



# NIEZBĘDNIK KLIENTA BIZNESOWEGO



Drogi Kliencie,

Cieszymy się, że możemy przyczynić się do rozwoju Twojej firmy, dostarczając jej energię do działania. Wiemy, że wszystkie urządzenia w Twojej firmie zasilane są prądem od EDF, dlatego dokładamy wszelkich starań żebyś był zadowolony z jakości naszych usług. Aby ułatwić Ci poruszanie się po świecie EDF zachęcamy do zapoznania się z Niezbędnikiem Klienta. Znajdziesz w nim informacje na tematy związane z realizacją umowy oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Zachowaj ten Niezbędnik, żebyś w każdej chwili mógł do niego wrócić.

Z pozdrowieniami,

Artur Dominiak  
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.

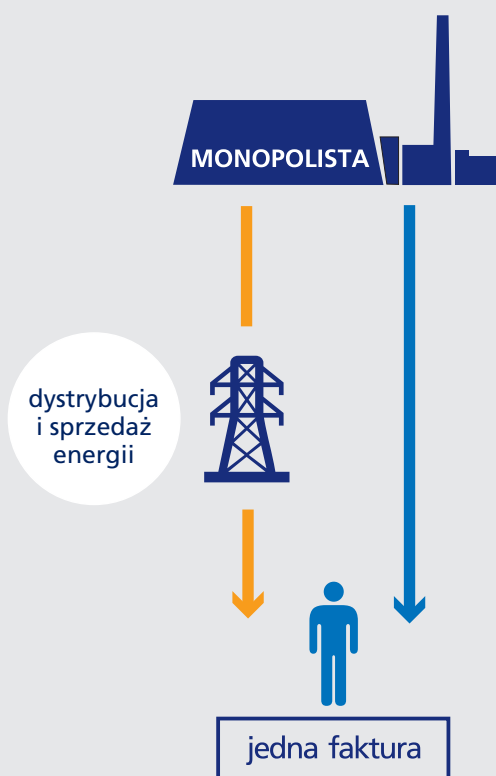


# FAKTUROWANIE I ROZLICZENIA

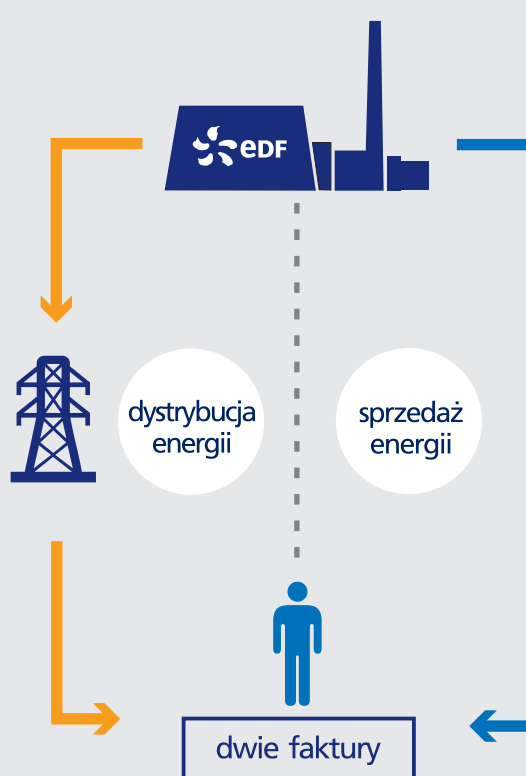


W 2007 roku w Polsce zmieniły się regulacje prawne, które oddzieliły sprzedaż energii elektrycznej od jej dystrybucji. Jako klient zmieniający sprzedawcę energii będziesz od tej pory otrzymywał **dwie faktury**, ponieważ sprzedażą i dystrybucją energii, dostarczanej do Twojej firmy, zajmą się dwie różne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

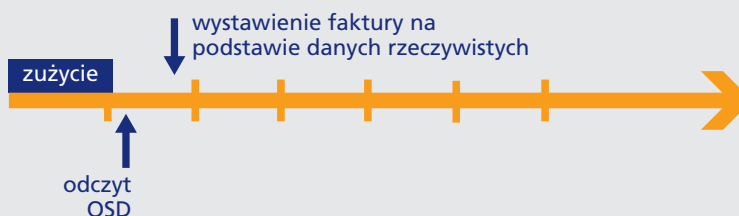
Faktury wystawiamy w cyklu miesięcznym. Rozliczenia dokonywane są w oparciu o rzeczywiste odczyty, pod warunkiem uzyskania ich od Operatora Systemu Dystrybucyjnego (OSD). W przypadku gdy rzeczywiste odczyty nie zostaną nam udostępnione przez OSD, faktura wystawiana jest na bazie szacowanych danych, na podstawie danych historycznych lub deklaracji zużycia wskazanych na umowie z EDF.

## Kiedy wystawiane są faktury korygujące?

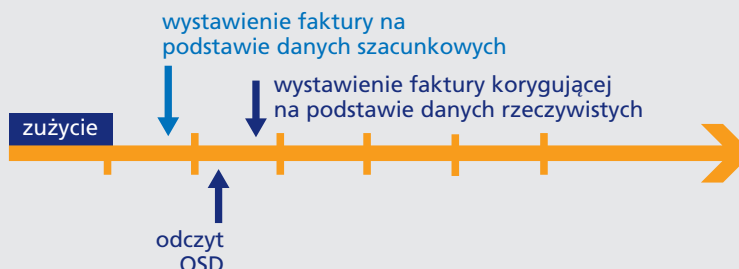
Faktury korygujące wystawiamy w zależności od terminu otrzymania danych od OSD. Z reguły faktura korygująca jest **wystawiana co 4 miesiące**, jednak okres ten może wydłużyć się maksymalnie do 15 miesięcy. Ewentualne **nadpłaty** mogą być zaliczone na poczet przyszłych należności lub zwrócone po uprzednim złożeniu wniosku. **Niedopłaty** doliczane są do najbliższej faktury.

## Przykładowo:

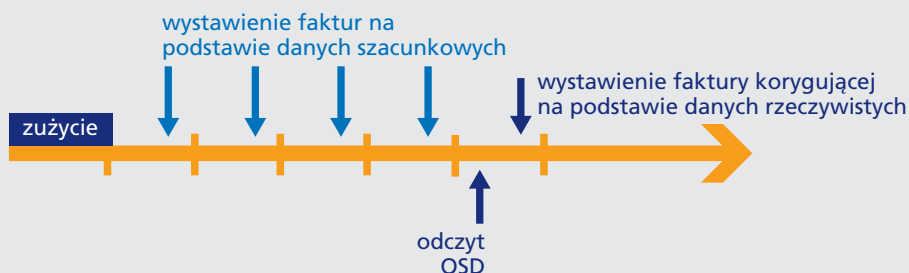
➔ jeżeli odczyt od OSD uzyskamy po 1 miesiącu:



➔ jeżeli odczyt od OSD uzyskamy po 2 miesiącach:




➔ jeżeli odczyt od OSD uzyskamy po 6 miesiącach:



## WAŻNE!

W pierwszym miesiącu świadczenia usług przez nas faktura nie zostanie do Ciebie 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/00000136/2015/07/1** 1

Data wystawienia: 15.07.2015 2  
Miesiąc dostawy: 06.2015

**Sprzedawca** EDF Polska S.A. 3  
ul. Złota 59  
00-120 Warszawa  
NIP: 642-00-00642

**Adres korespondencyjny**  
**Firma Przykładowa**  
ul. Przykładowa 11  
00-120 Warszawa

**Kupujący** Firma Przykładowa 4  
ul. Przykładowa 11  
00-120 Warszawa

**Opłata za okres:** 01.06.2015 - 31.06.2015

**DO ZAPŁATY: 1 286,58 zł** 5

Termin płatności: 29.07.2015  
Nr rachunku odbiorcy: 83 1050 099 7563 0000 0000 0000  
Forma płatności: przelew

Nazwa usługi	Ilość	J.m.	Wartość netto	Stawka VAT	Kwota VAT	Wartość brutto
Sprzedaż energii elektrycznej	3 300	kWh	990,00 zł	23%	227,70 zł	1 217,70 zł
Opłata handlowa	2	szt.	56,00 zł	23%	12,88 zł	68,88 zł
<b>RAZEM:</b>			<b>1 046,00 zł</b>		<b>240,58 zł</b>	<b>1 286,58 zł</b>

**RAZEM DO ZAPŁATY:** 1 286,58 zł 6

EDF Polska S.A.  
Budynek Skylight, XII piętro  
ul. Złota 59, 00-120 Warszawa  
[www.edf.pl](http://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](mailto: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,
  - termin płatności,
  - indywidualny numer konta przypisany do Twojego konta, na który należy wpłacać należności za zużytą energię.
- 6 Najważniejsze informacje o rozliczeniu za dany okres. Szczegółowe rozliczenia znajdziesz na kolejnych stronach faktury.

## 7 SZCZEGÓLNE ROZLICZENIE FAKTURY VAT NR: FVS/00000136/2015/07/1

### PUNKTY POBORU ENERGII (PPE)

NR PPE: PROD\_31111100000

00-001 Przykładowo, ul. Przykładowa 1

7a

Taryfa: C11 - dostawa za okres: 01.06.2015 – 31.06.2015

Taryfa: C11 - dostawa za okres: 01.06.2015 – 31.06.2015

7b

Nazwa usługi	Ilość	J.m.	Cena netto	Wartość netto	Stawka VAT	Kwota VAT	Wartość brutto
Energia elektryczna – Jedna strefa	2100	kWh	0,30 zł	630,00 zł	23 %	144,90 zł	774,90 zł
Opłata handlowa	1	szt.	28,00 zł	28,00 zł	23 %	6,44 zł	34,44 zł
<b>RAZEM:</b>				<b>658,00 zł</b>		<b>151,34 zł</b>	<b>809,34 zł</b>

NR PPE: PROD\_31111100000

00-001 Przykładowo, ul. Przykładowa 1

Taryfa: C11 - dostawa za okres: 01.06.2015 – 31.06.2015

7c

Nazwa usługi	Ilość	J.m.	Cena netto	Wartość netto	Stawka VAT	Kwota VAT	Wartość brutto
Energia elektryczna – Jedna strefa	1200	kWh	0,30 zł	360,00 zł	23 %	82,80 zł	442,80 zł
Opłata handlowa	1	szt.	28,00 zł	28,00 zł	23 %	6,44 zł	34,44 zł
<b>RAZEM:</b>				<b>388,00 zł</b>		<b>89,24 zł</b>	<b>477,24 zł</b>

**RAZEM: 1046,00zł 240,58 zł 1286,58 zł**



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

[www.edf.pl](http://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](mailto:kontakt@edf.pl)  
infolinia: 12 620 98 98

2/2

7 Szczegółowe rozliczenie faktury zawierające następujące dane:

- 7a dane punktu poboru energii,
- 7b symbol grupy taryfowej, okres, w którym została dostarczona energia w danym punkcie poboru,
- 7c ilość energii dostarczonej do danego punktu poboru, łączna wartość netto i brutto za wszystkie punkty 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.



## 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 Cię informować drogą mailową lub SMS-ową o wystawieniu faktury, zbliżającym się terminie płatności oraz o przekroczeniu terminu płatności faktury. Przypominamy, 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.



## Moje rachunki są zbyt wysokie. Co powinienem zrobić, aby je obniżyć?

Przygotowaliśmy szereg atrakcyjnych produktów, które pomogą Ci obniżyć rachunki za energię elektryczną. Należy do nich m.in. audyt elektroenergetyczny, dzięki któremu otrzymasz zestaw rekomendacji przygotowanych przez certyfikowanego audytora, pozwalających na zmniejszenie zużycia prądu w Twojej firmie. Więcej informacji o tym, i o innych naszych produktach uzyskasz kontaktując się z naszym Centrum Obsługi Klienta lub wybierając zakładkę „Produkty dodatkowe” na naszej stronie internetowej [www.edf.pl](http://www.edf.pl).



## Jak dokonać cesji licznika na nowego odbiorcę?

W celu przepisania umowy sprzedaży należy złożyć drogą mailową odpowiednią dyspozycję. Formularz cesji oraz protokół zdawczo-odbiorczy znajdziesz wśród dokumentów, w naszej Strefie Klienta na stronie internetowej.



## Czy 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.



## Chciałbym dodać kolejny PPE do obecnej umowy. Czy mogę to zrobić?

Oczywiście. Skontaktuj się z naszym Centrum Obsługi Klienta, a nasz konsultant zaproponuje Ci korzystną ofertę.



## 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 dostarczonej 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.



## 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.



## 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 uzupełnij i prześlij formularz, który znajdziesz w Strefie Klienta na naszej stronie internetowej.



## 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.