

Ogólne warunki Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego

wprowadzone do stosowania od dnia 1 stycznia 2021 r.
Załącznik nr 1 do Umowy kompleksowej dla Odbiorcy pobierającego Paliwo gazowe ilości do 110 kWh/h

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne warunki umowy stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania Paliwa gazowego zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą, będącym Konsumentem, pobierającym Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej w punkcie fizycznym w ilości do 110 kWh/h.
2. Pojęcia używane w Ogólnych warunkach umowy i w Umowie kompleksowej mają następujące znaczenie:

Awaria – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci dystrybucyjnej, lub przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń, lub bezpośrednio poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub środowiska, lub nagłą konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub odbiorze Paliwa gazowego.

BOK – Biuro Obsługi Klienta, tj. jedna z terenowych jednostek EWE, której adresy i godziny pracy Sprzedawca publikuje na swojej stronie pod adresem www.ewe.pl.

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

eBOK – elektroniczna platforma, na której wykonywana jest przez Sprzedawcę usługa umożliwiająca przekazywanie informacji lub dokumentów na potrzeby związane z realizacją Umowy kompleksowej za pośrednictwem elektronicznego kanału komunikacji, dostępna dla Odbiorców, świadczona na podstawie deklaracji Odbiorcy składanej na zasadach ustalonych w Umowie kompleksowej lub w odrębnym regulaminie / regulaminach.

ekoFaktura – faktura w formie elektronicznej w postaci pliku PDF (Portable Document Format) spełniająca wymagania określone w Ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2020.106 z późn. zm.).

RIESD – Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowana przez Operatora OSD i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na stronie internetowej Operatora OSD.

Konsument – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Nielegalny pobór paliwa gazowego – pobieranie Paliwa gazowego przez Odbiorcę bez zawartej umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem Układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w Układ pomiarowy mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ pomiarowy.

Miesiąc umowy – okres odpowiadający miesiącowi kalendarzowemu.

Niezwłocznie – bez zbędnej zwłoki.

Obiekt – nieruchomości, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy kompleksowej.

Odbiorca (końcowy) – odbiorca dokonujący zakupu Paliwa gazowego na własny użytek.

Odczyt Odbiorcy – odczyt wskazanego Układu pomiarowego wykonany przez Odbiorcę i przekazany do EWE.

Operator systemu dystrybucyjnego (OSD lub Operator) – przedsiębiorstwo energetyczne, zajmujące się dystrybucją Paliwa gazowych, do którego sieci jest przyłączona instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym gazowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację i remonty sieci dystrybucyjnej oraz jej niezbędną rozbudowę, w tym w zakresie połączeń z innymi Systemami gazowymi, wyznaczone na operatora zgodnie z decyzją Prezesa, wskazany w § 1 pkt. 22 Umowy.

OWU – ogólne warunki Umowy kompleksowej dostarczania Paliwa gazowego dla Odbiorcy pobierającego Paliwo gazowe ilości powyżej 110 kWh/h.

Paliwo gazowe – wskazany w § 1 pkt. 6 Umowy jeden z następujących rodzajów gazu:

- a) gaz ziemny wysokometanowy E,
- b) gaz ziemny zaazotowany Lw.

Prawo energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 833, z późn. zm.).

Przedpłatowy układ pomiarowy – gazomierz lub inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi dokonujące pomiaru z góry opłaconej objętości lub ilości Paliwa gazowego i automatycznie wstrzymujące dostarczanie Paliwa gazowego w sytuacji gdy cały opłacony wolumen Paliwa gazowego zostanie odebrany lub zostanie przekroczony okres, za który wniesiono opłatę.

Rok umowy – rok umowy określony w Taryfie.

Sprzedawca – przedsiębiorstwo energetyczne EWE energia Sp. z o.o. z siedzibą w Międzyzryczu (66-300), ul. 30 Stycznia 67.

Taryfa – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż i dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców; przez Taryfę rozumie się także odpowiednio taryfę Operatora wskazaną przez Sprzedawcę w Umowie jako mającą zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą, o ile niniejsze Ogólne warunki umowy nie stanowią inaczej.

tBOK (infolinia) – telefoniczna obsługa klienta dostępna pod numerem telefonu 123 800 000, Sprzedawca publikuje na swojej stronie pod adresem www.ewe.pl informacje dotyczące czasu pracy tBOK.

Układ pomiarowy – gazomierz i inne urządzenia, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru objętości lub ilości Paliwa gazowego pobranego lub dostarczonego z sieci.

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

URE – Urząd Regulacji Energetyki.

Ustawa o podatku akcyzowym – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 722 z późn. zm.).

3. W zakresie nieuregulowanym w ust. 2 powyżej oraz Umowie kompleksowej zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie. W razie rozbieżności w definicjach stosowanych w Taryfie i w OWU pierwszeństwo mają definicje zawarte w:

- a) Taryfie w zakresie sprzedaży Paliwa gazowego,
- b) Taryfie OSD w zakresie dystrybucji Paliwa gazowego.

4. Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez OSD.

5. Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego RIESD stanowi część Umowy kompleksowej. Zmiana lub nowa RIESD wiąże Odbiorcę, po jej zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE.

6. Jeżeli w Umowie kompleksowej nie postanowiono inaczej, Odbiorca będzie pobierał i zużywał Paliwo gazowe wyłącznie w celach opałowych na potrzeby gospodarstwa domowego. Celem opałowym jest np.: wykorzystanie Paliwa gazowego do ogrzewania pomieszczeń, ogrzewania wody użytkowej lub podgrzewania posiłków. Celem opałowym nie jest wykorzystanie Paliwa gazowego do napędu silników spalinowych.

7. Użyte w OWU i Umowie kompleksowej odniesienia do „ilości Paliwa gazowego” rozumie się jako odniesienie do „ilości Paliwa gazowego, wyrażonej w kWh”, o ile wyraźnie nie zastrzeżono inaczej. „Objętość Paliwa gazowego” wyrażana jest w metrach sześciennych (m³) w warunkach normalnych.

II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązany jest do:

1. dostarczania Paliwa gazowego o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie, zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie kompleksowej,
2. zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezwzględnie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania,
3. zapewnienia sprawdzenia przez Operatora, na życzenie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu

pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania,

4. zapewnienia, na życzenie Odbiorcy, zlecenia przez Operatora niezależnemu laboratorium posiadającemu akredytację jednostki certyfikującej, uzyskaną zgodnie z odrębnymi przepisami sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego, w terminie siedmiu (7) dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę,

5. umożliwienia Odbiorcy zlecenia dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego, w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt. II ust. 4 OWU,
6. sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, wykonując odpowiednie pomiary,

7. pokrycia kosztów badań, o których mowa w pkt. II ust. 6 OWU oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego z Umową kompleksową,

8. przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego,
9. terminowego rozpatrzenia wniosków i reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi,
10. dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu pomiarowego,
11. nieodpłatnego udzielenia na życzenie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy,
12. informowania Odbiorcy o nadanym przez Operatora numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy poprzez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następuje płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej.

III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy.

Odbiorca zobowiązany jest do:

1. terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy kompleksowej,
2. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego zainstalowanego w obrębie instalacji gazowej Odbiorcy, w szczególności w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy kompleksowej, prawidłowości rozliczeń oraz dokonywania odczytów,
3. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora dostępu do Układów pomiarowych, Systemu telemetrycznego i elementów sieci gazowej znajdujących się na terenie Odbiorcy w obrębie instalacji gazowej Odbiorcy w celu wykonywania niezbędnych prac remontowych, eksploatacyjnych, modernizacyjnych, zabezpieczających a także legalizację Układu pomiarowego, będącego własnością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz dokonywania pomiarów wielkości i parametrów Paliwa gazowego,

4. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Operatora zdemontowania Układu pomiarowego, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania, z jakiegokolwiek przyczyn Umowy kompleksowej, a także jego wydania przedstawicielom Operatora, jeżeli Układ pomiarowy nie stanowi własności Odbiorcy,

5. niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego,

6. poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego wykonanego na jego życzenie, w tym jego demontażu oraz montażu w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego,

7. poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy przeprowadzone sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego nie potwierdza zastrzeżeń Odbiorcy,
8. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego i układu redukcji Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie) oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z ich uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, chyba, że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności, a także utrzymania w należytym stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia,

9. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy ww. Układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta Układu pomiarowego. Sprzedawcę lub inny uprawniony organ oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych plomb, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności,

10. utrzymania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada,
11. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie kompleksowej. Zawiadomienie to może być dokonane:

- a) pisemnie,
- b) telefonicznie na numer telefonu tBOK wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, lub
- c) drogą elektroniczną z autoryzowanego przez Sprzedawcę adresu poczty elektronicznej, za który uznaje się:

- adres poczty elektronicznej wskazany przez Odbiorcę w Umowie,
- adres poczty elektronicznej udostępniony na potrzeby obsługi Odbiorcy przez eBOK,
- każdy inny adres poczty elektronicznej udostępniony przez Odbiorcę w celu wykonywania Umowy, w wyniku zgłoszenia zmiany danych Odbiorcy w zakresie adresu poczty elektronicznej, w sposób weryfikowalny,

12. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy kompleksowej. Zawiadomienie to może być dokonane w sposób określony w pkt. III, ust. 11 OWU.

13. zmiana celu zużycia lub nabywanie i odbieranie Paliwa gazowego w ilości powyżej 110 kWh/h, wymaga zmiany, albo zawarcia nowej Umowy,

14. zapłacenia Operatorowi należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji Nielegalnego poboru paliwa gazowego. W razie uiszczenia przez Sprzedawcę opłat bądź odszkodowań, o których mowa powyżej, Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy,

15. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy, przekazywania nie później niż w ciągu trzech (3) dni wskazań Układu pomiarowego, w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Operatora

17. poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności,

18. umożliwienia Operatorowi sprawdzenia prawidłowości wskazań Układu pomiarowego, którego Odbiorca jest właścicielem i poniesienia kosztów jego sprawdzenia w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu,
19. ustanowienia zabezpieczenia Umowy kompleksowej, o którym mowa w pkt. VI OWU.

IV. Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Do rozliczeń z tytułu Umowy kompleksowej mają zastosowanie ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca oraz stawki opłat dystrybucyjnych i warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD, określonej w Umowie.
2. Należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur lub innych dokumentów wystawianych przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu w terminie wskazanym w Umowie, z zastrzeżeniem pkt. IV ust. 3 OWU. Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczenia ww. dokumentów nie później niż siedem (7) dni przed terminem płatności w nich określonym, z zastrzeżeniem pkt. IV ust. 3 OWU.

3. W przypadku wyrażenia w § 1 ust. 19 Umowy kompleksowej zgody przez Odbiorcę na udostępnianie mu drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK

- dokumentów w tym ekoFaktury, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej lub ich obrazów, należności z tytułu dostarczenia Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie tych dokumentów lub ich obrazów udostępnionych drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK. W takim przypadku, Sprzedawca zobowiązuje się do udostępnienia Odbiorcy tych dokumentów w tym ekoFaktur lub ich obrazów drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK nie później niż siedem (7) dni przed terminem ich płatności. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przysyłania Odbiorcy tych dokumentów w wersji papierowej z zastrzeżeniem zdania poniżej. O ile przekazywane obrazy faktur VAT nie będą spełniały wymogów dla uznania ich za faktury VAT, Sprzedawca przesyłać będzie je Odbiorcy zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 126 z późn. zm.). Odwołanie zgody na udostępnianie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK dokumentów w tym ekoFaktur, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej lub ich obrazów, wymaga złożenia przez Odbiorcę oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania drogą elektroniczną ww. dokumentów. Rozpoczęcie lub zakończenie usługi dostarczania ww. dokumentów w tym ekoFaktur drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK następuje w terminie do siedmiu (7) dni od dnia, w którym oświadczenie dotarło do Sprzedawcy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym powinno zostać dokonane w formie przewidzianej dla wyrażenia zgody na realizację usług objętych niniejszym punktem lub w inny sposób uzgodniony przez Odbiorcę ze Sprzedawcą.
- W przypadku Nielegalnego poboru paliwa gazowego należności uiszczone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego w terminie w nim określonym.
 - Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień Roboczy.
 - Odbiorca będzie regulował należności, o których mowa w pkt. IV ust. 2, 3 i 4 OWU, według swojego wyboru:
 - przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie wystawionym przez Sprzedawcę, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej albo na obrazie faktury lub obrazie innego dokumentu, udostępnionym Odbiorcy drogą elektroniczną, lub
 - w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.
 - Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy, lub datę otrzymania przez Sprzedawcę zapłaty w razie dokonania jej w inny sposób niż przelewem.
 - Za przekroczenie terminu płatności Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczonych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
 - Rozliczanie ilości dostarczonego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań Układu pomiarowego w okresach ustalonych przez Sprzedawcę lub określonych w Taryfie OSD, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy.
 - Cykl odczytowy ustala Sprzedawca, chyba że postanowienia Taryfy stanowią inaczej, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.
 - W przypadku wyboru przez Odbiorcę grupy taryfowej, której nazwa kończy się oznaczeniem „12”, rozliczenie ilości dostarczonego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie Odczytu W przypadku nieprzekazania Odczytu Odbiorcy Sprzedawca dokonuje szacowania zużycia na ostatni dzień dla danego Miesiąca umownego.
 - Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego celem prawidłowego rozliczenia ilości pobranego Paliwa gazowego.
 - W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora lub Sprzedawcy dokonania odczytu Układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie.
 - W przypadku, gdy odczyty wskazań Układu pomiarowego następować będą w okresach dłuższych niż jeden miesiąc, Sprzedawca w trakcie trwania okresu rozliczeniowego będzie pobierał należności na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego za podokresy co jeden miesiąc. Zasady ustalania prognozowanego zużycia Paliwa gazowego w comiesięcznych podokresach określa Taryfa Sprzedawcy. Faktury za dostarczone Paliwo gazowe w okresie rozliczeniowym będą wystawiane na zasadach określonych w Taryfie. Faktury rozliczeniowe będą uwzględniały należności naliczone w podokresach.
 - Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata lub niedopłata, wówczas zasady zwrotu lub uzupełnienia płatności określa Taryfa.
 - Sprzedaż Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym. Sprzedaż Paliwa gazowego w przypadku zużycia na cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego jest zwolniona z podatku akcyzowego. Na potrzeby zastosowania tego zwolnienia, bez względu na ilość pobieranego Paliwa gazowego, za gospodarstwo domowe nie uznaje się nieruchomości w całości wykorzystywanej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
 - Warunkiem zwolnienia sprzedaży Paliwa gazowego z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. IV ust. 16 OWU jest:
 - w przypadku sprzedaży Paliwa gazowego – sprzedaż jego w ilościach, wyrażonych w jednostkach objętości na potrzeby Ustawy o podatku akcyzowym, nieprzekraczających:
 - 10 m³/h - gazu ziemnego wysokometanowego grupy E, nie więcej niż 8.000 m³ rocznie, albo
 - 25 m³/h - gazu ziemnego zaazotowanego grupy Lw, nie więcej niż 10.650 m³ rocznie,
 - w przypadku sprzedaży Paliwa gazowego w ilościach większych niż określone powyżej w pkt. IV ust. 17 lit. a) OWU – uzyskanie od Odbiorcy oświadczenia, że nie używa Paliwa gazowego na inne potrzeby niż prowadzenie gospodarstwa domowego, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, albo oświadczenia o ilości tych wyrobów używanych na inne potrzeby niż prowadzone gospodarstwo domowe, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, określonej przez Odbiorcę proporcjonalnie do wykorzystanej na te potrzeby powierzchni nieruchomości z uwzględnieniem mocy urządzeń grzewczych.
 - Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niepoinformowania Sprzedawcy w terminach określonych w Umowie o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego.
 - W przypadku pobierania opłat za dostarczenie Paliwa gazowego na podstawie prognozowanego zużycia, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o planowanych terminach płatności z tytułu prognozowanego zużycia Paliwa gazowego w najbliższym okresie rozliczeniowym, najpóźniej wraz z fakturą zawierającą rozliczenie za dostarczone Paliwo gazowe za poprzedni okres rozliczeniowy. Jeżeli konieczność wnoszenia opłat za dostarczenie Paliwa gazowego na podstawie prognozowanego zużycia nastąpi przed wystawieniem pierwszej faktury rozliczeniowej, wówczas Sprzedawca, w terminie trzydziestu (30) dni od rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego do Obiektu, poinformuje Odbiorcę o ww. terminach płatności.
 - Odbiorca może zapoznać się z mającą zastosowanie, obowiązującą Taryfą w BOK. Jest ona również dostępna na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem www.ewe.pl, a także jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej URE.
 - W przypadku uszkodzenia Układu pomiarowego uniemożliwiającego określenie ilości odebranego w ostatnim Okresie rozliczeniowym Paliwa gazowego, Sprzedawca ustali należności zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie.
- #### V. Reklamacje, bonifikaty
- Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie miesięcznym po otrzymaniu faktury lub innego dokumentu księgowego, a w razie wyrażenia zgody na udostępnianie w formie elektronicznej obrazu faktury lub obrazu innego dokumentu księgowego, w terminie miesięcznym po udostępnieniu Odbiorcy tych dokumentów w formie

- elektronicznej.
- Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi następuje w terminie do czterech (4) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. V ust. 3 OWU.
 - W przypadku, o którym mowa w pkt. III ust. 6 OWU, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czterech (4) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
 - Reklamacja może zostać złożona przez Odbiorcę:
 - korespondencyjnie na adres Sprzedawcy wskazany w polu „Sprzedawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany w polu „Sprzedawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - w formie elektronicznej:
 - za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem www.ewe.pl,
 - poprzez eBOK,
 - na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy.
 - Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych Paliwa gazowego oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora, jaki i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z Taryfą
 - Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne, o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego.
 - Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanej wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
 - W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.
 - Złożenie reklamacji dotyczącej nieprawidłowej wysokości faktury lub innego dokumentu księgowego nie uprawnia Odbiorcę do odwołania płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności.
 - W razie opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności lub odmowy płatności przez Odbiorcę w sytuacji złożenia przez niego reklamacji dotyczącej płatności, odsetki za przekroczenie terminu płatności będą naliczane jedynie w zakresie, w jakim reklamacja okaże się niezasarwata.
 - W przypadku gdy po stronie Odbiorcy występuje więcej niż jedna osoba ich odpowiedzialność wobec Sprzedawcy jest solidarna.
 - Wszystkie płatności Odbiorcy zaliczane będą na poczet najdawniej wymagalnych należności Sprzedawcy a w ich ramach w następującej kolejności na koszty windykacji, odsetki, inne należności uboczne oraz świadczenie główne.
- #### VI. Zabezpieczenia płatności
- W przypadku Odbiorcy, który nie posiada prawa własności Obiektu, Sprzedawcy przysługuje prawo do nałożenia na Odbiorcę obowiązku ustanowienia kaucji pieniężnej stanowiącej zabezpieczenie roszczeń Sprzedawcy w stosunku do Odbiorcy wynikających z Umowy w wysokości wskazanej w § 1 pkt. 17 Umowy kompleksowej, płatnej na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany w § 1 pkt. 15 Umowy kompleksowej.
 - Obowiązek ustanowienia zabezpieczenia, o którym mowa w pkt. VI ust. 1 OWU, wskazany jest w § 1 pkt. 16 Umowy kompleksowej. Odbiorca zobowiązany będzie do ustanowienia zabezpieczenia w terminie najpóźniej na dzień (10) dni przed dniem wskazanym w § 1 ust. 12 Umowy kompleksowej, tj. do dnia rozpoczęcia przez Operatora dostarczania Paliwa gazowego.
 - W przypadku niestanowienia ustanowienia przez Odbiorcę zabezpieczenia w terminie, formie oraz wysokości określonej w ust. VI pkt. 1 i 2 OWU, Umowę uznaje się za niezawartą. W takim przypadku Strony nie będą wnosili w stosunku do siebie jakichkolwiek roszczeń, poza rozszczeniem Sprzedawcy o zapłatę wynagrodzenia za świadczone usługi i dostarczone Paliwo Gazowe.
- #### VII. Przedpłatowy układ pomiarowy
- Operator na wniosek Sprzedawcy lub z własnej inicjatywy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy.
 - Szczegółowe zasady dotyczące montażu przedpłatowych układów pomiarowych zawarte są w IRiESD.
 - Na wypadek zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego, z Odbiorcą zostanie zawarta nowa umowa kompleksowa przewidująca rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy, dotychczasowa Umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu.
- #### VIII. Zawarcie Umowy w trybie osobistym
- Podmiot może zawrzeć Umowę w BOK na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez niego osobiście w BOK, poprzez formularz dostępny na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl lub poprzez przesłanie pisemnego wniosku drogą elektroniczną lub za pomocą poczty na adres EWE.
 - Przed podpisaniem Umowy Podmiot winien:
 - zapoznać się z treścią Umowy
 - zapoznać się z treścią OWU,
 - zapoznać się z treścią Taryfy,
 treść wymienionych powyżej wzorów dokumentów dostępna jest w BOK oraz na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl.
 - Umowa zawierana jest na podstawie:
 - wniosku Podmiotu,
 - OWU,
 - Taryfy.
 - O ile w terminie trzydziestu (30) dni od dnia zawiadomienia Podmiotu przez EWE o przygotowaniu Umowy i wymaganych dokumentów Podmiot nie podpisze Umowy, Podmiot zobowiązany jest do złożenia ponownego wniosku o zawarcie Umowy.
 - Podmiot podpisując Umowę potwierdza, iż zapoznał się z treścią dokumentów wskazanych w ust. VIII pkt. 2 OWU oraz że je akceptuje.
- #### IX. Zawarcie Umowy w trybie korespondencyjnym
- Podmiot może zawrzeć Umowę w BOK na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez niego osobiście w BOK, poprzez formularz dostępny na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl lub poprzez przesłanie pisemnego wniosku drogą elektroniczną lub za pomocą poczty na adres EWE.
 - Przed podpisaniem Umowy Podmiot winien:
 - zapoznać się z treścią Umowy
 - zapoznać się z treścią OWU,
 - zapoznać się z treścią Taryfy,
 - zapoznać się z Puczeniem dotyczącym korzystania z prawa odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Sprzedawcy lub na odległość oraz Formularzem odstąpienia od Umowy kompleksowej zawartej poza lokalem Sprzedawcy lub na odległość,
 - zapoznać się z informacjami o jakich w art. 12 Ustawy o prawach konsumenta, treść wymienionych powyżej wzorów dokumentów dostępna jest w BOK oraz na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl.
 - Umowa zawierana jest na podstawie:
 - wniosku Podmiotu,
 - OWU,
 - Taryfy.
 - O ile w terminie trzydziestu (30) dni kalendarzowych od dnia wysłania przez EWE do Podmiotu Umowy i wymaganych dokumentów Podmiot nie odeśle drogą pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego / kuriera lub nie dostarczy osobiście do BOK podpisanych dwóch (2) egzemplarzy Umowy i wymaganych dokumentów, Podmiot zobowiązany jest do złożenia ponownego wniosku o zawarcie Umowy.
 - Podmiot podpisując Umowę potwierdza, iż zapoznał się z treścią dokumentów wskazanych w

ust. IX pkt. 2 oraz że je akceptuje.

X. Zawarcie Umowy w trybie elektronicznym

- Podmiot może zawrzeć Umowę w formie elektronicznej na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez niego osobie w BOK, poprzez formularz dostępny na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl lub poprzez przesłanie pisemnego wniosku drogą elektroniczną lub za pomocą poczty na adres EWE.
- Przed podpisaniem Umowy Podmiot winien:
 - zapoznać się z treścią Umowy
 - zapoznać się z treścią OWU,
 - zapoznać się z treścią Taryfy,
 - zapoznać się z Puczeniem dotyczącym korzystania z prawa odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Sprzedawcy lub na odległość oraz Formularzem odstąpienia od Umowy kompleksowej zawartej poza lokalem Sprzedawcy lub na odległość,
 - zapoznać się z informacjami o jakich w art. 12 Ustawy o prawach konsumenta,
 treść wymienionych powyżej wzorców dokumentów dostępna jest w BOK oraz na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl.
- Umowa zawierana jest na podstawie:
 - wniosku Podmiotu,
 - OWU,
 - Taryfy.
- EWE w terminie 7 (siedmiu) dni kalendarzowych na podstawie kompletnego wniosku Podmiotu sporządza Umowę i wymagane dokumenty oraz udostępnia je w postaci pliku PDF (Portable Document Format) na platformie internetowej i wysłał powiadomienie o odstąpieniu tych dokumentów na adres e-mail Podmiotu wskazany we wniosku.
- O ile w terminie trzydziestu (30) dni kalendarzowych od dnia udostępnienia na platformie internetowej Umowy i wymaganych dokumentów Podmiot nie zaakceptuje Umowy i wymaganych dokumentów udostępnionych zgodnie z ust. XIV pkt. 2 OWU, Podmiot zobowiązany jest do złożenia ponownego wniosku o zawarcie Umowy.
- Podmiot akceptując Umowę potwierdza, iż zapoznał się z treścią dokumentów wskazanych w ust. X pkt. 2 OWU oraz że je akceptuje.

XI. Umowy zawierane na odległość lub poza lokalem Sprzedawcy, tj. w przypadku umów zawieranych zgodnie z VIII, IX i X OWU.

- W przypadku umów kompleksowych zawieranych na odległość oraz umów zawieranych poza lokalem Sprzedawcy Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie czterdziestu (40) dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został przekazany Odbiorcy najpóźniej w chwili wyrażenia przez Odbiorcę woli związania się Umową. Do zachowania tego terminu wystarczy przed jego upływem:
 - doręczenie oświadczenia na piśmie bezpośrednio w BOK,
 - wysłanie oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy do korespondencji lub na adres wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy kompleksowej,
 - wysłanie oświadczenia faksem na numer faksu Sprzedawcy wskazany w Umowie kompleksowej lub na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - wysłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy wskazany w Umowie kompleksowej lub na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - złożenie oświadczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy.
- W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w pkt. XI ust. 1 lit. c), d) i e), Sprzedawca niezwłocznie przesyła Odbiorcy na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Przesłanie potwierdzenia nastąpi w taki sam sposób w jaki Sprzedawca otrzymał oświadczenie Odbiorcy. W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w pkt XI ust. 1 lit. e), Sprzedawca przesyła na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres poczty elektronicznej.
- W przypadku odstąpienia od Umowy kompleksowej zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem Sprzedawcy umowę uważa się za niezawartą.
- Odbiorca zawierając Umowę na odległość albo poza lokalem Sprzedawcy może zażądać rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego przed upływem czterdziestodniowego (40) terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z żądaniem Odbiorcy i odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy w terminie, o którym mowa w pkt. XI ust. 1 OWU, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione przez Sprzedawcę (dostarczone Paliwo gazowe) do chwili odstąpienia od Umowy, tj. złożenia Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w jeden ze sposobów wskazanych w XI ust. 1 lit. e) OWU.
- Kwotę do zapłaty przez Odbiorcę, o której mowa w pkt. XI ust. 4 OWU oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia (dostarczonego Paliwa gazowego) na podstawie Taryfy.

XII. Zmiana sprzedawcy

- Zmiana Sprzedawcy, w tym częściowa zmiana Sprzedawcy, następuje na warunkach i zgodnie z procedurą wynikającą z przepisów prawa oraz IRIESD.
- W ramach procedury zmiany sprzedawcy Odbiorca posługuje się numerem identyfikacyjnym punktu wejścia nadanym przez Operatora.
- Operator udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.

XIII. Zmiana Umowy kompleksowej, OWU, Taryfy i IRIESD

- W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa URE, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy.
- Zmiana Umowy kompleksowej, OWU lub postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy projektu zmiany Umowy kompleksowej, OWU lub zmienionej Taryfy w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie czterdziestu (40) dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. W przypadku wyrażenia przez Odbiorcę w § 1 ust. 21 Umowy kompleksowej zgody na udostępnienie mu informacji o zmianie Umowy kompleksowej, OWU i postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK, udostępnienie projektu zmiany Umowy kompleksowej, OWU lub zmienionej Taryfy nastąpi drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy tych dokumentów w wersji papierowej. Odwołanie zgody na udostępnienie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK przez Odbiorcę na udostępnienie mu informacji o zmianie Umowy kompleksowej, OWU lub postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat wymaga złożenia przez Odbiorcę oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania drogą elektroniczną ww. dokumentów. Rozpoczęcie lub zakończenie usługi dostarczania ww. dokumentów drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK następuje w terminie do siedmiu (7) dni od dnia następującego po dniu, w którym oświadczenie dotarło do Sprzedawcy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym powinno zostać dokonane w formie przewidzianej dla wyrażenia zgody na realizację usług objętych niniejszym punktem lub w inny sposób uzgodniony przez Odbiorcę ze Sprzedawcą.
- W przypadku Umowy kompleksowej zawartej na czas oznaczony, postanowienia pkt. XIII ust. 2 OWU w zakresie zmiany OWU stosuje się w przypadku istotnej zmiany okoliczności faktycznych lub stanu prawnego istniejących w chwili zawierania Umowy kompleksowej (, czy zmiany taryfy Operatora), w zakresie w jakim zmiana jest niezbędna w celu dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków.

- W przypadku wyrażenia przez Odbiorcę w § 1 ust. 21 Umowy kompleksowej zgody na udostępnienie mu informacji o zmianie Taryfy w zakresie wysokości cen lub stawek opłat drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK, poinformowanie Odbiorcy o zmianie wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, nastąpi poprzez udostępnienie obrazu wyciągu ze zmienionej lub nowej Taryfy drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy wyciągu ze zmienionej lub nowej Taryfy w wersji papierowej. Odwołanie zgody na udostępnienie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK przez Odbiorcę na udostępnienie mu informacji o zmianie Umowy kompleksowej, OWU, postanowień Taryfy wymaga złożenia przez Odbiorcę oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania drogą elektroniczną ww. dokumentów. Rozpoczęcie lub zakończenie usługi dostarczania ww. dokumentów drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK następuje w terminie do siedmiu (7) dni od dnia następującego po dniu, w którym oświadczenie dotarło do Sprzedawcy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym powinno zostać dokonane w formie przewidzianej dla wyrażenia zgody na realizację usług objętych niniejszym punktem lub w inny sposób uzgodniony przez Odbiorcę ze Sprzedawcą.

XIV. Wstrzymanie dostarczania Paliwa

- Z zastrzeżeniem pkt. XIV ust. 3 OWU, dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:
 - w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór Paliwa gazowego,
 - Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Paliwo gazowe co najmniej przez okres trzydziestu (30) dni po upływie terminu płatności, jeżeli Odbiorca ten powiadomiony na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego nie uwzględnił zażaleń i bieżących należności w terminie czterdziestu (40) dni od dnia otrzymania tego powiadomienia,
 - wykonywane są przez Operatora prace skutkujące przerwaniem lub ograniczeniem dostarczania Paliwa gazowego, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy,
 - przewidują to obowiązujące przepisy prawa.
- Dostarczanie Paliwa gazowego zostaje wstrzymane, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
- W przypadku, gdy Odbiorca złoży reklamację dotyczącą dostarczania Paliwa gazowego, nie później niż w terminie czterdziestu (40) dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, dostarczanie Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie czterdziestu (40) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona, a Odbiorca w terminie czterdziestu (40) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne z wnioskiem o rozwiązanie sporu może spowodować, że Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozwiązanie sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne, Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, wznowi dostarczanie Paliwa gazowego.
- Jeżeli Odbiorcy wstrzymano dostarczanie Paliwa gazowego, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, wznowia się dostarczanie Paliwa gazowego 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 Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować, że Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, wznowi dostarczanie Paliwa gazowego. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne na niekorzyść Odbiorcy oraz w przypadku, o którym mowa w pkt. XIV ust. 2 OWU.
- Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
 - demontaż Układu pomiarowego,
 - demontaż przyłącza do sieci gazowej,
 - zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed Układem pomiarowym.
- Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
- W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które wyłącznie odpowiada Odbiorca, jest on, zgodnie z postanowieniami Taryfy, zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego.
- Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy kompleksowej, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.
- Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Operator może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD.
- Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
- Operator powiadamia Odbiorcę o:
 - przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, przerwanego z powodu Awarii,
 - terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień, przekazywanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej na siedem (7) dni przed dniem planowanej przerwy w dostarczaniu Paliwa gazowego.

XV. Rozwiązanie Umowy kompleksowej

- Rozwiązanie Umowy kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za porozumieniem Stron. Rozwiązanie Umowy kompleksowej może być dokonane w formie oświadczenia woli złożonego w formie pisemnej, elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, albo dokumentowej pod rygorem nieważności.
- Rozwiązanie Umowy kompleksowej przez Odbiorcę może nastąpić ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. Odbiorca wypowiedziający Umowę kompleksową może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie Umowy kompleksowej może być dokonane w formie oświadczenia woli złożonego w formie pisemnej albo formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, niezależnie od formy zawarcia Umowy kompleksowej.
- W przypadkach, o których mowa w pkt. XIV ust. 1 lit. b) OWU, Sprzedawca może z uwzględnieniem postanowień punktu XIV ust. 3 i 4 OWU, rozwiązać Umowę z zachowaniem

- czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku, gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż trzydzieści (30) dni w Roku umownym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej, może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej czternastodniowego (14) terminu wypowiedzenia.
5. Z dniem zawarcia Umowy traci moc poprzednia umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, której przedmiotem było dostarczanie Paliwa gazowego do Obiektu.
6. Umowa zawarta z Odbiorcą w trybie zmiany sprzedawcy uznawana jest za niezawartą w przypadku:
 - a) negatywnej weryfikacji i uznania przez dotychczasowego sprzedawcę oświadczenia o wypowiedzeniu umowy za nieskuteczne z przyczyn leżących po stronie składającego niniejsze oświadczenie i braku możliwości usunięcia przyczyn uznania oświadczenia o wypowiedzeniu za nieskuteczne,
 - b) odrzucenia zgłoszenia zmiany sprzedawcy przez OSD z przyczyn leżących po stronie składającego niniejsze oświadczenie i braku możliwości usunięcia przyczyn odrzucenia zgłoszenia,
 - c) nieuzupełnienia przez Odbiorcę, pomimo wezwania, danych lub dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy w terminie trzech (3) miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
7. W każdym z przypadków, o których mowa w pkt. XV ust. 6 OWU., Sprzedawca powiadomi Odbiorcę o przyczynie.

XVI. Postanowienia końcowe

1. W zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, OSD:
 - a) przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliw gazowych z systemu dystrybucyjnego,
 - b) bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu dystrybucyjnego,
 - c) udziela informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliw gazowych, przerwanych z powodu Awarii systemu dystrybucyjnego,
 - d) powiadamia o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliw gazowych w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie, lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami,
 - e) odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu,
 - f) nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej taryfy OSD,
 - g) udziela odpowiedzi na zapytanie niedotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Ustawie Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych,
 - h) przekazuje na wniosek Odbiorcy informacje o planowanych przedsięwzięciach w takim zakresie, w jakim przedsięwzięcia te będą miały wpływ na pracę urządzeń przyłączonych do sieci albo na zmianę warunków przyłączenia lub dostawy Paliwa gazowego,
 - i) niezwłocznie powiadamia, na żądanie Odbiorcy o przewidywanym czasie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przerwanej z powodu Awarii.
2. Odbiorca, który nie jest właścicielem Układu pomiarowego:
 - a) zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby OSD przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac,
 - b) może założyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego,
 - c) może dokonywać zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku istnienia technicznych możliwości udostępnienia danych z systemu telemetrii zainstalowanego na stacji gazowej,
 - d) może, wyłącznie za zgodą OSD zainstalować własny układ telemetrii, w przypadku braku telemetrii w Układzie pomiarowym, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z OSD niezbędnych wymagań technicznych z zakresu rozbudowy.
3. OSD w miarę posiadanych możliwości technicznych na wniosek Odbiorcy, udostępni zdalnie dane pomiarowe dotyczące punktu wyjścia, do którego OSD posiada tytuł prawny i na których rozliczenia dokonywane są tylko dla jednego zlecającego usługę dystrybucji i tylko dla jednego Odbiorcy z zastrzeżeniem zdania poniżej. Dane, o których mowa w zdaniu poprzedzającym pochodzą bezpośrednio z Układu pomiarowego i nie są w żaden sposób weryfikowane ani przetwarzane przez OSD i nie mają charakteru danych rozliczeniowych w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa lub Umowy, a w szczególności nie mogą stanowić podstawy do występowania z jakimikolwiek roszczeniami względem OSD.
4. Odbiorca może zgłosić do OSD uwagi na temat obowiązującej IRIESD, które będą analizowane przez OSD na etapie przygotowania kolejnej wersji IRIESD.
5. Pisemne zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę dostarczone powinny być na adres Sprzedawcy na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
6. Zawiadomienia stron Umowy inne niż określone w Umowie mogą być dokonane pisemnie lub telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy. Zawiadomienia te mogą być również dokonane w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
7. Dane zawarte w Umowie kompleksowej, na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, mogą być wykorzystywane przez Sprzedawcę w celu potwierdzenia tożsamości Odbiorcy w przypadku komunikowania się przez telefon lub w formie elektronicznej. W związku z powyższym strony Umowy zobowiązują się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych zawartych w ww. dokumentach.
8. Odbiorca może wskazać Sprzedawcy swój adres poczty elektronicznej do korespondencji w sprawach związanych z realizacją Umowy. W takim przypadku Sprzedawca będzie doręczał Odbiorcy, na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej, dokumenty lub informacje związane z realizacją Umowy. Sprzedawca, dostarczając Odbiorcy dokument związany z realizacją Umowy pocztą elektroniczną, nie jest zobowiązany do jednoczesnego przesyłania Odbiorcy tego dokumentu w wersji papierowej.
9. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.
10. Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej u Operatora, kontaktując się telefonicznie z pogotowiem gazowym pod numerem wskazanym w § 1 pkt. 23 Umowy kompleksowej