej, która wynika ze zmiany charakteru wykorzystania Energii elektrycznej (potrzeb, na które Energia elektryczna jest pobierana, określonych w Umowie), możesz dokonać w każdym czasie, pod warunkiem, że złożysz odpowiedni wniosek.
7. Jeżeli Dystrybutor stwierdzi, że pobierasz Energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie, mamy prawo do wypowiedzenia Umowy. Jednocześnie skorygujemy należności za świadczoną Usługę Kompleksową zgodnie z Grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania Energii elektrycznej. Korekta obejmie okres, w którym występowały nieprawidłowości.
8. Dystrybutor ma prawo kontroli poboru mocy i instalacji urządzeń, które ograniczają pobór mocy do wielkości umownej.

- 4) przenieść elementy Licznika lub Licznika i urządzenia sterującego w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu.

Zlecenie zgłaszasz Dystrybutorowi, co może nastąpić za naszym pośrednictwem na podstawie odrębnego pełnomocnictwa. Rozliczenie z tytułu zleconych czynności nastąpi bezpośrednio z Dystrybutorem na podstawie Taryfy Dystrybutora.

3. Wszelkie prace przy Liczniku związane ze zdjęciem plomb, nałożonych przez Dystrybutora, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z Dystrybutorem lub w obecności jego upoważnionych przedstawicieli.
4. Możesz zdjąć plombę bez zgody Dystrybutora jedynie jeśli zaistnieje uzasadnione zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku masz obowiązek niezwłocznie powiadomić Dystrybutora o tym fakcie i przyczynach zdjęcia plomb oraz zabezpieczyć i przekazać Dystrybutorowi plomby numerowane, założone przez Dystrybutora, w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
5. Masz obowiązek:
 - 1) umożliwić uprawnionym przedstawicielom Dystrybutora dostęp wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz Licznika, który znajduje się na Twoim terenie lub obiekcie, aby wykonali prace eksploatacyjne, usunęli awarie w sieci dystrybucyjnej lub odczytali Licznik,
 - 2) umożliwić upoważnionym przedstawicielom Dystrybutora kontrolę:
 - a) Licznika oraz stanu plomb;
 - b) dotrzymywania warunków Umowy w zakresie związanym ze świadczeniem usługi dystrybucji oraz prawidłowości rozliczeń,
 - 3) zabezpieczyć przed uszkodzeniem Licznik, w szczególności zaś plomby nałożone przez uprawnione podmioty i Dystrybutora oraz plomby zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na Twoim terenie lub obiekcie,
 - 4) niezwłocznie poinformować Dystrybutora o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej i Licznika, o powstałych przerwach w dostawie Energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach.
6. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Licznika, co uniemożliwia odczyt wskazań lub poprawną pracę Licznika, poniesiesz koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu. Wyjątkiem jest sytuacja, w której utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Licznika jest następstwem okoliczności, za które nie ponosisz odpowiedzialności.
7. W opisanym przypadku rozliczenie za Usługę Kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej naszej Taryfie albo Cenniku lub Taryfie Dystrybutora. Rozliczenie z tytułu zakupu nowego urządzenia pomiarowego, jego montażu i demontażu nastąpi bezpośrednio z Dystrybutorem na podstawie Taryfy Dystrybutora.
8. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb, nałożonych przez uprawnione podmioty lub Dystrybutora, ponosisz koszty sprawdzenia stanu technicznego Licznika oraz założenia nowych plomb. Wyjątkiem jest sytuacja, w której uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które nie ponosisz odpowiedzialności. Rozliczenie z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego Licznika nastąpi bezpośrednio z Dystrybutorem na podstawie Taryfy Dystrybutora.
9. Dystrybutor na nasz wniosek może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy na swój koszt, jeżeli:
 - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy doszło do zwłoki z zapłatą za dostarczoną Energię elektryczną przez okres, co najmniej jednego miesiąca, lub
 - b) utracono tytuł prawny do obiektu, do którego dostarczana jest Energia elektryczna, albo użytkujesz go w sposób, który uniemożliwia cykliczny odczyt stanu Licznika, lub



Rozdział XIII

Licznik

1. W przypadku wymiany Licznika otrzymasz od Dystrybutora dokument, który potwierdzi wymianę. Znajdziesz w nim dane identyfikujące nowy Licznik i stan wskazań poprzedniego Licznika w chwili demontażu.
2. Możesz zlecić, aby Dystrybutor:
 - 1) zamontował lub zdemontował urządzenia kontrolno-pomiarowe instalowane, aby sprawdzać parametry techniczne energii,
 - 2) założył plomby na urządzeniach, które podlegają opłombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji,
 - 3) sprawdził stan techniczny Licznika i założył nowe plomby na zabezpieczeniu głównym, w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie, który podlega opłombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych,

- c) wystąpisz z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny, albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE.

Koszt zainstalowania tego układu ponosi Dystrybutor.

10. Jeśli jesteś odbiorcą wrażliwym Energii elektrycznej i złożysz wniosek do Dystrybutora o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Dystrybutor musi zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi Dystrybutor.
11. Zapewniamy, że Dystrybutor, jeśli zainstalował u Ciebie Licznik zdalnego odczytu, ma obowiązek chronić dane pomiarowe, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Przez Liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń, które służą do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiających dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.
12. Jako Odbiorca energii, masz prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, za pośrednictwem Fortum Energia lub OSD. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. W przypadku, gdy badanie zostało dokonane na Twój wniosek i nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego, zostaniesz obciążony kosztami sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz

badania laboratoryjnego, dokonanego na Twoje żądanie. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, za pośrednictwem Fortum Energia możesz zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. OSD umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy i obciąża Ciebie kosztami jej przeprowadzenia.

Wzór formularza odstąpienia od Umowy dla Konsumentów

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub na odległość; termin na odstąpienie od takiej Umowy wynosi 14 dni od jej zawarcia.

Adresat:

Fortum Energia S.A.

adres do korespondencji:

ul. Marynarki Polskiej 197

80-868 Gdańsk

e-mail: infopolska@fortum.com

Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym^(*) odstąpieniu od Umowy.

Data zawarcia Umowy:

Imię i nazwisko Konsumenta(-ów):

lub nazwa firmy w przypadku
jednoosobowej działalności gospodarczej (JDG)

PESEL Konsumenta:

NIP Konsumenta:

tylko w przypadku jednoosobowej
działalności gospodarczej (JDG)

Nr telefonu kontaktowego:

Data, Podpis Konsumenta(-ów):

^(*) Niepotrzebne skreślić.

Informacje dodatkowe

Ich podanie jest **nieobowiązkowe**, lecz ułatwi ono identyfikację Umowy w systemie rozliczeniowym Sprzedawcy ^(**):

– Numer Umowy:

– Adres Punktu Poboru Energii (adres miejsca, gdzie jest licznik):

– Numer licznika energii / gazu:

()** Brak podania tych informacji przez Odbiorcę nie stanowi przeszkody w realizacji uprawnień Odbiorcy do odstąpienia od Umowy.

Fortum Energia S.A. z siedzibą i adresem w Gdańsku, ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000378299, REGON 30167724400000, NIP 7811861610, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym 69 748 036 zł – wpłaconym w całości. Administratorem Państwa danych osobowych jest Fortum Energia, Państwa dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Prywatności Fortum i mogą być przekazywane wewnątrz Grupy Fortum. Polityka Prywatności Fortum dostępna jest na stronie internetowej <https://www.fortum.pl/nowa-polityka- Prywatności>.

1. Przedmiot Regulaminu promocji

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady promocji „Książka za darmo od Fortum i Legimi” (dalej: „Promocja”), w ramach której klientom, którzy spełnią warunek opisany w pkt. 1.2. przysługuje kod promocyjny (dalej: „Kod”), który pozwala na odebranie książki w formie ebooka, audiobooka lub synchrobooka z wybranych tytułów dostępnych na platformie Legimi pod adresem <https://www.legimi.pl/ksiazka-za-darmo-od-fortum/>.
- 1.2. Promocja skierowana jest wyłącznie do osób fizycznych w gospodarstwach domowych, którzy zawarli umowę kompleksową energii elektrycznej z Fortum Energia S.A. (dalej: „Umowa”), w okresie objętym Promocją, w ramach jednej z ofert promocyjnych dostępnych w sklepie internetowym Fortum Energia pod adresem <https://zamow.fortum.pl>.

2. Czas obowiązywania Promocji

- 2.1. Promocja trwa do 31.12.2026 roku.
- 2.2. Fortum Energia zastrzega sobie prawo do wycofania niniejszej Promocji przed terminem wskazanym w punkcie 2.1.
- 2.3. Kody tracą ważność 31.12.2026 r.

3. Zasady otrzymania kodu

- 3.1. Klient otrzyma kod, jeśli w okresie objętym Promocją, zawrze umowę kompleksową energii elektrycznej, zgodnie z zasadami opisanymi w pkt. 1.2.
- 3.2. Kod, stanowiący ciąg dwunastu cyfr i liter, zostanie przesłany na adres e-mail podany w procesie rejestracji w sklepie internetowym Fortum Energia, jeżeli w ciągu 14 dni od dnia zawarcia Umowy, Klient nie złoży rezygnacji z zawartej Umowy.
- 3.3. Kod należy aktywować zgodnie z instrukcją, stanowiącą załącznik nr 1. do niniejszego Regulaminu.
- 3.4. Kod można wykorzystać wyłącznie na książki w formie ebooka, audiobooka lub synchrobooka z wybranych tytułów dostępnych na platformie Legimi pod adresem <https://www.legimi.pl/ksiazka-za-darmo-od-fortum/>.

4. Postanowienia końcowe

- 4.1. Regulamin znajduje zastosowanie do Umów zawartych w okresie obowiązywania Promocji, wskazanym w punkcie 2.1. powyżej oraz na zasadach opisanych w pkt. 1.2.
- 4.2. Promocja może być łączona z innymi promocjami Fortum Energia, chyba że regulamin danej oferty promocyjnej stanowi inaczej.
- 4.3. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a postanowieniami Umowy lub OWU stosuje się Regulamin.

KSIĄŻKA ZA DARMO OD FORTUM



Zasil swoją wyobraźnię z Fortum i Legimi.
Wybierz książkę, która Cię interesuje z biblioteki prezentowej
przygotowanej specjalnie dla Ciebie przez Fortum i Legimi,
a dostaniesz ją od nas za darmo.



INSTRUKCJA OBSŁUGI KODÓW

1. Wejdź na stronę <https://www.legimi.pl/ksiazka-za-darmo-od-fortum/>.
2. Wpisz otrzymany kod promocyjny w formularzu powyżej.
3. Wybierz książkę, a następnie zaloguj się lub zarejestruj w Legimi.
4. Pobierz aplikację mobilną Legimi.
Po zalogowaniu się, wybrana książka znajdzie się na Twojej wirtualnej półce.



NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA



Ile książek otrzymam w ramach promocji?

Kod promocyjny uprawnia do odbioru jednej książki.



Czy mogę wykorzystać kod na inne tytuły z oferty Legimi?

Nie. Kody działają tylko na książki dostępne na stronie <https://www.legimi.pl/ksiazka-za-darmo-od-fortum/>.



Na jakich urządzeniach mogę czytać ebooki dostępne w promocji i czy mogę ściągnąć je na swój dysk?

Ebooki otrzymane w akcji promocyjnej możesz czytać **bezterminowo** w aplikacjach Legimi, dostępnych na smartfony, tablety, wybrane modele czytników ebooków, a także komputery. Ebooków nie można ściągnąć na dysk komputera. **Są one dostępne jedynie w aplikacji Legimi (również offline).**



Czy ebooka mogę czytać na Kindle?

Ebooków dostępnych w promocji **nie można czytać na Kindle.**



Gdzie w aplikacji znajdę mojego ebooka?

Twoja książka znajduje się w zakładce „Półki” po zalogowaniu się do aplikacji.



Czy muszę wykupować abonament, aby skorzystać z oferty?

Nie musisz wykupować subskrypcji. Jeżeli chcesz skorzystać z oferty nielimitowanego dostępu do całej biblioteki Legimi, możesz wykupić odpowiedni abonament z darmowym okresem próbnym.



Czy oprócz ebooka otrzymuję również wersję dźwiękową?

Wybrane tytuły posiadają **wersję audio z lektorem**. Wersje dźwiękowe są wówczas w pełni zsynchronizowane z ebookiem, dzięki czemu możesz rozpocząć słuchanie dokładnie w miejscu, w którym przerwane zostało czytanie.



Gdzie uzyskam dodatkowe wsparcie w zakresie odebrania Książki?

W przypadku pytań zachęcamy do odwiedzenia strony [Centrum Pomocy - Legimi](#).

Pełnomocnictwo

do zawarcia umowy rezerwowej oraz do czynności związanych z rozpoczęciem realizacji umowy

Dane Klienta



Imię i nazwisko

PESEL

lub

Numer paszportu (w przypadku braku PESEL)

Adres zamieszkania

Drugi odbiorca

Imię i nazwisko

PESEL

lub

Numer paszportu (w przypadku braku PESEL)

Pełnomocnictwo

Udzielam następujących pełnomocnictw:

I Pełnomocnictwo do Umowy rezerwowej

Imię i nazwisko odbiorcy

1.

(Odbiorca)

Imię i nazwisko drugiego odbiorcy

(Drugi odbiorca)

Nazwa OSD

niniejszym upoważnia

do:

1.1. zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej Umowy Kompleksowej

Sprzedawca rezerwowy

z

na wypadek nierozpoczęcia lub zaprzestania świadczenia Usługi Kompleksowej przez Fortum Energia (Sprzedawca) w ramach Umowy Kompleksowej, z następujących przyczyn:

- 1) trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę możliwości działania na rynku bilansującym,
- 2) utraty przez Sprzedawcę możliwości świadczenia Usługi Kompleksowej,
- 3) zakończenia świadczenia Usługi Kompleksowej zgodnie z IRiESD i niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez Sprzedawcę Umowy Kompleksowej zawartej z Odbiorcą, z zastrzeżeniem, że OSD nie jest uprawniony do zawarcia rezerwowej Umowy Kompleksowej w sytuacji:
 - a) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy, w przypadkach, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b ust. 1, ust. 2 lub ust. 4 ustawy Prawo energetyczne, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji dotyczącego wstrzymania dostarczania na niekorzyść Odbiorcy lub wydania niekorzystnej dla Odbiorcy decyzji przez Prezesa URE,
 - b) wyprowadzenia Odbiorcy z Punktu Poboru Energii (PPE), tj. zakończenia na wniosek Odbiorcy świadczenia Usługi Kompleksowej wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci OSD.

- 1.2. zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej ze sprzedawcą wykonującym na obszarze działania OSD zadania sprzedawcy z urzędu, w przypadku, gdy zaistniała którakolwiek z przyczyn wskazanych w ust. 1.1 pkt. 1) – 3), z zastrzeżeniem ust. 1.1 pkt. 3 lit. a) lub b), a:
 - 1) Odbiorca nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego albo
 - 2) Sprzedawca rezerwowi nie będzie mógł zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej albo
 - 3) OSD wstrzymał realizację umowy zawartej z wybranym Sprzedawcą rezerwowym w zakresie przyjmowania zgłoszeń nowych umów kompleksowych.
- 1.3. żądania w imieniu Odbiorcy rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej przed upływem 14-dniowego okresu odstąpienia od rezerwowej umowy kompleksowej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, liczonego od dnia jej zawarcia.
2. Odbiorca oświadcza, że został poinformowany o prawie do odstąpienia od rezerwowej umowy kompleksowej w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
3. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że:
 - 3.1. po zawarciu rezerwowej umowy kompleksowej, realizacja tej umowy oraz spełnienie obowiązków wobec Odbiorcy zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta dokonywane oraz zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych dokonywane są bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą rezerwowym albo sprzedawcą wykonującym na obszarze działania OSD zadania sprzedawcy z urzędu;
 - 3.2. rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej;
 - 3.3. rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana przez Odbiorcę w drodze oświadczenia złożonego Sprzedawcy rezerwowemu lub sprzedawcy wykonującemu na obszarze OSD zadania sprzedawcy z urzędu z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia;
 - 3.4. rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez Odbiorcę sprzedawcą energii elektrycznej;
4. Odbiorca do czasu wejścia w życie rezerwowej umowy kompleksowej zachowuje prawo do wskazania innego sprzedawcy rezerwowego poprzez udzielenie i przekazanie OSD, za pośrednictwem Sprzedawcy, nowego pełnomocnictwa.
5. Pełnomocnictwo upoważnia OSD do zawierania rezerwowej umowy kompleksowej ze Sprzedawcą rezerwowym lub ze sprzedawcą wykonującym na obszarze działania OSD zadania sprzedawcy z urzędu wielokrotnie, w każdym przypadku zaistnienia przyczyn wskazanych w pkt. 1.1. powyżej.
6. Pełnomocnictwo wygasa z chwilą poinformowania OSD o udzieleniu przez Odbiorcę nowego pełnomocnictwa Odbiorcy. Odbiorca zwalnia OSD z obowiązku zwrotu dokumentu pełnomocnictwa po wygaśnięciu umocowania.
7. Odbiorca upoważnia OSD do udzielenia dalszego umocowania swoim pracownikom lub innym osobom, z którymi OSD łączy stosunek prawny, w zakresie objętym umocowaniem wynikającym z niniejszego pełnomocnictwa.

II Pełnomocnictwo do czynności związanych z rozpoczęciem realizacji umowy

Upoważniam Fortum Energia, aby reprezentowała mnie i składała oświadczenia woli w tym podejmowała następujące czynności:

1. Wystąpiła z wnioskiem o wydanie paszportu PPE, w rozumieniu IRIESD oraz zgłosiła odpowiedniemu OSD do realizacji zawartej przeze mnie z Fortum Energia Umowy Kompleksowej.
2. Wypowiedziała dotychczasową umowę o świadczenie usługi kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej dotychczasowemu sprzedawcy energii elektrycznej.
3. Reprezentowała mnie przed właściwym OSD w sprawach związanych ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej.
4. Występowała do dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej o udostępnienie:
 - a) kopii umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej;
 - b) kopii faktur za Energię elektryczną.
5. Dokonywała innych czynności, które będą konieczne do rozpoczęcia realizacji Umowy z Fortum Energia, w tym pozyskała niezbędne informacje od OSD.
6. Reprezentowała mnie przed właściwym OSD lub sprzedawcą Energii elektrycznej w sprawach związanych ze zmianą lub korektą moich danych lub danych Punktu Poboru Energii, w tym danych teleadresowych.
7. Udzielała dalszych pełnomocnictw pracownikom i podwykonawcom Fortum Energia w zakresie wyżej wymienionych czynności.

Pełnomocnictwo udzielam na czas nieokreślony, jednak nie dłuższy niż czas obowiązywania mojej umowy z Fortum Energia i pozostaje nieodwołalne do czasu rozpoczęcia sprzedaży energii na mocy tejże umowy.



**Umowa zawarta elektronicznie w formie dokumentowej.
Karta podpisów znajduje się na ostatniej stronie.**