

§ 1

Informacje ogólne

1. Ogólne Warunki Umów Kompleksowych dostarczania Paliwa gazowego dla Konsumentów (zwane dalej OWU) stanowią integralną część Umowy kompleksowej, zwanej dalej Umową, zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą pobierającym Paliwo gazowe w ilości do 110 kWh/h w przeliczeniu na gaz ziemny wysokometanowy i określają szczegółowe zasady świadczenia Usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki Stron.

2. OWU w szczególności uwzględniają postanowienia:

- a) Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r., poz. 220, z późn. zm.) wraz z rozporządzeniami wykonawczymi do niej;
- b) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r., poz. 459, z późn. zm.);
- c) Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o zapasach ropy naftowej, produktów naftowych i gazu ziemnego oraz zasadach postępowania w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa państwa i zakładów na rynku naftowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 r., poz. 1899, z późn. zm.) wraz z rozporządzeniami wykonawczymi do niej;
- d) IRIESD (w szczególnych przypadkach IRIESP), Taryfy Sprzedawcy, Taryfy Dystrybutora, które zostały zdefiniowane w ust. 3.

Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień OWU, w przypadku zmiany przepisów prawa, IRIESP, IRIESD, Taryfy Dystrybutora i Taryfy Sprzedawcy, nie narusza to stosowania postanowień OWU i Umowy (poza nieważnością, nieskutecznością lub istotną niezgodnością). Sprzedawca podejmie stosowne działania mające na celu dostosowanie postanowień OWU w niezbędnym zakresie.

3. Użyte w OWU oraz Umowie pojęcia oznaczają:

- 1) Awaria – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności Sieci gazowej lub przyłączy do niej sieci, instalacji lub urządzeń lub bezpośrednie poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia i środowiska lub nagłą konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem i mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub poborze Paliwa gazowego;
- 2) Cennik Standardowy (Standardowy Cennik Paliwa gazowego dla Konsumentów) – zbiór cen za Paliwo gazowe i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z postanowieniami OWU. Cennik Standardowy nie podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i może być stosowany w przypadku braku obowiązku zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy;
- 3) Dokument rozliczeniowy – faktura bądź inny dokument będący podstawą zapłaty wystawiony przez Sprzedawcę lub inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu;
- 4) Dzień roboczy – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 5) eBOK / ENERGA24 – platforma internetowa przeznaczona do stałej obsługi świadczonej przez przedstawicieli Sprzedawcy na rzecz Odbiorców w zakresie wynikającym z OWU i z informacji publikowanych przez Sprzedawcę;
- 6) Grupa taryfowa – grupa Odbiorców, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania, sklasyfikowana według kryteriów określonych w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Standardowym oraz w Taryfie Dystrybutora;
- 7) IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez OSD i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na stronie internetowej OSD;
- 8) IRIESP – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej opracowana przez OSP i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na stronie internetowej OSP;
- 9) Konsument – Odbiorca będący osobą fizyczną, która zawiera ze Sprzedawcą Umowę w celu niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 10) Koordynator – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tekst jednolity: Dz.U. z 2017); adres strony internetowej Koordynatora: www.ure.gov.pl;
- 11) Miejsce odbioru Paliwa gazowego – określenie w Umowie punkt w Sieci dystrybucyjnej, do którego Sprzedawca zobowiązany jest zapewnić dostarczenie Paliwa gazowego, a Odbiorca je odebrać. Miejsce odbioru Paliwa gazowego odpowiada miejscu dostarczania Paliwa gazowego;
- 12) Moc umowna – maksymalna ilość Paliwa gazowego, którą można odebrać w ciągu godziny, określona na dany Rok gazowy w Umowie;
- 13) Nielegalny pobór Paliwa gazowego – pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w Układ pomiarowo-rozliczeniowy mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ pomiarowy;
- 14) Obiekt – nieruchomości, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy kompleksowej;
- 15) Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera Paliwo gazowe na podstawie Umowy;
- 16) Odbiorca końcowy – odbiorca dokonujący zakupu Paliwa gazowego na własny użytek;
- 17) Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym – Odbiorca końcowy dokonujący zakupu Paliwa gazowego wyłącznie w celu jego użycia w gospodarstwie domowym;
- 18) Odbiorca wrażliwy Paliwa gazowego – osoba, której przyznano ryczałt na zakup opalu w rozumieniu art. 6 ust. 7 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną Umowy zawartej ze Sprzedawcą i zamieszkuje w miejscu dostarczania Paliwa gazowego;
- 19) Odczyt Kwalifikacyjny – odczyt OSD dla Odbiorców pobierających Paliwo gazowe w ilościach niższych niż 110 kWh/h dokonany w terminie, w którym na danym obszarze dokonywany jest ten odczyt dla Odbiorców z grup taryfowych, dla których przewiduje się jeden odczyt OSD w Roku umownym;
- 20) Oferta sprzedaży Paliwa gazowego (Oferta) – zestawienie cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, określonych odmiennie niż w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Standardowym, które Sprzedawca kieruje do określonej grupy Odbiorców;
- 21) Okres rozliczeniowy – ustalony w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Standardowym i uzgodniony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonanymi przez Dystrybutora, będący podstawą do rozliczania Odbiorcy za dostarczone Paliwo gazowe;

- 22) Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD lub Dystrybutor) – przedsiębiorstwo energetyczne, zajmujące się dystrybucją Paliwa gazowego, do którego sieci jest przyłączona instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w Systemie dystrybucyjnym gazowym oraz bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację i remonty Sieci dystrybucyjnej, a także jej niezbędną rozbudowę, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi;
 - 23) Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem Paliwa gazowego odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym gazowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, działające pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych Gaz - System S.A. z siedzibą w Warszawie;
 - 24) Paliwo gazowe – gaz ziemny wysokometanowy;
 - 25) Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy – gazomierze lub inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi dokonujące pomiaru z góry opłaconej objętości lub ilości Paliwa gazowego i automatycznie wstrzymujące dostarczenie Paliwa gazowego w sytuacji, gdy cały opłacony wolumen Paliwa gazowego zostanie odebrany lub zostanie przekroczony okres, za który wniesiono opłatę;
 - 26) przedstawiciel OSD – osoba upoważniona przez OSD do wykonywania obowiązków i czynności związanych ze świadczeniem usługi kompleksowej;
 - 27) przedstawiciel Sprzedawcy – osoba upoważniona przez Sprzedawcę do wykonywania obowiązków i czynności związanych ze świadczeniem usługi kompleksowej;
 - 28) Rok umowny (Rok gazowy) – okres 12 kolejnych miesięcy poczynawszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po Odczycie Kwalifikacyjnym;
 - 29) Salon Sprzedaży – powszechnie dostępny lokal przeznaczony do stałej obsługi świadczącej przez przedstawicieli Sprzedawcy na rzecz Odbiorców w zakresie wynikającym z OWU i informacji publikowanych przez Sprzedawcę;
 - 30) Sieć dystrybucyjna – sieć gazowa wysokich, średnich i niskich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy odpowiedzialny jest OSD;
 - 31) Sieć gazowa – instalacje połączone i współpracujące ze sobą, obejmujące m.in. gazociągi wraz ze stacjami gazowymi i układami pomiarowymi, służące do przesyłania lub dystrybucji Paliwa gazowego, należące do przedsiębiorstwa energetycznego;
 - 32) Sieć przesyłowa – sieć gazowa wysokich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy odpowiedzialny jest OSP;
 - 33) Siła wyższa – niezależne od woli Strony, nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne uniemożliwiające na stałe lub na pewien czas wykonywanie Umowy, którego to zdarzenia lub jego skutków, Strona przy zachowaniu należytej staranności nie mogła przewidzieć w chwili zawierania Umowy, ani też uniknąć bądź przezwyciężyć;
 - 34) Sprzedawca – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót Paliwami gazowymi, świadczące na rzecz Odbiorcy Usługę kompleksową;
 - 35) System dystrybucyjny – sieci dystrybucyjne oraz przyłączone do nich urządzenia i instalacje współpracujące z siecią;
 - 36) Taryfa dla gazu ziemnego wysokometanowego (Taryfa Sprzedawcy) – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą Prawo energetyczne;
 - 37) Taryfa dla usług dystrybucji paliw gazowych i usług regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego (Taryfa Dystrybutora) – stosowany przez Dystrybutora zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczane będzie dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą Prawo energetyczne;
 - 38) tBOK – telefoniczne Biuro Obsługi Klienta przeznaczone do stałej obsługi świadczonej przez przedstawicieli Sprzedawcy na rzecz Odbiorców w zakresie wynikającym z OWU i z informacji publikowanych przez Sprzedawcę;
 - 39) Układ pomiarowo-rozliczeniowy (Układ pomiarowy) – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru objętości lub ilości Paliwa gazowego pobranego lub dostarczonego do Sieci gazowej;
 - 40) Umowa kompleksowa (Umowa) – umowa dostarczenia Paliwa gazowego zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 Ustawy Prawo energetyczne, obejmująca sprzedaż i dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy;
 - 41) Usługa kompleksowa – usługa świadczona przez Sprzedawcę na podstawie Umowy kompleksowej;
 - 42) Współczynnik konwersji – iloraz wartości ciepła spalania 1 m³ Paliwa gazowego ustalonej dla Okresu rozliczeniowego i liczby 3,6; wyrażony w [kWh/m³];
 - 43) Zbiór Praw Konsumenta – dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów pobierających paliwa gazowe z sieci dystrybucyjnej.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami dokumentów, o których mowa w ust. 2, do świadczenia Usługi kompleksowej, objętej niniejszym OWU stosuje się również odpowiednio powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym zwłaszcza przepisy Prawa energetycznego, Ustawy o zapasach oraz Kodeksu cywilnego.
 5. Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez OSD na podstawie umowy o świadczenie usługi dystrybucji, zawartej przez Sprzedawcę z OSD wskazanym w Umowie zgodnie z zasadami IRIESD i Taryfy Dystrybutora.
 6. Dostarczanie Paliwa gazowego na potrzeby realizacji Umowy do sieci OSD jest wykonywane na podstawie umowy przesyłowej zawartej przez Sprzedawcę z OSP. Przesyłanie Paliwa gazowego na potrzeby realizacji umowy przesyłowej z OSP do sieci OSD jest wykonywane przez OSP zgodnie z zasadami IRIESP.

§ 2

Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest do:

- 1.1. dostarczania Paliwa gazowego o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie Dystrybutora, zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie;
 - 1.2. dostarczania Paliwa gazowego o ciśnieniu wskazanym w Umowie;
 - 1.3. zapewnienia sprawdzenia, przez Dystrybutora na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, którego Dystrybutor jest właścicielem, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - 1.4. zapewnienia na żądanie Odbiorcy zlecenia przez Dystrybutora niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Układ pomiarowo-rozliczeniowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę;
 - 1.5. umożliwienia Odbiorcy zlecenia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 1.4;
 - 1.6. zapewnienia sprawdzenia utrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, wykonując odpowiednie pomiary przez Dystrybutora;
 - 1.7. zapewnienia pokrycia przez Dystrybutora kosztów badań, o których mowa w ust. 1.6 oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie Dystrybutora, w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego z Umową;
 - 1.8. przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego;
 - 1.9. terminowego rozpatrzenia reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi;
 - 1.10. dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Standardowym w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskaźnik Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - 1.11. nieodpłatnego udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Standardowym i Taryfie Dystrybutora;
 - 1.12. dostarczenia Odbiorcy Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym kopii Zbioru Praw Konsumenta.
2. Z zastrzeżeniem § 8 ust. 8, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Paliwa gazowego w szczególności w przypadku:
 - 2.1. wystąpienia wstrzymań w dostawie Paliwa gazowego w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
 - 2.2. działania Siły wyższej;
 - 2.3. winy Odbiorcy (np. wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego w przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 1 lit. a) i b), nielegalny pobór Paliwa gazowego, awarie urządzeń);
 - 2.4. wystąpienia planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego, na czas niezbędny do wykonania prac eksploatacyjnych lub remontowych w Sieci gazowej, o których Odbiorca został poinformowany;
 - 2.5. wprowadzenia na polecenie OSD lub OSP wstrzymań awaryjnych lub spowodowanych działaniem Siły wyższej;
 - 2.6. wystąpienia Awarii w Sieci gazowej;
 - 2.7. wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego wprowadzonych na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących lub IRIESD;
 - 2.8. niezawinionych zachowań osób trzecich, za które Sprzedawca i OSD nie ponoszą odpowiedzialności, w tym zachowań Odbiorcy;
 - 2.9. wyłączeń awaryjnych i jednorazowych przerw zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 3

Podstawowe obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca zobowiązany jest do:
 - 1.1. terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy;
 - 1.2. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Dystrybutora lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, instalacji gazowej i odborników gazowych, w szczególności w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy oraz wykonywania przez nich niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających oraz odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - 1.3. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Dystrybutora zdemontowania, zainstalowanego u Odbiorcy Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania, z jakiegokolwiek przyczyny Umowy, a także jego wydania przedstawicielom Dystrybutora;
 - 1.4. niezwłocznego informowania Sprzedawcy i Dystrybutora o zauważonych wadach lub usterek Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego;
 - 1.5. poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym jego demontażu oraz montażu w przypadku, kiedy na żądanie Odbiorcy, w wyniku badania laboratoryjnego nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - 1.6. poniesienia kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy na żądanie Odbiorcy, Sprzedawca zleci niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenie jakości dostarczanego Paliwa gazowego, a przeprowadzone badania nie potwierdzą zastrzeżeń Odbiorcy;
 - 1.7. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego wskazującego wielkość poboru Paliwa gazowego u Odbiorcy i układu redukcji Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie), utrzymania w należytym stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z ich uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
 - 1.8. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy Układzie pomiarowo-rozliczeniowym, a także innych plomb założonych przez producenta Układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawcę, Dystrybutora lub inny uprawniony organ oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych plomb, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
 - 1.9. utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada;
 - 1.10. poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowo-rozliczeniowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowo-rozliczeniowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
 - 1.11. aktualizowania wszelkich danych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować pisemnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinien zostać wysłany dokument rozliczeniowy oraz wszelka inna korespondencja, a także o zmianie danych teleadresowych. Sprzedawca nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji, w sytuacji gdy zostanie ona doręczona na adres ostatnio wskazany przez Odbiorcę, o zmianie którego Odbiorca nie poinformował;
- 1.12. zapłacenia Dystrybutorowi należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji nielegalnego poboru Paliwa gazowego. W razie uiszczenia przez Sprzedawcę opłat bądź odszkodowań, o których mowa powyżej, Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy;
- 1.13. w przypadku zmiany wielkości poboru Paliwa gazowego wykraczającej poza zakres ustalony w warunkach przyłączenia lub wykraczającej poza zakres pomiarowy Układu pomiarowo-rozliczeniowego Odbiorca zobowiązany jest do złożenia wniosku o wydanie nowych warunków przyłączenia;
- 1.14. jeżeli Sprzedawca zostanie obciążony przez Dystrybutora opłatami bądź odszkodowaniami związanymi z brakiem po stronie Odbiorcy prawidłowej realizacji Umowy w zakresie Usługi dystrybucji, Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy;
- 1.15. dostosowania swoich instalacji lub urządzeń do odbioru Paliwa gazowego do warunków funkcjonowania Sieci gazowej, o których został powiadomiony zgodnie z przepisami prawa lub IRIESD;
- 1.16. utrzymywania bezpośrednich kontaktów ze służbami dyspozytorskimi i eksploatacyjnymi Dystrybutora w zakresie wymiany informacji o zaistnieniu Awarii lub sytuacji wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.

§ 4

Grupa taryfowa i Moc umowna

1. Zasady klasyfikacji do określonej Grupy taryfowej regulują postanowienia Taryfy Sprzedawcy i Taryfy Dystrybutora. Zmiany Grupy taryfowej dokonuje się według następujących zasad:
 - a) na pisemny wniosek Odbiorcy, jeżeli zgodnie z Taryfą Sprzedawcy, Taryfą Dystrybutora przysługuje mu prawo wyboru, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy;
 - b) jednostronnie przez Sprzedawcę po stwierdzeniu, że Odbiorca korzysta z Paliwa gazowego w sposób niezgodny z Umową lub zużywa taką ilość Paliwa gazowego, która daje podstawę do zakwalifikowania Odbiorcy do innej Grupy taryfowej.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. b), Sprzedawca może żądać od Odbiorcy uiszczenia opłat dodatkowych stanowiących różnicę między wysokością opłat pobranych na podstawie cen i stawek opłat obowiązujących dla Grupy taryfowej, do której Odbiorca był zakwalifikowany oraz cen i stawek opłat obowiązujących dla Grupy taryfowej, do której Odbiorca zostałby zakwalifikowany, gdyby był rozliczany zgodnie z Taryfą Sprzedawcy i Taryfą Dystrybutora.
3. Zmiana celu poboru Paliwa gazowego wskazanego w Umowie lub nabywanie i odbieranie Paliwa gazowego w ilości powyżej 110 kWh/h (zmiana Mocy umownej) wymaga zawarcia nowej Umowy. Szczegółowe zasady zmiany Mocy umownej określone są postanowieniami Taryfy Dystrybutora oraz IRIESD.

§ 5

Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Do rozliczeń z tytułu Umowy mają zastosowanie ceny, stawki opłat i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie Sprzedawcy, Cenniku Standardowym albo Ofercie Sprzedawcy i Taryfie Dystrybutora przewidzianej dla Grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca.
2. W okresie związania Ofertą Sprzedawcy Taryfą Sprzedawcy albo Cennik Standardowy ma zastosowanie w zakresie nieobjętym Ofertą Sprzedawcy. Po okresie obowiązywania Oferty, do rozliczeń pomiędzy stronami stosowane będą ceny i stawki opłat wynikające z Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Standardowego obowiązującego w ostatnim dniu obowiązywania Oferty, a w przypadku braku odmiennych uzgodnień, do rozliczeń stosowane będą ceny i stawki opłat wynikające również z późniejszych Taryf Sprzedawcy albo Cenników Standardowych.
3. Należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie dokumentów rozliczeniowych wystawianych przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu.
4. Należności za Paliwo gazowe Odbiorca zobowiązuje się uiszczać według następujących zasad:
 - a) w przypadku gdy odczyty wskaźnik gazomierza następować będą w okresach dłuższych niż jeden miesiąc Sprzedawca może pobierać należności na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego;
 - b) ostateczne rozliczenie należności za dostarczone Paliwo gazowe w Okresie rozliczeniowym następuje zgodnie z Taryfą Sprzedawcy, Cennikiem Standardowym albo Ofertą Sprzedawcy, Taryfą OSD na podstawie wystawionego przez Sprzedawcę dokumentu rozliczeniowego;
 - c) Odbiorca dokona zapłaty w terminie oznaczonym na dokumencie rozliczeniowym. Dokument rozliczeniowy zostanie wystawiony co najmniej 14 dni przed upływem terminu płatności oznaczonego na tym dokumencie. Sprzedawca dostarczy Odbiorcy dokument rozliczeniowy nie później niż 7 dni przed terminem płatności oznaczonym na tym dokumencie. W przypadku gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Sprzedawca na wniosek Odbiorcy odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie.
5. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez Odbiorcę należności powstanie nadpłata lub niedopłata za pobrane Paliwo gazowe, wówczas zasady zwrotu lub uzupełnienia płatności określa Taryfa Sprzedawcy albo Cennik Standardowy.
6. W przypadku konieczności zwrotu opłat, zgodnie § 3 ust. 1.12 lub 1.14, należności będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego, w terminie w nim określonym.
7. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty do rąk Sprzedawcy albo dzień wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany każdorazowo na dokumencie rozliczeniowym.
8. W przypadku niedotrzymania terminu płatności Sprzedawca ma prawo obciążyć Odbiorcę odsetkami ustawowymi.
9. Rozliczenia między Stronami z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w okresach rozliczeniowych, w oparciu o dokument rozliczeniowy wystawiany na podstawie danych pomiarowych przekazanych Sprzedawcy przez Dystrybutora, z zastrzeżeniem ust. 4, 10 i 11. Odczyty wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą przez przedstawicieli Dystrybutora.
10. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy, odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego nie nastąpi w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego wynikającego z Taryfy Dystrybutora, rozliczeniu podlega paliwo gazowe dostarczone Odbiorcy do dnia najbliższego odczytu rozliczeniowego. Dopuszcza się możliwość rozliczenia na podstawie wyszacowanego stanu wskaźnik układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zużycia paliwa gazowego i współczynnika konwersji.
11. Wyszacowanie przez Sprzedawcę zużycia paliwa gazowego odbywa się na podstawie średniobodobowego zużycia paliwa gazowego dla tego miejsca dostarczania, jakie wystąpiło w minionych okresach rozliczeniowych. Wyszacowanie zużycia odbywa się na podstawie rocznych profili zużycia opublikowanych na stronie Dystrybutora lub na podstawie deklarowanego w umowie zużycia paliwa gazowego w przypadku, gdy średniobodobowe zużycie nie odzwierciedla w należyty sposób zużycia paliwa gazowego w danym okresie rozliczeniowym z uwagi na charakterystykę Odbiorcy lub specyfikę zużycia tego Odbiorcy bądź istotne zmiany w poborze

- paliwa gazowego w poprzednich okresach rozliczeniowych, co spowodowałyby wystawienie dokumentu rozliczeniowego odbiegającego od rzeczywistego zużycia. Wartość współczynnika konwersji wyznaczana jest zgodnie z Taryfą Dystrybutora.
12. W przypadku zmian ceny lub stawek opłat w trakcie Okresu rozliczeniowego, należność za Paliwo gazowe odebrane w okresie sprzed tej zmiany i w okresie po tej zmianie, rozlicza się na podstawie proporcjonalnego rozdzielenia zużycia Paliwa gazowego między odczytami wskaźnika Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a dokonanymi bezpośrednio przed i po tej zmianie. Podstawą do ustalenia należności będą:
 - a) w przypadku opłat stałych – liczba dni sprzed zmiany stawek opłat i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskaźnika Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - b) w przypadku ceny i opłat zmiennych – średni pobór odbiorcy Paliwa gazowego przez Odbiorcę, w rozliczanym okresie oraz liczba dni sprzed zmiany ceny i stawek opłat zmiennych i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskaźnika Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
 13. W przypadku uszkodzenia Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwiającego określenie ilości odebranego w ostatnim okresie rozliczeniowym Paliwa gazowego, Sprzedawca ustali należność zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie Dystrybutora.
 14. W przypadku gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskaźnika układu pomiarowo-rozliczeniowego ilość pobranego paliwa gazowego wykazana na dokumencie rozliczeniowym nie odpowiada ilości paliwa gazowego pobranego faktycznie, Sprzedawca dokonuje korekty dokumentu rozliczeniowego zgodnie z danymi skorygowanymi przekazanymi przez OSD. Korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy. Nadpłatę wynikającą z wyliczonej korekty zalicza się na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu. Niedopłata doliczana jest do pierwszego dokumentu rozliczeniowego, wystawionego za najbliższy okres rozliczeniowy.
 15. Odbiorca ma prawo poinformowania Sprzedawcy o wskazaniach Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskaźnika przez upoważnionego przedstawiciela Dystrybutora. Odczyt taki może być przyjęty przez Sprzedawcę do rozliczenia ilości dostarczonego Paliwa gazowego, o której mowa w ust. 10.
 16. Szczegółowe zasady świadczenia Usługi dystrybucyjnej i sposobów rozliczenia ilości Paliwa gazowego określone są postanowieniami IRIESD.
 17. Odbiorca może zapoznać się z mającą zastosowanie obowiązującą Taryfą Sprzedawcy albo Cennikiem Standardowym na stronie internetowej www.energia.pl lub w siedzibie Sprzedawcy, a z Taryfą OSD na stronach internetowych OSD oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki www.bip.ure.gov.pl.
 18. W razie powstania zaległości w płatnościach, Sprzedawca może zarachować dokonane przez Odbiorcę wpłaty pieniężne, w kolejności: odsetki od należności uregulowanych z opóźnieniem, koszty wysłanych wezwań do zapłaty, wezwań przedsądowych i inne opłaty nalizowane przez Sprzedawcę, najdawniej wymagalny dług, koszty dochodzenia należności sądowych i egzekucyjnych, koszty postępowania lub działań egzekucyjnych, koszty zastępstwa procesowego, adwokackiego i egzekucyjnego. Wskazane zasady księgowania obowiązują niezależnie od wskazania przez Odbiorcę tytułu przelewu.
 19. Jeżeli Odbiorca nie zapłacił należności za Paliwo gazowe, Sprzedawca wzywa Odbiorcę do zapłaty należności, wyznaczając mu dodatkowy, co najmniej 14-dniowy termin zapłaty. Wezwanie do zapłaty ma formę pisemną i jest dostarczane Odbiorcy przesyłką poleconą. Odbiorca obowiązany jest pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia wezwania do zapłaty. Koszt pojedynczego wezwania do zapłaty wynosi 8,40 zł.
 20. W przypadku gdy Sprzedawca wzywa Odbiorcę do zapłaty należności pod rygorem wystąpienia na drogę postępowania sądowego (wezwanie przedsądowe), wyznacza mu dodatkowy, co najmniej 7-dniowy termin zapłaty. Wezwanie przedsądowe ma formę pisemną i jest dostarczane Odbiorcy przesyłką poleconą. Odbiorca obowiązany jest pokryć koszt sporządzenia i dostarczenia wezwania przedsądowego. Koszt pojedynczego wezwania przedsądowego wynosi 8,40 zł.

§ 6

Reklamacje, bonifikaty

1. Reklamację dokumentu rozliczeniowego lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy niezwłocznie po jego otrzymaniu.
2. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi następuje nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji, chyba że Taryfa Sprzedawcy albo Cennik Standardowy, Umowa lub IRIESD przewidują inne terminy.
3. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku terminowej zapłaty należności w wysokości określonej na dokumencie rozliczeniowym.
4. Wszelkie sprawy, w tym reklamacje, wnioski, skargi oraz zgłoszenia mogą być składane przez Odbiorcę pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy, za pośrednictwem TBOK, eBOK / ENERGA24, w Salonie Sprzedaży lub w inny sposób wskazany na stronie www.energia.pl.
5. Zgłaszanie spraw określonych w ust.4 może następować telefonicznie pod nr tel.: 555 555 555. Opłata za połączenie z tym numerem jest zgodna z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Odbiorca.
6. Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer Umowy, numer ewidencyjny Odbiorcy lub numer dokumentu rozliczeniowego. W celu dodatkowej weryfikacji i prawidłowej identyfikacji osoby wnoszącej sprawę Sprzedawca ma prawo zażądać numeru PESEL Odbiorcy.
7. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców, Odbiorcy na jego wniosek przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Standardowym.
8. Za niedotrzymanie przez Dystrybutora standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych Paliwa gazowego, Odbiorcy na jego wniosek przysługują bonifikata ustalona w sposób i w trybie wynikającym z Taryfy Dystrybutora.
9. W zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców, Dystrybutor:
 - 9.1. przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliwa gazowego z systemu dystrybucyjnego;
 - 9.2. bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliwa gazowego, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu dystrybucyjnego;
 - 9.3. udziela informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, przerwane z powodu Awarii systemu dystrybucyjnego;
 - 9.4. powiadamia o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - 9.5. odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu;
 - 9.6. nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Dystrybutora;
 - 9.7. udziela odpowiedzi na zapytanie niedotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Ustawie Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych;

- 9.8. przekazuje na wniosek Odbiorcy informacje o planowanych przedsięwzięciach w takim zakresie, w jakim przedsięwzięcia te będą miały wpływ na pracę urządzeń przyłączonych do sieci albo na zmianę warunków przyłączenia lub dostawy Paliwa gazowego;
- 9.9. niezwłocznie powiadamia o wystąpieniu sytuacji awaryjnej, która może mieć wpływ na pracę urządzeń, instalacji lub sieci Odbiorcy, a w szczególności o przewidywanym czasie trwania i zakresie ograniczeń w dystrybucji Paliwa gazowego.

§ 7

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. Dystrybutor na wniosek Sprzedawcy może zainstalować na swój koszt gazomierz przedpłatowy w obiekcie, jeżeli Odbiorca:
 - a) co najmniej 2-krotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej 1 miesiąca;
 - b) nie ma tytułu prawnego do obiektu;
 - c) użytkuje obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. W przypadku braku zgody na zainstalowanie gazomierza przedpłatowego zastosowanie mają postanowienia § 8 ust. 1 lit. c) oraz § 9 ust. 2 lit. c).
3. W przypadku gdy Odbiorca wraził Paliwo gazowe złożył wniosek do Dystrybutora o zainstalowanie gazomierza przedpłatowego, Dystrybutor jest obowiązany zainstalować taki gazomierz, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszty zainstalowania gazomierza przedpłatowego ponosi Dystrybutor.
4. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym w wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, Dystrybutor może zainstalować gazomierz przedpłatowy. Koszt zainstalowania tego gazomierza ponosi Dystrybutor.

§ 8

Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

1. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:
 - a) Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczoną Usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności wskazanego na dokumencie rozliczeniowym;
 - b) Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym zwleka z zapłatą za świadczoną Usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności wskazanego na dokumencie rozliczeniowym, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego i wyznaczenia dodatkowego 14-dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności;
 - c) Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie gazomierza przedpłatowego w przypadkach wskazanych w § 7 ust. 1;
 - d) przewidują to obowiązujące przepisy prawa;
 - e) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia, środowiska oraz bezpieczeństwa mienia;
 - f) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie Paliwa gazowego.
2. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
 - a) demontaż Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - b) demontaż przyłącza gazowego;
 - c) zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed Układem pomiarowo-rozliczeniowym.
3. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z powodu zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi wznowienie nastąpi po uregulowaniu zaległych i bieżących należności.
4. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które odpowiada Odbiorca, jest on zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, chyba że Taryfa Dystrybutora stanowi inaczej.
5. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.
6. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Dystrybutor może wstrzymać dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD.
7. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonego wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego stosownie do komunikatów ogłaszanych przez Dystrybutora w trybie i na zasadach przewidzianych w obowiązujących przepisach.
8. W razie wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego przez Dystrybutora lub OSP wynikającego z przepisów prawa, IRIESD lub IRIESP, odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Odbiorcy jest ograniczona do wysokości odpowiedzialności Dystrybutora lub OSP wobec Sprzedawcy z tytułu wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
9. Sprzedawca upoważnia Odbiorcę do utrzymywania bezpośrednich kontaktów ze służbami dyspozytorskimi i eksploatacyjnymi Dystrybutora w przypadku:
 - a) wystąpienia bądź ryzyka wystąpienia Awarii;
 - b) planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego.
10. W przypadku, gdy Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym złożył do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania Paliwa gazowego, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania, dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
11. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 10 w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora. Niezależnie od powyższego, Odbiorca może podać także inne spory wynikające z Umowy pod rozwiązanie przez Koordynatora. Rozwiązywanie sporów przez Koordynatora odbywa się za zgodą obu Stron.
12. Jeżeli Dystrybutor wstrzymał dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym, a Odbiorca ten złożył do Dystrybutora reklamację na wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, Dystrybutor jest zobowiązany wznowić dostarczanie Paliwa gazowego w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie Paliwa gazowego do czasu jej rozpatrzenia przez Dystrybutora.
13. Jeżeli Dystrybutor, na żądanie Sprzedawcy, wstrzymał dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym, a Odbiorca ten złożył do Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, Dystrybutor na wniosek Sprzedawcy jest zobowiązany wznowić dostarczanie Paliwa gazowego w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie Paliwa gazowego do czasu jej rozpatrzenia przez Sprzedawcę.
14. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 12 i 13, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Dystrybutor, w tym na wniosek Sprzedawcy, jest

zobowiązany kontynuować dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

15. Postanowień zawartych w ust. 12–14 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1 lit. e), albo rozwiązania przez Koordynatora sporu na niekorzyść Odbiorcy Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym.

§ 9

Warunki rozwiązania i zmiany Umowy kompleksowej

1. Odbiorca ma prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, chyba że Odbiorca wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
2. Sprzedawca może rozwiązać Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia:
 - a) jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczoną Usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności wskazanego na dokumencie rozliczeniowym;
 - b) jeżeli Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności wskazanego na dokumencie rozliczeniowym, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego i wyznaczenia dodatkowego 14-dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności;
 - c) jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie gazomierza przedpłatowego w przypadkach wskazanych w § 7 ust. 1;
 - d) jeżeli dalsza realizacja Umowy naraziłaby Sprzedawcę lub Dystrybutora, z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, na odpowiedzialność wobec osób trzecich ze względu na nieposiadanie bądź utratę przez Odbiorcę tytułu prawnego do obiektu;
 - e) w przypadku niedostarczenia lub nieuzupełnienia przez Odbiorcę w terminie wskazanym przez Sprzedawcę, nie krótszym niż 7 dni, danych lub dokumentów koniecznych do przeprowadzenia w imieniu Odbiorcy procedury zmiany sprzedawcy lub powiadomienia OSD o zawarciu Umowy.
3. Odbiorca jest zobowiązany umożliwić Dystrybutorowi dokonanie odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego najpóźniej do 5 dni roboczych od ostatniego dnia okresu wypowiedzenia z zastrzeżeniem ust. 6 oraz podania adresu, pod który Sprzedawca wyśle dokument rozliczeniowy z rozliczenia końcowego, a w przypadku braku okresu wypowiedzenia – w ciągu 14 dni od zdarzenia skutkującego rozwiązaniem Umowy.
4. Odbiorca obowiązany jest poinformować Sprzedawcę z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu, na potrzeby którego dostarczane jest Paliwo gazowe. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez Sprzedawcę jako oświadczenie Odbiorcy o rozwiązaniu Umowy za wypowiedzeniem. W zakresie powyżej terminie Odbiorca jest zobowiązany umożliwić Dystrybutorowi dokonanie odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
5. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie. Z zastrzeżeniem ust. 6 Odbiorca jest zobowiązany umożliwić Dystrybutorowi dokonanie odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego najpóźniej do 5 dni roboczych od dnia ustalonego przez Strony jako dzień rozwiązania Umowy oraz podać adres, pod który Sprzedawca wyśle dokument rozliczeniowy z rozliczenia końcowego.
6. W przypadku niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązków określonych w ust. 3, 4 i 5 Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu świadczenia Usługi kompleksowej do czasu odczytu przez przedstawicieli Dystrybutora wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
7. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, jeżeli wstrzymano dostarczanie Paliwa gazowego z przyczyn przewidzianych przepisami prawa i nie ustaly przyczyny wstrzymania.
8. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez Odbiorcę, pomimo uprzedniego wezwania do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków w wyznaczonym odpowiednim terminie.
9. Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie w formie aneksu do Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
10. W przypadku nowo zawieranych Umów, OWU obowiązują z dniem doręczenia. Odbiorca, któremu doręczono zmianę OWU w czasie trwania Umowy, na podstawie której pobiera Paliwo gazowe, jest związany OWU. W takim przypadku Odbiorcy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie w niej przewidzianym, a jeżeli terminu wypowiedzenia nie przewidziano – niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie określonym w ust. 19. Terminy wypowiedzenia liczone są od dnia doręczenia OWU. Postanowienia Umowy zachowują moc, o ile nie są sprzeczne z OWU.
11. W razie zmiany przepisów prawa, mających zastosowanie do Umowy lub OWU, postanowienia z nimi sprzeczne tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znalezionego prawa bez konieczności zawierania aneksu do Umowy.
12. Aneks nie jest wymagany:
 - a) do zmiany Umowy będącej następstwem udokumentowanej wymiany elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - b) do zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, które następująco będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
 - c) w przypadkach, o których mowa w ust. 18 i 21.
13. W przypadku zniesienia obowiązku zatwierdzenia Taryf Sprzedawcy lub wprowadzenia Cennika Standardowego, zmiany Umowy oraz Cennika Standardowego wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy uregulowanej w ust. 17.
14. W przypadku wprowadzenia Cennika Standardowego, zmiany Cennika Standardowego, są dopuszczalne w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na Sprzedawcę przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
 - a) zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zająścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy;
 - b) zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do Sprzedawcy i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu Paliwami gazowymi.
15. W przypadku rozwiązania lub istotnej zmiany Umowy wiążącej Sprzedawcę z OSD lub z OSP z przyczyn nieleżących po stronie Sprzedawcy skutkującego utratą możliwości dostarczania Paliwa gazowego do Odbiorcy, Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu informacji o ww. zdarzeniu zobowiązuje się poinformować Odbiorcę o tym fakcie na piśmie. W takim wypadku po pisemnym oświadczeniu Sprzedawcy, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem rozwiązania umowy wiążącej Sprzedawcę z OSD lub z OSP.
16. W przypadku, gdy okoliczność Siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż 60 dni w Roku umownym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu Siły wyższej może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej 14-dniowego terminu wypowiedzenia.
17. Zmiany, w tym w zakresie wynikającym z ust. 13 i 14, nastąpią poprzez dostarczenie Odbiorcy

propozycji zmiany. Do propozycji zmiany zostanie dołączona pisemna informacja o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy i określony zostanie termin wejścia w życie zmian. Zmiany wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian, o ile Odbiorca przed tą datą nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, bez prawa do wskazania przez Odbiorcę późniejszego terminu rozwiązania Umowy.

18. Zmiany Taryfy albo Cennika Sprzedawcy, Taryfy Dystrybutora odpowiednio w zakresie cen, stawek i opłat wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionych Taryf albo Cenników Sprzedawcy, Taryf Dystrybutora. W przypadku podwyżki cen, stawek i opłat, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o powyższych zmianach, w sposób przejrzysty i zrozumiały, w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki.
19. Zmiana Umowy, OWU, postanowień Taryfy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy Dystrybutora innych niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy zmienionej Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy albo Cennika Sprzedawcy bądź Taryfy Dystrybutora w części dotyczącej Odbiorcy. Zmiany obowiązują w wyznaczonej dacie ich wejścia w życie. Odbiorca może złożyć wniosek o rozwiązanie Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia w terminie do 14 dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy albo Cennika Sprzedawcy bądź Taryfy Dystrybutora.
20. Zmiana OWU może nastąpić w wyniku zmiany stanu prawnego albo zmiany okoliczności związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej przez Sprzedawcę, Dystrybutora lub OSP. Postanowienie to dotyczy także Taryfy Sprzedawcy, Taryfy Dystrybutora lub ich zmian.
21. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD lub IRIESP, obowiązują Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej IRIESD lub IRIESP. Jeżeli zmiany IRIESD lub IRIESP wymagają dostosowania postanowień Umowy lub OWU do powyższych zmian, dostosowanie Umowy lub OWU nastąpi z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 17.
22. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony, postanowienia ust. 3 w zakresie zmiany Umowy lub OWU stosuje się w przypadku istotnej zmiany okoliczności faktycznych lub stanu prawnego istniejących w chwili zawierania Umowy, w zakresie w jakim zmiana jest niezbędna w celu dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków, z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 17.

§ 10

Zmiana sprzedawcy

1. Odbiorca Paliw gazowych ma prawo zakupu tych Paliw od wybranego przez siebie sprzedawcy.
2. W przypadku zmiany dotychczasowego Sprzedawcy, Odbiorca końcowy może wypowiedzieć Umowę składając do Sprzedawcy pisemne oświadczenie. Umowa, ulega rozwiązaniu zgodnie z okresem wypowiedzenia uwzględnionym w § 9 ust. 1. Odbiorca ten może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. W celu dokonania zmiany sprzedawcy Paliwa gazowego:
 - a) Odbiorca końcowy zawiera umowę sprzedaży Paliwa gazowego lub umowę kompleksową dostarczania Paliwa gazowego z nowym sprzedawcą;
 - b) Odbiorca końcowy (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) wypowiada Umowę kompleksową zawartą z dotychczasowym Sprzedawcą;
 - c) Odbiorca końcowy (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) informuje dotychczasowego Sprzedawcę i Dystrybutora o dniu rozpoczęcia sprzedaży Paliwa gazowego przez nowego sprzedawcę;
 - d) Dystrybutor dokonuje odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w celu dokonania rozliczeń Odbiorcy końcowego ze Sprzedawcą nie później niż w ciągu 5 Dni roboczych od ostatniego dnia obowiązywania Umowy kompleksowej. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu w terminie, o którym mowa powyżej, Dystrybutor dokonuje oszacowania ilości sprzedanego Paliwa gazowego według stanu na ostatni dzień obowiązywania Umowy kompleksowej;
 - e) Dystrybutor przekazuje dane pomiarowe dotychczasowemu Sprzedawcy i nowemu sprzedawcy, w terminie umożliwiający Sprzedawcy dokonanie rozliczeń z Odbiorcą zgodnie z lit. f);
 - f) Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
4. Dystrybutor zajmujący się dystrybucją Paliw gazowych stosując obiektywne i przejrzyste zasady zapewniające równe traktowanie użytkowników systemu, umożliwi odbiorcy Paliw gazowych przyłączonego do jego sieci zmianę sprzedawcy Paliw gazowych na warunkach i w trybie określonym w przepisach wydanych na podstawie przepisów prawa wymienionych w § 1 ust. 2 oraz procedurą opisaną w IRIESD.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub zostanie złożony wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu przez **Koordynatora**.
2. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub Sieci gazowej będących własnością Dystrybutora, Odbiorca Paliw gazowych w gospodarstwie domowym w celu uzyskania pomocy powinien niezwłocznie powiadomić o awarii Dystrybutora pod numerem telefonu 992. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej Odbiorca Paliw gazowych w gospodarstwie domowym, powinien wezwać osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej www.energia.pl oraz na stronach internetowych Dystrybutora.
3. Jeżeli z dniem wejścia w życie Umowy Sprzedawca kontynuuje świadczenie usługi kompleksowej na rzecz Odbiorcy, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy Stronami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.
4. Chronione z mocy ustawy dane osobowe zgromadzone przez Sprzedawcę i OSD w związku z zawarciem Umowy przetwarzane będą wyłącznie w celu wykonania tej Umowy albo w innym celu zgodnym z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j.: Dz. U. z 2016 r., poz. 992, z późn. zm.). Przetwarzanie danych osobowych w szerszym zakresie wymaga pisemnej zgody osoby, której one dotyczą. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wglądu do nich i ich poprawiania.

Wersja z dnia 13.12.2017 r.