

**§ 1****Informacje ogólne**

1. Ogólne Warunki Umów Kompleksowych dostarczania Paliwa gazowego dla Konsumentów (zwane dalej OWU) stanowią integralną część Umowy kompleksowej, zwanej dalej Umową, zawartą 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 roku – Prawo energetyczne wraz z rozporządzeniami wykonawczymi do niej (zwana dalej: Ustawą Prawo energetyczne);
  - b) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (zwana dalej: Kodeks Cywilny);
  - c) Ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o zapasach ropy naftowej, produktów naftowych i gazu ziemnego oraz zasadach postępowania w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa państwa i zakłóceń na rynku naftowym wraz z rozporządzeniami wykonawczymi do niej (zwana dalej: Ustawą o zapasach);
  - 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 podejmuje 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 przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń lub bezpośrednie poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub 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 (URE) 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 – każdy z 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 niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 10) Koordynator – Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie URE, o którym mowa w art. 31a Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku – Prawo energetyczne; adres strony internetowej Koordynatora: <https://www.koordynator.ure.gov.pl/>;
  - 11) Nielegalny pobór Paliwa gazowego – pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem Układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w Układ pomiarowy mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ pomiarowy;
  - 12) Obiekt (Lokal) – nieruchomość, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy kompleksowej;
  - 13) Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej OSD na podstawie Umowy;
  - 14) Odbiorca końcowy – odbiorca dokonujący zakupu Paliwa gazowego na własny użytek.
  - 15) Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym – Odbiorca końcowy dokonujący zakupu Paliwa gazowego wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym;
  - 16) Odbiorca wrażliwy Paliwa gazowego – osoba, której przyznano ryczałt na zakup opału w rozumieniu art. 6 ust. 7 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 roku o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną Umowy zawartej ze Sprzedawcą i zamieszkuje w miejscu dostarczania Paliw gazowych;
  - 17) 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;
  - 18) Okres rozliczeniowy – ustalony w Taryfie Dystrybutora i uzgodniony w Umowie przedział czasowy będący podstawą do rozliczania Usługi kompleksowej;
  - 19) Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD lub Dystrybutor) – przedsiębiorstwo energetyczne, zajmujące się dystrybucją Paliw gazowych, do którego sieci jest przyłączona instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, 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, wyznaczone na OSD zgodnie z decyzją Prezesa URE;
  - 20) Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem Paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, 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;
  - 21) Paliwo gazowe – gaz ziemny wysokometanowy E;
  - 22) Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy (Przedpłatowy układ pomiarowy) – 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 dostarczanie Paliwa gazowego w sytuacji, gdy cała opłacona ilość Paliwa gazowego zostanie odebrana lub zostanie przekroczony okres, za który wniesiono opłatę;

- 23) przedstawiciel OSD – osoba upoważniona przez OSD do wykonywania obowiązków i czynności związanych ze świadczeniem usługi kompleksowej;
  - 24) przedstawiciel Sprzedawcy – osoba upoważniona przez Sprzedawcę do wykonywania obowiązków i czynności związanych ze świadczeniem usługi kompleksowej;
  - 25) Rok umowny (Rok gazowy) – rok umowny określony w Taryfie Dystrybutora;
  - 26) Salon Sprzedaży – powszechnie dostępny lokal przeznaczony do stałej obsługi świadczonej przez przedstawicieli Sprzedawcy na rzecz Odbiorców w zakresie wynikającym z OWU i informacji publikowanych przez Sprzedawcę;
  - 27) Sieć przesyłowa – sieć gazowa wysokich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy odpowiedzialny jest OSP;
  - 28) 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;
  - 29) Sprzedawca – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót Paliwami gazowymi, świadczące na rzecz Odbiorcy Usługę kompleksową;
  - 30) Sprzedawca rezerwowy – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót Paliwami gazowymi i umowę z Dystrybutorem o świadczenie usług dystrybucji Paliw gazowych. Sprzedawca rezerwowy będzie sprzedawcą w przypadkach, które opisuje § 12;
  - 31) 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;
  - 32) Taryfa dla usług dystrybucji paliw gazowych (Taryfa Dystrybutora) – stosowany przez Dystrybutora zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą Prawo energetyczne;
  - 33) 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;
  - 34) 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 z sieci;
  - 35) Umowa kompleksowa (Umowa) – umowa dostarczania Paliwa gazowego zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 Ustawy Prawo energetyczne, obejmująca sprzedaż i dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy;
  - 36) Usługa kompleksowa – usługa świadczona przez Sprzedawcę na podstawie Umowy kompleksowej;
  - 37) 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.
- W zakresie nieuregulowanym w ust. 3 oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w aktach prawnych i dokumentach z ust. 2.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami dokumentów, o których mowa w ust. 2, stosuje się również odpowiednio powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym zwłaszcza przepisy Ustawy Prawo energetyczne, 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.
  7. Na podstawie art. 9g ust. 12 Ustawy Prawo energetyczne IRIESD stanowi część Umowy kompleksowej. Zmieniona lub nowa IRIESD wiąże Odbiorcę, po jej zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE.

**§ 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. zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania;
  - 1.3. zapewnienia sprawdzenia, przez Dystrybutora na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, 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 – posiadającemu akredytację jednostki certyfikującej uzyskaną zgodnie z odrębnymi przepisami – sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. Układ pomiarowy 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 pomiarowego, w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 1 pkt 1.4;
  - 1.6. zapewnienia sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, wykonując odpowiednie pomiary przez Dystrybutora;
  - 1.7. zapewnienia pokrycia przez Dystrybutora kosztów badań, o których mowa w ust. 1 pkt 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 i Taryfie Dystrybutora w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu pomiarowego;
  - 1.11. nieodpłatnego udzielania 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;
  - 1.13. informowania Odbiorcy o nadanym przez Dystrybutora numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy przez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy.
2. Z zastrzeżeniem § 8 ust. 9, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Paliwa gazowego 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 dostępu do Układu pomiarowego w tym zainstalowanego w obrębie instalacji gazowej Odbiorcy, urządzeń do telemetrycznego przekazywania danych i elementów sieci gazowej znajdujących się na terenach należących do Odbiorcy oraz umożliwienia wykonania pomiarów wielkości i parametrów Paliwa gazowego oraz wykonania niezbędnych prac remontowych, eksploatacyjnych, modernizacyjnych, zabezpieczających, a także legalizację Układu pomiarowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub przeprowadzenia czynności w ramach kontroli metrologicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i IRIESD
  - 1.3. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Dystrybutora dostępu do Układu pomiarowego oraz instalacji gazowej (w tym tej, za której stan odpowiada Odbiorca lub właściciele budynków) i urządzeń gazowych, w szczególności w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy lub IRIESD, prawidłowości rozliczeń oraz wykonania odczytów Układu pomiarowego;
  - 1.4. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Dystrybutora zdemontowania, zainstalowanego u Odbiorcy Układu pomiarowego, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania, z jakiegokolwiek przyczyny Umowy, a także jego wydania przedstawicielom Dystrybutora, jeżeli Układ pomiarowy nie stanowi własności Odbiorcy;
  - 1.5. niezwłocznego informowania Sprzedawcy i Dystrybutora o zauważonych wadach lub usterek Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego;
  - 1.6. poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego, w tym jego demontażu oraz montażu w przypadku, kiedy na żądanie Odbiorcy, w wyniku badania laboratoryjnego nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego;
  - 1.7. poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie Dystrybutora, 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;
  - 1.8. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego, szafki gazowej lub układu redukcji Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie) 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;
  - 1.9. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy Układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta Układu pomiarowego, Dystrybutora lub inny uprawniony podmiot 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;
  - 1.10. utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego obrębie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada;
  - 1.11. niezależnie od innych obowiązków, w przypadku Układu pomiarowego będącego własnością Odbiorcy: zapewnienia funkcjonowania tego Układu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności legalizacji Układu pomiarowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, umożliwienia Dystrybutorowi sprawdzenia prawidłowości wskazań Układu pomiarowego i poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu oraz kosztów związanych z legalizacją Układu pomiarowego lub kontrolami metrologicznymi;
  - 1.12. poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
  - 1.13. niezwłocznego aktualizowania wszelkich danych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować 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;

- 1.14. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy;
- 1.15. zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego, w tym o przeznaczeniu Paliwa gazowego na inne cele niż cele opalowe na potrzeby gospodarstwa domowego w terminie 5 Dni roboczych od zaistnienia zmiany. Zmiana ww. celu lub nabywanie i odbieranie Paliwa gazowego w ilości powyżej 110 kWh/h, wymaga zmiany, albo zawarcia nowej Umowy;
- 1.16. 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;
- 1.17. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy;
- 1.18. przekazywania nie później niż w ciągu 3 dni wskazań Układu pomiarowego, w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Dystrybutora;
- 1.19. w przypadku zmiany wielkości poboru Paliwa gazowego wykraczającej poza zakres ustalony w warunkach przyłączenia lub wykraczającej poza zakres pomiarowy Układu pomiarowego Odbiorca zobowiązany jest do złożenia wniosku o wydanie nowych warunków przyłączenia i dokonania stosownej zmiany Układu pomiarowego;
- 1.20. 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;
- 1.21. dostosowania swoich instalacji lub urządzeń do odbioru Paliwa gazowego do warunków funkcjonowania sieci gazowej, o których został powiadomiony zgodnie z przepisami prawa lub IRIESD;
- 1.22. 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 wniosek Odbiorcy, jeżeli zgodnie z Taryfą Sprzedawcy, Taryfą Dystrybutora przystępuje 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;
  - c) do 60 dni od wejścia w życie nowej Taryfy Sprzedawcy – w przypadku zmiany stawek opłat;
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 kompleksowej. 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 wskazań Układu pomiarowego następująco 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 Dystrybutora na podstawie wystawionego przez Sprzedawcę Dokumentu rozliczeniowego;
  - c) Odbiorca dokona zapłaty w terminie oznaczonym w Dokumentie rozliczeniowym. Dokument rozliczeniowy zostanie wystawiony co najmniej 14 dni przed upływem terminu płatności oznaczonego na tym Dokumentie. Sprzedawca dostarczy Odbiorcy Dokument rozliczeniowy nie później niż 7 dni przed terminem płatności oznaczonym na tym Dokumentie. W przypadku gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Sprzedawca na wniosek Odbiorcy odstąpi od naliczania odsetek za opóźnieniem.
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 pkt 1.16 lub pkt 1.20, 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 Dokumentie 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 uwzględnieniem współczynnika konwersji wyliczonego zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie Dystrybutora, z zastrzeżeniem ust. 4, 10 i 11. Odczyty wskazań Układu pomiarowego dokonywane będą przez przedstawicieli Dystrybutora.

10. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy, odczyt Układu pomiarowego 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 wskaźników Układu pomiarowego lub zużycia paliwa gazowego i współczynnika konwersji.
11. Wyszacowanie przez Sprzedawcę zużycia Paliwa gazowego odbywa się na podstawie średniodobowego zużycia Paliwa gazowego dla tego miejsca dostarczenia, 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 średniodobowe 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 spowodowałoby 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 wskaźników Układu pomiarowego, 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 wskaźników Układu pomiarowego;
  - b) w przypadku ceny i opłat zmiennych – średni dobowy odbiór 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 wskaźników Układu pomiarowego.
13. W przypadku uszkodzenia Układu pomiarowego uniemożliwiającego określenie ilości odebranego w ostatnim Okresie rozliczeniowym Paliwa gazowego, Sprzedawca ustali należności zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie Dystrybutora.
14. W przypadku gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskaźników Układu pomiarowego ilość pobranego Paliwa gazowego wykazana na Dokumentie rozliczeniowym nie odpowiada ilości Paliwa gazowego pobranego faktycznie, Sprzedawca dokonuje korekty Dokumentu rozliczeniowego zgodnie z danymi skorygowanymi przekazanymi przez Dystrybutora. 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 pomiarowego, w szczególności w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskaźników 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 zgodnie z postanowieniami IRIESD.
17. Odbiorca może zapoznać się z mającą zastosowanie obowiązującą Taryfą Sprzedawcy albo Cennikiem Standardowym na stronie internetowej [www.energia.pl](http://www.energia.pl) lub w siedzibie Sprzedawcy, a z Taryfą Dystrybutora na stronach internetowych Dystrybutora oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki [www.bip.ure.gov.pl](http://www.bip.ure.gov.pl). Na naszej stronie [www.energia.pl](http://www.energia.pl) znajduje się wyciąg z Taryfy Dystrybutora.
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 naliczone 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 Dokumentie rozliczeniowym.
4. Wszelkie sprawy, w tym reklamacje, wnioski, skargi oraz zgłoszenia mogą być składane przez Odbiorcę na adres Sprzedawcy: ENERGA-OBROT S.A., al. Grunwaldzka 472, Gdańsk 80-309, za pośrednictwem infolinii Sprzedawcy lub elektronicznego biura obsługi klienta, w Salonie Sprzedaży lub w inny sposób wskazany na stronie [www.energia.pl](http://www.energia.pl).
5. Zgłaszanie spraw określonych w ust. 4 może nastąpić 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 przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Standardowym.
8. Za niedotrzymanie przez Dystrybutora standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych Paliwa gazowego, Odbiorcy przysługuje bonifikata ustalona w sposób i w trybie wynikającym z Taryfy Dystrybutora.
9. W zakresie standardów jakościowych obsługi odbiorców, Dystrybutor:
  - a) przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliwa gazowego z systemu dystrybucyjnego;
  - b) bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliwa gazowego, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu dystrybucyjnego;

- c) udziela informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, przerwane z powodu Awarii systemu dystrybucyjnego;
- d) 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;
- e) odplatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu;
- f) nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Dystrybutora;
- g) udziela odpowiedzi na zapytanie niedotyczące rozliczeń, na zasadach i w terminach określonych w Ustawie Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych;

## § 7

### Przedpłatowy układ pomiarowy

1. Dystrybutor na wniosek Sprzedawcy lub z własnej inicjatywy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy, jeżeli Odbiorca:
  - a) co najmniej 2-krotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwałkał 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 pomiarowego.
2. W przypadku gdy Odbiorca wraził Paliwo gazowego złoży wniosek do Dystrybutora o zainstalowanie gazomierza przedpłatowego, zostanie on przekazany do Sprzedawcy w celu weryfikacji przez Sprzedawcę czy spełnia on przesłanki do uznania go za odbiorcę wrażliwego. Dystrybutor jest obowiązany zainstalować taki gazomierz, w terminie 21 dni od dnia przekazania wniosku lub potwierdzenia wniosku Odbiorcy przez Sprzedawcę. Koszty zainstalowania gazomierza przedpłatowego ponosi Dystrybutor. Odbiorca zobowiązany jest wraz z wnioskiem do złożenia potwierdzenia, że spełnia kryteria uznania go za Odbiorcę wrażliwego Paliwa gazowego.
3. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym z wnioskiem o rozwiązanie sporu przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, Dystrybutor może zainstalować gazomierz przedpłatowy. Koszt zainstalowania tego gazomierza ponosi Dystrybutor.
4. Niezależnie od powyższego Dystrybutor o ile posiada możliwości techniczne, może zainstalować Przedpłatowy Układ pomiarowy na wniosek Odbiorcy pobierającego Paliwo gazowego w ilości nie większej niż 110 kWh/h, na zasadach określonych w Taryfie oraz „Regulaminie instalowania i demontażu przedpłatowego układu pomiarowego – rozliczeniowego” publikowanego na stronie internetowej Dystrybutora. W takim przypadku Dystrybutor instaluje Układ pomiarowy w terminie 60 dni licząc od dnia otrzymania wniosku.

## § 8

### Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

1. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:
  - a) Odbiorca zwałka z zapłatą za świadczoną Usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności wskazanego na Dokumentie rozliczeniowym;
  - b) Odbiorca Paliwo gazowego w gospodarstwie domowym zwałka z zapłatą za świadczoną Usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności wskazanego na Dokumentie rozliczeniowym, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego i wyznaczenia dodatkowego 14-dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności albo nie złoży w tym terminie wniosku o zastosowanie rozwiązania alternatywnego w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej stosowanego przez Sprzedawcę;
  - c) przewidują to obowiązujące przepisy prawa;
  - d) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia, środowiska oraz bezpieczeństwa mienia;
  - e) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór Paliwa gazowego;
  - f) wykonywane są przez Dystrybutora prace skutkujące przerwaniem lub ograniczeniem dostarczania Paliwa gazowego, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy.
2. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
  - a) demontaż Układu pomiarowego;
  - b) demontaż przyłącza gazowego;
  - c) zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed Układem pomiarowym.
3. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli usuną 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. W przypadku, gdy wskutek wstrzymania lub ograniczenia dostaw Paliwa gazowego mogłoby dojść do zagrożenia bezpieczeństwa życia, zdrowia lub środowiska, bądź uszkodzenia lub zniszczenia obiektów technologicznych Odbiorcy, Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Sprzedawcę i Dystrybutora, wskazując termin – nie dłuższy niż 14 dni – wykonania czynności usuwających powyższe zagrożenie, które umożliwią bezpieczne wstrzymanie lub ograniczenie dostaw Paliwa gazowego.
8. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonego wstrzymania lub ograniczenia dostarczania Paliwa gazowego stosownie do komunikatów ogłaszanych przez Dystrybutora w trybie i na zasadach przewidzianych w obowiązujących przepisach.
9. 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.
10. 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.

11. W przypadku, gdy Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym złoży 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.
12. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 11 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, dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora. Niezależnie od powyższego, Odbiorca może poddać także inne sprawy wynikające z Umowy pod rozwiązanie przez Koordynatora. Rozwiązywanie sporów przez Koordynatora odbywa się za zgodą obu Stron.
13. 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.
14. 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.
15. 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 URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Dystrybutor, w tym na wniosek Sprzedawcy, jest zobowiązany kontynuować dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
16. 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 świadczone 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 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;
  - d) 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 Dystrybutora o zawarciu Umowy.
3. Odbiorca jest zobowiązany umożliwić Dystrybutorowi dokonanie odczytu wskaźnika Układu pomiarowego 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 skutującego 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 określonym powyżej terminie Odbiorca jest zobowiązany umożliwić Dystrybutorowi dokonanie odczytu wskaźnika Układu pomiarowego.
5. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie. Z zastrzeżeniem ust. 6 Odbiorca jest zobowiązany umożliwić Dystrybutorowi dokonanie odczytu wskaźnika Układu pomiarowego 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 niepełnienia 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 wskaźnika Układu pomiarowego lub demontażu Układu pomiarowego.
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. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Odbiorca może złożyć w, formie pisemnej, dokumentowej, elektronicznej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Sprzedawca również może złożyć Odbiorcy oświadczenie o wypowiedzeniu umowy lub jej rozwiązaniu w formie pisemnej, dokumentowej, elektronicznej lub – o ile Odbiorca wyrazi zgodę – za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
10. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie aneksu do Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
11. 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. 20. Terminy wypowiedzenia liczone są od dnia doręczenia OWU. Postanowienia Umowy zachowują moc, o ile nie są sprzeczne z OWU.
12. 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 znówelizowanego prawa bez konieczności zawierania aneksu do Umowy.
13. Aneks nie jest wymagany:
  - a) do zmiany Umowy będącej następstwem udokumentowanej wymiany elementów Układu pomiarowego;
  - b) do zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy;
  - c) w przypadkach, o których mowa w ust. 12, 14, 19 i 22.
14. W przypadku zniesienia obowiązku zatwierdzania Taryf Sprzedawcy lub wprowadzenia Cennika Standardowego, zmiany Umowy oraz Cennika Standardowego wiążą Stron bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy uregulowanej w ust. 20.
15. 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 zajścia 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.
16. W przypadku rozwiązania lub istotnej zmiany Umowy wiążącej Sprzedawcę z Dystrybutorem lub z OSP z przyczyn nieleżących po stronie Sprzedawcy skutkującego utratą możliwości dostarczenia 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 Dystrybutorem lub z OSP.
17. W przypadku, gdy okoliczność Siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż 30 dni w Roku umownym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu Siły wyższej może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej 14-dniowego terminu wypowiedzenia.
18. Zmiany, w tym w zakresie wynikającym z ust. 11, 14, 22 i 23, następują 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.
19. Zmiany Taryfy 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 Sprzedawcy lub 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.
20. 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.
21. 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.
22. 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. 20.
23. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony, postanowienia ust. 21 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 do dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków, z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 20.
24. Jeżeli do realizacji Umowy wymagany jest proces zmiany sprzedawcy Umowa ulega wygaśnięciu bez konieczności składania odrębnych oświadczeń w przypadku:
  - a) negatywnej weryfikacji i uznania przez dotychczasowego sprzedawcę oświadczenia o wypowiedzeniu umowy za nieskuteczne z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy i braku możliwości usunięcia przyczyn uznania oświadczenia o wypowiedzeniu za nieskuteczne;
  - b) odrzucenia zgłoszenia zmiany sprzedawcy przez Dystrybutora z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy i braku możliwości usunięcia przyczyn odrzucenia zgłoszenia;
  - c) nieuzupełnienia przez Odbiorcę, pomimo wezwania, danych lub dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy w terminie trzech miesięcy od dnia zawarcia Umowy
25. W każdym z przypadków, o których mowa w ust. 24, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę o przyczynie i terminie wygaśnięcia Umowy.

## § 10

### Odstąpienie od Umowy zawartej na odległość albo poza lokalem

1. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy do 14 dni od jej zawarcia na odległość albo poza lokalem. Wystarczy, że Konsument wyśle swoje odstąpienie przed jego upływem. Konsument nie musi podawać przyczyn.
2. Jeżeli Konsument chce odstąpić od Umowy zawartej na odległość albo poza lokalem musi o tym poinformować Sprzedawcę. W oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy powinny znaleźć się:
  - dane Sprzedawcy;
  - dane Konsumenta (imię i nazwisko oraz adres);
  - jednoznaczne oświadczenie Konsumenta;
  - data zawarcia Umowy;
  - data złożenia oświadczenia i podpis Konsumenta.
 Konsument może złożyć oświadczenie za pomocą formularza „oświadczenie o odstąpieniu”, jednak nie jest to obowiązkowe. Formularz „oświadczenie o odstąpieniu” Sprzedawca publikuje na stronie [www.energa.pl](http://www.energa.pl).
3. Oświadczenie o odstąpieniu Konsument może:
  - a) przesłać na adres – ENERGA-OBROT S.A., al. Grunwaldzka 472, Gdańsk 80-309;
  - b) przesłać drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza kontaktowego, który jest dostępny na [www.energa.pl/kontakt](http://www.energa.pl/kontakt);
  - c) złożyć w naszych placówkach.

Jeśli Odbiorca skorzysta z możliwości z lit. b), Sprzedawca prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy lub aneksu na trwałym nośniku (np. pocztą elektroniczną).

4. Jeśli Konsument odstąpi od Umowy, Sprzedawca zwróci Konsumentowi wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Sprzedawca zrobi to do 14 dni od kiedy Konsument poinformuje Sprzedawcę o tym, że korzysta z prawa do odstąpienia od Umowy. Sprzedawca nie zwróci Konsumentowi jednak dodatkowych kosztów, które wynikają z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia inego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia jako oferuje Sprzedawca. Sprzedawca zwróci Konsumentowi wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności używając takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji. Sprzedawca może to zrobić w inny sposób, jeśli Konsument wyrazi na to zgodę. W każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
5. Jeśli w Umowie zostało złożone oświadczenie, że Konsument chce aby Sprzedawca rozpoczął świadczenie usług, zanim upłynie termin odstąpienia od Umowy, Konsument ma obowiązek zapłacić za Dokument rozliczeniowy. Sprzedawca wystawi Dokument rozliczeniowy tylko za te usługi, które świadczył Konsumentowi do czasu, aż Konsument poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy. Sprzedawca rozliczy Konsumenta zgodnie z cenami i innymi opłatami, które zostały ustalone w Umowie. Sprzedawca wystawi Dokument rozliczeniowy na kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której Konsument poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy, umowę uważa się za niezawartą.

## § 11

### Zmiana sprzedawcy

1. Odbiorca Paliw gazowych ma prawo zakupu tych Paliw od wybranego przez siebie sprzedawcy.
2. W przypadku zmiany dostawcy Sprzedawcy, w tym częściowej zmiany Sprzedawcy, Odbiorca może wypowiedzieć Umowę składając do Sprzedawcy oświadczenie w formie pisemnej, dokumentowej, elektronicznej lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. 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 zawiera umowę sprzedaży Paliwa gazowego lub umowę kompleksową dostarczania Paliwa gazowego z nowym sprzedawcą;
  - b) Odbiorca (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) wypowiada lub – o ile przewiduje to IRIESD – częściowo wypowiada Umowę kompleksową zawartą z dotychczasowym Sprzedawcą;
  - c) Odbiorca (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) informuje dotychczasowego Sprzedawcę i Dystrybutora o zawarciu umowy sprzedaży Paliwa gazowego lub umowy kompleksowej oraz o dniu rozpoczęcia sprzedaży Paliwa gazowego przez nowego sprzedawcę;
  - d) Dystrybutor dokonuje odczytu wskazań Układu pomiarowego w celu dokonania rozliczeń Odbiorcy 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 niezwłocznie przekazuje dane pomiarowe dotychczasowemu Sprzedawcy i nowemu sprzedawcy, w terminie umożliwiającym Sprzedawcy dokonanie rozliczeń z Odbiorcą zgodnie z lit. f);
  - f) Sprzedawca dokonuje 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 zapewniania równe traktowanie użytkowników systemu, umożliwia odbiorcy Paliw gazowych przyłączonemu 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.

## § 12

### Rezerwowa umowa kompleksowa

1. Dystrybutor zawrze – w imieniu i na rzecz Odbiorcy – rezerwową umowę kompleksową:
  - a) najszybciej, jak to możliwe – po tym jak otrzyma informację o zaprzestaniu:
    - sprzedaży przez Sprzedawcę Paliwa gazowego;
    - usługi dystrybucji Paliwa gazowego lub usługi przesyłania Paliwa gazowego;
  - b) gdy umowa kompleksowa wygaśnie lub gdy dotychczasowy sprzedawca przestanie ją wykonywać,jeśli Dystrybutor nie otrzymał powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży Paliwa gazowego lub nowej umowy kompleksowej lub gdy nowy sprzedawca, którego Odbiorca wybrał nie podjął sprzedaży Paliwa gazowego.
2. Dystrybutor nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej, jeśli:
  - a) Odbiorca ma wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego zgodnie z ustawą prawo energetyczne, IRIESD lub obowiązującymi przepisami prawa;
  - b) sprzedawca zakończy świadczenie usługi kompleksowej;
  - c) Koordynator rozwiązał na niekorzyść Odbiorcy Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym spór, który dotyczył wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego albo Prezes URE wydał niekorzystną decyzję.
3. Dystrybutor zawrze rezerwową umowę kompleksową na czas nieokreślony. Będzie ona obowiązywała od chwili, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestanie świadczyć Odbiorcy usługę kompleksową.
4. Jeśli sprzedawca zaprzestaje świadczyć Odbiorcy usługę kompleksową, a:
  - a) Odbiorca w umowie kompleksowej nie wskazał sprzedawcy rezerwowego lub umowa ta nie ma upoważnienia dla Dystrybutora do zawarcia – w imieniu i na rzecz Odbiorcy – rezerwowej umowy kompleksowej albo
  - b) sprzedawca rezerwowy, którego Odbiorca wskazał nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestaje sprzedaży rezerwowejDystrybutor zawrze – w imieniu i na rzecz Odbiorcy – nową umowę kompleksową ze sprzedawcą z urzędu. Tę umowę Dystrybutor zawrze na warunkach Umowy w zakresie warunków świadczenia usługi dystrybucji, grupy taryfowej oraz okresu rozliczeniowego. Dystrybutor zawrze tę umowę kompleksową na czas nieokreślony. Będzie ona obowiązywała od chwili, gdy dotychczasowy sprzedawca zaprzestanie wykonywać umowę kompleksową albo gdy sprzedawca rezerwowy zaprzestanie wykonywać rezerwową umowę kompleksową lub gdy sprzedawca rezerwowy nie podejmie sprzedaży. Nie dotyczy to sytuacji, gdy doszło do wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego Odbiorcy zgodnie z ustawą prawo energetyczne.
5. Dystrybutor wyśle Odbiorcy informację o:
  - a) tym, że zawarł rezerwową umowę kompleksową lub nową umowę kompleksową;
  - b) tym, dlaczego została zawarta rezerwowa umowa kompleksowa lub nowa umowa kompleksowa;
  - c) danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego;

- d) miejscu, w którym Odbiorca znajdzie inne warunki rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny, które stosuje sprzedawca rezerwowy.

Dystrybutor prześle Odbiorcy te informacje do 5 dni od kiedy Dystrybutor złoży sprzedawcy rezerwowemu lub sprzedawcy z urzędu oświadczenie o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej.

6. Sprzedawca rezerwowy lub sprzedawca z urzędu ma obowiązek przesłać Odbiorcy jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej do 30 dni od kiedy Dystrybutor złoży sprzedawcy rezerwowemu lub sprzedawcy z urzędu oświadczenie o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej. Sprzedawca rezerwowy lub sprzedawca z urzędu mają również obowiązek poinformować Odbiorcę o prawie do wypowiedzenia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej.
7. Jeśli dojdzie do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej, realizacja rezerwowej umowy kompleksowej lub nowej umowy kompleksowej będzie odbywać się między Odbiorcą a sprzedawcą rezerwowym lub sprzedawcą z urzędu. Sprzedawca rezerwowy lub sprzedawca z urzędu ma obowiązek wypełniać postanowienia ustawy o prawach konsumenta.
8. Dystrybutor może zaprzestać dostarczania Paliwa gazowego, jeśli rezerwowa umowa kompleksowa zakończy się i Dystrybutor nie otrzyma zgłoszenia o nowej umowie sprzedaży Paliwa gazowego albo nowej umowie kompleksowej lub to zgłoszenie będzie nieskuteczne.

## § 13

### Postanowienia końcowe

1. Prawo własności Układów pomiarowych oraz systemów telemetrycznych zainstalowanych u Odbiorcy przysługuje Dystrybutorowi, chyba że prawo własności ww. Układów lub systemów przysługuje Odbiorcy, Sprzedawcy lub innemu podmiotowi.
2. Każda ze Stron ma prawo wyposażyć na swój koszt Układ pomiarowy w układ i system do telemetrycznego przekazywania danych pomiarowych. Urządzenia te pozostają własnością Strony, która je zainstalowała.
3. Odbiorca, który nie jest właścicielem Układu pomiarowego:
  - a) zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby Dystrybutora przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac;
  - b) może złożyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego, po uzgodnieniu z Dystrybutorem;
  - c) może dokonywać zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku istnienia technicznych możliwości udostępnienia danych z systemu telemetrii zainstalowanego na stacji gazowej;
  - d) może zainstalować własny układ telemetrii, w przypadku braku telemetrii na stacji gazowej, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z Dystrybutorem niezbędnych wymagań technicznych z zakresu rozbudowy.
4. Odbiorca, który jest właścicielem Układu pomiarowego, niezależnie od obowiązków określonych w § 3, ma obowiązek:
  - a) umożliwienia wykonywania kontroli Układu pomiarowego na każde żądanie Dystrybutora,
  - b) umożliwienia przedstawicielom Dystrybutora założenia plomb zabezpieczających na Układzie pomiarowym,
  - c) umożliwienia Dystrybutorowi wykonywania zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku funkcjonowania systemów telemetrycznych podłączonych bezpośrednio do Układów pomiarowych tego Odbiorcy,
  - d) umożliwienia Dystrybutorowi instalacji własnych systemów telemetrycznych, w przypadku braku systemów telemetrycznych podłączonych bezpośrednio do Układów pomiarowych tego Odbiorcy,
  - e) utrzymywania Układów pomiarowych w należytym stanie technicznym, a także legalizacji tych układów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub wymogami Kontroli metrologicznej wykonywanej na zasadach określonych w IRIESD,
  - f) respektowania postanowień Polskich Norm,
  - g) wykonywania przeglądów okresowych Układów pomiarowych w punkcie poboru Paliwa gazowego,
  - h) informowania Dystrybutora o terminach wykonywanych przeglądów okresowych i umożliwienia jego przedstawicielom obecności w trakcie trwania prac.
5. W przypadku gdy Odbiorca nie wywiązuje się z obowiązków, o których mowa w ust. 4, Dystrybutor ma prawo do zainstalowania własnego Układu pomiarowego, którego wskazania będą stanowiły podstawę do prowadzenia rozliczeń.
6. Odbiorca, który jest właścicielem Układu pomiarowego, na żądanie Dystrybutora, w przypadku zmiany charakterystyki poboru Paliwa gazowego uniemożliwiającej prawidłowy pomiar w danym Punkcie wejścia lub wyjścia, w szczególności w przypadku zmiany mocy umownej lub ilości dystrybuowanego Paliwa gazowego, zobowiązany jest do stosownej zmiany istniejącego Układu pomiarowego.
7. W przypadku gdy Odbiorca uczestniczy w odczycie wskazań Układu pomiarowego przedstawiciel Dystrybutora sporządza i podpisuje protokół z wykonanych czynności. Odbiorca ma prawo podpisać protokół lub zgłosić do niego zastrzeżenia.
8. Dystrybutor w miarę posiadanych możliwości technicznych na wnioski Odbiorcy, udostępnia zdalnie dane pomiarowe dotyczące punktu wyjścia, do którego Dystrybutor posiada tytuł prawny i na których rozliczenia dokonywane są tylko dla jednego zlecającego usług dystrybucji i tylko dla jednego Odbiorcy z zastrzeżeniem zdania poniżej. Dane, o których mowa w zdaniu poprzedzającym pochodzą bezpośrednio z Układu pomiarowego i nie są w żaden sposób weryfikowane ani przetwarzane przez Dystrybutora i nie mają charakteru danych rozliczeniowych w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa lub Umowy, a w szczególności nie mogą stanowić podstawy do występowania z jakimikolwiek roszczeniami względem Dystrybutora.
9. Dystrybutor ustala sposób realizacji, trybu i protokoły udostępniania danych pomiarowych określonych w ust. 8 w ramach posiadanych przez urządzenia i systemy telemetryczne możliwości.
10. Odbiorca może zgłosić do Dystrybutora uwagi na temat obowiązującej IRIESD, które będą analizowane przez Dystrybutora na etapie przygotowania kolejnej wersji IRIESD.
11. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa URE lub zostanie złożony wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu przez Koordynatora.
12. 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.energa.pl](http://www.energa.pl) oraz na stronach internetowych Dystrybutora.
13. Sprzedawca informuje, że przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych – czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy, opracowane przez Towarzystwo Obrótu Energią, które stanowią kodeks dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i dostępne są na stronie internetowej sprzedawcy rezerwowego [www.energa.pl](http://www.energa.pl).

14. 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.
15. Odbiorca akceptuje i wyraża nieodwołaną zgodę na ujawnienie przez Sprzedawcę informacji lub dokumentów wynikających z Umowy swoim doradcom, audytorom, inwestorom, a także innym podmiotom z Grupy Kapitałowej ORLEN.

Obowiązuje dla umów zawieranych od 24 sierpnia 2024 roku.