

REGULAMIN PRODUKTU MOC I POMOC G11_36 („REGULAMIN”)

§ 1

Definicje

- Pojęcia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
 - innogy Polska – innogy Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41, 00-347 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000011733, NIP 525-000-07-94, REGON 010330646, kapitał zakładowy w wysokości: 75 066 000 złotych (wpłacony w całości);
 - Organizator – PZU Pomoc Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000326045, NIP 525-244-97-71, REGON 141749332, kapitał zakładowy w wysokości 4 885 800 złotych, wpłacony w całości. Organizator należy do Grupy PZU; adres siedziby Organizatora jest adresem do korespondencji dla Klientów;
 - Partner – podmiot, z którym Organizator zawarł umowę zobowiązującą ten podmiot do oferowania towarów lub usług Klientom lub udzielania Klientom rabatów, zniżek na towary lub usługi tego podmiotu, nabywane przez Klientów zarówno na własny rachunek i we własnym imieniu, jak również na rzecz osób trzecich. Partner nie jest upoważniony do składania w imieniu Organizatora jakichkolwiek zapewnień, oświadczeń lub podejmowania zobowiązań, z wyłączeniem udzielania zniżek i rabatów na towary i usługi, świadczenia usług, o których mowa w zdaniu poprzedzającym;
 - Klient – osoba fizyczna spełniająca łącznie warunki określone w §3 ust. 1, która zawarła z innogy Polska Umowę (według poniższej definicji);
 - Klub – program lojalnościowy pod nazwą Klub Korzyści innogy dla Klientów indywidualnych, przygotowany, wdrożony i prowadzony przez Organizatora na zlecenie innogy Polska, którego zasady funkcjonowania określa Regulamin;
 - Oferta – oferta, w ramach której Organizator zapewnia Klientowi możliwość korzystania z usług lub możliwość zakupu towarów oferowanych w ramach Klubu;
 - Produkt – produkt Moc i Pomoc oferowany przez innogy Polska;
 - Infolinia – infolinia służąca do kontaktu z Organizatorem, umożliwiająca zamawianie usług w ramach Oferty, uzyskanie informacji o aktualnej Ofercie, a także zasadach uczestnictwa w Klubie; dostępna 7 dni w tygodniu w godzinach 7:00-22:00 pod numerem 801 102 102 (IVR 5,2), również dla telefonów komórkowych (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora komórkowego). Operator Infolinii, celem zabezpieczenia interesów Klientów, zastrzega sobie prawo do zadawania pytań Klientowi podczas rozmowy telefonicznej dla potrzeb identyfikacji oraz nagrywania rozmowy. Warunkiem do skorzystania z Infolinii jest umożliwienie Operatorowi Infolinii identyfikacji Klienta oraz udzielenie zgody na nagrywanie rozmowy;
 - Numer identyfikacyjny Klienta – numer nadany Klientowi przez innogy Polska, służący identyfikacji Klienta w ramach korzystania przez Klienta z Oferty; numer tożsamy z numerem Partnera Handlowego wynikającym z Umowy (według poniższej definicji);
 - Materiały Informacyjne – informacje dotyczące Klubu, przesyłane przez Organizatora pocztą lub pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail Klienta, a także ulotki, broszury, bezpośrednio doręczane Klientowi przez innogy Polska lub Organizatora;
 - Ubezpieczenie – ubezpieczenie grupowe w ramach umowy zawartej przez innogy Polska jako ubezpieczającego z Powszechnym Zakładem Ubezpieczeń Spółką Akcyjną jako ubezpieczycielem;
 - Umowa – Kompleksowa Umowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla klientów indywidualnych;
 - Aneks – aneks do Umowy, na mocy którego sprzedaż energii elektrycznej w ramach zawartej Umowy odbywać się będzie na warunkach i zasadach Produktu;
 - Umowa na warunkach Produktu – Umowa w brzmieniu nadanym Aneksem lub Umowa zawarta na warunkach Produktu.

- Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane im w: Ogólnych Warunkach Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usług Dystrybucji, stanowiących załącznik do Umowy (dalej jako „Umowa”).

§ 2

Postanowienia ogólne

- Regulamin określa warunki i zasady Produktu, w tym zasady korzystania z Produktu przez Klientów spełniających warunki opisane w §3 Regulaminu.
- Produkt oferowany jest przez Sprzedawcę w okresie od dnia 1 lutego 2018 r. do dnia 30 czerwca 2018 r. (Okres Oferowania Produktu). Umowa na warunkach Produktu może wejść w życie najpóźniej do dnia 30 kwietnia 2018 r.

§ 3

Warunki korzystania z Produktu

- Z Produktu może skorzystać Klient, który spełni łącznie wszystkie następujące warunki:
 - jest konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 459, z późn. zm.);
 - jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - pobiera lub wraz z wejściem w życie zawartej ze Sprzedawcą Umowy, o której mowa w lit. c) tiret drugi poniżej, rozpocznie pobieranie energii elektrycznej z sieci niskiego napięcia innogy Stoen Operator Sp. z o.o.;
 - w Okresie Oferowania Produktu przez Sprzedawcę:
 - jest Stroną zawartej ze Sprzedawcą Umowy, w której wybrał Grupę taryfową G11 oraz 6-miesięczny Okres rozliczeniowy i zawarł Aneks do tej Umowy, w którym zaakceptuje warunki Produktu, określone postanowieniami Regulaminu, albo
 - zawrze ze Sprzedawcą Umowę, w której wybierze Grupę taryfową G11 oraz 6-miesięczny Okres rozliczeniowy i zaakceptuje warunki Produktu, określone postanowieniami Regulaminu;
 - w dniu spełnienia przesłanek określonych w lit. c) i d) powyżej, nie posiada względem Sprzedawcy niespełnionych wymagalnych zobowiązań pieniężnych;
 - w chwili zawarcia Umowy albo Aneksu, nie jest członkiem Klubu na innej podstawie, w tym na podstawie umowy członkostwa w Klubie Korzyści innogy dla Klientów indywidualnych.
- Przyjęcie Oferty Produktu następuje przez równoczesne spełnienie przesłanek wskazanych w §2 ust. 1 lit. c) oraz lit. d) powyżej, przy założeniu spełnienia pozostałych przesłanek wskazanych w ust. 1 §2 Regulaminu.

§ 4

Warunki Produktu

- Sprzedawca, w okresie obowiązywania Regulaminu, proponuje Klientowi sprzedaż energii elektrycznej dla Grupy taryfowej G11 i w ramach rozliczeń prowadzonych w 6-miesięcznym okresie rozliczeniowym, na warunkach przedstawionych w tabeli poniżej:

Symbol Grupy taryfowej	Cena energii elektrycznej zł/kWh brutto (netto)	Opłata handlowa zł/m-c brutto (netto) rozliczenie w cyklu 6-miesięcznym
G11	0,2999 (0,2438)	7,98 (6,49)

- Sprzedaż energii elektrycznej, o której mowa w ust. 1 połączona jest z członkostwem Klienta w Klubie na warunkach określonych w Regulaminie, przy czym miesięczna kwota składki należnej od Klienta z tytułu uczestnictwa Klienta w Klubie wynosi 6,99 złotych brutto (dalej jako „Składka Członkowska”).
- W przypadku, gdy w dniu zawarcia Umowy na warunkach Produktu, Klient rozliczany jest w ramach innej Grupy Taryfowej niż G11 lub w okresie rozliczeniowym innym niż 6-miesięczny, zawarcie Umowy na warunkach Produktu skutkuje zmianą dotychczasowej Grupy taryfowej lub okresu rozliczeniowego na Grupę taryfową G11 lub 6-miesięczny okres rozliczeniowy. Zmiana Grupy taryfowej lub okresu rozliczeniowego zostanie dokonana zgodnie z treścią Umowy oraz Ogólnych Warunków, stanowiących załącznik do Umowy.

4. Do czasu zmiany Grupy taryfowej lub okresu rozliczeniowego zgodnie z ust. 3 powyżej, Klient rozliczany będzie na dotychczasowych warunkach.
5. Zmiana Grupy taryfowej lub okresu rozliczeniowego w okresie obowiązywania Umowy na warunkach Produktu, na wniosek Klienta, na inne niż określone w ust. 1 powyżej, skutkować będzie zastosowaniem cen z aktualnej Taryfy Sprzedawcy doręczonej przy zawarciu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania, na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach. W takiej sytuacji okres obowiązywania Umowy na warunkach Produktu pozostaje bez zmian. Pozostałe postanowienia Umowy na warunkach Produktu, Taryfy Sprzedawcy, Ogólnych Warunków oraz Regulaminu, w szczególności dotyczące wypowiedzenia oraz kar, stosuje się.
6. Podane w ust. 1 powyżej ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej nie obejmują opłat z tytułu dystrybucji energii elektrycznej. Stawki opłat oraz zasady ich naliczania wynikają z aktualnie obowiązującej Taryfy Innowy Stoen Operator Sp. z o.o.
7. W przypadku przyjęcia oferty Produktu zgodnie z §3 ust. 1 lit. c) pkt i), Umowa na warunkach Produktu zostaje zawarta na czas oznaczony 36 miesięcy, który rozpoczyna swój bieg od dnia zawarcia Aneksu. Okres obowiązywania Umowy na warunkach Produktu jest równoznaczny z okresem członkostwa Klienta w Klubie.
8. W przypadku, gdy w dniu zawarcia Aneksu Klient korzysta z innych produktów lub ofert promocyjnych Sprzedawcy, czas oznaczony rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu zakończenia obowiązywania tego produktu lub oferty promocyjnej, z zastrzeżeniem §2 ust. 2 zdanie drugie.
9. W przypadku przyjęcia oferty Produktu zgodnie z §3 ust. 1 lit. c) pkt ii), Umowa na warunkach Produktu zostaje zawarta na czas oznaczony 36 miesięcy, który rozpoczyna swój bieg od dnia wejścia w życie Umowy na warunkach Produktu, jednak nie wcześniej niż od dnia jej zawarcia. Okres obowiązywania Umowy na warunkach Produktu jest równoznaczny z okresem członkostwa Klienta w Klubie.
10. W przypadku, gdy wejście w życie Umowy na warunkach Produktu następuje z dniem zainstalowania lub dostosowania układu pomiarowo-rozliczeniowego bądź z dniem podania napięcia (odblokowania licznika), okres obowiązywania Umowy na warunkach Produktu rozpoczyna swój bieg od dnia zawarcia Umowy na warunkach Produktu.
11. W przypadku, w którym Umowa zostaje zawarta na warunkach Produktu, zgodnie z §3 ust. 1 lit. c), po upływie okresu oznaczonego wskazanego w ust. 7 lub ust. 9 powyżej, ulega ona przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba że Klient na co najmniej miesiąc przed upływem okresu, na jaki została zawarta Umowa, złoży oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z końcem okresu oznaczonego, na jaki została zawarta. Po przedłużeniu Umowy na czas nieoznaczony, sprzedaż energii elektrycznej odbywać się będzie zgodnie z zasadami przewidzianymi w Umowie i Ogólnych Warunkach dla umów zawartych na czas nieoznaczony, według cen energii elektrycznej i stawek opłat określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Innowy dla danej Grupy taryfowej wskazanej w Umowie, a członkostwo Klienta w Klubie wygasa.
12. Postanowienia Regulaminu wiążą Strony od chwili zawarcia Umowy na warunkach Produktu. Postanowienie ust. 11 powyżej obowiązuje także po okresie obowiązywania Umowy na warunkach Produktu.

§ 5

Oferta Klubowa

1. Na warunkach, w zakresie i okresie wskazanych w Regulaminie, Klient jest uprawniony do skorzystania z poszczególnych, wybranych przez siebie elementów Oferty obejmującej następujące składowe:
 - 1) Twój Asystent – polegający na organizowaniu przez Organizatora bez dodatkowych opłat (poza Składką Członkowską) usług na życzenie Klienta. Przed wykonaniem każdej usługi lub zakupem towaru Klient otrzyma za pośrednictwem Organizatora informację o całkowitej cenie usługi lub towaru. Zlecenie usługi jest przekazywane do realizacji jedynie po, wyrażonej w formie ustalonej z Organizatorem lub Partnerem, akceptacji ceny przez Klienta. Termin realizacji usługi lub dostawy towaru ustalany jest indywidualnie z Klientem. Pokrycie kosztów zorganizowanej usługi lub zakupionych towarów spoczywa na Kliencie;
 - 2) Program rabatowy – umożliwiający zakup towaru lub zamówienie usługi ze zniżką, bezpośrednio u Partnera. W przypadku, gdy będzie istniała możliwość zakupu towaru lub zamówienia usługi w inny sposób niż bezpośrednio w placówce handlowo-usługowej Partnera lub w jego sklepie internetowym, informacja o tym, wraz ze wskazaniem możliwych sposobów zamówienia danej usługi lub zakupu danego towaru będzie dostępna w Materiałach Informacyjnych lub pod numerem Infolinii;
 - 3) Oferty specjalne – umożliwiające zamówienie usług lub zakup towarów oferowanych przez Partnerów w specjalnej cenie, limitowanej ilości, z dodatkowym profitem lub na specjalnych warunkach.
2. Innowy Polska zastrzega, iż w zależności od specyfiki poszczególnych usług lub towarów, mogą być one dostępne tylko w wybranych miejscowościach na terenie Polski. Dostępność poszczególnych usług lub towarów oferowanych w ramach Oferty określona zostanie każdorazowo w jej opisie dostępnym w Materiałach Informacyjnych lub możliwym do uzyskania pod numerem Infolinii.
3. Klient może korzystać z Oferty wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy na warunkach Produktu.

4. W zależności od specyfiki usług lub towarów, z Oferty można skorzystać poprzez:
 - 1) telefoniczne zamówienie usługi lub zakup towaru za pośrednictwem Organizatora; w tym celu należy zamówić usługę lub zgłosić chęć zakupu towaru za pośrednictwem Infolinii;
 - 2) internetowe zamówienie usługi lub zakup towaru za pośrednictwem Organizatora; w tym celu należy zamówić usługę lub zgłosić chęć zakupu towaru zgodnie z wytycznymi umieszczonymi przy opisie usługi lub towaru w Materiałach Informacyjnych lub dostępnymi pod numerem Infolinii;
 - 3) bezpośredni zakup towaru lub zamówienie usługi w placówce handlowo-usługowej Partnera lub w sklepie internetowym Partnera;
 - 4) telefoniczne zamówienie usługi lub towaru bezpośrednio u Partnera, na zasadach określonych przy opisie usługi lub towaru; opis usługi lub towaru dostępny w Materiałach Informacyjnych lub pod numerem Infolinii;
 - 5) w inny sposób opisany w warunkach Oferty, a w szczególności w warunkach Oferty specjalnej.
5. Warunkiem skorzystania z Oferty jest podanie przez Klienta Numeru identyfikacyjnego Klienta lub kodu rabatowego otrzymanego od Organizatora przed dokonaniem zamówienia danej usługi lub towaru, a w przypadku dokonywania zakupu bezpośrednio u Partnera – przed dokonaniem płatności za towar lub usługę. W celu weryfikacji uprawnień, Klient może zostać poproszony o podanie: numeru PESEL lub numeru paszportu oraz imienia i nazwiska Klienta. Niepodanie tych danych lub podanie danych nieprawidłowych skutkować będzie brakiem możliwości skorzystania z Oferty.
6. W przypadku, gdy oprócz członkostwa w Klubie, Klient uczestniczy w innych programach organizowanych przez Organizatora lub posiada karty wydane przez Organizatora i na podstawie takiego uczestnictwa lub takiej karty jest uprawniony do korzystania z przewidzianych dla danego uczestnictwa lub karty świadczeń, ma on obowiązek dokonać wyboru tytułu, z którego będzie korzystał. Tego samego rodzaju świadczenia, przysługujące na podstawie uczestnictwa w wielu programach, w tym w szczególności zniżki, rabaty lub limity określone dla poszczególnych świadczeń nie sumują się.
7. Oferta jest stale uaktualniana przez Organizatora. Informacje o aktualnej Ofercie dostępne są w Materiałach Informacyjnych lub pod numerem Infolinii. W Materiałach Informacyjnych oraz pod numerem Infolinii dostępne są także szczegółowe informacje o zasadach korzystania z Oferty.

§ 6

Składka Członkowska

1. Klient zobowiązuje się dokonywać płatności Składki Członkowskiej na rachunek bankowy Innowy Polska wskazany na Dokumencie rozliczeniowym (zgodnie z Definicją zawartą w Ogólnych Warunkach stanowiących załącznik do Umowy) lub prognozie zużycia, obejmujących należności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji na podstawie Umowy bądź w kasie Innowy Polska.
2. Składka Członkowska będzie wyszczególniona na Dokumencie rozliczeniowym lub prognozie zużycia, o których mowa w ust. 1, powyżej.
3. Klient dokonuje płatności należności w terminach oznaczonych w Dokumencie rozliczeniowym (zgodnie z Definicją zawartą w Ogólnych Warunkach stanowiących załącznik do Umowy) lub prognozie zużycia. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Innowy Polska lub wpłaty w kasie Innowy Polska.
4. Klient przyjmuje do wiadomości, że zawarcie Umowy na warunkach Produktu może wiązać się z koniecznością dokonania korekt Dokumentów rozliczeniowych (zgodnie z definicją zawartą w Ogólnych Warunkach stanowiących załącznik do Umowy) lub prognoz zużycia wystawionych dla bieżącego okresu rozliczeniowego wynikającego z Umowy. O konieczności dokonania korekt Klient zostanie poinformowany najpóźniej z chwilą zawarcia Umowy na warunkach Produktu.
5. Składka Członkowska należna jest począwszy od pierwszego pełnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym weszła w życie Umowa na warunkach Produktu, za każdy miesiąc uczestnictwa Klienta w Klubie.

§ 7

Ubezpieczenie

1. Klientowi, który zawarł Umowę na warunkach Produktu przysługuje prawo przystąpienia do Ubezpieczenia, bez ponoszenia z tego tytułu dodatkowych opłat. Przystąpienie do Ubezpieczenia następuje przez oświadczenie złożone wobec Innowy Polska.
2. Zasady i warunki przystąpienia, korzystania, rezygnacji oraz wygaśnięcia Ubezpieczenia określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia przekazane Klientowi przez Innowy Polska przed złożeniem przez niego oświadczenia o przystąpieniu do Ubezpieczenia.
3. Klient jest uprawniony do przystąpienia lub rezygnacji z Ubezpieczenia w dowolnym momencie okresu członkostwa w Klubie. Rezygnacja z Ubezpieczenia lub jego wygaśnięcie z innych przyczyn nie jest równoznaczne z wygaśnięciem lub rozwiązaniem Umowy na warunkach Produktu. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy jest równoznaczne z rezygnacją z Ubezpieczenia.

§ 8

Zasady trwania i ustania członkostwa w Klubie.

Zakończenie działania Klubu

- Okres członkostwa w Klubie rozpoczyna się wraz z wejściem w życie Umowy na warunkach Produktu, jednak nie wcześniej niż od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu, w którym nastąpiło rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej na podstawie Umowy na warunkach Produktu. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej na podstawie Umowy na warunkach Produktu nastąpiło pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego, okres członkostwa w Klubie rozpoczyna się z tym dniem.
- Członkostwo w Klubie wygasa:
 - z ostatnim dniem obowiązywania Umowy na warunkach Produktu;
 - z dniem śmierci Klienta;
 - w przypadku wszystkich Klientów będących członkami Klubu – wraz z terminem zakończenia działania Klubu.
- innogy Polska zastrzega sobie prawo zakończenia działania Klubu w następujących przypadkach:
 - wypowiedzenia umowy współpracy zawartej pomiędzy innogy Polska a Organizatorem;
 - zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa uniemożliwiającej lub w znacznym stopniu utrudniającej prowadzenie Klubu przez innogy Polska;
 - realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub prawomocnej decyzji organu administracji. Klienci będący członkami Klubu zostaną poinformowani o tym fakcie przez Organizatora w formie pisemnej, niezwłocznie, nie później jednak niż na 3 miesiące przed zakończeniem działania Klubu, chyba że obowiązek zakończenia działania Klubu w krótszym terminie wynikał będzie z przepisów prawa, orzeczenia sądu lub prawomocnej decyzji organu administracji. Niezależnie od powyższego, stosowna informacja o zakończeniu działania Klubu zostanie umieszczona na stronie internetowej pod adresem www.innogy.pl.
- Z dniem zakończenia działania Klubu, Umowa na warunkach Produktu wygasa w zakresie Oferty. W przypadku wygaśnięcia Umowy na warunkach Produktu w zakresie Oferty, Klientowi przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem w postaci rozwiązania Umowy na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu doręczenia innogy Polska oświadczenia o rozwiązaniu Umowy za wypowiedzeniem. Termin na złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy wynosi 14 dni od dnia otrzymania przez Klienta informacji o zakończeniu działania Klubu. W przypadku rozwiązania Umowy zgodnie z niniejszym ust. 4, postanowień o prawie innogy Polska do naliczenia kary umownej nie stosuje się.

§ 9

Reklamacje dotyczące Klubu

- Klient jest uprawniony do zgłaszania reklamacji związanych z członkostwem w Klubie i Ofertą w następujący sposób:
 - w sprawach związanych ze Składką Członkowską, zawarciem, ważnością, obowiązywaniem, odstąpieniem od Umowy lub rozwiązaniem Umowy na warunkach Produktu:
do innogy Polska:
 - w formie pisemnej – w Salonach innogy w Warszawie;
 - w formie pisemnej - na adres: innogy Polska S.A., ul. Włodarzewska 68, 02-384 Warszawa;
 - telefonicznie – pod numerem telefonu +48 (22) 821 46 46;
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej – na adres informacja@innogy.com.
 - w pozostałych sprawach, w tym związanych z Ofertą - do Organizatora:
 - w formie pisemnej- na adres Organizatora tj. PZU Pomoc SA, Al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa;
 - telefonicznie - za pośrednictwem Infolinii;
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej – na adres programypzup@pzu.pl.
- innogy Polska i Organizator są uprawnione do nagrywania zgłoszeń i reklamacji Klienta dokonywanych telefonicznie, po uprzednim poinformowaniu Klienta i za jego uprzednią zgodą.
- innogy Polska lub Organizator są obowiązani udzielić odpowiedzi na reklamację Klienta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
- innogy Polska i Organizator mogą zwrócić się do Klienta o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, co nie wydłuża terminu na rozpatrzenie reklamacji.
- Jeżeli innogy Polska lub Organizator nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej, uważa się, że uznał reklamację.
- Odpowiedź na reklamację innogy Polska lub Organizator przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku.
- Reklamacje w zakresie nieuregulowanym w ust. 1 powyżej rozstrzygane są na zasadach określonych w Umowie i Ogólnych warunkach stanowiących załącznik do Umowy.

§ 10

Zmiana Regulaminu w zakresie Klubu

- innogy Polska zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w zakresie postanowień dotyczących Klubu z powodu niżej wymienionych przyczyn:

- zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - uznania postanowienia Regulaminu za niedozwolone;
 - realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub prawomocnej decyzji organu administracji;
 - ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z Klubu w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z Regulaminem;
 - związanych z postępem technicznym lub technologicznym, w tym obejmujących zmiany w systemach Organizatora.
- Informacja o propozycji zmiany Regulaminu oraz nowa treść Regulaminu podane zostaną na stronie internetowej pod adresem www.innogy.pl. Klienci zostaną także poinformowani o tym fakcie przez innogy Polska lub Organizatora, drogą elektroniczną, o ile Klient wyraził zgodę na komunikację z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość oraz wskazał adres email. W pozostałych przypadkach informacja o zmianie Regulaminu przesłana zostanie pisemnie.
 - Zmiany Regulaminu wiąże Strony, poczynając od daty wskazanej w przesłanej Klientowi propozycji zmian, o ile Klient, w ciągu 14 dni od daty doręczenia Klientowi propozycji zmian, nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem w postaci rozwiązania Umowy na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu doręczenia innogy Polska oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Jeśli Klient otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data wskazana w przesłanej propozycji zmiany Regulaminu, 14-dniowy okres na wypowiedzenie Umowy liczony jest od daty otrzymania tej propozycji. W przypadku rozwiązania Umowy zgodnie z niniejszym ust. 3, postanowień o prawie innogy Polska do naliczenia kary umownej nie stosuje się.
 - innogy Polska ma prawo do zmiany swoich danych, w tym danych teleadresowych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji, adresu e-mail i adresu strony internetowej. O zmianie wyżej wymienionych danych, innogy Polska poinformuje Klienta drogą elektroniczną pod warunkiem wyrażenia przez Klienta zgody na otrzymywanie informacji handlowych z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość i udostępnienia w tym celu adresu e-mail. W przeciwnym razie, o zmianie danych Klient zostanie poinformowany pisemnie. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzednim dokonuje się na podstawie oświadczenia innogy Polska i nie stanowi ona zmiany Umowy.

§ 11

Rozwiązanie Umowy

- Klient ma prawo, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, do rozwiązania Umowy na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach będących załącznikiem do Umowy.
- W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta, przed upływem okresu, o którym mowa w §4 ust. 7 lub ust. 9 Regulaminu, Klient zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 25 złotych za każdy pełny miesiąc, licząc od miesiąca następującego po dacie rozwiązania Umowy, pozostały do końca okresu wskazanego w §4 ust. 7 lub ust. 9 Regulaminu.
- Sprzedawca ma prawo do odstąpienia od naliczenia kary umownej.
- Kara umowna, o której mowa w ust. 2 powyżej, będzie płatna w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Klienta wezwania do zapłaty.

§ 12

Postanowienia końcowe

- Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2018 r. i znajduje zastosowanie do Umów na warunkach Produktu, zawartych w okresie jego obowiązywania.
- W przypadku zawarcia Umowy na warunkach Produktu, Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z postanowieniami Umowy lub Ogólnych Warunków będących załącznikiem do Umowy, pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu.
- Z zastrzeżeniem postanowień §10 Regulaminu, wszelkie zmiany Regulaminu będą dokonywane w sposób i w formie właściwej dla zmian Ogólnych Warunków do Umowy, zgodnie z postanowieniami tych Ogólnych Warunków.
- Treść Regulaminu, Umowy, Aneksu do Umowy oraz Ogólnych Warunków, dostępne są w siedzibie innogy Polska, Salonach innogy oraz na stronie internetowej www.innogy.pl.
- W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają w szczególności postanowienia Umowy oraz Ogólnych Warunków, a także przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r. poz. 459, z późn. zm.) i inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- Spory związane lub mogące wyniknąć z członkostwa w Klubie, Strony mogą rozstrzygać w drodze polubownej, w tym za odrębną zgodą Strony, przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie (strona internetowa: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>) lub mogą być rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny. W pozostałym zakresie, rozstrzyganie ewentualnych sporów między Stronami regulują postanowienia Ogólnych Warunków stanowiących załącznik do Umowy.