

ZAŁĄCZNIK NR 2

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI KOMPLEKSOWEJ DLA ODBIORCY INDYWIDUALNEGO

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne warunki świadczenia usługi kompleksowej dla odbiorcy indywidualnego (dalej „Ogólne Warunki”) stanowią integralną część Kompleksowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla odbiorcy indywidualnego (dalej „Umowa”), zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą i określają szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej sprzedaży i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej oraz wzajemne prawa i obowiązki Stron.
2. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią w szczególności:
 - 1) Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 t.j. z późn. zm.) (dalej „Ustawa”); wraz z aktami wykonawczymi (dalej „Rozporządzenia”);
 - 2) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 t.j. z późn. zm.);
 - 3) Cennik Sprzedawcy;
 - 4) Taryfa;
 - 5) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD (dalej „IRIESD”).
3. Definicje użyte w Umowie i Ogólnych Warunkach, oznaczają:
 - 1) **Bilansowanie handlowe** – zgłaszanie operatorowi systemu przesyłowego elektroenergetycznego przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie z nimi rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczonej albo pobranej energii elektrycznej i wielkości oznaczonych w tych umowach dla każdego okresu rozliczeniowego;
 - 2) **Taryfa / Cennik Sprzedawcy** – cennik stosowany przez Sprzedawcę, dostępny w siedzibie Sprzedawcy oraz na stronie internetowej www.zeup.pl lub Cennik Indywidualny – cennik uzgodniony pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą;
 - 3) **Dokument rozliczeniowy** – faktura, blankiet do zapłaty lub inny dokument finansowy, wystawiane przez Sprzedawcę, stanowiący podstawę rozliczenia za kompleksową usługę sprzedaży i świadczenia usług dystrybucji;
 - 4) **Grupa Taryfowa** – grupa odbiorców kupująca energię elektryczną lub korzystająca z usługi przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
 - 5) **IRIESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD, wprowadzona w życie zgodnie z przepisami Ustawy, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną; IRIESD dostępna jest dla Odbiorcy w siedzibie właściwego OSD lub w inny sposób udostępniona do publicznego wglądu przez właściwego OSD;
 - 6) **Kodeks dobrych praktyk** – Kodeks Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii, opracowany we współpracy z Towarzystwem Obrót Energii, zawierający katalog działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do odbiorców w gospodarstwach domowych w Polsce;
 - 7) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 8) **Lokal Sprzedawcy** – miejsce będące nieruchomością lub jej częścią, w którym Sprzedawca prowadzi działalność na stałe lub miejsce będące rzeczą ruchomą, w którym Sprzedawca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe;
 - 9) **Miejsce dostarczania energii** – punkt w sieci dystrybucyjnej OSD, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w Umowie o świadczenie usług dystrybucji, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;
 - 10) **Moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci (określona w Umowie, jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona), jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania odbiorcy;
 - 11) **Nielegalny pobór** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mająca wpływ na zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
 - 12) **Odbiorca** – odbiorca końcowy, będący Konsumentem, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;
 - 13) **Odbiorca wrażliwy** – odbiorca wrażliwy energii elektrycznej w rozumieniu przepisów Ustawy, tj. 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 dostarczania energii elektrycznej
 - 14) **Okres rozliczeniowy** - okres między dwoma kolejnymi Odczytami rozliczeniowymi układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - 15) **OSD** – przedsiębiorstwo energetyczne ZEUP SA z siedzibą w Żąbkach prowadząc działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci Odbiorca jest przyłączony, posiadając koncesję na dystrybucję energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo, funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, wyznaczone przez Prezesa URE do pełnienia funkcji Operatora Systemu Dystrybucyjnego na obszarze, na którym znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy wskazane w Umowie;
 - 16) **Prezes URE** – Prezes Urzędu Regulacji Energetyki;
 - 17) **Przeciętne wynagrodzenie** – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej Monitor Polski;
 - 18) **Sąd Polubowny** – stały polubowny sąd konsumencki, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. 2014 r. poz. 148 t.j. z późn. zm.);
 - 19) **Siła wyższa** - zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne lub takie, któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniweczyć jego skutków;

- 20) **Sprzedawca** – przedsiębiorstwo energetyczne ZEUP SA z siedzibą w Ząbkach, zajmujące się sprzedażą i dystrybucją energii elektrycznej;
 - 21) **Standardowy profil zużycia** – opracowany i udostępniony przez OSD zbiór danych o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej w poszczególnych godzinach doby przez grupę Odbiorców;
 - 22) **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez OSD, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami Ustawy; Taryfa jest udostępniona przez operatora w jego siedzibie, na stronie internetowej www.zeup.pl lub w inny sposób przez niego oznaczony;
 - 23) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie, umożliwiające Konsumentowi lub Sprzedawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób zapewniający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i pozwalający na odtwarzanie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w tym w szczególności wiadomość e-mail, wiadomość sms lub plik systemowy, który można zapisać na elektronicznym nośniku danych;
 - 24) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii 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;
 - 25) **Umowa kompleksowa** – kompleksowa umowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla odbiorców indywidualnych, zawarta pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą na czas określony albo na czas nieokreślony regulująca sprzedaż energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej;
 - 26) **Umowa zawarta na odległość** - umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość, do chwili zawarcia umowy wyłącznie: np. tradycyjną korespondencją listowną, poprzez wiadomość e-mail, stronę internetową, telefon;
 - 27) **Umowa zawarta poza Lokalem Sprzedawcy** – umowa z Konsumentem zawarta:
 - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest Lokalem Sprzedawcy,
 - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
 - c) w Lokalu Sprzedawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest Lokalem Sprzedawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
 - 28) **Zbiór Praw Konsumenta** – zbiór praw konsumenta energii, tj. dokument sporządzany przez Prezesa URE we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.
4. Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane w aktach prawnych i dokumentach, o których stanowi § 1 ust. 2 Ogólnych Warunków.

§ 2

Zobowiązania Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest do sprzedaży energii elektrycznej oraz do zapewnienia bilansowania handlowego i ponoszenia kosztów tego bilansowania w ramach ceny za energię elektryczną.
2. W przypadku zmiany Sprzedawcy, Sprzedawca zobowiązany jest do dokonania końcowego rozliczenia zgodnie z Ustawą.
3. Sprzedawca zobowiązany jest do zapewnienia Odbiorcom wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną.
4. Sprzedawca w ramach świadczenia usługi kompleksowej dodatkowo zobowiązany jest do:
 - 1) Świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczania energii wskazanego w Umowie, zgodnie z postanowieniami Umowy, Ogólnych Warunków, Taryfy oraz IRIESD;
 - 2) Zapewnienia parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o których mowa w § 3-4 Ogólnych Warunków;
 - 3) Na wniosek Odbiorcy lub upoważnionego przez niego Sprzedawcy mającego zawartą umowę GUD z OSD, przeprowadzania procesu zmiany Sprzedawcy na warunkach i w trybie określonych w IRIESD;
 - 4) Na wniosek Odbiorców wrażliwych energii elektrycznej zainstalowania przedpłatowych układów pomiarowo-rozliczeniowych w przypadkach określonych w Ustawie.

§ 3

Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. Sprzedawca w zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorców:
 - 1) Przyjmuje od Odbiorcy, telefonicznie 22 771-76-13 lub poprzez email - zgloszenia@zeup.pl, przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej z sieci;
 - 2) Bezwzględnie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - 3) Udziela Odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci;
 - 4) Powiadamia Odbiorców 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;
 - 5) Informuje Odbiorców na piśmie z co najmniej rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
 - 6) Odpłatnie podejmuje stosowne czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez Odbiorcę lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - 7) Nieodpłatnie udziela informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych taryf;
 - 8) Rozpatruje wnioski lub reklamacje Odbiorcy w sprawie rozliczeń i udziela odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku z zastrzeżeniem reklamacji dotyczącej sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci oraz przeprowadzanych badań i ekspertyz urządzenia pomiarowego. Reklamacje dotyczące tej kwestii rozpatrywane są w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;
 - 9) Na wniosek Odbiorcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, dokonuje sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci określonych, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w Ogólnych Warunkach i Ustawie, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca na zasadach określonych w Taryfie;

- 10) Na pisemny wniosek Odbiorcy, po rozpatrzeniu i uznaniu jego zasadności, lub na mocy obowiązującego prawa udziela bonifikaty w wysokości określonej w Taryfie za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, o których mowa w § 4 Ogólnych Warunków.

§ 4

Parametry jakościowe

1. Sprzedawca jest zobowiązany do zapewnienia dotrzymania przez OSD następujących parametrów jakościowych energii w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 1) Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - a) 50 Hz ±1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
 - b) 50 Hz +4% / -6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia;
 - 2) Przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - 3) W każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień ±10% napięcia znamionowego;
 - 4) Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%;
 - 5) W ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,
 - b) dla każdej harmonicznnej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom oznaczonym w tabeli 1 poniżej.

Tabela 1.

Niebędące krotnością 3		Harmoniczne nieparzyste		Harmoniczne parzyste	
		Będące krotnością 3		Rząd harmonicznnej (h)	
Rząd harmonicznnej (H)	Wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U _h)	Rząd harmonicznnej (h)	Wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U _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%				

2. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach oznaczonych powyżej jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg φ nie większym niż 0,4.
3. Przez współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD należy rozumieć współczynnik określający łącznie 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 względna napięcia w procentach składowej podstawowej,
h - rząd wyższej harmonicznnej.

4. Przez wskaźnik długookresowego migotania światła Plt, należy rozumieć wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła Pst (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{lt} = 3 \sqrt{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Plt - wskaźnik długookresowego migotania światła,
Pst - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

5. Sprzedawca zapewnia dotrzymanie warunków ciągłości dostarczania energii elektrycznej w ramach usługi kompleksowej, według których czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć:
 - 1) W przypadku jednorazowej przerwy planowanej – 16 godzin;
 - 2) W przypadku jednorazowej przerwy nieplanowanej – 24 godzin;
 - 3) Sumy czasów trwania w ciągu roku przerw planowanych, jednorazowych długich i bardzo długich – 35 godzin;
 - 4) Sumy czasów trwania w ciągu roku przerw jednorazowych nieplanowanych – 48 godzin.

§ 5

Uprawnienia Odbiorcy

1. Odbiorca jest uprawniony do zmiany Sprzedawcy poprzez wypowiedzenie Umowy oraz zawarcie nowej umowy z innym sprzedawcą energii elektrycznej. Odbiorca jest uprawniony do dokonania wyboru Sprzedawcy rezerwowego. OSD jest zobowiązany umożliwić Odbiorcy zmianę Sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia prawidłowego poinformowania OSD o zawarciu umowy z nowym Sprzedawcą.
2. Odbiorca jest uprawniony do zmiany Sprzedawcy, który uprzednio zawarł umowę GUD z OSD na warunkach i w trybie określonych w IRiESD.
3. Odbiorca jest ponadto uprawniony do:
 - 1) Bezpłatnego uzyskania informacji w sprawie zasad i rozliczeń oraz aktualnego Cennika i Taryfy;
 - 2) Kierowania spraw spornych związanych z wykonaniem Umowy do rozstrzygnięcia przez Sąd Polubowny;
 - 3) Całodobowego uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej.
4. Odbiorca będący Odbiorcą wrażliwym, jest uprawniony do złożenia pisemnego wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego przez OSD.
5. Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją Umowy w formie pisemnej na adres Sprzedawcy wskazany w Umowie lub w biurze obsługi Odbiorców, drogą elektroniczną na adres bok@zeup.pl oraz telefonicznie pod nr telefonu: 22 771 76 13.

§ 6

Zobowiązania Odbiorcy

1. Odbiorca jest zobowiązany do:
 - 1) Pobierania energii elektrycznej oraz terminowej zapłaty za dostarczoną energię elektryczną, świadczone usługi dystrybucji oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej;
 - 2) Poinformowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci lub w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
 - 3) Niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o wszelkich zmianach dotyczących Umowy, w szczególności o zmianie danych adresowych, teled adresowych;
 - 4) Poinformowania Sprzedawcy o nieprawidłowej pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz wszelkich zmianach celu wykorzystania energii elektrycznej, mających wpływ na obliczanie należności za energię elektryczną;
 - 5) Zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie bądź lokalu Odbiorcy oraz utrzymywania należącej do niego sieci, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami oznaczonymi w odrębnych przepisach oraz utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci;
 - 6) Zapewnienia upoważnionym przedstawicielom OSD wstępu na nieruchomość lub do pomieszczeń w celach niezbędnych do należytego wykonywania Umowy;
 - 7) Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD zbierania i zabezpieczania dowodów, dotyczących Nielegalnego Poboru, a także naruszenia przez Odbiorcę warunków Umowy;
 - 8) Umożliwienia dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy;
 - 9) Dostosowania urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony;
 - 10) Powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje.

§ 7

Zasady rozliczeń przedpłatowych

1. Przedsiębiorstwo energetyczne może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, jeżeli Odbiorca co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy nie uregulował w terminie należności związanych z dostarczaniem energii elektrycznej lub nie posiada, lub utracił tytuł prawny do obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna, lub użytkuje obiekt lub lokal, w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego, wystąpił do Sądu Polubownego lub Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu w związku z nieuwzględnieniem przez Sprzedawcę reklamacji Odbiorcy na dostarczanie lub wstrzymanie dostarczania energii. Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie energii lub rozwiązać Umowę w razie nieuzasadnionej odmowy Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. Przedsiębiorstwo energetyczne instaluje na swój koszt przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy na wniosek Odbiorcy wrażliwego, w terminie 21 dni od daty otrzymania wniosku.

§ 8

Sprawdzanie działania układów pomiarowo-rozliczeniowych

1. Na żądanie Odbiorcy, Sprzedawca dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania takiego żądania.
2. Odbiorca ma również prawo zażądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Sprzedawca zleci badanie laboratoryjne nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania takiego żądania od Odbiorcy.
3. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku tego badania Odbiorca może również zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. Sprzedawca zaś ma obowiązek umożliwienia przeprowadzenia takiej ekspertyzy. Koszty ekspertyzy ponosi Odbiorca. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem sytuacji Nielegalnego poboru energii elektrycznej, Sprzedawca zwraca koszty ekspertyzy, a także dokonuje korekty należności za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucji.

§ 9

Zasady rozliczeń

1. Strony rozliczają się za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji energii w okresach rozliczeniowych ustalonych w Umowie.
2. Zasady obliczania należności za świadczone usługi dystrybucji zawiera Taryfa, stanowiąca załącznik do Umowy.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej zostanie ustalona w oparciu o ceny i stawki opłat wskazane w obowiązującym Cenniku Sprzedawcy. Wysokość opłaty za energię elektryczną, którą Odbiorca pobrał w danym okresie rozliczeniowym obliczana jest, jako iloczyn ilości sprzedanej energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych oraz stawek i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy Taryfowej określonej w Umowie.
4. Należności wynikające z Umowy kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanych w §9 ust. 2 i 3 Umowy.
5. Rozliczenia za dostarczoną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsca dostarczania tej energii, oznaczonego w Umowie.

6. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną oraz za usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego, w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. Sprzedawca uwzględni w prognozach zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
7. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w Cenniku Sprzedawcy albo w Taryfie, w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej pobranej przez Odbiorcę w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejście w życie zmian lub nowego Cennika Sprzedawcy albo Taryfy OSD, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średniodobowe zużycie energii elektrycznej w tym okresie rozliczeniowym, o ile Sprzedawca nie pozyska odczytu lub Odbiorca nie poda, w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wejścia w życie zmian.
8. Odbiorca dokonuje płatności za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej oraz inne należności wynikające z Umowy kompleksowej, na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany w Dokumencie rozliczeniowym, lub gotówką w kasie Sprzedawcy. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na konto Sprzedawcy.

§ 10

Zasady rozliczania nadpłaty i niedopłaty

1. Strony ustalają, że w przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - 1) Nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda na piśmie jej zwrotu;
 - 2) Niedopłata doliczana jest do pierwszego Dokumentu rozliczeniowego wystawianego za najbliższy okres rozliczeniowy.
2. W przypadku pisemnego wystąpienia Odbiorcy o zwrot nadpłaty, zostanie ona zwrócona na wskazany przez Odbiorcę nr rachunku bankowego.

§ 11

Zasady rozliczania korekty

1. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji, Sprzedawca dokonuje korekty uprzednio wystawionych Dokumentów rozliczeniowych.
2. Korekta, o której mowa w ust. 1, obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone błędy lub nieprawidłowości.
3. Nadpłatę wynikającą z wyliczonej korekty, o której mowa w ust. 1, zalicza się na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu.
4. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty jest wielkość błędny odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego.
5. Jeżeli określenie wielkości błędny, o którym mowa w ust. 1, nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta, z zastrzeżeniem ust. 7 Umowy.
6. Jeżeli nie można ustalić średniego dobowego zużycia energii elektrycznej na podstawie poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Przy wyliczaniu wielkości korekty Sprzedawca uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane i uzasadnione okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej.

§ 12

Bonifikaty

1. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, o których mowa w § 3 Umowy, a także parametrów jakościowych energii elektrycznej oznaczonych w § 4 oraz w oparciu bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lub na pisemny wniosek Odbiorcy, przysługują bonifikaty zgodnie z Taryfą i obowiązującymi przepisami. Sprzedawca rozpatruje wniosek Odbiorcy, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 30 dni od dnia jego wpłynięcia do Sprzedawcy.
2. Za niedotrzymanie oznaczonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem WUT [w zł]:
 - 1) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10% Odbiorcy, 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 odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w %],

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy 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];

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną Odbiorcy 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_{rT} - ustaloną w Taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłeń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],
- t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłeń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach];
- 3) w okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwił określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy, 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;
 - 4) z zastrzeżeniem § 4 ust. 5 Ogólnych Warunków, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej, Odbiorcy 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 oznaczonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
3. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości określonej w Taryfie
- 1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy,
 - b) odmowę udzielenia Odbiorcom, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwane go z powodu awarii sieci,
 - c) 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,
 - d) nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy;
 - 2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - a) niezasadzoną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
 - b) niepoinformowanie na piśmie, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
 - c) niezasadzoną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
 - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
 - 3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - a) przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
 - b) 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.

§ 13

Zasady odpowiedzialności

1. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców oraz parametrów jakościowych energii elektrycznej, Odbiorcy przysługują bonifikaty, o których mowa w § 12. Bonifikaty są udzielane na pisemny wniosek Odbiorcy, po rozpatrzeniu i uznaniu jego zasadności.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej i innych urządzeń będących własnością Odbiorcy oraz w innych przypadkach wskazanych w Umowie, Ogólnych Warunkach, Taryfie oraz w IRIESD.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych użytkowaniem przez Odbiorcę urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym.
4. Jeżeli w wyniku zawinionego działania lub zaniechania Odbiorcy nastąpi zaginięcie, zniszczenie, czy uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego, Odbiorca ponosi koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego zgodnie z Taryfą.
5. Nielegalny pobór energii elektrycznej przez Odbiorcę, uprawnia Sprzedawcę do obciążenia Odbiorcy opłatą według zasad określonych w Taryfie.
6. W pozostałym zakresie Sprzedawca lub Odbiorca odpowiadają za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków na zasadach ogólnych.

§ 14

Wstrzymanie dostaw energii

1. Z zastrzeżeniem postanowień § 15 Ogólnych Warunków, Sprzedawca wstrzymuje dostawę energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego pisemnego zawiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia.
2. Sprzedawca jest uprawniony do wstrzymania dostaw energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny Pobór.
3. Jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska Sprzedawca wstrzymuje dostawy energii elektrycznej.
4. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej oraz świadczenia usług dystrybucji następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie wskazanych w ust. 1-3.
5. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania Umowy.
6. Zaprzestanie przez Odbiorcę poboru energii elektrycznej lub wstrzymanie dostaw tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z Cennika i Taryfy.

§ 15

Wstrzymanie dostarczania energii w sytuacji złożenia reklamacji

1. Złożenie przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, o którym mowa w § 14 ust. 1 Ogólnych Warunków, ma ten skutek, że nie wstrzymuje się dostarczania energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji. Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została przez Sprzedawcę uwzględniona.

2. Nieuwzględnienie przez Sprzedawcę reklamacji, o której mowa w § 14 ust. 1 Ogólnych Warunków, oraz wystąpienie Odbiorcy w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, do Sądu Polubownego z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, skutkuje tym, że dostarczanie energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten Sąd lub cofnięcia przez Odbiorcę wniosku.
3. Jeżeli dostarczanie energii elektrycznej zostało wstrzymane, a Odbiorca złożył do Sprzedawcy reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczania energii, Sprzedawca zobowiązany jest wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji.
4. Jeżeli reklamacja, o której mowa w § 15 ust. 3 Ogólnych Warunków nie została pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej jest kontynuowane do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE lub cofnięcia przez Odbiorcę wniosku o rozpatrzenie sporu.
5. W przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło w sytuacji, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, albo wydania przez Sąd Polubowny wyroku na niekorzyść Odbiorcy nie mają zastosowania postanowienia § 15 ust. 3 i 4 Ogólnych Warunków.

§ 16

Sprzedaż rezerwowa

1. Odbiorca określi w Umowie Sprzedawcę rezerwowego, będącego dla niego Sprzedawcą w sytuacji zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez dotychczasowego Sprzedawcę oraz wyrazi zgodę (udzieli pełnomocnictwa) na zawarcie przez OSD umowy sprzedaży ze Sprzedawcą rezerwowym w imieniu i na rzecz Odbiorcy.
2. W przypadku, gdy dotychczasowy Sprzedawca zaprzestanie sprzedaży, OSD zawiera ze Sprzedawcą rezerwowym w imieniu i na rzecz Odbiorcy Umowę, na podstawie której, będzie realizowana sprzedaż, o czym Odbiorca powinien być niezwłocznie poinformowany przez OSD.
3. OSD jest zwolniony z obowiązku zawarcia takiej Umowy w przypadkach wskazanych w Ustawie.
4. W przypadku, gdy Odbiorca nie wskaże w Umowie o świadczenie usług dystrybucji Sprzedawcy rezerwowego, rolę tę będzie pełnił Sprzedawca z urzędu. Szczegółowa procedura sprzedaży rezerwowej określona została w IRIESD.

§ 17

Rozwiązanie Umowy

1. Strony mogą rozwiązać Umowę w formie pisemnej za porozumieniem Stron w uzgodnionym terminie.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega rozwiązaniu z upływem terminu, na jaki została zawarta.
3. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieokreślony, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z Umowy, składając do Sprzedawcy pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy o wypowiedzeniu Umowy dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji zgodnie z zasadami wskazanymi w Umowie oraz w Ogólnych warunkach.
4. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas określony ponosząc koszty określone w Umowie, składając do Sprzedawcy pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy o wypowiedzeniu Umowy dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji zgodnie z zasadami wskazanymi w Umowie oraz w Ogólnych warunkach.
5. W związku z rozwiązaniem Umowy, Odbiorca zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile jest on własnością Sprzedawcy oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec Sprzedawcy.
6. Odbiorca opuszczając obiekt lub lokal, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania Umowy ma obowiązek dalszego ponoszenia opłat wynikających z Umowy.
7. Wypowiedzenie Umowy następuje przez złożenie pisemnego oświadczenia, pod rygorem nieważności.
8. W przypadku, gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za pobraną energię elektryczną, o co najmniej 30 dni od upływu terminu płatności określonego na fakturze, Sprzedawca może wypowiedzieć Odbiorcy Umowę po uprzednim pisemnym zawiadomieniu o zamiarze wypowiedzenia Umowy, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego zawiadomienia.

§ 18

Zmiana Warunków Umowy

1. Po uprzednim wyrażeniu przez Odbiorcę zgody wszelkie informacje i oświadczenia dotyczące wykonania lub zmian Umowy oraz wszelkie inne oświadczenia, dla których Umowa lub Ogólne Warunki przewidują zachowanie formy pisemnej mogą być pomiędzy Stronami wymieniane z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość udostępnionych przez Sprzedawcę (np. drogą e-mailową, telefonicznie, przez stronę internetową), z zastrzeżeniem postanowień przepisów prawa, Umowy, Ogólnych Warunków, które w sposób wyraźny wymagają zachowania formy pisemnej. Odbiorca może wyrazić zgodę na zastosowanie środków porozumiewania się na odległość, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w formie pisemnej lub drogą e-mailową, poprzez przesłanie zeskanowanego oświadczenia opatrzonego własnoręcznym podpisem. Komunikacja z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość będzie prowadzona po przeprowadzeniu przez Sprzedawcę pozytywnej weryfikacji tożsamości Odbiorcy.
2. Zmiana przeznaczenia nieruchomości, lokalu lub obiektu oraz zmiana mocy umownej, zmiana okresu rozliczeniowego wymaga zmiany Umowy w formie pisemnej.
3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Odbiorcę na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy i dokonania rozliczenia w taki sposób, jak w przypadku rozwiązania Umowy.
4. Wszelkie zmiany Cennika Sprzedawcy, zmiany Umowy lub Ogólnych Warunków nastąpią poprzez przesłanie Odbiorcy projektu tych zmian wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy. Zmiany te wiążą Strony, poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian, o ile Odbiorca w ciągu 14 dni od tej daty nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy. Jeśli Odbiorca otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data wskazana w przesłanej propozycji zmiany Umowy lub Ogólnych Warunków, 14-dniowy okres na wypowiedzenie Umowy liczony jest od daty otrzymania tej propozycji.
5. Zmiana lub wprowadzenie nowych cen lub stawek w Taryfie wiążą Strony bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej Taryfy. Sprzedawca informuje Odbiorcę o zmianach cen, stawek i opłat w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie tych zmian.
6. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują Strony bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej IRIESD.
7. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Ogólnych Warunków, postanowienia Ogólnych Warunków sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa.

8. Odbiorca ma prawo do zmiany swoich danych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji i adresu e-mail w wybranej przez Odbiorcę formie: pisemnej, telefonicznej lub za pośrednictwem kanałów elektronicznych po pozytywnym przejściu procesu identyfikacji i weryfikacji.

§ 19

Forma zawarcia umowy

1. Umowa może zostać zawarta w sposób tradycyjny, tj. w Lokalu Sprzedawcy bądź może być Umową zawartą na odległość, bądź Umową zawartą poza Lokalem Sprzedawcy.
2. Odbiorca, który zawarł Umowę poza Lokalem Sprzedawcy lub Umowę na odległość, uprawniony jest do odstąpienia od tej Umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu. Dla zachowania powyższego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu do Sprzedawcy przed upływem powyższego terminu (liczy się data nadania).

§ 20

Postanowienia końcowe

1. W sprawach spornych dotyczących wstrzymania dostarczania energii elektrycznej rozstrzyga Prezes URE, na wniosek Strony.
2. Z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej, w pozostałych sprawach spornych wynikających z Umowy rozstrzyga Sąd Polubowny lub właściwy sąd powszechny.
3. W przypadku braku wyboru przez Odbiorcę Sprzedawcy rezerwowego, Sprzedawcą rezerwowym, który będzie świadczył usługę sprzedaży energii elektrycznej na rzecz Odbiorcy, na wypadek gdyby Sprzedawca zaprzestał dostarczania energii elektrycznej do Odbiorcy, będzie przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone przez Prezesa URE do pełnienia funkcji sprzedawcy z urzędu w rozumieniu przepisów Ustawy.