

OGÓLNE WARUNKI UMOWY REZERWOWEJ SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ

Wprowadzone do stosowania Zarządzeniem nr 12/2018 Prezesa Zarządu TAURON Sprzedaż sp. z o.o. z dnia 15 maja 2018 r.



§ 1

Postanowienie ogólne

1. Przedmiotem „Ogólnych Warunków Umowy Rezerwowej Sprzedaży Energii Elektrycznej” („OWU”), jest szczegółowe określenie zasad realizacji Umowy Rezerwowej Sprzedaży Energii Elektrycznej oraz praw i obowiązków stron Umowy.
2. Umowa Rezerwowej Sprzedaży Energii Elektrycznej jest zawarta na podstawie ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (tekst jednolity z dnia 15 czerwca 2012 r. DZ.U. z 2012 r. poz. 1059 ze zm.) wraz z aktami wykonawczymi do niej (dalej: Ustawa) bądź innym aktem prawnym wydanym w jej zastępstwie.
3. Użyte w OWU oraz w Umowie pojęcia oznaczają:
 - 3.1. **Sprzedaż rezerwowa:** sprzedaż energii elektrycznej dla Klientów w zakresie punktów poboru/obiektów Klienta, dla których nie posiadają ważnej umowy sprzedaży innej niż Umowa Rezerwowej Sprzedaży Energii Elektrycznej, a tym samym nie rozpoczęli/nie zakończyli procesu zmiany sprzedawcy albo ich dotychczasowy sprzedawca zaprzestał sprzedaży energii elektrycznej z jakichkolwiek przyczyn, a mianowicie:
 - 3.1.1. OSD nie otrzymał od żadnego podmiotu, będącego sprzedawcą energii elektrycznej zgłoszenia pozwalającego na skuteczne przeprowadzenie procedury zmiany sprzedawcy,
 - 3.1.2. OSD wstrzymał procedurę zmiany sprzedawcy na skutek niedochowania przez nowego sprzedawcę procedury zmiany sprzedawcy,
 - 3.1.3. OSD otrzymał od dotychczasowego sprzedawcy informację o zakończeniu okresu obowiązywania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej i nie ma możliwości technicznych zmiany sprzedawcy na zgłoszenie innej umowy przez innego nowego sprzedawcę,
 - 3.1.4. OSD otrzymał informację od sprzedawcy lub podmiotu odpowiedzialnego za bilansowanie handlowe sprzedawcy o zakończeniu okresu obowiązywania umowy dotyczącej prowadzenia bilansowania handlowego tego sprzedawcy i nie ma możliwości na zgłoszenie innej umowy prowadzenia bilansowania handlowego przez inny nowy uprawniony podmiot,
 - 3.1.5. OSD otrzymał informację od OSP (Operator Systemu Przesyłowego) o zaprzestaniu lub wstrzymaniu działalności na Rynku Bilansującym przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie sprzedawcy.
 - 3.2. **Klient** – konsument, który kupuje energię elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego;
 - 3.3. **Koordynator do spraw negocjacji** – osoba, która działa przy Prezesie URE i prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem a Sprzedawcą wynikłych z Umowy;
 - 3.4. **Sprzedawca – Sprzedawca rezerwowy** – TAURON Sprzedaż sp. z o.o., przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie obrotu energią elektryczną dla Klientów przyłączonych do sieci OSD, z którymi ma zawartą generalną umowę dystrybucyjną umożliwiającą prowadzenie sprzedaży rezerwowej;
 - 3.5. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, z którą w danym czasie Sprzedawca ma zawartą umowę o świadczenie przez TAURON Dystrybucja S.A. usług dystrybucyjnych, w celu zapewnienia Klientowi przez Sprzedawcę świadczenia usług dystrybucyjnych;
 - 3.6. **Umowa** – Umowa Rezerwowej Sprzedaży Energii Elektrycznej zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą;
 - 3.7. **Umowa o świadczenie usług dystrybucji** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a OSD określająca prawa i obowiązki związane ze świadczeniem przez OSD na rzecz Klienta usługi dystrybucji energii elektrycznej zawierająca zgodę Klienta na zawarcie przez OSD Umowy;
 - 3.8. **Generalna umowa dystrybucyjna** – umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą a OSD określająca wzajemne prawa i obowiązki stron, związane ze świadczeniem usługi dystrybucyjnej, w celu realizacji zawartych przez Sprzedawcę Umów;
 - 3.9. **Taryfa Sprzedaży rezerwowej (Taryfa):** każdorazowy zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania przy sprzedaży rezerwowej, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Klientów przyłączonych do sieci TAURON Dystrybucja S.A. z siedzibą w Krakowie;
 - 3.10. **Prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku – Prawo energetyczne (tj. tekst jednolity Dz. U. z 2017 roku Nr 220 ze zm.) bądź inny akt prawny wydany w jej zastępstwie;
 - 3.11. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 roku w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz. U. nr 93 poz. 623) bądź inny akt prawny wydany w jego zastępstwie;
 - 3.12. **Siła wyższa** – zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub części, na stałe lub na

pewien czas, którego skutkiem nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron;

- 3.13. **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;
 - 3.14. **Okres rozliczeniowy** – okres między dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy i energii elektrycznej;
 - 3.15. **Odczyt rozliczeniowy** – przyjęta do rozliczenia ilość energii elektrycznej pobranej przez Klienta, stwierdzona na podstawie stanu urządzenia pomiarowo-rozliczeniowego przekazanego przez OSD, Klienta lub wyliczona na podstawie prognozy ilości energii przekazanej przez Klienta;
 - 3.16. **Standardowy profil zużycia** – zbiór danych o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej przez grupę odbiorców o zbliżonej charakterystyce odbioru;
 - 3.17. **Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe** – osoba fizyczna lub prawna uczestnicząca w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego, która zajmuje się bilansowaniem handlowym na podstawie umowy z operatorem systemu przesyłowego;
 - 3.18. **Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – PSE – OPERATOR S.A.** posiadający koncesję na przesyłanie i dystrybucję energii elektrycznej za pomocą sieci przesyłowej, odpowiedzialny za ruch, utrzymanie i rozwój tej sieci oraz połączeń sieci przesyłowej z innymi sieciami, zapewniające bezpieczeństwo dostaw energii elektrycznej;
 - 3.19. **Rozliczenie prognozowane** – wielkość zużycia oszacowana przez Sprzedawcę na podstawie średniodobowej ilości energii elektrycznej zmierzonej przez układ pomiarowy w poprzednim okresie rozliczeniowym pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy rozliczenie (uwzględniająca sezonowość poboru energii elektrycznej). Jeżeli nie można ustalić średniodobowego zużycia energii, ilość ta jest wyliczana w oparciu o deklarację Klienta zawartą w dotychczas obowiązującej umowie sprzedaży energii elektrycznej;
 - 3.20. **Punkt poboru** – punkt w sieci dystrybucyjnej, w którym następuje wydanie energii elektrycznej Klientowi określony w Umowie;
 - 3.21. **Strony, Strony Umowy – Klient i Sprzedawca;**
 - 3.22. **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
 - 3.23. **Prognoza** – dokument stanowiący podstawę pobierania opłat za energię elektryczną, wynikający z Taryfy, w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii w danym okresie.
4. O ile z Umowy lub OWU nie wynika inaczej, pojęcia niezdefiniowane powyżej posiadają znaczenie nadane im w Taryfie, Taryfie OSD, Prawie energetycznym oraz aktach wykonawczych do Prawa energetycznego.

§ 2

Obowiązanie Umowy. Rozwiązanie Umowy

1. Umowa wchodzi w życie z dniem wskazanym w § 4 ust. 1 Umowy Rezerwowej Sprzedaży Energii Elektrycznej.
2. Do realizacji Umowy konieczne jest jednoczesne obowiązywanie:
 - 2.1. Umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej pomiędzy Klientem a OSD, zawierającej zgodę Klienta na zawarcie Umowy;
 - 2.2. Generalnej umowy dystrybucyjnej zawartej pomiędzy Sprzedawcą a OSD;
 - 2.3. Umowy dystrybucyjnej w zakresie bilansowania handlowego pomiędzy Sprzedawcą a OSD. Rozwiązanie którejkolwiek z umów, o których mowa w § 2 ust. 2 powoduje rozwiązanie Umowy z dniem rozwiązania którejkolwiek z tych umów.
3. Rozwiązanie Generalnej umowy dystrybucyjnej lub ograniczenie wykonania niniejszej Umowy może nastąpić w razie zaistnienia okoliczności takich, jak:
 - 3.1. siła wyższa;
 - 3.2. awaria w sieci dystrybucyjnej;
 - 3.3. awaria sieciowa lub awaria w systemie;
 - 3.4. zagrożenie życia lub zdrowia ludzkiego;
 - 3.5. ograniczenia dostawy energii elektrycznej wprowadzone zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej.
4. Umowa o świadczenie usług dystrybucji, o której mowa w § 2 ust. 2.1 pozostaje ważna przez cały okres obowiązywania Umowy, a w przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usług dystrybucji Klient zobowiązany jest poinformować o tym Sprzedawcę w formie pisemnej w terminie 7 dni od momentu złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o świadczenie usług dystrybucji. W przypadku, gdy Sprzedawca powyższe wiadomości, iż Umowa o świadczenie usług dystrybucji została rozwiązana bądź wygasła, a Klient nie poinformuje go o tym w trybie wskazanym powyżej, Umowa ulega natychmiastowemu rozwiązaniu z dniem rozwiązania Umowy o świadczenie usług dystrybucji.
5. Umowa ulega rozwiązaniu w chwili, gdy ulegnie rozwiązaniu lub wygaśnie z jakichkolwiek przyczyn Umowa o świadczenie usług dystrybucyjnych zawarta pomiędzy Klientem a OSD.

6. Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta dotarło do Sprzedawcy, chyba że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
7. Klient obowiązany jest poinformować Sprzedawcę z 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia lokalu/obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia lokalu/obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez Sprzedawcę jako oświadczenie Klienta o rozwiązaniu Umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
8. W zakreślonym wyżej terminie Klient zobowiązany jest umożliwić OSD, dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego demontaż. W przeciwnym razie okres wypowiedzenia określony w § 2 ust. 6 ulega przedłużeniu do dnia dokonania przez OSD odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz jego demontażu.
9. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w terminie uzgodnionym między Klientem a Sprzedawcą.
10. W każdym z przypadków określonych w § 2 Klient zobowiązany jest uregulować zobowiązania za zużytą energię elektryczną oraz inne należności wynikające ze wzajemnych rozliczeń.

§ 3

Prawa i obowiązki Stron związane z realizacją Umowy

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:
 - 1.1. sprzedaży energii elektrycznej Klientowi z zachowaniem standardów jakościowych obsługi Klienta określonych w § 3 ust. 3 oraz innych wymagań określonych w Ustawie;
 - 1.2. przenoszenia na Klienta własności sprzedanej energii elektrycznej w Punkcie poboru, określonym w Umowie;
 - 1.3. zapewnienia bilansowania handlowego poprzez rozliczanie niezbilansowania powstałego pomiędzy profilem zużycia energii elektrycznej wynikającym z Umowy a rzeczywistym zapotrzebowaniem na energię elektryczną w okresach rozliczeniowych, w ramach ceny za dostarczoną Klientowi energię elektryczną;
 - 1.4. prowadzenia rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną zgodnie z OWU i Taryfą;
 - 1.5. zapewnienia możliwości wglądu do dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną;
 - 1.6. informowania Klienta o ilości zużytej przez niego energii elektrycznej w poprzednim roku oraz udostępnienia na stronie internetowej Sprzedawcy informacji o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. Nr 94, poz. 551) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń.
2. Ponadto Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia standardów jakościowych obsługi odbiorców:
 - 2.1. przyjmowania zgłoszeń i reklamacji;
 - 2.2. udzielania informacji w sprawie zasad rozliczeń;
 - 2.3. rozpatrywania wniosków lub reklamacji Klientów w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji. Klient może składać wnioski i zgłaszać reklamacje w formie przewidzianej § 8 ust. 2. Dane teledoresowe wskazane są każdorazowo na drukach kierowanych do Klienta.
3. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi Klientów, o których mowa w § 3 ust. 2 Klientowi na jego piśmenny wniosek przysługuje bonifikata w następującej wysokości:
 - 3.1. za nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Klient – w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok wystąpienia Klienta o wypłatę upustu lub bonifikaty, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”;
 - 3.2. za nieudzielenie, na żądanie Klienta, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 3.1;
 - 3.3. za przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 3.1.
4. Wniosek Klienta dotyczący udzielenia bonifikaty Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć w terminie do 30 dni od dnia jego dostarczenia Sprzedawcy.
5. Klient jest zobowiązany do:
 - 5.1. pobierania energii elektrycznej zgodnie z warunkami Umowy oraz obowiązującymi przepisami prawa;
 - 5.2. odbioru energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej OSD w Punkcie poboru zgodnie z warunkami Umowy;
 - 5.3. terminowego regulowania należności wynikających z Umowy oraz innych należności związanych z pobieraniem energii elektrycznej;
 - 5.4. zawiadomienia Sprzedawcy o każdorazowej zmianie adresu korespondencyjnego;
 - 5.5. umożliwienia dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - 5.6. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za sprzedaną energię elektryczną, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej;

- 5.7. aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację;
- 5.8. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o zmianie, rozwiązaniu, lub wypowiedzeniu Umowy o świadczenie usług dystrybucji przez Klienta lub OSD;
- 5.9. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy lub OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej OSD i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, wszelkich zmianach celu wykorzystania energii oraz innych, w szczególności o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za energię elektryczną, Klient powinien poinformować Sprzedawcę w formie przewidzianej dla wnoszenia zgłoszenia, reklamacji lub skargi oraz rozstrzygania sporów w § 8 ust. 2;
- 5.10. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznych OSD, Klient może uzyskać pomoc (np. informację lub zgłosić taką awarię) kontaktując się telefonicznie pod numerem telefonu 991.

§ 4

Zasady prowadzenia rozliczeń

1. W rozliczeniach między stronami stosuje się ceny lub opłaty wynikające z obowiązującej Taryfy.
2. Strony ustalają, że rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną będą dokonywane w okresach rozliczeniowych wskazanych w Umowie w oparciu o fakturę VAT bądź prognozę wystawioną przez Sprzedawcę.
3. Podstawę rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną stanowi:
 - 3.1. ilość pobranej przez Klienta w okresie rozliczeniowym energii elektrycznej;
 - 3.2. cena energii elektrycznej w wysokości określonej w Taryfie.
4. Faktura bądź prognoza za energię elektryczną zostanie wystawiona w terminie do 30 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego. Termin płatności za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT bądź prognozy. Sprzedawca dostarczy Klientowi fakturę VAT bądź prognozę nie później niż 7 dni przed terminem płatności oznaczonym na fakturze VAT bądź prognozie. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Sprzedawca na wniosek Klienta odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie.
5. Za datę płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany na fakturze bądź prognozie lub dokumencie zapłaty.
6. Jeżeli, z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy, odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego nie nastąpi w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego, dopuszcza się możliwość rozliczania zużycia energii elektrycznej na podstawie rozliczenia prognozowanego.
7. W przypadku, gdy ilość energii elektrycznej określona w fakturze VAT bądź prognozie nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie przez Klienta, Sprzedawca dokonuje korekty rozliczeń na podstawie skorygowanych danych pomiarowych udostępnionych przez OSD. Korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości.
8. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur bądź prognoz jest wielkość błędu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą 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 faktury bądź prognozy i rozliczeń. Przy ustalaniu wielkości korekty należy uwzględnić sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniodobowego zużycia energii elektrycznej, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego bądź wskazanych w oświadczeniu Klienta i przyjętych przez Sprzedawcę.
9. Faktury VAT korygujące bądź prognozy podlegają zapłacie w terminie w nich określonym. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT korygującej bądź prognozy. Sprzedawca dostarczy Klientowi fakturę VAT korygującą bądź prognozę nie później niż 7 dni przed terminem płatności oznaczonym na ww. fakturze VAT bądź prognozie. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Sprzedawca na wniosek Klienta odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie.
10. W przypadku, gdy w wyniku korekty rozliczenia dokonano, zgodnie z postanowieniami Umowy, wystąpi nadpłata, wówczas podlega ona zaliczeniu na poczet płatności na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Klient nie zażąda jej zwrotu. Niedopłata natomiast doliczana jest do pierwszej płatności ustalonej dla najbliższego okresu rozliczeniowego.
11. W przypadku niedotrzymania terminu płatności Sprzedawca będzie obciążał Klienta odsetkami w wysokości zgodnej z obowiązującymi przepisami.
12. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż 1 miesiąc, Sprzedawca może pobierać opłaty za energię elektryczną w wysokości określonej na podstawie rozliczenia prognozowanego energii elektrycznej w tym okresie.
13. Jeżeli w wyniku rozliczeń, o którym mowa w § 4 ust. 10 wystąpi nadpłata, wówczas podlega ona zaliczeniu na poczet płatności na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Klient nie zażąda jej zwrotu. Niedopłata natomiast doliczana jest do pierwszej płatności ustalonej dla najbliższego okresu rozliczeniowego.
14. W przypadku zmiany sprzedawcy przez Klienta, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
15. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 8, rozliczenie za zużytą energię elektryczną, świadczone usługi dystrybucyjne oraz rozliczenie innych usług dokonane zostanie według cen i stawek opłat wynikających z aktualnie obowiązującej Klienta Taryfy oraz Taryfy OSD.

§ 5

Wstrzymanie dostarczania energii

- OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska;
- Sprzedawca może wystąpić z wnioskiem do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy Klient zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, jeżeli Klient ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności za świadczone usługi lub pobraną energię – w okresie 14 dni od dnia otrzymania pisemnego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej.
- Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostaw z przyczyn określonych w § 5 ust. 1 i 2 następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
- Klient będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w § 5 ust. 1 i 2 zgodnie z Taryfą OSD.
- Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Klienta poboru tej energii bez rozwiązania Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczenia opłat wynikających z Taryfy.
- W przypadku, gdy Klient, złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, z powodu zwłoki z zapłatą za pobraną energię i świadczone usługi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w § 5 ust. 2, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, a Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE prowadzącego postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.
- W przypadku, gdy OSD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Klientowi, a Klient ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązane wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
- W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w § 5 ust. 8, nie została pozytywnie rozpatrzona i Klient wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
- Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w § 5 ust. 2 przyjmuje i rozpatruje Sprzedawca.
- Postanowień § 5 ust. 8 i 9 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w § 5 ust. 1, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Klienta.
- Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku braku zapłaty, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz poinformowania o zamiarze wypowiedzenia Umowy.
- Niezależnie od uprawnienia do wstrzymania dostarczania energii po powiadomieniu Klienta, o jakim mowa w § 5 ust. 1 i 2, i bezskutecznym upływie terminu do dokonania zapłaty zaległych i bieżących należności, Sprzedawca może wypowiedzieć Umowę na podstawie pisemnego oświadczenia złożonego Klientowi.
- Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy.
- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w § 5 ust. 1.

§ 6

Odpowiedzialność stron

- Sprzedawca odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nie wykonaniem Umowy lub nienależytym wykonaniem Umowy z przyczyn leżących po stronie OSD.
- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z działania siły wyższej albo z winy Klienta lub osoby trzeciej.

§ 7

Zmiana warunków Umowy i Ogólnych Warunków Umowy

- W przypadku zmiany Taryfy w czasie obowiązywania Umowy, Sprzedawca zobowiązany będzie do powiadomienia Klienta o zamierzonej zmianie Taryfy

- w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – drogą elektroniczną, na wskazany przez niego adres e-mail, przesyłając mu nową Taryfę lub co najmniej te jej postanowienia, które uległy zmianie lub dotyczą Klienta.
- Klient będzie uprawniony w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu Taryfy w formie wskazanej w § 7 ust. 1 do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. W okresie wypowiedzenia stosuje się dotychczasowe ceny za energię elektryczną.
- Jeżeli Klient nie wypowie Umowy w 14-dniowym terminie, o jakim mowa powyżej, wraz z jego upływem wchodzi w życie postanowienia nowej Taryfy.
- Informacja o zmianach Taryfy zgodnie z § 7 ust. 1 zostanie zamieszczona na stronie internetowej Sprzedawcy oraz w Biurach/Punktach Obsługi Klientów Sprzedawcy. Taryfa będzie jednocześnie dostępna bezpłatnie w Biurach/Punktach Obsługi Klientów i na stronie internetowej Sprzedawcy.
- W przypadku zmiany ceny i stawek opłat w aktualnie obowiązującej Taryfie w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej dostarczonej Klientowi w okresie od dnia ostatniego odczytu do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie nowej Taryfy, będzie wyliczona w oparciu o średniodobowe zużycie energii elektrycznej w tym okresie rozliczeniowym, o ile Klient w terminie 7 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy nie zgłosił stanu licznika na dzień zmiany Taryfy.
- Zmiany Umowy w zakresie zmiany stawek za energię elektryczną w zakresie sprzedaży rezerwowej, są dopuszczalne w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na Sprzedawcę przepisami prawa dodatkowych obowiązków skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
 - wzrostu kosztów wpływających na kalkulację stawek za energię elektryczną i opłat,
 - zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy,
 - zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do Sprzedawcy i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.
- Zmiana Ogólnych Warunków Umowy nie wymaga zmiany Umowy, jednakże w takim przypadku stosuje się odpowiednio postanowienia § 7 ust. 1 – 4.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Sprzedawcy lub przy pomocy środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania jakiegokolwiek przyczyny, poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia w formie pisemnej lub telefonicznej.
- Skutkiem odstąpienia od Umowy o których mowa w ust. 8 może być zaprzestanie dostarczania energii elektrycznej do Klienta.

§ 8

Wnoszenie zgłoszenia, reklamacji i skarg oraz rozstrzyganie sporów

- Sprzedawca przyjmuje złożone przez Klienta zgłoszenia, reklamacje i skargi dotyczące Umowy.
- Klient może składać reklamacje lub skargi oraz zgłoszenia:
 - w formie pisemnej na adres wskazany każdorazowo na drukach kierowanych do Klienta lub;
 - osobiście w Punktach Obsługi Klientów lub;
 - telefonicznie w szczególności poprzez Telefoniczną Obsługę Klientów lub;
 - elektronicznie za pośrednictwem: strony internetowej Sprzedawcy lub środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.
- Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub Koordynatora do spraw negocjacji, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa URE. Dane dotyczące Koordynatora dostępne są na stronie www.ure.gov.pl albo w Urzędzie Regulacji Energetyki w Warszawie z siedzibą w Alejach Jerozolimskich 181, 02-222 Warszawa.

§ 9

Postanowienia końcowe

- W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Umowy, jej postanowienia z nimi sprzeczne tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znówelizowanego prawa bez konieczności zawierania aneksu do Umowy.
- W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy:
 - Kodeksu cywilnego;
 - Prawa energetycznego wraz z aktami wykonawczymi;
 - Rozporządzenia.
- Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer ewidencyjny/numer Płatnika Klienta lub na numer faktury VAT bądź prognozy.
- Jeżeli z dniem wejścia w życie Umowy Sprzedawca kontynuuje sprzedaż energii elektrycznej do Klienta, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy Stronami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.