

NIEZBĘDNIK KLIENTA BIZNESOWEGO



Szanowni Państwo,

Cieszymy się, że możemy przyczynić się do rozwoju Państwa firmy, dostarczając energię do działania. Wiemy, że wszystkie urządzenia w Państwa firmie zasilane są prądem od EDF, dlatego dokładamy wszelkich starań żeby byli Państwo zadowoleni z jakości naszych usług. Aby ułatwić poruszanie się po świecie EDF zachęcamy do zapoznania się z Niezbędnikiem Klienta. Znajdą w nim Państwo informacje na tematy związane z realizacją umowy oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Proponujemy aby zachowali Państwo ten Niezbędnik, żeby w każdej chwili móc do niego wrócić.

Z poważaniem,

Sylwia Szostak
Dyrektor Centrum Obsługi Klienta

GWARANCJA DOBREGO WYBORU



EDF TO DOBRY WYBÓR!
CIESZ SIĘ WYBRANĄ PRZEZ SIEBIE OFERTĄ,
BEZ ŻADNYCH OBAW!



Podpisując umowę z EDF zostałeś objęty unikalną
GWARANCJĄ DOBREGO WYBORU.



Dzięki niej możesz przez **3 miesiące** od rozpoczęcia świadczenia usług sprawdzić ich jakość. Jeżeli nie wywiążemy się z naszych obietnic możesz bez żadnych konsekwencji rozwiązać umowę z EDF.

UMOWĘ MOŻESZ WYPOWIEDZIEĆ W RAMACH GWARANCJI DOBREGO WYBORU, JEŻELI OKAŻE SIĘ, ŻE:

- ➔ nie dostarczyliśmy faktury **do 20 dnia miesiąca**, począwszy od drugiego miesiąca realizacji umowy,
- ➔ ceny na fakturze będą **niezgodne z zapisami umowy**,
- ➔ nie odpowiemy na Twoją reklamację w terminie **14 dni od jej złożenia**.

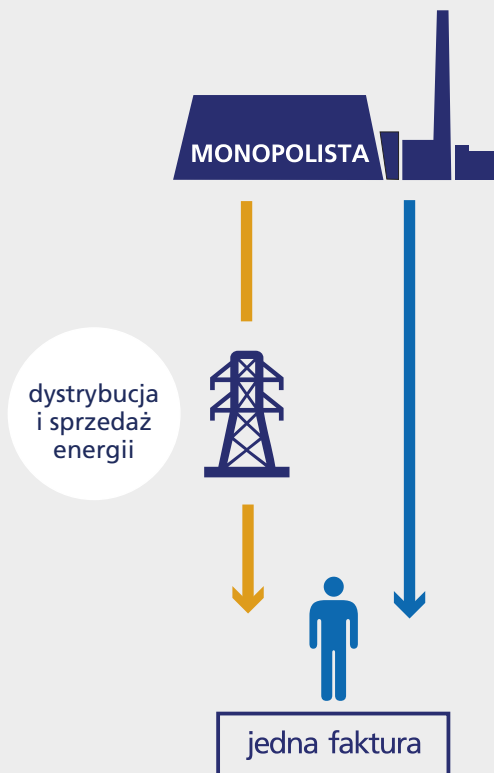


FAKTUROWANIE I ROZLICZENIA

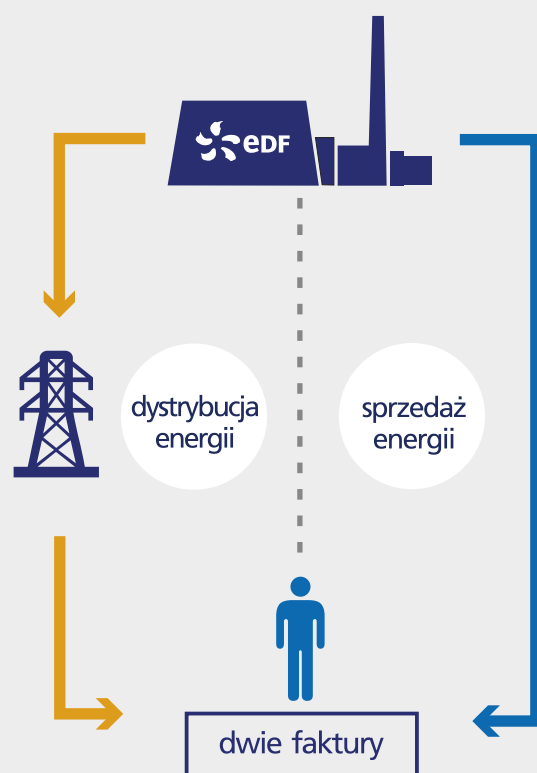


W 2007 roku w Polsce zmieniły się regulacje prawne, które **oddzieliły sprzedaż energii elektrycznej od jej dystrybucji**. Jako klient zmieniający sprzedawcę energii będziesz od tej pory otrzymywał **dwie faktury**, ponieważ sprzedażą i dystrybucją energii, dostarczanej do Twojej firmy, zajmą się dwie różne spółki.

PRZED ZMIANĄ:



PO ZMIANIE:



W ZWIĄZKU Z TYM:

- ➔ faktura za **zakupioną energię elektryczną** jest wystawiona przez EDF,
- ➔ faktura **za usługi dystrybucji** jest wystawiona przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD).

Rozliczenia:

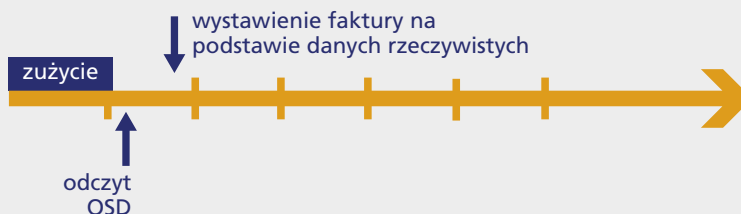
Faktury wystawiamy w cyklu miesięcznym. Rozliczenia dokonywane są w oparciu o rzeczywiste odczyty, pod warunkiem uzyskania ich od Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD). W przypadku gdy rzeczywiste odczyty nie zostaną nam udostępnione przez OSD, faktura wystawiana jest na bazie szacowanych danych lub deklaracji zużycia wskazanych na umowie z EDF. Informacja na jakiej podstawie została wystawiona faktura znajduje się na stronie z rozliczeniem szczegółowym, osobno dla każdego punktu poboru energii..

Kiedy wystawiane są faktury korygujące?

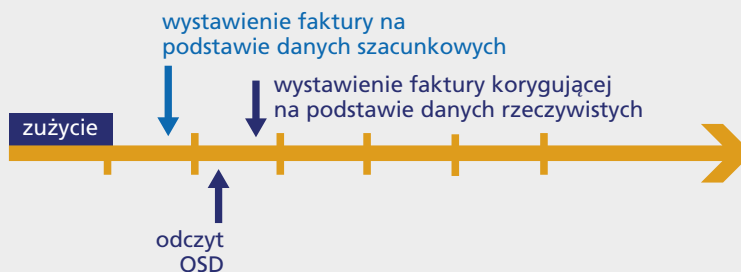
Faktury korygujące wystawiamy za cały miesiąc, w momencie kiedy otrzymamy pełne dane od OSD. Ewentualne **nadpłaty** mogą być zaliczone na poczet przyszłych należności lub zwrócone po uprzednim złożeniu wniosku. **Niedopłaty** doliczane są do najbliższej faktury.

Przykładowo:

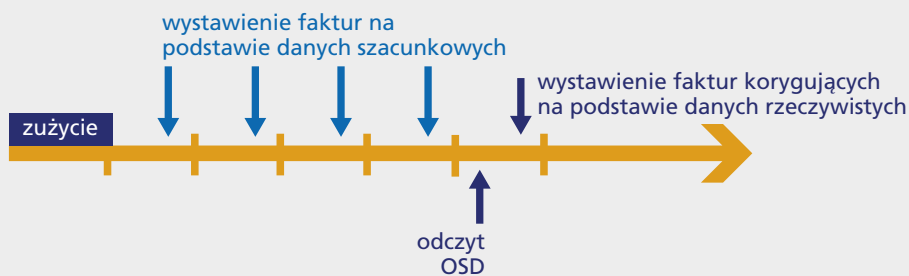
➔ jeżeli odczyt od OSD uzyskamy po 1 miesiącu:



➔ jeżeli odczyt od OSD uzyskamy po 2 miesiącach:




➔ jeżeli odczyt od OSD uzyskamy po 6 miesiącach:



WAŻNE!

W pierwszym miesiącu świadczenia przez nas usług faktura nie zostanie do dostarczona, ponieważ rozliczenia są sporządzane „z dołu”, czyli po zakończeniu miesiąca. W związku z tym fakturę rozliczeniową za pierwszy miesiąc otrzymasz w drugim miesiącu świadczenia usług.

JAK CZYTAĆ FAKTURĘ?

 **Faktura VAT Nr: FVS/00003416/2016/09/1** **1**
data wystawienia: 05.09.2016 **2**
data dostawy: sierpień 2016 **2**

Sprzedawca EDF Polska Spółka Akcyjna
ul. Złota 59 **3**
00-120 Warszawa
NIP: 6420000642

Klient Klient EDF **4**
Emilii Plater 1234/7
00-177 Warszawa
NIP: 1130480140

Adres korespondencyjny
Klient EDF
Lotnisko 567/8
40-001 Katowice

Oplata za okres: 01.08.2016 - 31.08.2016

DO ZAPŁATY: 131,61 zł **5**
Nr rachunku odbiorcy: 84105000997563000000003416
Forma płatności: przelew

Bieżąca faktura – termin płatności 19.09.2016 **6**

Nazwa usługi	Ilość	J.m.	Łączna wartość netto	Stawka VAT	Kwota VAT	Wartość brutto
Energia Elektryczna - Szczyt przedpołudniowy	40,000	kWh	4,00 zł	23 %	0,92 zł	4,92 zł
Energia Elektryczna - Szczyt popołudniowy	300,000	kWh	36,00 zł	23 %	8,28 zł	44,28 zł
Energia Elektryczna - Pozostałe godziny	500,000	kWh	65,00 zł	23 %	14,95 zł	79,95 zł
Oplata handlowa	1	szt.	2,00 zł	23 %	0,46 zł	2,46 zł
RAZEM:			107,00 zł		24,61 zł	131,61 zł

Akcyza: od 0,840 [MWh] naliczono 16,80 zł

EDF Polska S.A.
Budynek Skylight, XII piętro
ul. Złota 59, 00-120 Warszawa
www.edf.pl

NIP: 642-000-06-42, REGON: 273204260, KRS: 0000013479
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Kapitał zakładowy Spółki (wplacony w całości): 783 257 620 PLN

kontakt@edf.pl
infolinia: 12 620 98 98

1/2

- 1** Numer faktury VAT zawierający kolejno: numer płatnika, rok i miesiąc wystawienia faktury oraz numer porządkowy faktury, oznaczający liczbę faktur wystawionych w ciągu miesiąca.
- 2** Data wystawienia faktury.
- 3** Dane teleadresowe sprzedawcy.
- 4** Dane teleadresowe, na które podpisana jest umowa.

- 5** Najważniejsze dane potrzebne do zrealizowania płatności za energię elektryczną, czyli:
 - łączna kwota brutto do zapłaty,
 - indywidualny numer konta przypisany do konta.
- 6** Termin płatności faktury.
- 7** Najważniejsze informacje o rozliczeniu za dany okres. Szczegółowe rozliczenia znajdziesz na kolejnych stronach faktury.

**Faktura VAT Nr: FVS/00003416/2016/09/1**data wystawienia: 05.09.2016
data dostawy: sierpień 2016**ROZLICZENIE SZCZEGÓŁOWE****8****PUNKTY POBORU ENERGII (PPE)**NR PPE: PLTAUD292007103137, Nr licznika: 6216745
40-001 Katowice, Lotnisko 567/8
Taryfa: C23 - dostawa za okres: 01.08.2016 - 31.08.2016**9****10**

Wystawiona na podstawie szacowanego zużycia

Nazwa usługi	Ilość	J.m.	Cena jednostkowa	Wartość netto	Stawka VAT	Kwota VAT	Wartość brutto
Energia Elektryczna - Szczyt przedpołudniowy	40,000	kWh	0,10000 zł	4,00 zł	23 %	0,92 zł	4,92 zł
Energia Elektryczna - Szczyt popołudniowy	300,000	kWh	0,12000 zł	36,00 zł	23 %	8,28 zł	44,28 zł
Energia Elektryczna - Pozostałe godziny	500,000	kWh	0,13000 zł	65,00 zł	23 %	14,95 zł	79,95 zł
Oplata handlowa	1	szt.	2,00 zł	2,00 zł	23 %	0,46 zł	2,46 zł
RAZEM:				107,00 zł		24,61 zł	131,61 zł

11EDF Polska S.A.
Budynek SkyLight, XII piętro
ul. Żłota 59, 00-120 Warszawa
www.edf.plNIP: 642-000-06-42, REGON: 273204260, KRS: 0000013479
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie
XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Kapitał zakładowy Spółki (wplacony w całości): 783 257 620 PLNkontakt@edf.pl
infolinia: 12 620 98 98

2/2

- 8** Szczegółowe rozliczenie faktury zawierające osobno dane dotyczące każdego punktu poboru energii.
- 9** Dane punktu poboru energii, symbol grupy taryfowej, oraz okres, w którym dostarczana była energia.

- 10** Informacja o tym, czy faktura dla danego punktu poboru energii została wystawiona na podstawie odczytów rzeczywistych, czy szacunkowego zużycia.
- 11** Tabela zawiera szczegółowe dane dotyczące danego punktu poboru energii: ilość dostarczonej energii, łączna wartość netto i brutto za dany punkt poboru energii.

SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI

Na jaki numer konta wpłacać należności za energię elektryczną?

Do każdego płatnika faktury przypisywany **jest indywidualny numer konta**, na który należy wpłacać należności za energię elektryczną. Numer konta umieszczany jest każdorazowo na fakturze, znajdziesz go również w e-mailu lub SMS-ie przypominającym o terminie płatności.



Jaki jest termin płatności faktur?

Termin płatności faktury wynosi 14 dni i jest liczony od momentu wystawienia faktury.

Sposoby dokonywania płatności

Płatność możesz zrealizować poprzez dokonanie przelewu na właściwy numer konta bankowego. Przelew możesz wykonać z wykorzystaniem bankowości elektronicznej, tradycyjnie, w placówce pocztowej lub bankowej.

Pamiętaj, że jeżeli korzystasz z bankowości elektronicznej możesz łatwiej dokonywać płatności, określając EDF jako stałego odbiorcę.

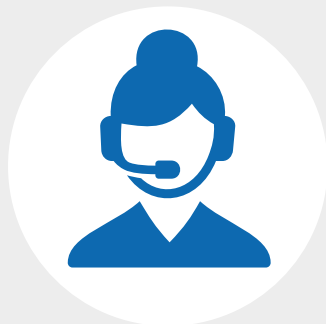


WAŻNE!

Aby pomóc w sprawnym i terminowym dokonywaniu płatności będziemy Ci przypominać drogą mailową lub SMS-ową o nieopłaconych fakturach. Pamiętaj, że w przypadku nieterminowych płatności EDF ma prawo do naliczenia odsetek karnych za zwłokę, a w skrajnych przypadkach do wstrzymania dostaw energii elektrycznej.

POMOC TECHNICZNA I OBSŁUGA KLIENTA

Wyszczególniliśmy konkretne przypadki, w których powinieneś się kontaktować z **Centrum Obsługi Klienta** lub **Pogotowiem Energetycznym**. Pamiętaj, że w przypadku problemów technicznych powinieneś zgłosić się do Pogotowia Energetycznego.



Skontaktuj się z **Centrum Obsługi Klienta EDF** jeśli chcesz:

- uzyskać informację o cenach, promocjach, produktach i usługach oferowanych przez EDF,
- zmienić dane widniejące na umowie, bądź dokonać cesji,
- zgłosić błąd na fakturze,
- uzyskać informację na temat salda oraz terminów płatności faktur.

Centrum Obsługi Klienta EDF

Czynne:

Poniedziałek-piątek: 7.00-19.00

Sobota: 9.00-15.00

Tel. 12 620 98 98

E-mail: kontakt@edf.pl



Skontaktuj się **Pogotowiem Energetycznym** jeśli chcesz:

- zgłosić awarię licznika lub innych urządzeń instalacji energetycznej,
- zgłosić przerwy w dostawie energii elektrycznej,
- zgłosić uszkodzenia mechaniczne tworzące nieprawidłowości w pracy sieci, spowodowane przez warunki atmosferyczne (np. przerwany przewód, uszkodzony słup energetyczny), bądź działanie człowieka (kradzież przewodów, uszkodzenia przy prowadzeniu prac budowlanych).

Pogotowie energetyczne – linia bezpłatna

Czynne:

Całodobowo, przez 7 dni w tygodniu

Tel. 991



WAŻNE!

Przerwy w dostawie energii elektrycznej mogą być spowodowane zarówno **awarią sieci, działaniem urządzeń zabezpieczających w instalacji** (bezpieczników, wyłączników różnicowoprądowych), **jak i planowymi pracami modernizacyjnymi wykonywanymi przez lokalnego Dystrybutora**. Przyczynę awarii możesz wstępnie określić przez obserwację okolicy - zwróć uwagę na oświetlenie ulicy i sąsiednich budynków. Brak oświetlenia w Twoim sąsiedztwie świadczy o uszkodzeniu sieci zasilającej.

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA



Zmieniłem siedzibę mojej firmy. Co powinienem zrobić?

Skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta, podając numer NIP, nazwę firmy, dokładny adres obecnie widniejący na dokumentach oraz nowy adres. W ten sam sposób postępuj w przypadku jakichkolwiek zmian danych teleadresowych widniejących na dokumentach.



Zmieniło się zużycie na punkcie poboru? Co powinienem zrobić żeby je skorygować?

Skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta. Od naszych Konsultantów otrzymasz druk zmiany szacunku, który wypełnisz i odeślesz mailem. Wprowadzone zmiany będą widoczne na kolejnej fakturze.



Jak dokonać cesji licznika na nowego odbiorcę?

W celu przepisania umowy sprzedaży należy złożyć drogą mailową odpowiednią dyspozycję. Formularz cesji oraz protokół zdawczo-odbiorczy otrzymasz od naszych Konsultantów z Centrum Obsługi Klienta.



Chciałbym zmienić grupę taryfową. Czy mogę to zrobić?

Tak, zmiana grupy taryfowej jest możliwa raz do roku dla danego Punktu Poboru Energii Elektrycznej (PPE). Jeżeli chcesz dokonać zmiany grupy taryfowej skontaktuj z naszym Centrum Obsługi Klienta.



Chciałbym podpisać umowę z EDF na nowy (dodatkowy) punkt poboru. Czy mogę to zrobić?

Oczywiście. Skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta, a nasz konsultant zaproponuje Ci korzystną ofertę z gwarancją stałej ceny aż do 2019 roku.



Zgubiłem fakturę. Co powinienem zrobić?

Skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta, aby otrzymać duplikat faktury. Numer konta oraz kwotę przelewu za energię elektryczną możesz również sprawdzić w SMS-ie, wysłanym na numer kontaktowy podany przez Ciebie podczas podpisywania umowy.



Chciałbym zmienić moc dostarczanej energii elektrycznej. Co powinienem zrobić?

W tym celu skontaktuj się ze swoim Dystrybutorem. Numer kontaktowy znajdziesz na stronie internetowej swojego Dystrybutora bądź na fakturze za usługi dystrybucyjne.



Czy przy zmianie sprzedawcy na EDF wzrosną moje opłaty za dystrybucję?

Nie wzrosną. Stawki opłat dystrybucyjnych określa taryfa Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD) i nie są one zależne od sprzedawcy energii. Stawki są zatwierdzane przez Urząd Regulacji Energetyki i nie mogą być zmieniane bez zgody URE.



Zamknąłem działalność gospodarczą bądź straciłem prawo do lokalu. Co dalej?

Prześlij do nas wypowiedzenie umowy sprzedaży zawartej z EDF wraz z dokumentami potwierdzającymi utratę prawa do lokalu oraz potwierdzenie rozwiązania umowy z OSD (ze wskazaną datą rozwiązania). Pamiętaj jednak, że zamknięcie działalności gospodarczej nie musi być jednoznaczne z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej. Umowę możesz przepisać na inną firmę, która użytkuje lokal.



Czy podczas procesu zmiany sprzedawcy energii nastąpi przerwa w dostawach prądu?

Nie, zmiana sprzedawcy nie ma wpływu na dystrybucję energii, która jest realizowana przez inną spółkę. Dystrybutor jest przypisany do danego obszaru i przy zmianie sprzedawcy nie ulega zmianie. Dodatkowo jedną z podstaw oferty EDF jest Gwarancja Bezpieczeństwa, która wyklucza przerwy w dostawach prądu oraz gwarantuje załatwienie wszystkich formalności w imieniu Twojej firmy przez naszych doradców.