

INFORMACJA
dla konsumentów zawierających umowę kompleksową dostarczenia paliwa gazowego,
w tym na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy

Działając na podstawie art. 8 oraz 12 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta* (Dz U. z 2015 r. poz. 1854), Hermes Energy Group S.A. (Sprzedawca) zobowiązany jest najpóźniej w chwili wyrażenia przez Państwa (Konsumenta) woli związania się umową, w tym umową na odległość lub umową zawartą poza lokalem, poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o poniższych kwestiach. Wypełniając nałożony na Sprzedawcy obowiązek przedstawiamy w poniższej tabeli wymagane informacje.

L.p.	Zakres wymaganych informacji	Wyjaśnienia Sprzedawcy
1	Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem.	<p>Przedmiotem Umowy jest świadczenie usługi kompleksowej dostarczenia Gazu, która obejmuje usługę transportu Gazu do Obiektu konsumenta oraz sprzedaży towaru jakim jest Gaz, dokonywaną przez Sprzedawcę na rzecz konsumenta, w okresie obowiązywania Umowy i na warunkach w niej określonych.</p> <p>Świadczenie usługi kompleksowej rozpocznie się po skutecznym rozwiązaniu umowy sprzedaży Gazu zawartej pomiędzy Odbiorcą i jego dotychczasowym sprzedawcą.</p> <p>Zasady porozumiewania się z konsumentem określone zostały w poniższych punktach.</p>
2	Dane identyfikujące Sprzedawcę, w szczególności: firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, numer, pod którym został zarejestrowany.	Sprzedawcą jest: Hermes Energy Group S.A. z siedzibą w Warszawie, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000507501, NIP: 7010417053, REGON: 147154380. Znakiem handlowym spółki jest „HEG Gaz”.
3	Adres przedsiębiorstwa, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów lub faksu, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się ze Sprzedawcą. Adres, pod którym konsument może składać reklamacje.	<p>Dane adresowe oraz dane do kontaktu ze Sprzedawcą oraz wszelkich zgłoszeń i reklamacji: adres: 02-676 Warszawa, ul Postępu 18 A strona www: www.heg.com.pl tel.: +22 44 66 444 lub 600 600 800 fax: +22 201 14 82 e-mail: kontakt.bok@heg.com.pl</p> <p>Aktualne dane teleadresowe są pokazywane na fakturze VAT lub innym dokumencie rozliczeniowym.</p>
4	Łączna cena za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości, sposobie, w jaki będą one obliczane.	<p>Łączna cena za świadczenie usługi kompleksowej dostarczenia Gazu obejmuje: cenę za Gaz, stawkę opłaty abonamentowej, które zostały szczegółowo opisane w taryfie Sprzedawcy, oraz opłaty stałe i zmienne za świadczenie usług dystrybucji, szczegółowo opisane w taryfie operatora systemu dystrybucyjnego (OSD). Cena za Gaz jest ceną maksymalną, co umożliwia jej obniżanie przez Sprzedawcę, przy założeniu niedyskryminacyjnego traktowania odbiorców w danej grupie taryfowej.</p> <p>Odbiorca może być obciążany opłatami za świadczone na jego żądanie usługi dodatkowe lub karami, które wynikają bezpośrednio z taryfy Sprzedawcy i taryfy OSD.</p> <p>Na życzenie konsumenta, Sprzedawca może przygotować symulację należności za jeden okres rozliczeniowy.</p>
5	Koszty korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się.	Sprzedawca nie stosuje wyższych kosztów korzystania ze środka porozumiewania się na odległość ani w celu zawarcia, ani późniejszej realizacji umowy.
6	Sposób i termin zapłaty.	Odbiorca będzie dokonywał płatności nie częściej niż co miesiąc na podstawie wystawionej przez Sprzedawcę faktury VAT lub innego dokumentu rozliczeniowego, na rachunek bankowy wskazany na tym dokumencie. Termin płatności wynosić będzie co najmniej 7 dni.
7	Sposób i termin spełnienia świadczenia przez Sprzedawcę oraz stosowane przez Sprzedawcę procedury rozpatrywania reklamacji.	<p>Sprzedawca dostarczać będzie Gaz do Obiektu konsumenta, określonego w Umowie w okresie uzgodnionym pomiędzy stronami.</p> <p>Sprzedawca przyjmuje od konsumenta zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczenia Gazu na dane adresowe podane w pkt. 3 powyżej.</p> <p>Sprzedawca rozpatruje zgłoszenia lub reklamacje w terminie 14 dni od dnia ich złożenia, z wyłączeniem spraw dotyczących parametrów jakościowych Gazu, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.</p>
8	Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, a także wzorze formularza odstąpienia.	<p>Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy może w terminie 14 dni od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, składając oświadczenie na wskazane dane adresowe podane w pkt. 3 powyżej.</p> <p>Przykładowy wzór formularza odstąpienia wraz z pouczeniem jest dostarczony konsumentowi wraz z umową.</p>

9	Koszty zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument.	Sprzedawca nie stosuje żadnych kosztów w tym zakresie.
10	Obowiązek zapłaty przez konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów, jeżeli konsument odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 ustawy o Prawach konsumenta.	W sytuacji zażądania przez konsumenta rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej dostarczania Gazu do Obiektu przed upływem terminu przewidzianego na wykonanie prawa odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość, Sprzedawca obciąży konsumenta kosztami za taką część świadczenia, która została spełniona do momentu odstąpienia przez niego do Umowy.
11	Brak prawa odstąpienia od umowy na podstawie art 38 ustawy o Prawach konsumenta lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy.	Sprzedawca nie przewiduje sytuacji uniemożliwiających odstąpienie od Umowy na podstawie przesłanek wskazanych w art 38 ustawy o Prawach konsumenta.
12	Obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad.	Sprzedawca jest zobowiązany m.in. do dostarczenia Gazu o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego oraz w Umowie, jak również do zapewnienia określonych w taryfie Sprzedawcy oraz w Umowie standardów jakościowych obsługi konsumenta. Za niedotrzymanie parametrów jakościowych Gazu oraz za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi konsumenta, przysługuje mu bonifikata zgodnie z aktualnie obowiązującą taryfą Sprzedawcy.
13	Istnienie i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji.	Sprzedawca nie przewiduje tego rodzaju usług dodatkowych.
14	Kodeks dobrych praktyk, tj. zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, do których przestrzegania zobowiązał się Sprzedawca.	HEG nie stworzył własnego Kodeksu dobrych praktyk, ale w pełni popiera „Dobre Praktyki Sprzedawców paliw gazowych i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych” stworzone przez Urząd Regulacji Energetyki i dostępne na stronie: http://www.ure.gov.pl/pl/urzadz/informacje-ogolne/aktualnosci/3495.Opracowane-w-URE-Dobre-praktyki-przedsiębiorstw-energetycznych-wsparciem-dla-wsz.html
15	Czas trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu.	Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania i zostaje zawarta na czas określony. Konsument ma prawo do rozwiązania Umowy, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści Umowy, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, chyba że konsument wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. W przypadku braku odmiennej woli stron Umowy wyrażonej na piśmie najpóźniej na miesiąc przed upływem okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia na warunkach określonych w Taryfie.
16	Minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy.	Konsument zobowiązany jest do wykonywania Umowy przez okres jej obowiązywania.
17	Wysokość i sposób złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy.	Sprzedawca nie przewiduje żądania kaucji ani innych gwarancji finansowych od konsumenta.
18	Możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.	W razie powstania sporu między stronami dotyczącego realizacji Umowy lub z niej wynikającego, strony dołożą starań w celu rozwiązania go w drodze negocjacji. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do: 1. sądu polubownego o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej reklamacji dotyczącej dostarczania Gazu. 2. Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania Gazu. 3. Właściwego sądu powszechnego z powództwem w zakresie pozostałych spraw związanych z Umową.

[podpis Sprzedawcy]

[podpis Konsumenta]