

## Regulamin Programu wsparcia dla odbiorców wrażliwych paliw gazowych

G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o.  
z siedzibą w Warszawie

wprowadzony do stosowania dnia 23.10.2024 r.

### I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin Programu wsparcia (zwany dalej Regulaminem) określa zasady stosowania przez spółkę G.EN. GAZ ENERGIA sp. z o. o. wsparcia dla odbiorców wrażliwych paliwa gazowego.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem Programu wsparcia, o którym mowa w art. 5ga ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne.
3. Regulamin Programu wsparcia jest dostępny na stronie internetowej [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) oraz w siedzibie spółki G.EN. GAZ ENERGIA sp. z o. o.

### II. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Administrator danych osobowych** – G.EN.;
- b) **Aplikacja mobilna** – oprogramowanie dla urządzeń przenośnych lub stacjonarnych, przeznaczona do obsługi świadczonej przez przedstawicieli Sprzedawcy na rzecz Odbiorców w zakresie wynikającym z Umowy, OWU i z informacji publikowanych przez Sprzedawcę, dostępna do pobrania pod adresem <https://www.gen.com.pl/aplikacja>;
- c) **Decyzja przyznająca dodatek mieszkaniowy** – decyzję wójta, burmistrza lub prezydenta miasta przyznającą ryczałt na zakup opału w rozumieniu art. 6 ust. 7 Ustawy o dodatkach mieszkaniowych;
- d) **eBOK** - platformę internetową, przeznaczoną do obsługi świadczonej przez przedstawicieli Sprzedawcy na rzecz Odbiorców w zakresie wynikającym z Umowy, OWU i z informacji publikowanych przez Sprzedawcę, dostępna pod adresem: <https://ebok.gen.com.pl>.
- e) **G.EN.** – przedsiębiorstwo energetyczne G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37, 02-672 Warszawa,
- f) **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa szczególna przyznaje zdolność prawną i która na podstawie umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej zawartej ze Sprzedawcą nabywa i odbiera Paliwo gazowe;
- g) **Odbiorca wrażliwy paliw gazowych** – odbiorcę, o którym mowa w art. 3 pkt. 13d Prawa energetycznego, tj. osobę, której w drodze Decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy przyznano ryczałt na zakup opału w rozumieniu art. 6 ust. 7 Ustawy o dodatkach mieszkaniowych i która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży paliw gazowych zawartej ze Sprzedawcą i zamieszkuje w miejscu dostarczania paliw gazowych;
- h) **Prawo energetyczne** - Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne oraz każdy akt ją zastępujący;
- i) **Program wsparcia** – program wsparcia klientów G.EN. wobec zaległych i bieżących należności za paliwa gazowe lub świadczone usługi w rozumieniu art. 5ga ust. 1 Prawa energetycznego;
- j) **Umowa kompleksowa** – umowę dostarczania Paliwa gazowego zawartą pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą na czas określony lub nieokreślony, zgodnie z art. 5 ust. 3 ustawy Prawo energetyczne, obejmująca sprzedaż i dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy;
- k) **Umowa sprzedaży** – umowę sprzedaży paliwa gazowego o poborze do lub powyżej 110 kWh/h obowiązującą pomiędzy Odbiorcą a G.EN. określającą szczegółowe zasady sprzedaży paliwa gazowego przez G.EN.;
- l) **Ustawa o dodatkach mieszkaniowych** – ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych oraz każdy akt ją zastępujący.

### III. Warunki skorzystania z Programu wsparcia

1. Niniejszy Program wsparcia ma zastosowanie tylko do Odbiorców mających aktualnie obowiązującą umowę sprzedaży lub Umowę kompleksową na dostawę paliwa gazowego zawartą ze spółką G.EN. i zamieszkujących w miejscu dostarczania paliw gazowych.
2. Warunkiem skorzystania z Programu wsparcia jest posiadanie statusu Odbiorcy wrażliwego paliw gazowych oraz złożenie wniosku o skorzystanie z Programu wsparcia.

### IV. Składanie wniosku o skorzystanie z Programu wsparcia

1. Wniosek o zastosowanie Programu wsparcia należy złożyć lub wysłać w formie pisemnej do siedziby G.EN. za pomocą Poczty Polskiej lub udostępnionych przez G.EN. środków komunikacji elektronicznej (eBOK, aplikacja mobilna, e-mail).
2. Wniosek, o którym mowa powyżej powinien zawierać co najmniej następujące dane:
  - a) imię i nazwisko,

- b) adres zamieszkania oraz adres do korespondencji (jeżeli adresy nie są tożsame),
- c) nr umowy wraz z numerem odpowiedniego punktu poboru energii (PPE),
- d) cel złożenia wniosku wybrany spośród rozwiązań wskazanych w pkt V poniżej,

-oraz ilość rat w przypadku skorzystania z rozwiązania wskazanego w pkt V pkt a) poniżej.

3. Zgodnie z Art. 5ga Prawa energetycznego do wniosku o skorzystanie z Programu wsparcia należy dołączyć kopię Decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy.
4. Wnioski o skorzystanie z programu wsparcia można składać począwszy od dnia 01 stycznia 2023 r.

### V. Zakres Programu wsparcia

W ramach Programu wsparcia możliwe jest:

- a) zawarcie umowy w sprawie zaległych i bieżących należności za paliwa gazowe lub świadczone usługi obejmujące:
  - odroczenie terminu płatności,
  - rozłożenie na raty,
  - odstąpienie od naliczania odsetek za nieterminową spłatę,
  - umorzenie.
- b) zawieszenie postępowania egzekucyjnego należności za paliwa gazowe lub świadczone usługi.

### VI. Rozpatrywanie wniosku

1. W ramach Programu wsparcia będą rozpatrywane wnioski, które spełniają warunki określone w ust. IV powyżej.
2. Każdy prawidłowo złożony wniosek będzie rozpatrywany indywidualnie z uwzględnieniem dotychczas realizowanych płatności.
3. Spółka G.EN. w zależności od zastosowanego rozwiązania prześle do wnioskującego stosowne porozumienie w formie umowy.
4. Warunkiem koniecznym do realizacji Programu wsparcia będzie odesłanie podpisanego porozumienia.
5. W przypadku wnioskującego będącego Konsumentem, jeżeli porozumienie zostało zawarte poza lokalem spółki G.EN. lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, wnioskującemu przysługuje prawo do odstąpienia od tak zawartej umowy bez podania przyczyny odstąpienia w terminie czternastu (14) dni od dnia jej zawarcia poprzez złożenie do spółki G.EN. stosownego oświadczenia, którego wzór będzie stanowił załącznik do umowy. Wnioskodawca może również skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz każdy akt ją zastępujący którego wzór został również opublikowany na stronie [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl). Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia, o którym mowa wyżej przed jego upływem.
6. Spółka G.EN. jest zobowiązana do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
7. Odbiorca nie może ponownie wnioskować o zastosowanie programu wsparcia w stosunku do tych samych należności. Wnioski Odbiorcy co do istniejących zaległości w opłatach za paliwa gazowe lub świadczone usługi w stosunku do których Odbiorca skorzystał wcześniej z rozwiązań, o których mowa w pkt. V powyżej nie będą rozpatrywane.

### VII. Postanowienia końcowe

1. G.EN. zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w przypadku wprowadzenia nowych lub nowelizacji obowiązujących przepisów prawnych.
2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji Programu Wsparcia jest G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 37, 02-672 Warszawa.
3. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą Państwo skontaktować się przy pomocy poczty elektronicznej: [iod@gen.com.pl](mailto:iod@gen.com.pl) lub tradycyjnie, na podany wyżej adres korespondencyjny.
4. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcie umowy w sprawie zaległych i bieżących należności za paliwa gazowe lub świadczone usługi obejmujące:
  - odroczenie terminu płatności,
  - rozłożenie na raty,
  - odstąpienie od naliczania odsetek za nieterminową spłatę,

- umorzenie,
  - zawieszenie postępowania.
5. Podstawę prawną przetwarzania danych we wskazanych celach stanowi konieczność realizacji umowy (art. 6 ust. 1 lit. B RODO) oraz realizacja przepisów prawa (art. 6, ust. 1 lit. C RODO). Administrator może również przetwarzać pozyskane dane w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu (zabezpieczenie, ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami, art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
  6. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do udziału w Programie Wsparcie. Niepodanie danych osobowych skutkuje brakiem możliwości udziału w programie.
  7. Dane osobowe mogą być powierzane i udostępniane następującym kategoriom odbiorców:
    - podmiotom z grupy kapitałowej powiązanych z Administratorem (w celu prawidłowego wykonania umowy oraz realizacji innych uzasadnionych interesów, jak np. zabezpieczenia, dochodzenia lub ustalenia roszczeń, podnoszenia jakości oferowanych usług),
    - operatorom systemów dystrybucji i innym podmiotom uprawnionym do uzyskania dostępu do danych na podstawie właściwych przepisów prawa,
    - podmiotom dostarczającym Administratorowi rozwiązania i narzędzia wspierające i umożliwiające prowadzenie działalności gospodarczej (np. dostawcy oprogramowania, firmy doradcze, księgowo, windykacyjne).
  8. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zadań wynikających z realizacji Programu Wsparcia i zawartej umowy pomiędzy G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o., a Państwem i do 10 lat po jej zakończeniu w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami oraz realizacji obowiązków prawnych spoczywających na Administratorze.
  9. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Państwu prawa:
    - uzyskania informacji i dostępu do danych,
    - wycofania zgody na przetwarzanie (jeśli została wyrażona),
    - sprostowania danych,
    - usunięcia danych (w uzasadnionych przypadkach)
    - ograniczenia przetwarzania,
    - przeniesienia danych (jeśli jest to technicznie możliwe)
    - uzyskania informacji na temat sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych.
  10. W celu realizacji któregokolwiek z praw prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych ([iod@gen.com.pl](mailto:iod@gen.com.pl)), dowolnym pracownikiem Administratora (poprzez e-mail, telefonicznie lub przy pomocy eBOK) lub przy pomocy poczty tradycyjnej: G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o. ul. Domaniewska 37, 02-672 Warszawa.
  11. Przysługuje Państwu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
  12. Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania, wywołującym skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływającym na osobę, której dane dotyczą.
  13. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych zapraszamy do kontaktu z Inspektorem Ochrony Danych: [iod@gen.com.pl](mailto:iod@gen.com.pl) lub tradycyjnie, na podany wcześniej adres korespondencyjny.
- 
-