

**INFORMACJA**  
**dla konsumentów zawierających umowę kompleksową sprzedaży i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej**  
**(„Umowa”),**  
**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 2017 r. poz. 683), 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 Sprzedawcę 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.	Przedmiotem Umowy jest świadczenie usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej, za pośrednictwem sieci dystrybucyjnej należącej do właściwego OSD, przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy w okresie obowiązywania Umowy i na warunkach w niej określonych. Świadczenie usługi kompleksowej rozpocznie się po skutecznym rozwiązaniu umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej pomiędzy Odbiorcą i jego dotychczasowym sprzedawcą. Zasady porozumiewania się z konsumentem określone zostały w poniższych punktach.
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, o kapitale zakładowym w wysokości 4.000.026 PLN, opłacony w całości. 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.	Dane adresowe oraz dane do kontaktu ze Sprzedawcą oraz wszelkich zgłoszeń i reklamacji: adres: 02-566 Warszawa, ul Puławska 2 bud. A strona internetowa: 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  Aktualne dane teleadresowe są pokazywane na fakturze VAT lub innym dokumencie rozliczeniowym.
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.	Łączna cena za świadczenie usługi kompleksowej sprzedaży i świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej obejmuje: cenę za energię elektryczną, stawkę opłaty handlowej, które zostały wskazane w Umowie, oraz stawki opłat za dystrybucję, szczegółowo opisane w cenniku operatora systemu dystrybucyjnego (OSD).  Odbiorca może być obciążany opłatami za świadczone na jego żądanie usługi dodatkowe lub karami, które wynikają bezpośrednio z Umowy i taryfy OSD.  Na życzenie konsumenta, Sprzedawca może przygotować symulację należności za jeden okres rozliczeniowy.
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.	Sprzedawca dostarczać będzie energię elektryczną do Obiektu konsumenta, określonego w Umowie, w okresie uzgodnionym pomiędzy stronami. Sprzedawca przyjmuje od konsumenta zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej na dane adresowe podane w pkt. 3 powyżej. Sprzedawca rozpatruje zgłoszenia lub reklamacje w terminie 14 dni od dnia ich złożenia, z wyłączeniem spraw dotyczących parametrów jakościowych energii elektrycznej, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
8	Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, a także wzorzec formularza odstąpienia.	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. Przykładowy wzór formularza odstąpienia wraz z pouczeniem jest doręczony konsumentowi wraz z Umową.
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 realizacji usługi kompleksowej sprzedaży i świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do Obiektu przed upływem terminu przewidzianego na wykonanie prawa odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość, Sprzedawca obciąża konsumenta kosztami za taką część świadczenia, która została spełniona do momentu odstąpienia przez niego od 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 zapewnienia dotrzymania przez OSD warunków ciągłości dostarczenia energii elektrycznej z zachowaniem standardów jakościowych określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego oraz w Umowie, jak również do zapewnienia standardów jakościowych obsługi konsumenta.  Za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi konsumenta przysługuje bonifikata zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa, zapisami Umowy oraz taryfą OSD.
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 energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych” stworzone przez Urząd Regulacji Energetyki i dostępne na stronie: <a href="http://www.ure.gov.pl/pl/urzed/informacje-ogolne/aktualnosci/3495,Opracowane-w-URE-Dobre-praktyki-przedsiębiorstw-energetycznych-wsparciem-dla-wsz.html">http://www.ure.gov.pl/pl/urzed/informacje-ogolne/aktualnosci/3495,Opracowane-w-URE-Dobre-praktyki-przedsiębiorstw-energetycznych-wsparciem-dla-wsz.html</a>
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 Cenniku standardowym Sprzedawcy.
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. Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę do Sprzedawcy reklamacji w sprawach określonych w art. 8 ust. 1 ustawy Prawo energetyczne, w tym m.in. w sprawach dotyczących Umowy, odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, w tym dotyczących zwiększenia mocy przyłączeniowej, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej oraz w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania energii elektrycznej,  2. Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE z wnioskiem w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pomiędzy odbiorcą a Sprzedawcą w sprawach określonych w art. 31a ustawy Prawo energetyczne, w tym w szczególności wynikłych z Umowy,  3. Właściwego sądu powszechnego z powództwem w zakresie spraw związanych z Umową.

[podpis Sprzedawcy]

[podpis Konsumenta]



Hermes Energy Group S.A.  
ul. Puławska 2, bud. A  
02-566 Warszawa  
[www.heg.com.pl](http://www.heg.com.pl)

Infolinia: 600 600 800  
22 44 66 444  
Fax +48 22 201 14 82  
[kontakt.bok@heg.com.pl](mailto:kontakt.bok@heg.com.pl)

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000507501, NIP: 7010417053; REGON: 147154380; kapitały własne: 42.579.427,42 PLN, w tym kapitał zakładowy: 4.000.026 PLN – opłacony w całości.