

**I. Informacje ogólne**

- Niniejsze Ogólne warunki umowy stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania Paliwa gazowego zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą niebędącym Konsumentem pobierającym Paliwo gazowe w punkcie fizycznym w ilości do 110 kWh/h.
- Użyte w Ogólnych warunkach umowy i w Umowie kompleksowej pojęcia oznaczają:

**Awarja** – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci dystrybucyjnej, 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 mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub poborze Paliwa gazowego;

**Dzień roboczy** – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

**Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK)** – elektroniczną platformę, na której wykonywana jest przez Sprzedawcę usługa umożliwiająca przekazywanie informacji lub dokumentów na potrzeby związane z realizacją Umowy za pośrednictwem elektronicznego kanału komunikacji, dostępna dla Odbiorców, świadczona na podstawie deklaracji Odbiorcy składanej na zasadach ustalonych w Umowie lub w odrębnym regulaminie/regulaminach;

**Faktura elektroniczna** – faktura w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym spełniająca wymogi określone w ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 106 z późn. zm.);

**IRIESD** – Instrukcję ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowaną przez Operatora i wprowadzoną przez niego do stosowania, zamieszczoną na stronie internetowej Operatora;

**Konsument** – osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

**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 zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ pomiarowy;

**Obiekt (Lokal)** – nieruchomość, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy kompleksowej;

**Odbiorca końcowy podlegający ochronie konsumenckiej** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. W stosunku do takiego Odbiorcy końcowego stosuje się przepisy dotyczące Konsumenta w zakresie wskazanym w Umowie;

**Operator systemu dystrybucyjnego (OSD lub Operator)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Paliw gazowych, do sieci którego jest przyłączona instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym zakresie połączeń z innymi systemami gazowymi, wyznaczone na operatora zgodnie z decyzją Prezesa URE, działające pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ – SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie;

**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 zakresie połączeń z innymi systemami gazowymi, wyznaczone na operatora zgodnie z decyzją Prezesa URE, działające pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ – SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie;

**Paliwo gazowe** – wskazany w Umowie jeden z następujących rodzajów Paliwa gazowego: gaz ziemny wysokometanowy E, gaz ziemny zaazotowany Ls, gaz ziemny zaazotowany Lw;

**Pośredniczący podmiot gazowy** – pośredniczący podmiot gazowy w rozumieniu przepisów ustawy o podatku akcyzowym;

**Prawo energetyczne** – Ustawę z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 833, z późn. zm.);

**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 cały opłacony wolumen Paliwa gazowego zostanie odebrany lub upłył okres, za który wniesiono opłatę;

**Rok umowny** – rok umowny określony w Taryfie;

**Taryfa** – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim

Odbiorców; przez Taryfę rozumie się także odpowiednio taryfę OSD wskazaną przez Sprzedawcę w Umowie jako mającą zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą, o ile niniejsze Ogólne warunki umowy nie stanowią inaczej;

**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 gazowej;

**Umowa kompleksowa (Umowa)** – umowa o dostarczanie Paliwa gazowego do Odbiorcy, zawartą pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 ustawy Prawo energetyczne, obejmująca sprzedaż oraz dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy;

**URE** – Urząd Regulacji Energetyki;

**Ustawa o podatku akcyzowym** – ustawę z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 722 z późn. zm.).

- W zakresie nieuregulowanym w ust. 2 powyżej oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie. W razie rozbieżności w definicjach stosowanych w Taryfie i w Ogólnych warunkach Umowy pierwszeństwo mają definicje zawarte w:
  - Taryfie w zakresie sprzedaży Paliwa gazowego,
  - taryfie OSD w zakresie dystrybucji Paliwa gazowego.
- Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez Operatora na podstawie umowy o świadczenie usługi dystrybucji, zawartej przez Sprzedawcę z Operatorem wskazanym w Umowie kompleksowej.
- Usługa przesyłania Paliwa gazowego do sieci OSD realizowana jest na podstawie umowy o świadczenie usługi przesyłania zawartej przez Sprzedawcę z OSP.
- Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego 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.

**II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy**

- Sprzedawca zobowiązany jest do:
  - dostarczania Paliwa gazowego o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie kompleksowej;
  - zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania;
  - zapewnienia sprawdzenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania;
  - zapewnienia, na żądanie Odbiorcy, zlecenia przez Operatora 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 siedmiu (7) dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę;
  - umożliwienia Odbiorcy zlecenia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego, w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w ust. 1.4 powyżej;
  - sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, wykonując odpowiednie pomiary;
  - pokrycia kosztów badań, o których mowa w ust. 1.6 powyżej oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego z Umową kompleksową;
  - przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego;
  - terminowego rozpatrzenia wniosków i reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi;
  - dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu pomiarowego;
  - nieodpłatnego udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy;
  - informowania Odbiorcy o nadanym przez Operatora numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy poprzez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej.

**III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy**

- Odbiorca zobowiązany jest do:
  - terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy kompleksowej;
  - zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora dostępu do

- Układu pomiarowego, w tym Układu pomiarowego zainstalowanego w obrębie instalacji Odbiorcy, oraz umożliwienia Operatorowi wykonywania pomiarów wielkości i parametrów Paliwa gazowego oraz wykonywania niezbędnych prac remontowych, eksploatacyjnych, modernizacyjnych, zabezpieczających, a także legalizacji Układu pomiarowego w trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa lub przeprowadzenia czynności w ramach kontroli metrologicznej, wykonywanej na zasadach określonych w IRIESD;
- 1.3. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego oraz instalacji gazowej (za stan której odpowiada Odbiorca lub właściciel budynku) i urządzeń gazowych, w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy kompleksowej;
  - 1.4. umożliwienia zdemontowania i wydania Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom Operatora, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy kompleksowej;
  - 1.5. niezwłocznego informowania Sprzedawcy i Operatora o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonej 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 wykonanego na jego żądanie, w tym jego demontażu oraz montażu Układu pomiarowego w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego;
  - 1.7. poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy przeprowadzone sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego nie potwierdzą zastrzeżeń Odbiorcy;
  - 1.8. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego, szafek gazowych i układu reduktora Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie), oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych urządzeń, 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, Sprzedawcę 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 należyłym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada;
  - 1.11. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie kompleksowej dokonanej w jeden ze wskazanych sposobów:
    - a. pisemnie,
    - b. telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
    - c. drogą elektroniczną z autoryzowanego przez Sprzedawcę adresu poczty elektronicznej, za który uznaje się:
      - adres poczty elektronicznej udostępniony na potrzeby obsługi Odbiorcy w eBOK;
      - adres poczty elektronicznej wskazany przez Odbiorcę w Umowie;
      - każdy inny adres poczty elektronicznej udostępniony przez Odbiorcę w celu wykonywania Umowy, w wyniku zgłoszenia zmiany danych Odbiorcy w zakresie adresu poczty elektronicznej, w sposób weryfikowalny;
    - d. w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą;
  - 1.12. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy kompleksowej. Zawiadomienie to może być dokonane w sposób określony w ust. 1.11 powyżej;
  - 1.13. zapłacenia Operatorowi 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;
  - 1.14. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy;
  - 1.15. przekazywania nie później niż w ciągu trzech (3) dni wskazań Układu pomiarowego, w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Operatora;
  - 1.16. poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego, w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
  - 1.17. umożliwienia Operatorowi sprawdzenia prawidłowości wskazań Układu pomiarowego, którego Odbiorca jest właścicielem i poniesienia kosztów jego sprawdzenia w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu;
  - 1.18. niezwłocznego pisemnego albo przez eBOK poinformowania Sprzedawcy o przeznaczeniu Paliwa gazowego na cele określone w Ustawie o podatku akcyzowym przy użyciu formularza „Oświadczenie Odbiorcy o przeznaczeniu Paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”, które, po

jego dostarczeniu do Sprzedawcy, stanowić będzie załącznik do Umowy; poinformowanie to powinno być dokonane najpóźniej w dniu rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego. Poinformowania tego nie musi dokonywać Pośredniczący podmiot gazowy, który spełnił obowiązek określony w ust. 1.20 poniżej;

- 1.19. pisemnego albo przez eBOK zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie przeznaczenia Paliwa gazowego na cele określone w Ustawie o podatku akcyzowym przy użyciu formularza „Oświadczenie Odbiorcy o przeznaczeniu Paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”. Zawiadomienie to powinno być dokonane w terminie trzech (3) Dni roboczych od zaistnienia zmiany. Zawiadomienia tego nie musi dokonywać Pośredniczący podmiot gazowy, który spełnił obowiązek określony w ust. 1.20 poniżej;
- 1.20. w przypadku Odbiorcy będącego Pośredniczącym podmiotem gazowym, dostarczenia Sprzedawcy oryginału lub poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii sporządzonego przez właściwy organ podatkowy potwierdzenia przyjęcia powiadomienia o zamiarze rozpoczęcia działalności gospodarczej jako Pośredniczący podmiot gazowy. Dostarczenie to powinno być dokonane w terminie trzech (3) Dni roboczych od dnia przyjęcia ww. powiadomienia przez właściwy organ podatkowy. Brak terminowego dostarczenia tych dokumentów skutkować może naliczaniem podatku akcyzowego zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie o podatku akcyzowym;
- 1.21. w przypadku Odbiorcy będącego Pośredniczącym podmiotem gazowym, dostarczenia na każde żądanie Sprzedawcy oryginału lub poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii sporządzonego przez właściwy organ podatkowy potwierdzenia przyjęcia powiadomienia o zamiarze rozpoczęcia działalności gospodarczej jako Pośredniczący podmiot gazowy. Dostarczenie to powinno być dokonane w terminie trzech (3) Dni roboczych od otrzymania przez Odbiorcę stosownego wezwania Sprzedawcy;
- 1.22. pisemnego albo przez eBOK poinformowania Sprzedawcy o utracie statusu Pośredniczącego podmiotu gazowego w terminie trzech (3) Dni roboczych od dnia, w którym nastąpiła ww. zmiana.

#### **IV. Zasady prowadzenia rozliczeń**

1. Jeśli Umowa nie stanowi inaczej, do rozliczeń z tytułu Umowy kompleksowej, mają zastosowanie ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca oraz stawki opłat dystrybucyjnych i warunki ich stosowania wynikające z taryfy OSD, określonej w Umowie.
2. Należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur lub innych dokumentów wystawianych przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, w terminach podanych w tych dokumentach, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej. Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczania ww. dokumentów nie później niż 7 (siedem) dni przed terminem płatności w nich określonym, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
3. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnianie mu drogą elektroniczną Faktur elektronicznych albo dokumentów, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej, należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego, będą regulowane przez Odbiorcę na ich podstawie, w terminach w nich wskazanych. W takim przypadku, Sprzedawca zobowiązuje się do udostępnienia Odbiorcy Faktur elektronicznych albo dokumentów, o których mowa w zdaniu pierwszym, drogą elektroniczną nie później niż 7 (siedem) dni przed terminem płatności określonym w tych dokumentach. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy tych dokumentów w wersji papierowej. Zasady rozpoczęcia, wykonywania oraz zakończenia usługi dostarczania dokumentów wskazanych w niniejszym ustępie są uregulowane w odrębnych regulaminach dedykowanych świadczeniu ww. usług.
4. W przypadku Nielegalnego poboru paliwa gazowego należności uiszczone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego w terminie w nim określonym.
5. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
6. Odbiorca będzie regulował należności, o których mowa w ustępach 2, 3 i 4 powyżej, według swojego wyboru:
  - 6.1. przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie wystawionym przez Sprzedawcę, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej albo na Fakturze elektronicznej lub na innym dokumencie, udostępnionym Odbiorcy drogą elektroniczną lub
  - 6.2. w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.
7. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej.
8. Za przekroczenie terminu płatności, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
9. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora dokonania odczytu Układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie.
10. Rozliczanie ilości dostarczonego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań Układu pomiarowego, z uwzględnieniem



współczynnika konwersji wyliczonego zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie, w okresach ustalonych w Taryfie.

11. Cykl odczytowy ustala Sprzedawca, chyba że postanowienia Taryfy stanowią inaczej, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.
12. Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego celem prawidłowego rozliczenia ilości pobranego Paliwa gazowego. W przypadku gdy Odbiorca uczestniczy w odczycie wskazań Układu pomiarowego przedstawiciel OSD sporządza i podpisuje protokół z wykonanych czynności. Odbiorca ma prawo podpisać protokół lub zgłosić do niego zastrzeżenia.
13. W przypadku, gdy odczyty wskazań Układu pomiarowego następują będą w okresach dłuższych niż jeden miesiąc, Sprzedawca może w trakcie trwania okresu rozliczeniowego pobierać należności na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego za podokresy nie częściej niż co jeden miesiąc. Faktury za dostarczone Paliwo gazowe w okresie rozliczeniowym będą wystawiane na zasadach określonych w Taryfie. Faktury rozliczeniowe będą uwzględniały należności naliczone w podokresach.
14. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata lub niedopłata, wówczas zasady zwrotu lub uzupełnienia płatności określa Taryfa.
15. Sprzedaż Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym.
16. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niepoinformowania Sprzedawcy o utracie prawa do zwolnienia z podatku akcyzowego, zmianie przeznaczenia Paliwa gazowego lub utracie statusu Pośredniczącego podmiotu gazowego w terminach określonych w Umowie.
17. Jeżeli Sprzedawca w drodze indywidualnej decyzji administracyjnej w trybie wskazanym w art. 49 Prawa energetycznego lub z mocy przepisów prawa zostanie zwolniony z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa URE taryfy dla części odbiorców lub stosowania wobec tej części odbiorców tak zatwierdzonej taryfy, a Odbiorca należeć będzie do tej części odbiorców, to wówczas do rozliczeń z Odbiorcą zastosowanie znajdują ceny Paliwa gazowego ustalone dla Odbiorcy przez Sprzedawcę w Taryfie, a w przypadku nieustalenia Taryfy przez Sprzedawcę – w ostatniej Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa URE. Ceny oraz zasady rozliczania określone w ostatniej zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfie zastosowanie mają nie dłużej niż do dnia wprowadzenia przez Sprzedawcę nowej Taryfy.
18. Jeżeli Sprzedawcy, na mocy indywidualnej decyzji administracyjnej lub z mocy przepisów prawa zostanie cofnięte zwolnienie z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa URE Taryfy, a Odbiorca należeć będzie do tej części odbiorców, to wówczas zastosowanie znajdują ceny Paliwa gazowego określone w zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfie obowiązującej od dnia powstania obowiązku stosowania zatwierdzonej Taryfy przez Sprzedawcę.
19. W przypadku pobierania opłat za dostarczenie Paliwa gazowego na podstawie prognozowanego zużycia, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o planowanych terminach płatności z tytułu prognozowanego zużycia Paliwa gazowego w najbliższym okresie rozliczeniowym, najpóźniej wraz z fakturą zawierającą rozliczenie za dostarczone Paliwo gazowe za poprzedni okres rozliczeniowy. Jeżeli konieczność wnoszenia opłat za dostarczenie Paliwa gazowego na podstawie prognozowanego zużycia nastąpi przed wystawieniem pierwszej faktury rozliczeniowej, wówczas Sprzedawca, w terminie trzydziestu (30) dni od rozpoczęcia dostarczenia Paliwa gazowego do Obiektu, poinformuje Odbiorcę o ww. terminach płatności.
20. W przypadku gdy po zaksięgowaniu wpłat Odbiorcy na koncie przypisanym do rozliczeń Umowy powstanie nadpłata, a jednocześnie na innym koncie Odbiorcy przypisanym do innej umowy będzie występować niedopłata, Sprzedawca ma możliwość wzajemnego skompensowania tych należności, nie wcześniej jednak niż w dacie wymagalności należności wynikającej z umowy, dla której na koncie Odbiorcy występuje niedopłata, z zastrzeżeniem dodatkowego warunku, o którym mowa w zdaniu następnym. Warunkiem potrącenia jest wymagalność wierzytelności o zwrot nadpłaty na skutek uprzednio złożonej przez Odbiorcę dyspozycji zwrotu nadpłaty lub wyrażenie przez Odbiorcę uprzedniej zgody na dokonywanie potrąceń wierzytelności o zwrot nadpłaty. Kompensaty dokonuje się poprzez złożenie przez Sprzedawcę jednostronnego oświadczenia skierowanego do Odbiorcy, bez konieczności składania jakiegokolwiek oświadczenia przez Odbiorcę. Oświadczenie o potrąceniu może być złożone przez Sprzedawcę pisemnie lub drogą elektroniczną.
21. Wpłaty dokonywane przez Odbiorcę na rachunek bankowy wskazany w dokumencie rozliczeniowym będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet wynikających z Umowy płatności najdawniej wymagalnych (niezależnie od wskazania lub braku wskazania przez wpłacającego z jakiego tytułu dokonuje płatności).

## V. Reklamacje, bonifikaty

1. Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie miesięcznym po otrzymaniu faktury lub innego dokumentu księgowego, a w razie wyrażenia zgody na udostępnianie drogą elektroniczną Faktury elektronicznej lub innego dokumentu księgowego, w terminie miesięcznym po udostępnieniu Odbiorcy tych dokumentów drogą elektroniczną.
2. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.

3. W przypadku, o którym mowa w pkt II ust. 1.6, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
4. Reklamacja jest składana przez Odbiorcę:
  - 4.1. bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy,
  - 4.2. korespondencyjnie na adres Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
  - 4.3. telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
  - 4.4. drogą elektroniczną:
    - a) za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy,
    - b) poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
    - c) na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy;
  - 4.5. w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
5. Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych Paliwa gazowego oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora, jaki i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z Taryfą.

## VI. Zabezpieczenie płatności

1. W przypadku, gdy w okresie dwunastu (12) miesięcy przed dniem zawarcia Umowy kompleksowej lub w okresie obowiązywania Umowy kompleksowej, po stronie Odbiorcy, powstały zaległości w płatnościach, które łącznie przekroczyły liczbę dni odpowiadającą liczbie wystawionych faktur w tym okresie, lub zaległości w płatnościach, które łącznie przekroczyły trzydzieści (30) dni bez względu na liczbę wystawionych w tym okresie faktur, Odbiorca na żądanie Sprzedawcy, ustanowi na rzecz Sprzedawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w jednej z niżej wymienionych form:
    - a) kaucja pieniężna na rachunku bankowym wskazanym przez Sprzedawcę, zwracana po zakończeniu obowiązywania Umowy kompleksowej wraz z odsetkami w wysokości ustalonej dla tego rachunku w okresie złożenia kaucji, pomniejszona o koszty prowadzenia rachunku oraz koszty przelewów bankowych,
    - b) nieodwołalna i bezwarunkowa gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa, płatna na pierwsze żądanie Sprzedawcy, której treść zaakceptowana została przez Sprzedawcę,
    - c) nieodwołalna, bezwarunkowa i płatna na pierwsze żądanie gwarancja lub poręczenie podmiotu posiadającego rating finansowy, o którym mowa w ust. 4, których treść zaakceptowana została przez Sprzedawcę,
    - d) inna forma zaakceptowana przez Sprzedawcę.
  2. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 1 będzie ustanowione w terminie do dziesięciu (10) dni od dnia otrzymania przez Odbiorcę pisemnego lub przez eBOK żądania Sprzedawcy, o którym mowa w ust. 1, w wysokości określonej w ust. 5 poniżej.
  3. Odbiorca, spełniający co najmniej jeden z poniższych warunków:
    - a) zamówił Paliwo gazowe w danym Roku umownym w ilości co najmniej 11 GWh,
    - b) figuruje jako dłużnik w bazach danych biur informacji gospodarczej działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 389 z późn. zm.),
    - c) figuruje w rejestrze dłużników niewypłacalnych prowadzonym na podstawie ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1500 z późn. zm.),zobowiązuje się, w terminie określonym w Umowie, do ustanowienia na rzecz Sprzedawcy zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie określonej w ust. 1. Jeśli w Umowie nie został określony termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim, termin ten wynosi do trzydziestu (30) dni licząc od dnia zawarcia Umowy. W przypadku, gdy Odbiorca znacznie spełniać warunki określone w niniejszym ustępie w trakcie obowiązywania Umowy, termin ten wynosi do trzydziestu (30) dni licząc od dnia, kiedy Odbiorca zaczął spełniać ww. warunki.
- Obowiązek ustanowienia zabezpieczenia, o którym mowa w niniejszym ustępie nie dotyczy Odbiorcy, który ustanowił zabezpieczenie zgodnie z punktem VI ust. 1.
4. Jeżeli Odbiorca, który nie figuruje jako dłużnik w bazach danych biur informacji gospodarczej działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 389 z późn. zm.) oraz nie figuruje w rejestrze dłużników niewypłacalnych prowadzonym na podstawie ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1500 z późn. zm.), przedstawi dokumenty potwierdzające, że przysługuje mu rating finansowy nadany przez renomowaną agencję ratingową, nie niższy niż:
    - Baa3 dla Agencji Moody's,
    - BBB- dla Agencji Standard and Poors,
    - BBB- dla Agencji Fitch,to rating ten będzie traktowany przez Sprzedawcę na równi z zabezpieczeniem

- należytego wykonania Umowy kompleksowej.
5. Wartość zabezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 lub w ust. 3, wyznaczona jest na podstawie zamówionych lub planowanych do odbioru ilości Paliwa gazowego oraz według cen Paliwa gazowego oraz stawek opłat abonamentowych i opłat za usługę dystrybucji obowiązujących w dniu, w którym Odbiorca zostaje zobowiązany do ustanowienia zabezpieczenia, w oparciu o oszacowaną, zsumowaną wartość należności wynikającą z dwóch (2) miesięcy, w których planowany pobór Paliwa gazowego jest najwyższy, powiększona o wielkość aktualnej zaległości.
  6. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 1 lub w ust. 3 ustanawiane będzie na okres co najmniej jednego (1) roku. Jeżeli okres obowiązywania Umowy jest krótszy, niż jeden (1) rok, to wymagane jest ustanowienie zabezpieczenia na okres pozostający do rozwiązania Umowy wydłużony o dwa (2) miesiące.
  7. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 1 lub w ust. 3 zwalniane będzie przez Sprzedawcę, niezwłocznie po okresie, na jaki zostało ustanowione, pod warunkiem uregulowania wszystkich należności pieniężnych wobec Sprzedawcy wynikających z Umowy.
  8. W przypadku nieustanowienia przez Odbiorcę zabezpieczenia w terminie, formie oraz wysokości określonej powyżej, pomimo wcześniejszego wezwania, Sprzedawca ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia.
  9. W przypadku upływu terminu obowiązywania zabezpieczenia przed wygaśnięciem Umowy, Odbiorca ustanowi na rzecz Sprzedawcy, nie później niż na trzydzieści (30) dni przed upływem tego terminu, nowe zabezpieczenie. Postanowienia ust. 1-8 stosuje się odpowiednio.
  10. Sprzedawca ma prawo zażądać zwiększenia wysokości zabezpieczenia w trakcie trwania Umowy, jeżeli wysokość zaległych zobowiązań Odbiorcy wobec Sprzedawcy będzie wyższa niż wartość ustanowionego zabezpieczenia lub jeżeli pobrana ilość paliwa gazowego przekroczy w danym miesiącu lub miesiącach ilość paliwa gazowego zamówionego przez Odbiorcę na ten miesiąc lub miesiące. Wartość zwiększonego zabezpieczenia ustala się stosując odpowiednio ust. 5 na podstawie:
    - a) różnicy pomiędzy ilością Paliwa gazowego faktycznie pobranego przez Odbiorcę w danym miesiącu lub miesiącach a ilością Paliwa gazowego zamówionego lub planowanego do pobrania w tym miesiącu lub miesiącach
    - b) wartości zaległych zobowiązań Odbiorcy wobec Sprzedawcy z chwili żądania przez Sprzedawcę zwiększenia zabezpieczenia.
  11. W przypadku gdy Sprzedawca skorzysta w trakcie obowiązywania Umowy z całości lub części zabezpieczenia ustanowionego przez Odbiorcę, Odbiorca zobowiązany jest w terminie siedmiu (7) dni od otrzymania wezwania Sprzedawcy do odpowiedniego uzupełnienia wartości zabezpieczenia lub do ustanowienia nowego, zaakceptowanego przez Sprzedawcę zabezpieczenia Umowy do wartości ustalonej zgodnie z ust. 5. Do uzupełnienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 2 powyżej.
  12. Sprzedawca może w uzasadnionych przypadkach, na wniosek Odbiorcy, który wniósł zabezpieczenie, wyrazić zgodę na obniżenie wartości zabezpieczenia, zastosowanie innej, niż określona w ust. 1 lit. a)-c) formy zabezpieczenia lub odstąpić od ustanowienia zabezpieczenia, jeżeli Odbiorca spełnia łącznie następujące warunki:
    - a) nabywa od Sprzedawcy Paliwo gazowe przez okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy,
    - b) terminowo reguluje zobowiązania finansowe wynikające z Umowy kompleksowej, a w szczególności:
      - Odbiorca nie ma przeterminowanych zobowiązań wobec Sprzedawcy,
      - w okresie ostatnich dwunastu (12) miesięcy nie występowały zaległości w płatnościach przekraczające łącznie dwanaście (12) dni,
    - c) udostępni, na każde żądanie Sprzedawcy, dokumenty potwierdzające dobrą sytuację finansową, a w szczególności: aktualne zaświadczenia o niezaleganiu z zobowiązaniami publicznoprawnymi, zaświadczenie potwierdzające, że podmiot nie figuruje w rejestrze dłużników niewypłacalnych, prowadzonym na podstawie ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1500 z późn. zm.) oraz sprawozdania finansowe,
    - d) nie figuruje jako dłużnik w bazach danych o dłużnikach biur informacji gospodarczej, działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 389 z późn. zm.).
  13. Zgoda Sprzedawcy, o której mowa w ust. 12, może być udzielona na okres do dwunastu (12) miesięcy i może zostać odwołana w każdym czasie, jeśli Odbiorca przestanie spełniać warunki, o których mowa w ust. 12. W takim przypadku w terminie trzydziestu (30) dni od dnia doręczenia żądania ustanowienia zabezpieczenia, Odbiorca ustanowi na rzecz Sprzedawcy zabezpieczenie należytego wykonania umowy w jednej z form określonych w ust. 1 powyżej.
  14. Sprzedawca uprawniony jest do zwrócenia się do Odbiorcy z prośbą o dostarczenie dokumentów potwierdzających jego zdolność płatniczą, tj.:
    - aktualne zaświadczenia właściwego Naczelnika Urzędu Skarbowego oraz właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające odpowiednio, że Odbiorca nie zalega z opłacaniem podatków, opłat oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne wystawione nie wcześniej niż trzy (3) miesiące przed datą złożenia takiego zaświadczenia u Sprzedawcy;
      - zatwierdzone roczne sprawozdanie finansowe za ostatni rok obrachunkowy wraz z opinią biegłego rewidenta (jeśli sprawozdanie podlegało badaniu);
      - sprawozdanie F-01 (sprawozdanie o przychodach, kosztach i wyniku finansowym oraz o nakładach na środki trwałe sporządzane na potrzeby statystyki publicznej) za ostatni kwartał.
  15. Odbiorca bez zbędnej zwłoki dostarczy dokumenty, o których mowa w ust. 14, na podstawie których Sprzedawca będzie dokonywać cyklicznej oceny zdolności płatniczej Odbiorcy.
- ## VII. Przedpłatowy układ pomiarowy
1. Operator na wniosek Sprzedawcy lub z własnej inicjatywy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy, jeżeli Odbiorca:
    - 1.1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych dwunastu (12) miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej jednego (1) miesiąca, lub
    - 1.2. nie ma tytułu prawnego do Obiektu, lub
    - 1.3. użytkuje Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowego.
  2. W przypadku braku zgody na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego zastosowanie mają postanowienia pkt IX ust. 1.4.
  3. Na wypadek zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego, z Odbiorcą zostanie zawarta nowa umowa kompleksowa przewidująca rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy dotychczasowa Umowa ulega rozwiązaniu.
- ## VIII. Zmiana Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy, Taryfy i IRIESD
1. W przypadku podwyżki wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa URE, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej podwyżce w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy. Podwyżka cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy. Warunki zmiany Taryfy Sprzedawcy, niepodlegającej zatwierdzeniu przez Prezesa URE, określone są w Taryfie Sprzedawcy.
  2. Zmiana Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy lub postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy projektu zmiany Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy lub zmienionej Taryfy w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, Ogólnych warunków umowy lub zmienionej Taryfy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnienie mu informacji o zmianie Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy i postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat drogą elektroniczną, udostępnienie projektu zmiany Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy lub zmienionej Taryfy nastąpi drogą elektroniczną na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej lub na zasadach określonych w odrębnych regulaminach po wyrażeniu przez Odbiorcę, w sposób wskazany przez Sprzedawcę zgody na włączenie usługi polegającej na dostarczaniu drogą elektroniczną projektu zmiany Umowy, Ogólnych warunków umowy lub zmienionej Taryfy. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy tych dokumentów w wersji papierowej.
  3. W przypadku Umowy kompleksowej zawartej na czas oznaczony, postanowienia ust. 2 w zakresie zmiany Ogólnych warunków umowy stosuje się w przypadku istotnej zmiany ilości/faktycznych lub stanu prawnego istniejących w chwili zawierania Umowy kompleksowej (zwłaszcza zmiany IRIESD, zmiany IRIESP, czy zmiany taryfy Operatora lub OSP), w zakresie w jakim zmiana jest niezbędna w celu dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków.
  4. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnianie mu informacji o zmianie Taryfy w zakresie wysokości cen lub stawek opłat drogą elektroniczną, poinformowanie Odbiorcy o zmianie wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, nastąpi poprzez udostępnienie obrazu wyciągu ze zmienionej lub nowej Taryfy drogą elektroniczną na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej lub na zasadach określonych w odrębnych regulaminach po wyrażeniu przez Odbiorcę, w sposób wskazany przez Sprzedawcę zgody na włączenie usługi polegającej na dostarczaniu drogą elektroniczną ww. dokumentów. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy wyciągu ze zmienionej lub nowej Taryfy w wersji papierowej.
  5. W przypadku braku akceptacji przez Odbiorcę zmian IRIESD lub nowej IRIESD, w sytuacji gdy zmiany te lub nowa IRIESD wpływa na sytuację Odbiorcy, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie trzydziestu (30) dni licząc od dnia ogłoszenia w Biuletynie URE zmian IRIESD albo IRIESP w nowym brzmieniu. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku stosowania IRIESD w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.
- ## IX. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego
1. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:



- 1.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie Paliwa gazowego;
- 1.2. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Paliwo gazowe co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności;
- 1.3. przewidują to obowiązujące przepisy prawa;
- 1.4. Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego w sytuacji wskazanej w pkt VII ust. 1, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy.
2. Dostarczanie Paliwa gazowego zostaje wstrzymane, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
3. Dostarczanie Paliwa gazowego do danego Obiektu może zostać wstrzymane lub ograniczone przez OSD w przypadku wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu i poborze Paliwa gazowego lub, gdy OSD prowadzi prace remontowe lub modernizacyjne albo w innych przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD.
4. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
  - 4.1. demontaż Układu pomiarowego,
  - 4.2. demontaż przyłącza do sieci gazowej,
  - 4.3. zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed Układem pomiarowym.
5. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
6. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które wyłącznie odpowiada Odbiorca, jest on, zgodnie z postanowieniami Taryfy, zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego.
7. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy kompleksowej, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.
8. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.

#### 9. Operator powiadamia Odbiorcę o:

- 9.1. przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, przerwanego z powodu Awarii;
- 9.2. terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień, przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej na siedem (7) dni przed dniem planowanej przerwy w dostarczaniu Paliwa gazowego.

#### X. Rozwiązanie Umowy kompleksowej

1. Rozwiązanie Umowy kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za porozumieniem Stron.
2. Rozwiązanie Umowy kompleksowej na czas nieoznaczony może nastąpić za wypowiedzeniem dokonany w formie w jakiej została zawarta Umowa kompleksowa, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. Strona wypowiadająca Umowę kompleksową może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy. Rozwiązanie Umowy za wypowiedzeniem przez Sprzedawcę może nastąpić tylko z ważnych powodów.
3. Rozwiązanie Umowy kompleksowej może nastąpić za wypowiedzeniem przez każdą ze Stron z zachowaniem czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy lub istotnych postanowień IRIESD przez drugą Stronę, pomimo uprzedniego wezwania jej do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków w wyznaczonym, odpowiednim terminie. Strona wypowiadająca Umowę kompleksową może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy. Za rażące naruszenie Umowy przez Odbiorcę uznaje się w szczególności nieustanowienie zabezpieczenia w przypadku i na zasadach określonych w punkcie VI.
4. W przypadku, o którym mowa w punkcie IX ust. 1.2. Sprzedawca może rozwiązać Umowę z zachowaniem czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia.
5. W przypadku, gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż trzydzieści (30) dni w Roku umownym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej, może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej czternastodniowego (14) terminu wypowiedzenia.
6. Z dniem zawarcia Umowy traci moc poprzednia umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, której przedmiotem było dostarczanie Paliwa gazowego do Obiektu.
7. Umowa zawarta z Odbiorcą w trybie zmiany sprzedawcy ulega rozwiązaniu bez konieczności jej rozwiązywania za porozumieniem Stron w przypadku:
  - a) negatywnej weryfikacji i uznania przez dotychczasowego sprzedawcę oświadczenia o wypowiedzeniu umowy za nieskuteczne z przyczyn leżących po stronie składającego niniejsze oświadczenie i braku możliwości usunięcia przyczyn uznania oświadczenia o wypowiedzeniu za nieskuteczne;
  - b) odrzucenia zgłoszenia zmiany sprzedawcy przez OSD z przyczyn

leżących po stronie składającego niniejsze oświadczenie i braku możliwości usunięcia przyczyn odrzucenia zgłoszenia;

- c) niezpełnienia przez Odbiorcę, pomimo wezwania, danych lub dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy w terminie trzech (3) miesięcy od dnia zawarcia Umowy.

8. W każdym z przypadków, o których mowa w ust. 7, Sprzedawca powiadamia Odbiorcę o przyczynie i terminie rozwiązania Umowy.

#### XI. Postanowienia dotyczące Odbiorcy końcowego podlegającego ochronie konsumenckiej

1. Postanowienia wskazane w pkt. XI stosuje się wyłącznie do Odbiorcy końcowego podlegającego ochronie konsumenckiej i mają zastosowanie do Umów zawartych od 1 stycznia 2021.r.
2. W przypadku Umów zawieranych na odległość Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został przekazany Odbiorcy najpóźniej w chwili wyrażenia przez Odbiorcę woli związania się Umową. Do zachowania tego terminu wystarczy przed jego upływem:
  - 2.1. doręczenie oświadczenia na piśmie bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy;
  - 2.2. wysłanie oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy do korespondencji lub na adres wskazany w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy;
  - 2.3. wysłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy;
  - 2.4. złożenie oświadczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy.
3. W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w ust. 2.3., 2.4., Sprzedawca niezwłocznie prześle Odbiorcy na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Przesłanie potwierdzenia nastąpi w taki sam sposób w jaki Sprzedawca otrzymał oświadczenie Odbiorcy. W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w pkt 2.4., Sprzedawca prześle na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres poczty elektronicznej.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
5. Odbiorca zawierając Umowę na odległość może zażądać rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego przed upływem czternastodniowego (14) terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z żądaniem Odbiorcy i odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione przez Sprzedawcę (dostarczone Paliwo gazowe) do chwili odstąpienia od Umowy, tj. złożenia Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 2.
6. Kwotę do zapłaty przez Odbiorcę, o której mowa w ust. 5 oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia (dostarczonego Paliwa gazowego) na podstawie Taryfy.
7. Sprzedawca może rozwiązać Umowę z Odbiorcą końcowym podlegającym ochronie konsumenckiej wyłącznie w przypadku wskazanym w punkcie X ust. 4 i 5 OWU.
8. Wobec Sprzedawcy nie mają zastosowania: punkty: VI ust. 8 oraz X ust. 2 i 3 OWU.

#### XII. Zmiana sprzedawcy

1. Zmiana Sprzedawcy, w tym częściowa zmiana Sprzedawcy, następuje na warunkach i zgodnie z procedurą wynikającą z przepisów prawa oraz IRIESD.
2. Operator udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.

#### XIII. Postanowienia końcowe

1. W zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorcy OSD:
  - 1.1. przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliw gazowych z systemu dystrybucyjnego,
  - 1.2. bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu dystrybucyjnego,
  - 1.3. udziela informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliw gazowych, przerwanego z powodu Awarii systemu dystrybucyjnego,
  - 1.4. powiadamia o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliw gazowych 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,
  - 1.5. odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu,
  - 1.6. nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej taryfy OSD,
  - 1.7. udziela odpowiedzi na zapytanie nie dotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Ustawie Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych,
  - 1.8. 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,
- 1.9. niezwłocznie powiadamia, na żądanie Odbiorcy, o przewidywanym czasie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przerwanej z powodu Awarii.
  2. Odbiorca, który nie jest właścicielem Układu pomiarowego:
    - 2.1. zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby OSD przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac,
    - 2.2. może założyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego, po uzgodnieniu z OSD,
    - 2.3. może dokonywać zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku istnienia technicznych możliwości udostępnienia danych z systemu telemetrycznego zainstalowanego na stacji gazowej,
    - 2.4. może zainstalować własny system telemetryczny, w przypadku braku systemu telemetrycznego na stacji gazowej, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z OSD niezbędnych wymagań technicznych z zakresu rozbudowy.
  3. OSD w miarę posiadanych możliwości technicznych na wniosek Odbiorcy, udostępnia zdalnie dane pomiarowe dotyczące punktu wyjścia, do którego OSD posiada tytuł prawny i na którym rozliczenia dokonywane są tylko dla jednego zleceniodawcy 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 OSD 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 OSD.
  4. OSD ustala sposób realizacji, tryby i protokoły udostępniania danych pomiarowych określonych w ust. 3 w ramach posiadanych przez urządzenia i systemy telemetryczne możliwości.
  5. Odbiorca może zgłosić do OSD uwagi na temat obowiązującej IRIESD, które będą analizowane przez OSD na etapie przygotowania kolejnej wersji IRIESD.
  6. Zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę inne niż określone w Umowie oraz inne niż o zmianie danych Odbiorcy zawartych w Umowie kompleksowej, mogą być dokonane pisemnie, poprzez ebok lub telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy. Zawiadomienia te mogą być również dokonane w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
  7. Zawiadomienie Sprzedawcy przez Odbiorcę o zmianie danych zawartych w Umowie kompleksowej może być dokonane pisemnie, drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej, poprzez ebok lub w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
  8. Pisemne zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę dostarczone powinny być na adres Sprzedawcy wskazany w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
  9. Dane zawarte w Umowie kompleksowej, na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, mogą być wykorzystywane przez Sprzedawcę w celu potwierdzenia tożsamości Odbiorcy w przypadku komunikowania się przez telefon lub drogą elektroniczną. W związku z powyższym strony Umowy zobowiązują się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych zawartych w ww. dokumentach.
  10. Odbiorca może wskazać Sprzedawcy swój adres poczty elektronicznej do korespondencji w sprawach związanych z realizacją Umowy. W takim przypadku Sprzedawca będzie doręczał Odbiorcy, na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej, dokumenty lub informacje związane z realizacją Umowy. Sprzedawca, dostarczając Odbiorcy dokument związany z realizacją Umowy pocztą elektroniczną, nie jest zobowiązany do jednoczesnego przesyłania Odbiorcy tego dokumentu w wersji papierowej. Odwołanie przez Odbiorcę zgody na udostępnianie mu, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej, dokumentów lub informacji związanych z realizacją Umowy wymaga złożenia przez Odbiorcę oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania drogą elektroniczną ww. dokumentów.
  11. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.
  12. Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej u Operatora, kontaktując się telefonicznie z pogotowiem gazowym pod numerem 992.