

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ I ŚWIADCZENIA USŁUG DYSTRYBUCJI DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

Obowiązujące od dnia 01-04-2018

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze **Ogólne Warunki Umowy** zwane dalej „**OWU**”, stanowią integralną część **Umowy Kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla Klientów indywidualnych**, zwanej dalej „**Umową**”, zawartej pomiędzy **Sprzedawcą** a **Klientem** – odbiorcą końcowym i określają szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki **Stron**.
2. Niniejsze **OWU** określa zasady i warunki świadczenia przez właściwego **Operatora Systemu Dystrybucyjnego**, zwanego dalej „**OSD**”, usług dystrybucji energii elektrycznej odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz w pomieszczeniach gospodarczych, zwanymi w niniejszym **OWU** „**Klientami**”, którym **Sprzedawca** świadczy usługę kompleksową, na podstawie zawartej przez **Sprzedawcę** z **OSD** Generalnej Umowy Dystrybucji dla usługi kompleksowej.
3. **OWU** w szczególności uwzględnia postanowienia:
 - a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 220, z późn. zm.) oraz przepisów wykonawczych wydanych do ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne, zwanych dalej łącznie „**Ustawą**”;
 - b) Taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej „**Taryfą OSD**”, która jest publikowana w Biuletynie URE oraz jest udostępniana przez **OSD** do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** i na stronie internetowej **OSD**;
 - c) Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**, zwanej dalej „**IRiESD**”, która jest udostępniona przez **OSD** do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** oraz na stronie internetowej **OSD**;
 - d) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93, z późn. zm.).

§2

Definicje

Użyte w **OWU** oraz w **Umowie** pojęcia oznaczają:

- 1) **Cennik Sprzedawcy** – zbiór cen za energię elektryczną i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim **Klientów**, zgodnie z przepisami prawa; zgodnie z postanowieniami **OWU Cennik Sprzedawcy** nie podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki; **Cennik Sprzedawcy** publikowany jest na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.lumipge.pl
- 2) **Dokument prognozowy** – dokument wystawiany przez **Sprzedawcę Klientowi** przedstawiający opłaty za usługę kompleksową wyliczone na podstawie Prognozowanego zużycia energii elektrycznej;
- 3) **Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia **Klientom**, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
- 4) **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
- 5) **IRiESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami **Ustawy**; **IRiESD** jest udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie **OSD** oraz na stronie internetowej **OSD**;
- 6) **Klient (zamiennie Klient indywidualny)** – każdy odbiorca w gospodarstwie domowym przyłączony do sieci elektroenergetycznej **OSD** o napięciu znamionowym do 1 kV, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie **Umowy** wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, tj. w pomieszczeniach piwnicznych, garażu, strychu, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza;
- 7) **Koordinator** – Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie URE, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym

- a przedsiębiorstwami energetycznymi; adresem strony internetowej **Koordinatora** jest: www.ure.gov.pl;
- 8) **Miejsce dostarczenia** (zamiennie Punkt Poboru Energii - PPE) – punkt w sieci dystrybucyjnej **OSD**, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w **Umowie**, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;
 - 9) **Moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci, stanowiąca wartość maksymalną, wyznaczoną w ciągu każdej godziny okresu rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy rejestrowanych w okresie 15 minut;
 - 10) **Nielegalne pobieranie energii elektrycznej** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia **Umowy**, z całkowitym lub częściowym pominięciem **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez **Układ pomiarowo rozliczeniowy**;
 - 11) **Klient wrażliwy** – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r. poz. 966), która jest stroną **Umowy** i zamieszkuje w **Miejscu dostarczenia** energii elektrycznej;
 - 12) **Oferata promocyjna** – dokument określający promocyjne ceny, określone odmienne niż w **Cenniku Sprzedawcy**, wraz z warunkami ich stosowania oraz inne opłaty przewidziane w **Ofercie promocyjnej**, który kierowany jest przez **Sprzedawcę** do określonej grupy **Klientów**; **Oferata promocyjna** jest akceptowana przez **Klienta**;
 - 13) **Okres rozliczeniowy** – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonany przez **OSD**, określony w **Umowie** i szczegółowo wskazany na fakturze;
 - 14) **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się **Dystrybucją energii elektrycznej**, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do **Miejsc dostarczenia** określonego w **Umowie**;
 - 15) **Prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym **Okresie rozliczeniowym**, obejmującym co najmniej miesiąc kalendarzowy, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie przez **Klienta**, u którego **Okres rozliczeniowy** jest dłuższym niż jeden miesiąc lub w przypadkach zastrzeżonych w **IRiESD** lub **Taryfie OSD**;
 - 16) **Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy** – układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń, w ramach których dostarczanie energii elektrycznej następuje po uiszczeniu z góry należności za daną porcję energii elektrycznej;
 - 17) **Reklamacja** – zastrzeżenie **Klienta** dotyczące niezgodności postępowania **Sprzedawcy** lub **OSD** z **Umową** lub przepisami prawa, w tym w związku z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi **Klientów** lub parametrów jakościowych energii elektrycznej; **Reklamacja** może zawierać żądanie wypłaty bonifikaty lub odszkodowania;
 - 18) **Skarga** – niezadowolony **Klienta** wyrażony w odniesieniu do sposobu rozpatrzenia **Reklamacji** lub **Zgłoszenia** albo w odniesieniu do innych kwestii niż objętych **Reklamacją** lub **Zgłoszeniem**;
 - 19) **Siła wyższa** – zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli **Stron**, uniemożliwiające wykonanie **Umowy** w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności **Stron**;
 - 20) **Sprzedawca** – PGE Centrum sp. z o.o.; przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej;
 - 21) **Sprzedawca rezerwowi** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę z **OSD**, będącą sprzedawcą dla **Klienta** w przypadku zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez **Sprzedawcę**;
 - 22) **Taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania,

- opracowany przez **OSD** i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców; zatwierdzana decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;
- 23) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;
 - 24) **Umowa** - umowa zawarta pomiędzy **Sprzedawcą** a **Klientem** zawierająca zgodnie z **Ustawą** postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz postanowienia umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
 - 25) **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 220, z późn. zm.) oraz przepisy wykonawcze do tej ustawy;
 - 26) **Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**;
 - 27) **Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej** - dokument sporządzony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej; **Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej** jest udostępniony na stronie Urzędu Regulacji Energetyki (www.ure.gov.pl) i na stronie **Sprzedawcy** (www.lumipge.pl);
 - 28) **Zgłoszenie** - informacja od **Klienta**, niebędąca **Skargą** lub **Reklamacją**, lub jego wniosek o wykonanie czynności w ramach **Umowy**.

Pozostałe pojęcia niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w **Cenniku Sprzedawcy** lub **Ofercie promocyjnej, Taryfie OSD, Ustawie** oraz w **IRIESD**.

§ 3

Prawa, obowiązki i odpowiedzialność Stron

1. Prawa

- 1.1 W ramach świadczenia przez **Sprzedawcę** usługi kompleksowej, **OSD** jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z **Dystrybucją energii elektrycznej**, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należyłym stanie oraz do kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli **Układów pomiarowo-rozliczeniowych**, kontroli dotrzymania warunków **Umowy** oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej „kontrolą”), bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Dane wynikające z realizacji **Umowy** są przekazywane pomiędzy **OSD** i **Sprzedawcą**.
- 1.2 W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez **OSD** czynności związanych z **Dystrybucją energii elektrycznej** lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania **Umowy** przez **Klienta**, **OSD** ma prawo wezwać **Klienta** do niezwłocznego usunięcia wskazanej mu nieprawidłowości, określając termin, po upływie którego **Umowa** może zostać rozwiązana przez **Sprzedawcę** za uprzednim wypowiedzeniem.
- 1.3 W uzasadnionych przypadkach **Klient** może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. **OSD** ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu.
- 1.4 W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi **Klientów** przez **OSD** lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, o których mowa w **OWU, Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej **Taryfie OSD**, pod warunkiem złożenia przez **Klienta** pisemnego wniosku do **Sprzedawcy** oraz uznania jego zasadności. Wnioski rozpatrywane będą przez **Sprzedawcę** w porozumieniu z **OSD**.

2. Obowiązki

- 2.1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji przez **OSD** do **Miejsca dostarczenia** określonego w **Umowie**;
 - b) przeniesienia na **Klienta** własności dostarczonej energii elektrycznej w **Miejscu dostarczenia**;
 - c) zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
- 2.2. W ramach świadczonej przez **Sprzedawcę** usługi kompleksowej, **Sprzedawca** zobowiązuje się do zapewnienia świadczenia przez **OSD** usługi **Dystrybucji energii elektrycznej** do **Miejsca dostarczenia**

na warunkach określonych w **Ustawie, Taryfie OSD** oraz **IRIESD**, polegającej w szczególności na:

- a) dostarczaniu energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi **Klientów** określonych w obowiązujących przepisach prawa, do **Miejsca dostarczenia** energii elektrycznej, określonych w **Umowie**;
- b) instalowaniu, na własny koszt, **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w miejscu przygotowanym przez **Klienta** oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego, a także na wniosek **Klienta** będącego **Klientem wrażliwym**, instalowania **Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego**;
- c) niezwłocznym przystępowaniu do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
- d) umożliwieniu wglądu do wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- e) udzielaniu **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii w sieci;
- f) powiadamianiu **Klientów** z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
- g) powiadomieniu **Klientów** z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
- h) kontaktowaniu się z **Klientem** w sprawie odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania sieci; rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**;
- i) przyjmowaniu od **Klientów Reklamacji** na wstrzymanie przez **OSD** dostarczania energii z przyczyn innych niż na żądanie **Sprzedawcy**;
- j) przyjmowaniu dodatkowych zleceń od **Klienta** na wykonanie czynności wynikających z **Taryfy OSD**;
- k) na wniosek **Klienta** przekazany za pośrednictwem **Sprzedawcy**, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzeniu dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD** poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** w wysokości określonej w **Taryfie OSD**; rozliczenia w tym zakresie dokonywane będą bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**;
- l) rozpatrywaniu pisemnych wniosków **Klienta** przekazanych za pośrednictwem **Sprzedawcy**, w sprawie udzielenia bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów obsługi **Klientów** w zakresie usługi dystrybucji;
- m) zapewnieniu aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy, nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku:
 - przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
 - przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej;
- n) zapewnieniu, aby dopuszczalny czas trwania przerw w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył 35 godzin, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do **Klienta**. W sieci dystrybucyjnej **OSD** mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączników ruchomych;
- o) sprawdzaniu prawidłowości działania **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w tym w drodze badania laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez **Klienta**; w przypadku

stwierdzenia, że **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** działa prawidłowo lub jego nieprawidłowe działanie jest wynikiem ingerencji mającej wpływ na nieprawidłowość działania, koszty demontażu, montażu oraz sprawdzenia i badania ponosi **Klient**, w wysokości określonej w **Taryfie OSD**;

- p) odpłatnym przeprowadzeniu na piśmie wniosek **Klienta** złożony do **Sprzedawcy** dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** w terminie 30 dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego. W przypadku stwierdzenia, że **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** nie działa prawidłowo, a jego nieprawidłowe działanie nie jest wynikiem ingerencji mającej wpływ na nieprawidłowość działania, poniesione przez **Klienta** koszty badania i ekspertyzy zostaną mu zwrócone przez **OSD**.

Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 2., pkt 2.2., lit. h), lit. i), lit. j), lit. k), lit. l), lit. o) i lit. p), będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

2.3. **Klient** jest zobowiązany do:

- odbierania energii elektrycznej w **Miejscu dostarczenia**, określonym w **Umowie**;
- terminowej zapłaty należności wynikających z **Umowy**;
- pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z przepisami **Ustawy** oraz postanowieniami **Umowy** i **OWU**, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom **OSD** oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należyłym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
- utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej **OSD**, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;
- dostosowywania swoich instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej **OSD**, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
- niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za usługę kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej;
- powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- aktualizowania wszelkich danych zawartych w **Umowie** mających wpływ na jej realizację, w szczególności **Klient** zobowiązany jest niezwłocznie poinformować pisemnie **Sprzedawcę** o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, w terminie 14 dni od daty jego zmiany. **Sprzedawca** nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji w sytuacji, gdy zostanie ona dostarczona pod adres ostatnio wskazany przez **Klienta**, o zmianie którego **Klient** nie poinformował **Sprzedawcy**;
- zawiadamiania **Sprzedawcy** o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli **Klient** wyraził zgodę na przesyłanie mu informacji za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość;
- zawiadamiania **Sprzedawcy** o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli **Klient** wyraził zgodę na komunikację ze **Sprzedawcą** za pomocą telefonu;
- niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do **Miejscu dostarczenia**, do którego na warunkach **Umowy** dostarczana jest energia elektryczna.

2.4. W uzasadnionych przypadkach **Klient** może zostać zobowiązany do przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.

3. **Odpowiedzialność**

- OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do **Miejscu dostarczenia** określonego w **Umowie**; **OSD** ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Klientów** określonych w **Ustawie** i w **Umowie**.
- Sprzedawca** ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy**, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem

okoliczności, za które **Sprzedawca** odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności gdy szkoda wynika z przyczyn leżących po stronie **Klienta**, jak i wynikających z działania lub zaniechania osoby trzeciej. **Sprzedawca** ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi **Klientów**, określonych w **Ustawie** i w **Umowie**.

- Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych:
 - działaniem **Siły wyższej** albo z winy **Klienta** lub osoby trzeciej, za którą **Sprzedawca** odpowiedzialności nie ponosi;
 - ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
 - odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej **Klienta** od sieci dystrybucyjnej zgodnie z postanowieniami **Umowy** i **OWU**;
 - niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością **Klienta**, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa;
- Nie stanowią naruszenia warunków **Umowy** przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowane:
 - przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, przez czas i na warunkach określonych w **OWU** lub wprowadzonymi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie **OWU** lub przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność nie ponosi **OSD**;
 - ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z **Ustawą** na wypadek niedoboru mocy w systemie elektroenergetycznym;
 - wprowadzeniem przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z **Ustawą**, w związku z ograniczeniami w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **OSD**.
- Sprzedawca** i **OSD** nie ponoszą odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji **Klienta** ochrony przeciwprzebiegowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzebiegowej, zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 75 poz. 690 z późn. zm.). Przebiecia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji **Klienta**.
- W przypadku wadliwego działania urządzeń **Klienta** mających wpływ na sieć dystrybucyjną **OSD**, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, **Klient** będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez **OSD** lub **Sprzedawcę** w związku z roszczeniami osób trzecich.
- W przypadku **Nielegalnego pobierania energii elektrycznej** przez **Klienta**, **OSD** pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię elektryczną w wysokości określonej w **Taryfie OSD**, chyba że **Nielegalne pobieranie energii elektrycznej** wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Klient** nie ponosi odpowiedzialności lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych. Wszelkie rozliczenia związane z **Nielegalnym pobieraniem energii elektrycznej** będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

§ 4

Parametry jakościowe energii elektrycznej

- Sprzedawca** zobowiązuje się do zapewnienia w **Miejscu dostarczenia** parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w **Ustawie**. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz $\pm 1\%$ (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
 - 50 Hz $\pm 4\%$ / -6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.
 - w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłań $\pm 10\%$ napięcia znamionowego.
 - przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{It} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1. Przez wskaźnik długookresowego migotania światła P_{It} należy rozumieć wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, obliczany według wzoru:

$$P_{It} = 3 \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 P_{It} - wskaźnik długookresowego migotania światła,
 P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

- 1.4. w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
- składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

| Harmoniczne nieparzyste | | | | Harmoniczne parzyste | |
|-------------------------|--|-----------------------|--|-----------------------|--|
| Niebędące krotnością 3 | | Będące krotnością 3 | | rzęd harmonicznej (h) | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h) |
| rzęd harmonicznej (h) | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h) | rzęd harmonicznej (h) | wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h) | | |
| 5 | 6% | 3 | 5% | 2 | 2% |
| 7 | 5% | 9 | 1,5% | 4 | 1% |
| 11 | 3,5% | 15 | 0,5% | >4 | 0,5% |
| 13 | 3% | >15 | 0,5% | | |
| 17 | 2% | | | | |
| 19 | 1,5% | | | | |
| 23 | 1,5% | | | | |
| 25 | 1,5% | | | | |

- 1.5. współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%.
 Przez współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD należy rozumieć współczynnik określający łączne wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
 u_h - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,
 h - rząd wyższej harmonicznej.

- Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Klienta mocy nie większej od **Mocy umownej** lub nie większej od mocy przyłączeniowej, określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
- Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.
- Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
 - przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
 - krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.

§ 5

Warunki zmiany Mocy umownej i Grupy taryfowej

- Moc umowną** do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej, Klient może zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku. Dopuszcza się zamawianie **Mocy umownej** w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia **Mocy umownej** w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem **Mocy umownej** na następny okres obowiązywania **Taryfy OSD** w dotychczasowej wysokości.
- Zmiana **Mocy umownej** do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy

- przyłączeniowej.
- Warunki zmiany **Mocy umownej** określa **Taryfa OSD**, przy czym zmniejszenie wysokości **Mocy umownej** może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania **Taryfy OSD** za zgodą **OSD**, po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne.
- Zmiana **Mocy umownej** z zastrzeżeniem ust. 6 następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Klienta.
- Grupa taryfowa** może być zmieniona na pisemny wniosek Klienta, raz na dwanaście miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej taryfy, po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne. Zmiana **Grupy taryfowej** wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w **Umowie**), może zostać dokonana w każdym czasie, na wniosek Klienta.
- Zmiana **Grupy taryfowej** może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez **OSD**, że Klient pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w **Umowie**. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną usługę kompleksową w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez Klienta. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Zmiana **Grupy taryfowej** w sposób jak wyżej, wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach zaproponowanych przez **Sprzedawcę**. Brak akceptacji zmiany **Umowy** przez Klienta upoważnia **Sprzedawcę** do wypowiedzenia **Umowy**.
- Zmiana **Mocy umownej** lub **Grupy taryfowej**, o której mowa w ust. 2 ÷ 5 może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem Klienta, na warunkach określonych przez **OSD**, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych nie będących własnością **OSD**, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez Klienta opłat wynikających z **Taryfy OSD**.
- OSD** ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

§ 6

Układ pomiarowo-rozliczeniowy

- W przypadku wymiany **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczenia, **OSD** wydaje Klientowi dokument zawierający dane identyfikujące **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** i stan wskaźnik licznika w chwili demontażu.
- Klient może zlecić **OSD** wykonanie następujących czynności:
 - montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
 - założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
 - sprawdzenie stanu technicznego **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w **Układzie pomiarowo-rozliczeniowym** lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez Klienta;
 - przeniesienie, na życzenie Klienta, elementów **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu. Przy czym zlecenie powinno być udzielone bezpośrednio **OSD** lub **Sprzedawcy**. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy Klientem a **OSD** na podstawie **Taryfy OSD**.
- Wszelkie prace przy **Układzie pomiarowo-rozliczeniowym** związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez **OSD** mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD** lub w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.
- Klient może zdjąć plombę bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania **OSD** plomb numerowanych założonych przez **OSD**, w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

5. **Klient** jest zobowiązany do:

- 5.1. umożliwienia uprawnionym przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** znajdującego się na terenie lub w obiekcie **Klienta**, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej **OSD** lub dokonania odczytu wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**;
 - 5.2. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** wykonania kontroli **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz stanu plomb, dotrzymania warunków **Umowy** i prawidłowości rozliczeń;
 - 5.3. zabezpieczenia przed uszkodzeniem **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i **OSD** oraz plomb zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
 - 5.4. niezwłocznego poinformowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej **OSD** i w **Układzie pomiarowo-rozliczeniowym**, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
 - 5.5. umożliwienia dokonania odczytu wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** na dzień rozwiązania **Umowy**. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku **Klient** będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z **Umowy**, aż do czasu odczytu przez przedstawicieli **OSD** wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** lub jego demontażu.
6. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, który znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, **Klient** ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** jest następstwem okoliczności, za które **Klient** nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku, o którym mowa powyżej rozliczenie za usługę kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującym **Cenniku Sprzedawcy** lub **Taryfie OSD**. Rozliczenia z tytułu zakupu nowego urządzenia pomiarowego, jego montażu i demontażu zostaną dokonane pomiędzy **OSD** a **Klientem**, według stawek określonych w **Taryfie OSD**.
7. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub **OSD**, znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Klienta**, **Klient** ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** oraz założenia nowych plomb, chyba że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które **Klient** nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, zostaną dokonane pomiędzy **OSD** a **Klientem** według stawek określonych w **Taryfie OSD**.
8. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** na swój koszt, jeżeli **Klient**: co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca lub nie posiada tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna albo użytkuje go w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**. W razie braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać **Umowę**.
9. W przypadku wystąpienia przez **Klienta** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez **Koordynatora** albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, **OSD** może zainstalować temu **Klientowi** **Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy**. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**.
10. W przypadku gdy **Klient** wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do **OSD** o zainstalowanie **Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego**, **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszt zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi **OSD**.
11. W przypadku zainstalowania u **Klienta** licznika zdalnego odczytu dane pomiarowe dotyczące **Klienta** będą chronione na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 195, 677 z późn. zm.). Przez liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.

§ 7

Zasady rozliczeń

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:

- 1.1. prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z **Ofertą promocyjną** lub **Cennikiem Sprzedawcy** i **Taryfą OSD** w **Okresach rozliczeniowych** zgodnych z **Umową**;
 - 1.2. nieodpłatnego udzielania **Klientowi** informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnej **Ofercie promocyjnej** lub **Cenniku Sprzedawcy** i **Taryfie OSD**.
2. Rozliczenia między **Stronami** z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w **Okresach rozliczeniowych**, w oparciu o faktury VAT wystawiane na podstawie danych pomiarowych i rozliczeniowych przekazanych **Sprzedawcy** przez **OSD**. Odczyty wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** dokonywane będą przez przedstawicieli **OSD**. Jeżeli **Okres rozliczeniowy** jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty w wysokości określonej w **Dokumentie prognozowym** na podstawie **Prognozowanego zużycia energii elektrycznej**.
3. Z wyłączeniem pierwszego okresu prognozowego, dla którego **Sprzedawca** przyjmie prognozowane zużycie energii elektrycznej określone w §1 ust. 1 **Umowy**, prognozy ustalone będą na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W **Dokumentach prognozowych Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
4. Jeżeli **OSD** udostępni **Sprzedawcy** dane pomiarowe i rozliczeniowe za okres dłuższy niż **Okres rozliczeniowy**, lub gdy pierwszy, lub ostatni dzień **Okresu rozliczeniowego** nie pokrywa się z datami odczytów **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, dopuszcza się możliwość rozliczania za świadczoną usługę kompleksową na podstawie wyszacowanego przez **Sprzedawcę** zużycia energii elektrycznej w **Okresie rozliczeniowym**, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** w ostatnim okresie rozliczeniowym, z uwzględnieniem zgłoszonych przez **Klienta** istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie **Prognozowanego zużycia energii elektrycznej**, które zostało wskazane przez **Klienta** w **Umowie**.
5. **Klient** dokona zapłaty za usługę kompleksową w terminie oznaczonym na fakturze VAT, fakturze VAT korekta, notcie księgowej lub **Dokumentie prognozowym**. W przypadku otrzymania faktury VAT, faktury VAT korekta, noty księgowej lub **Dokumentu prognozowego**, których termin płatności upłynął, **Klient** zobowiązany jest do jej zapłaty w terminie 7 dni od otrzymania.
6. Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną oznaczony jest każdorazowo przez **Sprzedawcę** na fakturze VAT lub **Dokumentie prognozowym** i wynosi co najmniej 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT lub **Dokumentu prognozowego**. **Sprzedawca** dostarczy **Klientowi** fakturę VAT lub **Dokument prognozowy** nie później niż 7 dni przed terminem płatności. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, **Klient** zobowiązany jest do jej zapłaty w terminie 7 dni od daty otrzymania.
7. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez **Klienta** opłat, o których mowa w ust. 3, powstanie nadpłata lub niedopłata za pobraną energię elektryczną, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy **Okres rozliczeniowy**, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury VAT wystawionej za najbliższy **Okres rozliczeniowy**.
8. W przypadku, gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na fakturze VAT nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, **Sprzedawca** dokonuje korekty faktur VAT. Korekta obejmuje cały **Okres rozliczeniowy** lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
9. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur VAT jest wielkość błędów wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, przekazanych **Sprzedawcy** przez **OSD**. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** w poprzednim **Okresie rozliczeniowym** pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Przy wyliczaniu wielkości korekty **Sprzedawca** uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. Jeżeli nie jest możliwe

ustalenie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z poprzedniego **Okresu rozliczeniowego**, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** z następnego **Okresu rozliczeniowego**.

10. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w **Cenniku Sprzedawcy** lub **Taryfie OSD** lub wprowadzenia nowego **Cennika Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD** w czasie trwania **Okresu rozliczeniowego**, ilość energii elektrycznej pobranej przez **Klienta** w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowego **Cennika Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD**, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym **Okresie rozliczeniowym**, o ile **Sprzedawca** nie pozyska odczytu w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** na dzień wejścia w życie zmian.
11. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona odczytu rozliczeniowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
12. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na wskazany na fakturze VAT / **Dokumentie prognozowym** rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
13. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, **Sprzedawca** ma prawo obciążać **Klienta** odsetkami ustawowymi za opóźnienie.
14. W przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od **Sprzedawcy** nie jest możliwe rozliczanie niniejszej **Umowy w Okresach rozliczeniowych** wskazanych przez **Klienta**, **Strony** dopuszczają prowadzenie rozliczeń w **Okresach rozliczeniowych**, w których **OSD** prowadzi rozliczanie usług dystrybucyjnych i przekazuje dane pomiarowe i rozliczeniowe dotyczące zużycia energii przez **Klienta**.
15. Złożenie **Reklamacji** nie zwalnia **Klienta** od obowiązku terminowego regulowania należności za pobraną energię elektryczną.

§ 8

Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej

1. **OSD** wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. **OSD** może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 9, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło **Nielegalne pobieranie energii elektrycznej**.
3. **OSD** na żądanie **Sprzedawcy** wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 do 10, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli **Klient** zwleka z zapłatą za usługę kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. **Sprzedawca** powiadamia na piśmie **Klienta** o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Klient** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
4. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 do 10, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli **Klient** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 9.
5. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn, o których mowa w ust. 1 i 3 powyżej lub otrzymaniu od **Sprzedawcy** wniosku o wznowienie, jeżeli wstrzymanie nastąpiło na wniosek **Sprzedawcy**. W przypadku, gdy **Klient**, w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, złoży do **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczanie energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotycząca wstrzymania dostarczania energii elektrycznej nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
6. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględnił reklamacji, a **Klient** energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do **Koordynatora** z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego **Koordynatora**.
7. Brak poinformowania **Sprzedawcy** o wystąpieniu przez **Klienta** do **Koordynatora** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować, że zostanie wstrzymane dostarczanie energii elektrycznej. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez

Klienta z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez **Koordynatora**, zostanie wstrzymane dostarczanie energii elektrycznej, a następnie **Sprzedawca** zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, zostanie wznowione dostarczanie energii elektrycznej. Postanowienia niniejszego punktu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez **Koordynatora** na niekorzyść **Klienta** oraz jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.

8. Jeżeli **Klientowi** wstrzymano dostarczanie energii elektrycznej, a **Klient** ten złożył **Reklamację** na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, wznawia się dostarczanie energii elektrycznej w terminie trzech (3) dni od dnia otrzymania **Reklamacji** i kontynuuje dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy **Reklamacja** nie została pozytywnie rozpatrzona i **Klient** wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania **Sprzedawcy** o wystąpieniu przez **Klienta** do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować, że zostanie wstrzymane dostarczanie energii elektrycznej. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez **Klienta** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, zostanie wstrzymane dostarczanie energii elektrycznej, a następnie **Sprzedawca** zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, zostanie wznowione dostarczanie energii elektrycznej. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez **Koordynatora** na niekorzyść **Klienta** albo jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
9. W przypadku wystąpienia przez **Klienta**, o którym mowa w ust. 8 powyżej, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez **Koordynatora** albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki **Sprzedawca**, może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego temu **Klienta**. Koszt zainstalowania tego układu ponosi **OSD**.
10. **Reklamacje** dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn:
 - a) o których mowa w ust. 2 i 4 przyjmuje i rozpatruje **Sprzedawca**;
 - b) o których mowa w ust. 3 przyjmuje i rozpatruje **OSD**.
11. Postanowień ust. 7 i 9 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo rozstrzygnięcie wydane przez **Koordynatora** będzie na niekorzyść **Klienta**.
12. **Klient** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1 do 4, z zastrzeżeniem ust. 14. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane według stawek określonych w **Taryfie OSD**.
13. **Klient** nie będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej w przypadku gdy **Reklamacja Klienta** na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej zostanie uznana za uzasadnioną lub spór przed **Koordynatorem** lub postępowanie przed Prezesem URE dotyczące wstrzymania dostarczania energii zakończy się na korzyść **Klienta**.
14. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Klienta** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie oznacza rozwiązania **Umowy**. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Klienta** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie wpływa na obowiązek uiszczenia opłat stałych wynikających z **Cennika Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD**.
15. **Klient** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostaw z przyczyn określonych w ust. 1 do 4, zgodnie z **Taryfą OSD**.

§ 9

Bonifikaty

1. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi **Klientów** lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w **Ustawie, Taryfie OSD** albo **Cenniku Sprzedawcy**, pod warunkiem złożenia przez **Klienta** pisemnego wniosku oraz po pozytywnym rozpatrzeniu go przez **Sprzedawcę**. **Sprzedawca** jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Wnioski dotyczące niezawodności i ciągłości dostarczania

energii oraz parametrów jakościowych dostarczanej energii **Sprzedawca** rozpatrzy w porozumieniu z **OSD**.

2. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

2.1. za niedotrzymanie, określonych w **Ustawie**, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:

a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[\frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU -wartość odchylenia napięcia od określonych w **Ustawie** dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],

A_T -ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T -cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B **Ustawy**, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii].

b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{\pi} \times t_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B **Ustawy**, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

b_{π} - ustaloną w **Taryfie OSD** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w **Ustawie** dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

2.2. w okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym;

2.3. z zastrzeżeniem pkt 2.2. powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej **Klienta** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b **Ustawy**, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w **Umowie** lub odrębnych przepisach;

2.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi klientów, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

a) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia **Taryfy OSD**, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- nieprzyjęcie **Zgłoszeń** lub **Reklamacji** od **Klienta**,
- odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci,
- niepowiadomienie co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw

w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,

- nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnego **Cennika Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD**;

b) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia **Taryfy OSD**, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
- niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
- za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
- uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;

c) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia **Taryfy OSD**, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub **Reklamacji Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
- przedłużenie 14-dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** lub 14-dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**, za każdy dzień zwłoki.

3. W przypadku zmiany na korzyść **Klienta** przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 2, stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie.

§ 10

Warunki rozwiązania i zmiany Umowy

1. **Umowa** może być rozwiązana za porozumieniem **Stron** w każdym czasie.
2. **Klient** ma prawo do rozwiązania **Umowy** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** wpłynęło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania **Umowy**.
3. **Klient** jest zobowiązany umożliwić **OSD** dokonanie odczytu wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** na dzień rozwiązania **Umowy** z zastrzeżeniem ust. 5 oraz podać **Sprzedawcę** adres, na który zostanie wysłana faktura VAT rozliczenia końcowego.
4. **Klient** obowiązany jest poinformować **Sprzedawcę** z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia **Miejsca dostarczenia**, na potrzeby którego dostarczana jest energia elektryczna. Oświadczenie takie będzie traktowane przez **Sprzedawcę** jako oświadczenie **Klienta** o rozwiązaniu **Umowy** za wypowiedzeniem.
5. W przypadku niedopełnienia przez **Klienta** obowiązków określonych w ust. 2 i 3, **Klient** zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu świadczenia usługi kompleksowej do czasu odczytu przez przedstawicieli **OSD** wskazań **Układu pomiarowo-rozliczeniowego** lub demontażu **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**.
6. **Umowa** może być rozwiązana przez **Sprzedawcę** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - 6.1. o którym mowa w § 5 ust. 6;
 - 6.2. o którym mowa w § 6 ust. 8;
 - 6.3. braku zapłaty za usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz pisemnego poinformowania **Klienta** o zamiarze wypowiedzenia **Umowy**;
 - 6.4. gdy nastąpił **Nielegalny pobór energii elektrycznej**, a **Klient** w terminie zakreślonym przez **OSD** nie przywrócił stanu zgodnego z prawem;

- 6.5. gdy **Klient** utrzymuje użytkowaną nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej **OSD**, w szczególności nie zachowane są wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew i w terminie zakreślonym przez **OSD** nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
- 6.6. gdy instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a **Klient** w terminie zakreślonym przez **OSD** nie przywróci stanu zgodnego z prawem.
7. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie, pod rygorem nieważności.
8. W przypadku **Umów** zawartych na czas nieokreślony, w okresie obowiązywania **Oferty promocyjnej, Umowy** do których została przyjęta **Oferta promocyjna** przekształcają się w **Umowy** zawarte na czas określony. Po upływie okresu obowiązywania **Oferty promocyjnej, Umowy**, o których mowa w zdaniu pierwszym, przekształcają się na czas nieokreślony, chyba że zostanie przyjęta kolejna **Oferta promocyjna**. W przypadku przekształcenia **Umowy** na czas nieokreślony, gdy **Klient** nie przyjmie kolejnej **Oferty promocyjnej, rozliczenia** z tytułu sprzedaży energii elektrycznej będą prowadzone zgodnie z aktualnym **Cennikiem Sprzedawcy**.
9. Zmiany **Umowy** będą dokonywane na piśmie, pod rygorem nieważności, w formie aneksu do **Umowy**, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
10. Nie stanowią zmiany **Umowy**:
- 10.1. udokumentowana wymiana elementów **Układu pomiarowo-rozliczeniowego**;
- 10.2. zmiana danych teleadresowych Stron **Umowy** i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony **Umowy**.
11. Aneks do **Umowy** nie jest wymagany w przypadku:
- 11.1. zmiany lub wprowadzenia nowej **Taryfy OSD** z datą wejścia w życie zmienionej Taryfy. Do zmian **Taryfy OSD**, które wymagają dostosowania postanowień **Umowy**, stosuje się procedurę zmiany **Umowy** uregulowaną w ust. 13;
- 11.2. zmiany lub wprowadzenia nowej **IRiESD** z datą wejścia w życie zmienionej **IRiESD**. Jeżeli zmiany **IRiESD** wymagają dostosowania postanowień **Umowy**, stosuje się procedurę zmiany **Umowy** uregulowaną w ust. 13;
- 11.3. zmiany **OWU, Sprzedawca** poinformuje **Klienta** w ciągu jednego **Okresu rozliczeniowego** przed dniem wejścia w życie zmiany. Do zmian **OWU**, które wymagają dostosowania postanowień **Umowy**, stosuje się procedurę zmiany **Umowy** uregulowaną w ust. 13;
- 11.4. zmiany **Cennika Sprzedawcy**, jeśli **Klient** z niego korzysta. O zmianie **Cennika Sprzedawcy, Sprzedawca** poinformuje **Klienta** w ciągu jednego **Okresu rozliczeniowego** przed dniem wejścia w życie zmiany. Treść nowego lub zmienionego **Cennika Sprzedawcy Sprzedawca** podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie go na własnej stronie internetowej oraz udostępni do publicznego wglądu w swojej siedzibie. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany **Umowy** uregulowanej w ust. 13;
- 11.5. zmiany **Taryfy OSD** odpowiednio w zakresie cen, stawek i opłat wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionych **Taryf OSD**. W przypadku podwyżki cen, stawek i opłat, **Sprzedawca** poinformuje **Klienta** o powyższych zmianach w ciągu jednego **Okresu rozliczeniowego** od dnia podwyżki. Do pozostałych zmian **Taryfy OSD**, które wymagają dostosowania postanowień **Umowy** do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany **Umowy** uregulowaną w ust. 15.
12. Zmiana **Umowy** w zakresie zmiany cen energii elektrycznej następuje poprzez przesłanie **Klientowi Cennika Sprzedawcy** lub wyciągu z treści **Cennika Sprzedawcy** wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany, co w tym przypadku będzie stanowił projekt zmian **Umowy**.
13. Zmiany **Umowy**, w tym w zakresie wynikającym z ust. 11.1. – 11.4. i zmiany **OWU** nastąpią poprzez dostarczenie **Klientowi** propozycji zmiany **Umowy**. Do propozycji zmiany **Umowy** zostanie dołączona pisemna informacja o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy** i określony zostanie termin wejścia w życie zmian **Umowy**. Propozycja zmian umowy oraz informacja o prawie do jej wypowiedzenia mogą zostać dostarczone za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób porozumiewania się. Zmiany **Umowy** wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej **Klientowi** propozycji zmian **Umowy**, o ile **Klient** przed tą datą nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy**. W takim przypadku **Umowa** ulega rozwiązaniu
- z zachowaniem jednomiesięcznego 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 **Klienta** późniejszego terminu rozwiązania **Umowy**.
14. W przypadku wypowiedzenia **Umowy** przez **Klienta**, w związku z wprowadzeniem przez **Sprzedawcę** nowych cen energii elektrycznej wynikających z **Cennika Sprzedawcy**, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy **Stronami** do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującym **Cenniku Sprzedawcy**.
15. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do **Umowy**, postanowienia **Umowy** sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Klientów**.
16. W przypadku **Umów** zawieranych poza lokalem **Sprzedawcy** lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość:
- 16.1. **Klient** może odstąpić od **Umowy** bez podania przyczyny, składając w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia oświadczenie na piśmie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od umowy został przekazany **Klientowi** przed zawarciem **Umowy**, z zastrzeżeniem ust. 16.2. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie na adres **Sprzedawcy** oświadczenia przed jego upływem.
- 16.2. Jeżeli na wyraźne żądanie **Klienta** dostarczanie energii elektrycznej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest do złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku. W przypadku wykonania prawa odstąpienia po zgłoszeniu wskazanego żądania, **Klient** ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od **Umowy**.
17. W przypadku wypowiedzenia **Umowy** przez **Klienta**, w związku z wprowadzeniem przez **Sprzedawcę** nowych cen energii elektrycznej wynikających z **Cennika Sprzedawcy**, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy **Stronami** do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującym **Cenniku Sprzedawcy**.

§ 11

Rezerwowa usługa kompleksowa

- W przypadku gdy **Sprzedawca** nie rozpoczął lub zaprzestął świadczenia usługi kompleksowej na rzecz **Klienta** z następujących przyczyn:
 - trwałej lub przemijającej utraty przez **Sprzedawcę** lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez **Sprzedawcę** możliwości działania na rynku bilansującym;
 - niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia przez **Sprzedawcę** do realizacji **OSD** umowy kompleksowej zawartej z **Klientem**,
 - z innych przyczyn, z zastrzeżeniem ust. 2;**OSD** zawrze w imieniu i na rzecz **Klienta** rezerwową umowę kompleksową.
- OSD** nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - wstrzymania dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** zgodnie z **Ustawą**;
 - zakończenia obowiązywania **Umowy**, z zastrzeżeniem ust. 3.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 2.2., **OSD** informuje **Klienta** o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wzywa **Klienta** do przedstawienia nowej umowy kompleksowej. Jeżeli **Klient** nie przedstawi nowej umowy kompleksowej w terminie 10 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wezwania, **OSD** zaprzestaje dostarczania energii do **Klienta**. Jeżeli **Klient** przedstawi nową umowę kompleksową, która nie została zgłoszona **OSD** przez **Sprzedawcę**, **OSD** zawiera rezerwową umowę kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej umowy kompleksowej, a przyjęcie do realizacji nowej umowy kompleksowej następuje zgodnie z zasadami zawartymi w **IRiESD**.
- W celu umożliwienia **OSD** zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze **Sprzedawcą rezerwowym**, **Klient** upoważnia **OSD** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Klienta** rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając **OSD** pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego **Sprzedawcy rezerwowego**.
- Wykaz sprzedawców świadczących rezerwową usługę kompleksową na obszarze działania **OSD** publikowany jest na stronie internetowej **OSD**.
- Klient** ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie **Sprzedawcy rezerwowego**; w takim przypadku zmianie ulega

- wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego **OSD**, bez wpływu na treść umowy.
7. W przypadku gdy zaistnieje którakolwiek z przesłanek do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej wskazanych w ust. 1, a **Klient**:
 - 7.1. nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4, albo
 - 7.2. nie wskaże **Sprzedawcy rezerwowego**, albo
 - 7.3. wybrany **Sprzedawca rezerwowy** nie będzie mógł zawrzeć lub zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej,
 - Klient** niniejszym upoważnia **OSD** do zawarcia w jego imieniu rezerwowej umowy kompleksowej z podmiotem wykonującym zadania sprzedawcy z urzędu na obszarze działania **OSD**.
 8. W terminie 10 dni od zawarcia przez **OSD** ze **Sprzedawcą rezerwowym** w imieniu i na rzecz **Klienta** rezerwowej umowy kompleksowej, **OSD** zawiadomi na piśmie **Klienta** o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie **Sprzedawcy rezerwowego** i jego danych teled adresowych, maksymalnym okresie obowiązywania umowy i prawie **Klienta** do wypowiedzenia umowy oraz o miejscu opublikowania przez **Sprzedawcę rezerwowego** warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.
 9. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie od dnia zaistnienia przesłanki jej zawarcia.
 10. Z zastrzeżeniem ust. 11 i ust. 12, rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z chwilą:
 - 10.1. ustania przyczyny jej zawarcia;
 - 10.2. z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej umowy kompleksowej zawartej przez **Klienta** z innym sprzedawcą, jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym rezerwowa umowa kompleksowa weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
 11. Jeżeli rezerwowa umowa kompleksowa została zawarta z przyczyny opisanej w ust. 1.1., ulega ona rozwiązaniu z chwilą ustania tej przyczyny, o ile **Sprzedawca** lub wskazany przez niego podmiot odpowiedzialny za bilansowanie ponownie zaczął działać na rynku bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu rezerwowej umowy kompleksowej zawartej z przyczyny opisanej w ust. 1.1., **Klient** będzie związany **Umową ze Sprzedawcą**, chyba że umowa ta uległa rozwiązaniu.
 12. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez **Klienta** z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
 13. **Klient** zobowiązany będzie do zapłaty **Sprzedawcy rezerwowemu** należności za świadczoną rezerwową usługę kompleksową.
 14. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z cennika sprzedaży rezerwowej **Sprzedawcy rezerwowego**, aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, publikowanego na stronach internetowych **Sprzedawcy rezerwowego**.
 15. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i średniej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne.
 16. Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi obowiązywania rezerwowej umowy kompleksowej. **Sprzedawca rezerwowy** wystawi **Klientowi** fakturę w ciągu 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. **Sprzedawca rezerwowy** dostarczy **Klientowi** fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury.
 17. Pozostałe warunki świadczenia usługi kompleksowej pozostają niezmienione.

§ 12

Wnoszenie reklamacji, skarg i rozstrzyganie sporów

1. **Reklamacje**, **Skargi** oraz **Zgłoszenia** mogą być składane pisemnie, osobiście, telefonicznie oraz w formie elektronicznej.
2. **Sprzedawca** zobowiązuje się do rozpatrywania wniosków lub **Reklamacji Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później, niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia **Reklamacji**.
3. **OSD** ma obowiązek przyjmowania przez całą dobę **Zgłoszeń i Reklamacji** od **Klienta** dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej.
4. **Reklamacja** winna być złożona pisemnie, osobiście lub w formie elektronicznej na adres Działu Obsługi Klienta. W **Reklamacji Klient** zobowiązany jest podać numer **Umowy** oraz adres korespondencyjny.
5. **Reklamacja** dotycząca dostarczenia energii elektrycznej winna być

- złożona zgodnie z zasadami określonymi w § 8 ust. 6, 7 i 8.
6. **Strony** niniejszym uzgadniają, że wszelkie spory związane z interpretacją lub wykonywaniem **Umowy** będą rozwiązywane na zasadzie wzajemnego porozumienia. W przypadku, gdy niemożliwe będzie osiągnięcie porozumienia **Strony** mogą dochodzić swoich roszczeń przed sądem właściwym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.), chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
7. We wszystkich sprawach związanych z **Umową** należy powoływać się na numer **Umowy**, lub na numer **Klienta**, lub kod identyfikacyjny Punktu Poboru Energii (PPE), lub na numer faktury VAT. **Sprzedawca** nie ma obowiązku rozpatrywania **Reklamacji**, jeżeli wnoszący nie podał danych umożliwiających jego identyfikację.
8. **Klient** ma prawo do poddania sporów związanych z wykonywaniem **Umowy** pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego, **Koordynatora**, o którym mowa w § 8 ust. 7, lub Prezesa URE.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. Jeżeli z dniem wejścia w życie **Umowy Sprzedawca** kontynuuje świadczenie usługi kompleksowej **Klientowi**, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy **Stronami** mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany **Umowy**.
2. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością **OSD**, **Klient** powinien niezwłocznie zgłosić awarię **OSD**. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej **Klient** powinien wezwać osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej **OSD**.
3. O ile **Umowa** nie stanowi inaczej, informacje o obowiązujących **Taryfach OSD** lub wyciągi z **Taryf OSD**, w tym opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych **Sprzedawcy i OSD**. Informacje są dostępne również w punktach obsługi **Klienta** oraz na infolinii udzielającej informacji **Klientom**.
4. Informacje o:
 - 4.1. przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej **Klientów**, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2016 r. poz. 831) i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
 - 4.2. strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o wpływie wytwarzania tej energii na środowisko, dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy**.
5. **Sprzedawca** zapewni możliwość porozumiewania się w następujący sposób:
 - korespondencyjnie na adres: ul. Ciepłownicza 1, 31-587 Kraków;
 - mailowo na adres: kontakt@lumipge.pl;
 - telefonicznie na numer infolinii: +48 22 340 30 40.
6. W przypadku zakończenia obowiązywania **Umowy**, jeżeli **Klient** nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji i umowy sprzedaży, **OSD** może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.
7. W sprawach nieuregulowanych **Umową** mają zastosowanie w szczególności przepisy:
 - 7.1. Kodeksu cywilnego;
 - 7.2. Prawa energetycznego wraz z aktami wykonawczymi.

WZÓR PEŁNOMOCNICTWA DO ZAWARCIA REZERWOWEJ UMOWY KOMPLEKSOWEJ

- I. (Klient) niniejszym upoważnia (OSD) do:
 1. zawarcia w imieniu i na rzecz Klienta rezerwowej umowy kompleksowej z (Sprzedawca rezerwowy), na wypadek nierozpoczęcia lub zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez Sprzedawca w ramach umowy kompleksowej, z następujących przyczyn:
 - a. trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę możliwości działania na rynku bilansującym,
 - b. niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia do realizacji OSD przez Sprzedawcę umowy kompleksowej zawartej z Klientem,
 - c. z innych przyczyn - z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w ust. 2.
 2. OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - a. wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Klienta w przypadkach określonych w ustawie Prawo energetyczne,
 - b. zakończenia obowiązywania umowy kompleksowej - w takim przypadku OSD informuje Klienta o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wzywa Klienta do przedstawienia nowej umowy kompleksowej. Jeżeli Klient nie przedstawi nowej umowy kompleksowej w terminie 10 dni kalendarzowych od otrzymania wezwania, OSD zaprzestaje dostarczania energii do Klienta. Jeżeli Klient przedstawi nową umowę kompleksową, OSD zawiera rezerwową umowę kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej umowy kompleksowej, a przyjęcie do realizacji nowej umowy kompleksowej następuje zgodnie z zasadami zawartymi w IRIESD.
 - c. zawarcia w imieniu i na rzecz Klienta rezerwowej umowy kompleksowej ze sprzedawcą wykonującym na obszarze działania OSD zadania sprzedawcy z urzędu, w przypadku odmowy lub braku możliwości świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej na rzecz Klienta przez wskazanego w pkt 1) powyżej sprzedawcę rezerwowego.
- II. Jednocześnie Klient przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że:
 1. na podstawie rezerwowej umowy kompleksowej sprzedawca rezerwowy odpowiadać będzie za dostarczanie energii elektrycznej do Klienta w ramach świadczonej usługi kompleksowej, do punktu poboru energii elektrycznej Klienta, dla którego zaistniały przyczyny wskazane w pkt. I.1) powyżej;
 2. Klient zobowiązany będzie do zapłaty sprzedawcy rezerwowemu za dostarczoną energią elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucyjne;
 3. rezerwowa umowa kompleksowa wejdzie w życie z mocą wsteczną od dnia zaistnienia którejkolwiek z przyczyn wskazanych w pkt. I.1) powyżej;
 4. rezerwowa umowa kompleksowa ulegnie rozwiązaniu w momencie ustania przyczyny jej zawarcia lub z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej umowy kompleksowej zawartej przez Klienta z innym sprzedawcą podstawowym, jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego;
 5. jeżeli rezerwowa umowa kompleksowa została zawarta z przyczyny opisanej w pkt I.1a), ulega ona rozwiązaniu w momencie ustania takiej przyczyny, o ile Sprzedawca (lub podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę) ponownie zacznie działać na rynku bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku - jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego;
 6. rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez Klienta, w drodze oświadczenia złożonego Sprzedawcy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia;
 7. cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej oraz termin i sposób jej płatności wynika z cennika sprzedaży rezerwowej sprzedawcy rezerwowego aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej i publikowanego na stronach internetowych tego sprzedawcy rezerwowego;
 8. cena energii elektrycznej sprzedawanej przez sprzedawcę rezerwowego w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i średniej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne.
- III. Klient zachowuje prawo do wskazania innego sprzedawcy rezerwowego poprzez udzielenie i przekazanie OSD, za pośrednictwem Sprzedawcy, nowego pełnomocnictwa.
- IV. Pełnomocnictwo upoważnia OSD do zawierania rezerwowej umowy kompleksowej ze sprzedawcą rezerwowym wielokrotnie, w każdym przypadku zaistnienia przyczyn wskazanych w pkt. I.1) powyżej.
- V. Pełnomocnictwo wygasa z chwilą dostarczenia OSD nowego pełnomocnictwa Klienta. Klient zwalnia OSD z obowiązku zwrotu dokumentu pełnomocnictwa po wygaśnięciu umocowania.
- VI. Klient upoważnia OSD do udzielenia dalszego umocowania swoim pracownikom lub innym osobom, z którymi łączy OSD stosunek prawny w zakresie objętym umocowaniem wynikającym z niniejszego pełnomocnictwa.