

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

- Niniejsze Ogólne warunki umowy stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania Paliwa gazowego zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą, nie będącym Konsumentem, pobierającym Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej w punkcie fizycznym w ilości do 110 kWh/h.
- 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.

Cennik Sprzedawcy – każdorazowy zbiór cen i stawek opłat za Paliwo gazowe oraz warunków ich stosowania opracowany przez Sprzedawcę, niepodlegający obowiązkowi zatwierdzenia przez Prezesa URE i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców niebędących Konsumentami, zgodnie z postanowieniami OWU.

Cennik Podstawowy – Cennik Sprzedawcy, stanowiący integralną część Umowy kompleksowej.

Cennik Specjalny – Cennik Sprzedawcy, stanowiący integralną część Umowy kompleksowej w przypadku dobrowolnego jego zaakceptowania przez Odbiorcę obowiązujących w nim zasad, warunków i okresu stosowania specjalnych cen i stawek opłat za Paliwo gazowe odmiennych niż w Cenniku Podstawowym.

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.).

Ilości paliwa gazowego (IPG) – stanowi ilość paliwa gazowego jaką Odbiorca zużył w okresie od dnia następującego po ostatnim dniu wypowiedzenia Umowy kompleksowej, wypowiedzianej przez Odbiorcę na podstawie pkt. XIV ust. 2 OWU, do ostatniego dnia obowiązywania w zakresie rozliczeń Cennika Specjalnego, ustaloną w oparciu o zużyte przez Odbiorcę paliwo gazowe w analogicznym okresie Roku umownego.

IRIeSD – 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 zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ pomiarowy.

Miesiąc umowny – 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 wskazań Układu pomiarowego wykonany przez Odbiorcę i przekazany do EWE.

Operator systemu dystrybucyjnego (OSD lub Operator) – przedsiębiorstwo energetyczne, zajmujące się dystrybucją Paliw 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 do 110 kWh/h.

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

 - gaz ziemny wysokometanowy E,
 - gaz ziemny zaazotowany Lw.

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

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

Rok umowny – rok umowny określony w Taryfie.

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

Taryfa OSD – odpowiednio taryfa Operatora wskazanego przez Sprzedawcę w Umowie jako mająca 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 – gazomierze 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 a 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 (Dz. U. z 2020 r., poz. 722 z późn. zm.).
- W zakresie nieuregulowanym w ust. 2 powyżej oraz Umowie kompleksowej zastosowanie mają definicje zawarte w Cenniku Sprzedawcy i Taryfie OSD. W razie rozbieżności w definicjach stosowanych w Taryfie i w OWU pierwszeństwo mają definicje zawarte w:
 - Cenniku Sprzedawcy w zakresie sprzedaży Paliwa gazowego,
 - Taryfie OSD w zakresie dystrybucji Paliwa gazowego.

- Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez OSD.
 - Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego IRIeSD stanowi część Umowy kompleksowej. Zmieniona lub nowa IRIeSD wiąże Odbiorcę, po jej zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE.
 - 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:
- dostarczania Paliwa gazowego o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie OSD, zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie kompleksowej,
 - zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania,
 - zapewnienia sprawdzenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania,
 - zapewnienia, na żądanie Odbiorcy, zlecenia przez Operatora niezależnemu laboratorium posiadającemu akredytację jednostki certyfikującej, uzyskaną zgodnie z odrębnymi przepisami sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego, w terminie siedmiu (7) dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę,
 - umożliwienia Odbiorcy zlecenia 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,
 - sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, wykonując odpowiednie pomiary,
 - 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,
 - przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego,
 - terminowego rozpatrzenia wniosków i reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi,
 - dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Cenniku Sprzedawcy, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskaźników Układu pomiarowego,
 - niedpłatnego udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Cennika Sprzedawcy i Taryfy OSD,
 - informowania Odbiorcy o nadanym przez Operatora numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy poprzez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej.
- ### III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy.
- Odbiorca zobowiązany jest do:
- terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy kompleksowej, zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora 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,
 - 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 legalizacji Układu pomiarowego, będącego własnością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz dokonywania pomiarów wielkości i parametrów Paliwa gazowego,
 - 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,
 - niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego,
 - poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego wykonanego na jego żądanie, w tym jego demontażu oraz montażu w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego,
 - poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy przeprowadzone sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego nie potwierdzą zastrzeżeń Odbiorcy,
 - 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 należyłym stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia,
 - 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,
 - utrzymywania w należyłym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada,
 - niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie kompleksowej. Zawiadomienie to może być dokonane:
 - pisemnie,
 - telefonicznie na numer telefonu tBOK wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, lub
 - 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,
 - 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. zaplaceniu 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,
16. 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 Cenniku Sprzedawcy, 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. W trakcie okresu obowiązywania Umowy kompleksowej, Sprzedawca może złożyć Odbiorcy nową ofertę cenową w formie pisemnej – za zgodą Odbiorcy – elektronicznie poprzez eBOK lub na adres poczty elektronicznej lub w formie papierowej przesyłając ją na adres korespondencyjny Odbiorcy, składając Odbiorcy ofertę Cennika Specjalnego zawierającego inne stawki cen i opłat oraz warunki ich stosowania niż określone w Cenniku Podstawowym. W takim przypadku Odbiorcy może zaakceptować złożoną przez Sprzedawcę ofertę. W zakresie dobrowolnego przyjęcia przez Odbiorcę oferty Cennika Specjalnego nie mają zastosowania przepisy ust. XII OWU.
3. W przypadku braku akceptacji przez Odbiorcę złożonej przez Sprzedawcę oferty Cennika Specjalnego w zakresie rozliczeń z tytułu Umowy kompleksowej będzie miał w dalszym ciągu zastosowanie Cennik Podstawowy.
4. 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. 5 OWU. Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczania ww. dokumentów nie później niż siedem (7) dni przed terminem płatności w nich określonym, z zastrzeżeniem pkt. IV ust. 5 OWU.
5. 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 następuje płatność z tytułu realizacji Umowy kompleksowej lub ich obrazów, należności z tytułu dostarczania 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 przesyłania 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. 106 z późn. zm.). Odwołanie zgody na udostępnianie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK dokumentów w tym ekoFaktur, na podstawie których następuje płatność 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.
6. 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.
7. Jeżeli ustalony termin płatności przypadku w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
8. Odbiorca będzie regulował należności, o których mowa w pkt. IV ust. 4, 5 i 6 OWU oraz pkt. IV ust. 3 OWU, według swojego wyboru:
 - a) przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie wystawionym przez Sprzedawcę, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy kompleksowej albo na obrazie faktury lub obrazie innego dokumentu, udostępnionym Odbiorcy drogą elektroniczną, lub
 - b) w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.
9. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, lub datę otrzymania przez Sprzedawcę zapłaty w razie dokonania jej w inny sposób niż przelewem.
10. Za przekroczenie terminu płatności Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczonych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
11. Rozliczanie ilości dostarczonego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań Układu pomiarowego w okresach ustalonych w Cenniku Sprzedawcy lub w Taryfie OSD, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy.
12. Cykl odczytowy ustala Sprzedawca, chyba że postanowienia Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD stanowią inaczej, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.
13. 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.
14. Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawca ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego celem prawidłowego rozliczenia ilości pobranego Paliwa gazowego.
15. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora lub Sprzedawcy dokonania odczytu Układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Cenniku Sprzedawcy.
16. W przypadku, gdy odczyt 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 podkresy co jeden miesiąc. Zasady ustalania prognozowanego zużycia Paliwa gazowego w miesięcznych podkresach określa Cennik Sprzedawcy.

Faktury za dostarczone Paliwo gazowe w okresie rozliczeniowym będą wystawiane na zasadach określonych w Cenniku Sprzedawcy. Faktury rozliczeniowe będą uwzględniały należności naliczone w podokresach.

17. 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.
18. Sprzedawca Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym i na podstawie złożonego przez Odbiorcę „Oświadczeniu Odbiorcy o przeznaczeniu Paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”.
19. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek nieinformowania Sprzedawcy w terminach określonych w Umowie o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego.
20. W przypadku pobierania opłat za dostarczanie 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 dostarczanie 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.
21. Odbiorca może zapoznać się z mającą zastosowanie, obowiązującym Cennikiem Sprzedawcy i Taryfą OSD w BOK. Cennik Sprzedawcy i Taryfa OSD są również dostępne na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem www.ewe.pl, a także Taryfa OSD jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej URE.
22. W przypadku uszkodzenia Układu pomiarowego uniemożliwiającego określenie ilości odebranego w ostatnim Okresie rozliczeniowym Paliwa gazowego, Sprzedawca ustali należności zgodnie z zasadami określonymi w Cenniku Sprzedawcy.

V. Reklamacje, bonifikaty

1. Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie miesięcznym po otrzymaniu faktury lub innego dokumentu księgowego, a w razie wyrażenia zgody na udostępnianie w formie elektronicznej obrazu faktury lub obrazu innego dokumentu księgowego, w terminie miesięcznym po udostępnieniu Odbiorcy tych dokumentów w formie elektronicznej.
2. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi następuje w terminie do czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. V ust. 3 OWU.
3. W przypadku, o którym mowa w pkt. III ust. 6 OWU, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
4. Reklamacja może zostać złożona przez Odbiorcę:
 - a) korespondencyjnie na adres Sprzedawcy wskazany w polu „Sprzedawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - b) telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany w polu „Sprzedawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - c) 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.
5. Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych Paliwa gazowego oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora, jak i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z Cennikiem Sprzedawcy i Taryfą OSD.
6. W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego właściwego dla siedziby Sprzedawcy.
7. Złożenie reklamacji dotyczącej nieprawidłowej wysokości faktury lub innego dokumentu księgowego nie uprawnia Odbiorcę do opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności.
8. 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 niezasadna.
9. W przypadku gdy po Stronie Odbiorcy występuje więcej niż jedna osoba ich odpowiedzialność wobec Sprzedawcy jest solidarna.
10. 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

1. 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.
2. 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 przed dniem wskazanym w § 1 ust. 12 Umowy kompleksowej, tj. do dnia rozpoczęcia przez Operatora dostarczania Paliwa gazowego.
3. W przypadku nieustanowienia 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 wносиły w stosunku do siebie jakichkolwiek roszczeń, poza roszczeniem Sprzedawcy o zapłatę wynagrodzenia za świadczenie usługi i dostarczone Paliwo Gazowe.

VII. Przedpłatowy układ pomiarowy

1. Operator na wniosek Sprzedawcy lub z własnej inicjatywy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy.
2. Szczegółowe zasady dotyczące montażu przedpłatowych układów pomiarowych zawarte są w IRIESD.
3. Na wypadek zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego, z Odbiorcą zostanie zawarta nowa umowa kompleksowa przewidująca rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy, dotychczasowa Umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu.

VIII. Zawarcie Umowy w trybie osobistym

1. 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.
2. Przed podpisaniem Umowy Podmiot winien:
 - a) zapoznać się z treścią Umowy

- b) zapoznać się z treścią OWU,
 - c) zapoznać się z treścią Cennika Sprzedawcy,
 - d) zapoznać się z treścią Taryfy OSD,
- treść wymienionych powyżej wzorców dokumentów dostępna jest w BOK oraz na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl.
3. Umowa zawierana jest na podstawie:
 - a) wniosku Podmiotu,
 - b) OWU,
 - c) Cennika Sprzedawcy,
 - d) Taryfy OSD.
 4. O ile w terminie trzydziestu (30) dni zawiadomienia Podmiotu przez EWE o przygotowaniu Umowy i wymaganych dokumentów Podmiot nie podpisał Umowy, Podmiot zobowiązany jest do złożenia ponownego wniosku o zawarcie Umowy.
 5. 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**
1. 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.
 2. Przed podpisaniem Umowy Podmiot winien:
 - a) zapoznać się z treścią Umowy
 - b) zapoznać się z treścią OWU,
 - c) zapoznać się z treścią Cennika Sprzedawcy,
 - d) zapoznać się z treścią Taryfy OSD,
 treść wymienionych powyżej wzorców dokumentów dostępna jest w BOK oraz na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl.
 3. Umowa zawierana jest na podstawie:
 - a) wniosku Podmiotu,
 - b) OWU,
 - c) Cennika Sprzedawcy,
 - d) Taryfy OSD.
 4. 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.
 5. 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**
1. Podmiot może zawrzeć Umowę w formie elektronicznej 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.
 2. Przed podpisaniem Umowy Podmiot winien:
 - a) zapoznać się z treścią Umowy
 - b) zapoznać się z treścią OWU,
 - c) zapoznać się z treścią Cennika Sprzedawcy,
 - d) zapoznać się z treścią Taryfy OSD,
 treść wymienionych powyżej wzorców dokumentów dostępna jest w BOK oraz na stronie internetowej EWE pod adresem www.ewe.pl.
 3. Umowa zawierana jest na podstawie:
 - a) wniosku Podmiotu,
 - b) OWU,
 - c) Cennika Sprzedawcy
 - d) Taryfy OSD.
 4. EWE w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni kalendarzowych na podstawie kompletnego wniosku Podmiotu sporządza Umowę i wymaga dokumenty oraz udostępnia je w postaci pliku PDF (Portable Document Format) na platformie internetowej i wysyła powiadomienie o odstąpieniu tych dokumentów na adres e-mail Podmiotu wskazany we wniosku.
 5. 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.
 6. Podmiot akceptując Umowę potwierdza, iż zapoznał się z treścią dokumentów wskazanych w ust. X pkt. 2 OWU oraz że je akceptuje.
- XI. Zmiana sprzedawcy**
1. Zmiana Sprzedawcy, w tym częściowa zmiana Sprzedawcy, następuje na warunkach i zgodnie z procedurą wynikającą z przepisów prawa oraz IRIESD.
 2. W ramach procedury zmiany sprzedawcy Odbiorca posługuje się numerem identyfikacyjnym punktu wyjścia nadanym przez Operatora.
 3. Operator udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.
- XII. Zmiana Umowy kompleksowej, OWU, Cennika Sprzedawcy, Taryfy OSD i IRIESD**
1. W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat zawartych w Cenniku Sprzedawcy i/lub Taryfie OSD zatwierdzonej przez Prezesa URE, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD.
 2. Zmiana Umowy kompleksowej, OWU lub postanowień Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD innych, niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doreczenie Odbiorcy projektu zmiany Umowy kompleksowej, OWU lub zmienionej Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doreczenie 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 Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD innych, niż określające ceny lub stawki opłat drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez eBOK, udostępnienie projektu zmiany Umowy kompleksowej, OWU lub zmienionej Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD 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 OSD, powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do złożenia ponownego wniosku o zawarcie 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.

- Odbiorcę ze Sprzedawcą.
3. W przypadku Umowy kompleksowej zawartej na czas oznaczony, postanowienia pkt. XII 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 OSD), w zakresie w jakim zmiana jest niezbędna w celu dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków.
 4. W przypadku wyrażenia przez Odbiorcę w § 1 ust. 21 Umowy kompleksowej zgody na udostępnienie mu informacji o zmianie Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD 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 Cenniku Sprzedawcy i/lub Taryfie OSD, nastąpi poprzez udostępnienie obrazu wyciągu ze zmienionej Umowy kompleksowej, OWU, postanowień Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD 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 Umowy kompleksowej, OWU, postanowień Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD 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 Cennika Sprzedawcy i/lub Taryfy OSD 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.
- XIII. Wstrzymanie dostarczania Paliwa**
1. Z zastrzeżeniem pkt. XIII ust. 3 OWU, dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór Paliwa gazowego,
 - b) Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Paliwo gazowego najmniej przez okres trzydziestu (30) dni po upływie terminu płatności, ,
 - c) wykonywane są przez Operatora prace skutkujące przerwaniami lub ograniczeniem dostarczania Paliwa gazowego, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy,
 - d) przewidują to obowiązujące przepisy prawa.
 2. Dostarczanie Paliwa gazowego zostaje wstrzymane, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
 3. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
 - a) demontaż Układu pomiarowego,
 - b) demontaż przyłącza do sieci gazowej,
 - c) zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed Układem pomiarowym.
 4. 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.
 5. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które wyłącznie odpowiada Odbiorca, jest on, zgodnie z postanowieniami Taryfy OSD, zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego.
 6. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy kompleksowej, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.
 7. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Operator może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD.
 8. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
 9. Operator powiadamia Odbiorcę o:
 - a) przewidzianym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, przerwanego z powodu Awarii,
 - b) terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień, przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej na siedem (7) dni przed dniem planowanej przerwy w dostarczaniu Paliwa gazowego.
- XIV. Rozwiązanie Umowy kompleksowej**
1. 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.
 2. Rozwiązanie Umowy kompleksowej przez Odbiorcę może nastąpić z zachowaniem trzymiesięcznego (3) okresu wypowiedzenia, liczonego od następnego miesiąca w którym nastąpiło doręczenie Sprzedawcy wypowiedzenia Umowy, ze skutkiem na koniec ostatniego miesiąca okresu wypowiedzenia z zastrzeżeniem pkt. XIV ust. 3 OWU. Odbiorca wypowiadający 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.
 3. W okresie obowiązywania Cennika Specjalnego obowiązującego na czas określony, wprowadzonego do rozliczeń zgodnie z pkt. IV ust. 2 OWU, w przypadku wypowiedzenia przez Odbiorcę Umowy na podstawie pkt. XIV ust. 2 OWU lub wypowiedzenia przez Sprzedawcę Umowy z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, lub okoliczności faktycznych, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności a skutkujących brakiem realizacji Umowy kompleksowej przez Odbiorcę (są to w szczególności zakończenie działalności gospodarczej, zaniechanie poboru, utrata prawa do Obiektu do którego dostarczane jest paliwo gazowe) Sprzedawca uprawniony będzie do naliczenia opłaty dodatkowej na zasadach określonych w pkt. XIV ust. 4 OWU Sprzedawca uprawniony będzie do obciążenia Odbiorcy opłatą dodatkową stanowiącą iloczyn osiemdziesięciu (80) % ilości paliwa gazowego (IPG) i siedemdziesięciu (70) % ceny paliwa gazowego ustalonej w Cenniku Podstawowym dla grupy taryfowej, do której zakwalifikowany jest Odbiorca w dniu wygaśnięcia Umowy.
 4. W przypadkach, o których mowa w pkt. XIII ust. 1 lit. b) OWU, Sprzedawca może z uwzględnieniem postanowień pkt. XIII ust. 3 i 4 OWU, rozwiązać Umowę z zachowaniem czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia.
 5. W przypadku, gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż trzydzieści (30) dni w Roku umownym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej, może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej czternastodniowego (14) terminu wypowiedzenia.
 6. Z dniem zawarcia Umowy traci moc poprzednia umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, której przedmiotem było dostarczanie Paliwa gazowego do Obiektu.
 7. Umowa zawarta z Odbiorcą w trybie zmiany sprzedawcy 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) niezuzupełnienia przez Odbiorcę, pomimo wezwania, danych lub dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy w terminie trzech (3) miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
8. W każdym z przypadków, o których mowa w pkt. XIV ust. 7 OWU., Sprzedawca powiadomi Odbiorcę o przyczynie.

XV. 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) bezwzględnie 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 nie dotyczące 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 służbę 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, udostępnią 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.