

Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej Paliwa gazowego dla Klientów będących konsumentami, pobierających Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej w ilości do 110 kWh/h

§ 1

Postanowienia ogólne

- Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej Paliwa gazowego dla Klientów będących konsumentami, pobierających Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej w ilości do 110 kWh/h”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży Paliwa gazowego oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji.
- OWU stanowią integralną część Umowy.
- Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
 - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
 - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
 - Taryfa OSD;
 - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**.
- W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2

Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

- Cennik** - zbiór cen Paliwa gazowego i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** pobierającego Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej w ilości do 110 kWh/h, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o Cennik, w szczególności poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
- Dystrybucja Paliwa gazowego** - transport Paliwa gazowego siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jego dostarczenia odbiorcom.
- Forma dokumentowa** – forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
- Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady kwalifikacji odbiorców do grup taryfowych:
 - Sprzedawcy** określone są w Cenniku, Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy;
 - OSD** – określone są w Taryfie OSD.
- IRIESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRIESD zamieszczony jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.psgaz.pl.
- Klient (Odbiorca)** - podmiot, który kupuje i pobiera Paliwo gazowe na podstawie Umowy, będący odbiorcą w gospodarstwie domowym, pobierający Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej w ilości do 110 kWh/h.
- Koordynator** – działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów kompleksowych. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
- Miejsce odbioru (Punkt wyjścia)** – punkt w sieci, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe, będący jednocześnie miejscem jego dostarczenia i stanowiący granicę sieci dystrybucyjnej, którą jest kurek główny zlokalizowany na wejściu do instalacji **Klienta**.
- Moc umowna** – określona w Umowie maksymalna godzinowa ilość Paliwa gazowego wyrażona w kWh/h, która może być pobrana z systemu w Punkcie wyjścia.
- Nielegalny pobór Paliwa gazowego** - pobieranie Paliwa gazowego bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowy.
- Odbiorca wrażliwy Paliwa gazowego** - osoba, której przyznano ryczałt na zakup opału w rozumieniu art. 6 ust. 7 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży Paliwa gazowego zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
- Odczyt kwalifikacyjny** – odczyt Układu pomiarowego wykonany w terminie, w którym w danym obszarze dokonywany jest odczyt Układów pomiarowych u odbiorców z grup taryfowych o jednym odczycie w roku.
- Okres rozliczeniowy** - przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowego. Liczbę odczytów dla grupy taryfowej **OSD** dla danego Miejsca odbioru określa Taryfa OSD.
- Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - Polska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie (33-100), ul. Wojciecha Bandrowskiego 16, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000374001, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się Dystrybucją Paliwa gazowego, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, wyznaczone na operatora decyzją Prezesa URE.
- Paliwo gazowe** – gaz ziemny wysokometanowy sprzedawany przez **Sprzedawcę** na podstawie Umowy zawartej z **Klientem**.
- Przedpłatowy układ pomiarowy** – Układ pomiarowy dokonujący pomiaru z góry opłaconej objętości lub ilości Paliwa gazowego i automatycznie wstrzymujący dostarczanie Paliwa gazowego w sytuacji, gdy cały opłacony wolumen Paliwa gazowego zostanie odebrany, lub zostanie przekroczony okres, za który wniesiono opłatę.
- Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży Paliwa gazowego lub zapewnienia świadczenia usług jego dystrybucji lub innych świadczonych przez **Sprzedawcę** lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
- Rok umowny** – okres 12 kolejnych miesięcy kalendarzowych począwszy od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po Odczycie kwalifikacyjnym; kolejny Rok umowny odpowiada okresowi dalszych 12 miesięcy kalendarzowych.
- Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
- Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
- Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen Paliwa gazowego i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący klientów pobierających Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej, na potrzeby gospodarstw domowych. Taryfa podlega zatwierdzeniu

- przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile **Sprzedawca** jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
22. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD.
23. **Układ pomiarowy** - urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości paliw gazowych i rozliczeń za te paliwa gazowe, w szczególności gazomierze, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowymi.
24. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży Paliwa gazowego i umowy o świadczenie usług Dystrybucji Paliwa gazowego. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
25. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
26. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
27. **Ustawa o podatku akcyzowym** – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym.
28. **Zbiór Praw Konsumenta** - dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów Paliwa gazowego.
- Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

§ 3

Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do Miejsca odbioru, w szczególności do:
- sprzedaży Paliwa gazowego **Klientowi** i zapewnienia dostarczenia Paliwa gazowego do Miejsca odbioru;
 - przeniesienia na **Klienta** własności zakupionego Paliwa gazowego w Miejscu odbioru;
 - ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
 - prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
 - prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnych Taryfach lub Cennikach;
 - przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
 - rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji, z wyłączeniem spraw, w których dokonuje się kontroli lub sprawdzenia parametrów jakościowych Paliwa gazowego, które rozpatrywane są w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;
 - udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych Paliwa gazowego lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
 - udzielania bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 10 OWU lub Taryfy Sprzedawcy;
 - umożliwienia **Klientowi** wglądu do wskazań Układu pomiarowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczone Paliwo gazowe, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tego układu będących w posiadaniu **Sprzedawcy**;
 - aktualizowania danych teled adresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy** lub **OSD**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej lub dokumentowej;
 - informowania **Klienta** o ilości paliw gazowych zużytych przez **Klienta** w poprzednim roku, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu paliw gazowych dla danej grupy taryfowej, z której ten odbiorca korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
- n) dostarczenia **Klientowi** kopii aktualnego Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl wraz z informacją o aktualnym stanie prawnym.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zlecił **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług dystrybucji Paliwa gazowego. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji Paliwa gazowego, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją i dostarczaniem Paliwa gazowego do **Klienta**, utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody **Klienta**. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
- instalacji oraz demontażu Układu pomiarowego;
 - kontroli Układu pomiarowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
 - kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczenie Paliwa gazowe i usługi dystrybucyjne;
 - kontroli dotrzymywania warunków Umowy;
 - wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczanego Paliwa gazowego.
- W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz **Klienta** usługi dystrybucji do Miejsca odbioru, z zachowaniem parametrów jakościowych Paliwa gazowego określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązki:
- Dystrybucji Paliwa gazowego do Miejsca odbioru;
 - stosowania postanowień IRiESD i aktualnej Taryfy OSD;
 - instalowania na własny koszt Układu pomiarowego;
 - przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie świadczenia usług dystrybucji Paliwa gazowego, budowy i eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji gazowych;
 - powierzenia budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - utrzymywania sieci, urządzeń i instalacji **OSD** w należytym stanie technicznym;
 - przyjmowania od **Klienta** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczenia Paliwa gazowego z sieci **OSD**;
 - bezwzględnej przystąpienia do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliwa gazowego spowodowanych nieprawidłową pracą sieci **OSD**;
 - powiadamiania odbiorców o przewidywanym terminie wznowienia dostarczenia Paliwa gazowego, przerwanego z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - powiadamiania odbiorców, z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliw gazowych z sieci **OSD** 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;
 - odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci **OSD** w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD** sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych Paliwa gazowego dostarczanego z sieci **OSD**;
 - udostępniania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Klienta**;
 - udzielenia odpowiedzi na zapytanie nie dotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej

- na zasadach i w terminach określonych w Ustawie.
4. Obowiązki związane z Układem pomiarowym:
- 4.1. Za naprawę, konserwację, kontrolę i legalizację Układu pomiarowego oraz jego dokumentację techniczno-eksploatacyjną odpowiada **OSD**. Ponowne zalegalizowanie przez **OSD** elementu Układu pomiarowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności legalizacji.
- 4.2. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowego:
- na skierowane do **OSD** żądanie **Klienta**, **OSD** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego; sprawdzenie przeprowadza się w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - Klient** ma prawo żądać od **OSD** laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego; Układ pomiarowy powinien zostać przekazany przez **OSD** do badania laboratoryjnego w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia żądania przez **Klienta**; badanie przeprowadza się w laboratorium badawczym posiadającym akredytację jednostki certyfikującej, uzyskaną zgodnie z odrębnymi przepisami;
 - Klient** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego oraz badania laboratoryjnego wykonanego na jego żądanie tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego;
 - w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa wyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego; **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy, z zastrzeżeniem lit. e) pokrywa **Klient**;
 - w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego, **OSD** pokrywa koszty, o których mowa w lit. c) i d), jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy - z wyłączeniem przypadków, gdy nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego wynikły z Nielegalnego poboru Paliwa gazowego stwierdzonego przez **OSD**.
5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt 4.2. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

§ 4 Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klientowi** przysługuje prawo do:
- składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie oraz bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi Klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
 - przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
 - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 992 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
 - telefonicznie pod numerami telefonów wskazanymi na stronie internetowej **OSD**: www.psgaz.pl oraz poprzez dostępny na tej stronie formularz kontaktowy w sprawach dotyczących dostarczania Paliwa gazowego,
 - w biurach obsługi Klienta **OSD**, w godzinach funkcjonowania tych biur lub pisemnie, w sprawach dotyczących dostarczania Paliwa gazowego; dane teleadresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi Klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**: www.psgaz.pl;
 - uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
 - wglądu do wskazań Układu pomiarowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczone Paliwo gazowe, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów będących w posiadaniu **Sprzedawcy**;
 - uczestniczenia w odczycie wskazań Układu pomiarowego przed jego demontażem;
 - uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowych pod bezpłatnym numerem telefonu 992;
 - poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a także Koordynatora, o którym mowa w § 2 ust. 7, na zasadach określonych w § 15 OWU;
 - złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest Odbiorcą wrażliwym Paliwa gazowego, wniosku o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego na koszt **OSD**; **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
 - złożenia do **OSD**, w przypadku gdy **Klient** jest Odbiorcą w gospodarstwie domowym innym niż Odbiorca wrażliwy Paliwa gazowego, wniosku o zainstalowanie na koszt **Klienta** Przedpłatowego układu pomiarowego; **OSD** jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku **Klienta**.
2. **Klient** zobowiązany jest do:
- terminowego regulowania należności za świadczoną Usługą kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
 - pobierania Paliwa gazowego na warunkach określonych w Umowie;
 - zabezpieczenia przed utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem Układu pomiarowego, w przypadku, gdy Układ pomiarowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**, a także niewykonywania w nim jakichkolwiek zmian z malowaniem włącznic;
 - zabezpieczenia przed utratą, uszkodzeniem, zniszczeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy Układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta Układu pomiarowego, **OSD** lub inny uprawniony podmiot, w przypadku, gdy Układ pomiarowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
 - umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonania odczytów wskazań Układu pomiarowego;
 - umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu do Układu pomiarowego, w tym Układu pomiarowego znajdującego się w obrębie instalacji **Klienta**, w celu wykonania przez **OSD** pomiarów, niezbędnych prac remontowych, eksploatacyjnych, modernizacyjnych, zabezpieczających, a także w celu legalizacji Układu pomiarowego w trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa;
 - umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu do Układu pomiarowego oraz instalacji gazowej (w tym instalacji za których stan odpowiada **Klient**) i urządzeń gazowych, w celu przeprowadzenia kontroli przestrzegania przez **Klienta** postanowień Umowy o świadczenie Usługi kompleksowej w tym IRIESD;
 - umożliwienia dostępu do Układu pomiarowego – w celu kontroli prawidłowości rozliczeń;
 - umożliwienia zdemontowania i wydania Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom **OSD**, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego lub braku umowy dystrybucyjnej bądź umowy kompleksowej, w szczególności na skutek jej wygaśnięcia lub rozwiązania i nie zawarcia przez **Klienta** umowy z nowym sprzedawcą;
 - niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego oraz o stwierdzonych przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego;
 - aktualizowania adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu email oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**;
 - przekazywania **Sprzedawcy** informacji, o której mowa w § 5 ust. 24;

- m) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, w przypadku, gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Umowie;
- n) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia Przedpłatowego układu pomiarowego na wniosek, o którym mowa w ust. 1 lit. j);
- o) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRiESD;
- p) nieprzekraczania Mocy umownej (110 kWh/h), przy czym następstwa przekroczenia tej Mocy umownej zostały opisane w IRiESD, Taryfie OSD oraz § 14 ust. 6.

§ 5

Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
 - a) ceny Paliw gazowych i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla grupy taryfowej do której zakwalifikowany jest **Klient**, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
 - b) stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
 - c) ilości Paliwa gazowego w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o odczyty wskazań Układu pomiarowego wskazanego w Umowie i udostępnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
2. Wysokość opłaty za Paliwo gazowe pobrane przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako iloczyn ilości energii zawartej w Paliwie gazowym w danym Okresie rozliczeniowym przyjętej do rozliczeń zgodnie z postanowieniami Umowy i ceny Paliwa gazowego właściwej dla grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
3. Należność za sprzedaż Paliwa gazowego w danym Okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłaty abonamentowej bądź innych opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty/Cenniku, chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
4. Należność za usługi dystrybucji w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym Okresie rozliczeniowym wyznacza się według stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
5. Należność za Usługę kompleksową w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanej w ust. 3 oraz należności, o której mowa w ust. 4.
6. W rozliczeniach za Paliwo gazowe sprzedane w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy Sprzedawcy, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 3.
7. W rozliczeniach za Paliwo gazowe sprzedane w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
8. Odczytów wskazań Układu pomiarowego dokonuje upoważniony przedstawiciel **OSD** lub odczyty wskazań Układu pomiarowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wskazania Układu pomiarowego przez **OSD**, bądź w przypadku gdy z przyczyn niezależnych zarówno od **Sprzedawcy**, jak i **Klienta** doszło do niezarejestrowania lub nieprawidłowego zarejestrowania poboru Paliwa gazowego w Okresie rozliczeniowym, za ilość stanowiącą podstawę ustalenia należności za pobrane Paliwo gazowe, przyjmuje się średniodobowe zużycie Paliwa gazowego na podstawie prawidłowo zmierzonych poboru Paliwa gazowego w porównywalnym okresie, pomnożone przez liczbę dni w okresie, którego dotyczy korekta. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowego.
9. **Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowego i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za zużyte Paliwo gazowe i usługi dystrybucji.
10. Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym. W przypadku, gdy Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego w tym okresie ustalonego na podstawie zużycia w poprzednim Roku umownym, uwzględniającego charakterystykę poboru gazu oraz zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze Paliwa gazowego, a w przypadku ich braku, wyznaczonego w oparciu o planowany zakup Paliwa gazowego określony w Umowie.
11. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobrane Paliwo gazowe:
 - a) nadpłata - podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu;
 - b) niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej na najbliższy Okres rozliczeniowy.
12. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.
13. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
14. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
15. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
16. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, **Sprzedawca**, o ile nie otrzyma szczegółowych danych pomiarowych od **OSD** na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan gazomierza na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
17. **OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
18. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
19. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
20. **Klient** może złożyć **Sprzedawcy** pisemny wniosek o zmianę grupy taryfowej **OSD**, na dostępną dla niego wg Taryfy OSD. W Roku umownym może być dokonywana jedna zmiana grupy taryfowej na podstawie oświadczenia, o którym mowa wyżej.
21. Kwalifikacji **Klienta** do odpowiedniej grupy taryfowej dokonuje się na zasadach określonych odpowiednio w Taryfie OSD i Taryfie **Sprzedawcy**.
22. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
23. Sprzedaż Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym na podstawie Ustawy o podatku akcyzowym. Sprzedaż Paliwa gazowego używanego na cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego jest zwolniona z podatku akcyzowego, jeśli Paliwo to używane jest w ilościach (wyrażonych w jednostkach objętości na potrzeby Ustawy o podatku akcyzowym) do 10 m³/h – gazu ziemnego wysokometanowego

- grupy E, nie więcej niż 8000 m³ rocznie.
24. **Klient** zużywający Paliwo gazowe w ilościach większych niż określone powyżej w ust. 23 oraz zużywający Paliwo gazowe na inne cele niż cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego poinformowania **Sprzedawcy** o przeznaczeniu Paliwa gazowego na cele określone w Ustawie o podatku akcyzowym, przy użyciu formularza „Oświadczenie Klienta o przeznaczeniu Paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”; poinformowanie to powinno być dokonane najpóźniej w dniu rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego. Postanowienia § 14 ust. 6 stosuje się.
25. **Klient** ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez **Sprzedawcę** wskutek niepoinformowania **Sprzedawcy**, w terminie wskazanym w ust. 24, o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego.

§ 6

Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD zatwierdzone są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfy zatwierdzone są na okres 12 miesięcy. Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD udostępniane są **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat zawartych w:
- a) Taryfie Sprzedawcy, publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl;
- b) Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: www.psgaz.pl.
2. **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za usługę kompleksową, określonych w Taryfach zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat. Ponadto w przypadku zmiany treści Taryfy Sprzedawcy, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (z wyłączeniem zmian cen lub stawek opłat), **Sprzedawca** będzie każdorazowo w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego, powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie treści tej taryfy, przysyłając **Klientowi** jej tekst ze wskazaniem dokonanych zmian.
3. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić **Sprzedawcę** z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W przypadku zwolnienia **Sprzedawcy** z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy, do czasu cofnięcia takiego zwolnienia, postanowienia ust. 1 oraz ust. 2 nie będą miały zastosowania do Taryfy Sprzedawcy.
4. W sytuacji, o której mowa w ust. 3, **Sprzedawca** ma prawo zmieniać Taryfę Sprzedawcy w przypadku mających uzasadnienie zmian kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu Paliwem gazowym, wpływających na kalkulację cen Paliwa gazowego lub stawek opłat.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o zmianie Taryfy Sprzedawcy przysyłając **Klientowi** tekst zmienionej Taryfy Sprzedawcy ze wskazaniem dokonanych zmian.
6. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiążą Strony bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
7. Zmiany, o których mowa w ust. 5 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 9 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
8. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 7 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej

lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 7 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.

§ 7

Szczegółowe zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty

- W przypadku wyboru przez **Klienta** w Umowie rozliczenia według postanowień Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, podstawę rozliczeń za Paliwo gazowe sprzedane w ramach świadczonej Usługi kompleksowej przez okres ich obowiązywania stanowi odpowiedni Cennik.
- Okres obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty przyjętego do rozliczeń za sprzedane Paliwo gazowe w ramach Umowy jest określony każdorazowo w Umowie Dodatkowej, Regulaminie Oferty, Cenniku lub Umowie.
- Przed rozpoczęciem oraz po upływie okresu obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty i w braku innych Umów Dodatkowych lub Regulaminów Oferty wiążących Strony, podstawę rozliczeń za Paliwo gazowe sprzedane w ramach świadczonej Usługi kompleksowej stanowi Taryfa Sprzedawcy.

§ 8

Parametry jakościowe Paliwa gazowego

- Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych Paliwa gazowego w Miejscu odbioru, określonych w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2010 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego.
- Stosownie do ustępu 1. na dzień zawarcia Umowy, obowiązują następujące parametry jakościowe Paliwa gazowego:
 - ciepło spalania powinno wynosić nie mniej niż 34,0 MJ/m³ dla gazu ziemnego wysokometanowego E o wartości liczby Wobbego z zakresu od 45,0 MJ/m³ włącznie do 56,9 MJ/m³;
 - temperatura punktu rosy wody przy ciśnieniu 5,5 MPa powinna wynosić:
 - od dnia 1 kwietnia do dnia 30 września nie więcej niż +3,7°C,
 - od dnia 1 października do dnia 31 marca nie więcej niż -5°C;
 - zawartość siarkowodoru nie powinna przekraczać 7,0 mg/m³;
 - zawartość siarki merkaptanowej nie powinna przekraczać 16,0 mg/m³;
 - zawartość siarki całkowitej nie powinna przekraczać 40,0 mg/m³;
 - zawartość par rtęci nie powinna przekraczać 30,0 µg/m³.
- Liczbę Wobbego o której mowa w ust. 2 lit. a), określa się jako stosunek ciepła spalania odniesionego do jednostki objętości Paliwa gazowego do pierwiastka kwadratowego jego gęstości względnej, w tych samych warunkach odniesienia.
- Parametry, o których mowa w ust. 2, są określone dla następujących warunków odniesienia:
 - dla procesu spalania:
 - ciśnienie - 101,325 kPa,
 - temperatura - 298,15 K (25°C);
 - dla objętości:
 - ciśnienie - 101,325 kPa,
 - temperatura - 273,15 K (0°C).
- OSD** dostarcza Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej o ciśnieniu roboczym nie wyższym niż 0,5 MPa, spełniające parametry jakościowe w zakresie intensywności zapachu, który powinien być wyraźnie wyczuwalny, gdy stężenie gazu ziemnego w powietrzu osiągnie wartość 1,0% (V/V) dla gazu wysokometanowego grupy E.
- Na żądanie **Klienta** **OSD** może dostarczać gaz ziemny o innych parametrach jakościowych niż określone w ust. 2, pod warunkiem, że nie spowoduje to zakłóceń pracy w systemie gazowym.
- OSD** wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w ust. 2 i 4, w punktach wejścia do sieci dystrybucyjnej gazowej, w których następuje mieszanie strumieni Paliwa gazowego, o ile niemożliwe jest przypisanie wartości danej wielkości w danym punkcie na podstawie wartości określonej w innych punktach tej sieci lub sieci przesyłowej gazowej, do której jest ona przyłączona, w zakresie:

- 1) zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej i siarki całkowitej - co najmniej raz w miesiącu;
- 2) ciepła spalania i górnej liczby Wobbego - co najmniej raz na dobę;
- 3) intensywności zapachu paliw gazowych - co najmniej raz na dwa tygodnie.

§ 9

Warunki rozwiązania Umowy

1. Umowa może być wypowiedziana przez **Klienta** w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
2. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy **Klient** jest zobowiązany zapewnić **OSD** możliwość dokonania końcowego odczytu wskazań Układu pomiarowego, a także demontażu Układu pomiarowego będącego własnością **OSD**, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie Paliwa gazowego do Miejsca odbioru nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy Paliwa gazowego).
3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji Paliwa gazowego na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejsca odbioru, **Klient** umożliwi, a **OSD** dokona demontażu przyłącza będącego własnością **OSD** łączącego instalacje **Klienta** z siecią **OSD**. Uzgodnienie pomiędzy **Klientem** a **OSD** szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy **Klientem** a **OSD**, a w przypadku braku uzgodnienia niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
4. Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy w przypadku przekazania Miejsca odbioru przez **Klienta** nowemu użytkownikowi i dostarczenia **Sprzedawcy** protokołu zdawczo-odbiorczego, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu z podanymi wskazaniami Układu pomiarowego na dzień przekazania Obiektu. Dostarczenie przez nowego użytkownika protokołu zdawczo-odbiorczego podpisanego przez **Klienta** i nowego użytkownika, albo oświadczenia **Klienta** o wydaniu Obiektu, będzie uznawane za wyrażenie przez **Klienta** woli rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem. Do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie umowy kompleksowej z nowym użytkownikiem **Klient** odpowiada za zapłatę należności wynikających z realizacji Umowy, chyba że niniejsza Umowa wygaśnie we wcześniejszym terminie.
5. W przypadku zmiany sprzedawcy Paliwa gazowego przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy Paliwa gazowego, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez **OSD**.
6. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie uzgodnionym przez Strony.

§ 10

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
2. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych Paliwa gazowego, **Klientowi** przysługują bonifikaty na zasadach określonych w Ustawie i Taryfach. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 3 i 4. Bonifikaty, będą udzielane **Klientowi**, w terminie 30 dni od:

- dnia wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w ust. 3, polegającego na niedotrzymaniu standardów jakościowych obsługi odbiorców,
- dnia ustania zdarzenia, o którym mowa w ust. 4, polegającego na niedotrzymaniu parametrów jakościowych Paliwa gazowego.

3. W przypadku niedotrzymania przez **OSD** lub **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości:

- 1) 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - a) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia Dystrybucji Paliwa gazowego, przerwane z powodu awarii sieci;
 - b) nieprzyjęcie przez **OSD** zgłoszenia dotyczącego awarii lub zakłócenia w dostarczaniu Paliw gazowych;
 - c) niepowiadomienie **Klienta**, z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji;
 - d) odmowę udzielenia na żądanie **Klienta** informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie Sprzedawcy i Taryfie **OSD**;
- 2) 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt.1, za:
 - a) nieuzasadnioną zwłokę **OSD** w likwidacji awarii, która wystąpiła w sieci gazowej i usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu Paliwa gazowego;
 - b) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego;
- 3) 1/30 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 1, za odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci gazowej, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
- 4) 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 1, za:
 - a) przedłużenie czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki. W przypadku wniosku lub reklamacji wymagających przeprowadzenia kontroli lub dokonania pomiarów termin czternastodniowy jest liczony od dnia zakończenia tych kontroli lub pomiarów;
 - b) przedłużenie czternastodniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego **OSD** jest właścicielem, za każdy dzień zwłoki;
 - c) przedłużenie siedmiodniowego terminu przekazania Układu pomiarowego, którego **OSD** jest właścicielem, do badania laboratoryjnego, od dnia zgłoszenia takiego żądania przez **Klienta**, za każdy dzień zwłoki;
- 5) w wysokości 1/200 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. 1), za niewydanie przez **OSD** po zakończeniu dostarczania Paliwa gazowego oraz w przypadku wymiany Układu pomiarowego w trakcie dostarczania tego Paliwa, na wniosek **Klienta**, dokumentu zawierającego dane identyfikujące ten Układ lub za nieudostępnienie danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania tego Paliwa lub demontażu Układu pomiarowego.

4. **Klientowi** przysługują również bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez **OSD** w Miejscu odbioru parametrów jakościowych Paliwa gazowego, określonych w poniższej tabeli:

Wielkość charakteryzująca jakość Paliwa gazowego	Jedn. miary	Najwyższa dopuszczalna wartość $X_{S, JNmax}$
zawartość siarkowodoru*)	mg/m ³	7,0
zawartość par rtęci*)	µg/m ³	30,0
zawartość siarki całkowitej*)	mg/m ³	40,0
zawartość siarki merkaptanowej	mg/m ³	16,0

*) Wielkości w tabeli podane są dla warunków normalnych

4.1. **Klientowi** przysługuje bonifikata za niedotrzymanie każdego z przekroczonych parametrów jakościowych Paliwa gazowego obliczana według wzoru:

$$BNP = OUT * 2 * \frac{CRG}{100} * \frac{X_{SJW} - X_{SJNmax}}{X_{SJNmax}}$$

gdzie:

BNP – bonifikata za niedotrzymanie parametrów jakościowych Paliwa gazowego w MO [zł],
OUT – pobrana w MO ilość Paliwa gazowego o parametrach jakościowych niezgodnych z parametrami określonymi w tabeli [kWh],
CRG – Cena Referencyjna Paliwa gazowego [gr/kWh],
 X_{SJNmax} – najwyższa dopuszczalna wartość danego parametru jakościowego, określona w tabeli,
 X_{SJW} – rzeczywista wartość danego parametru jakościowego Paliwa gazowego w MO.

4.2 Jeżeli OSD w Miejscu odbioru dostarczy Paliwo gazowe niespełniające temperatury punktu rosy, nie mniejszej niż +3,7^o C (276,85 K) w okresie 1.04 – 30.09 oraz nie mniejszej niż -5^o C (268,15 K) w okresie 1.10 – 31.03, Klientowi przysługuje bonifikata za niedotrzymanie parametru temperatury punktu rosy wody (BNT) obliczana według wzoru:

$$BNT = OUT * 0,1 * \frac{CRG}{100} * \frac{X_{STW} - X_{STNmax}}{X_{STNmax}}$$

gdzie:

BNT – bonifikata za niedotrzymanie parametru temperatury punktu rosy wody w MO [zł],
OUT – pobrana w MO ilość Paliwa gazowego o niedotrzymanej wartości parametru temperatury punktu rosy wody [kWh],
CRG – Cena Referencyjna Paliwa gazowego [gr/kWh],
 X_{STNmax} – najwyższa dopuszczalna wartość temperatury punktu rosy wody, określona w IRIESD [K],
 X_{STW} – rzeczywista wartość temperatury punktu rosy wody Paliwa gazowego w Miejscu odbioru [K].

4.3 Jeżeli OSD w Miejscu odbioru dostarczy gaz wysokometanowy E, bez uprzedniej zgody Klienta o wartości ciepła spalania H_{zw} niższej od minimalnej (HSN_{mingr} , które wynosi 34,0 MJ/m³, tj. 9,444 kWh/m³), określonej zgodnie z IRIESD, Klientowi przysługuje bonifikata za niedotrzymanie ciepła spalania obliczana według wzoru:

$$BNC = OUT * 2 * \frac{CRG}{100} * \left(1 - \frac{H_{zw}}{HSN_{min}}\right)$$

gdzie:

BNC – bonifikata za niedotrzymanie ciepła spalania w MO [zł],
OUT – pobrana w Miejscu odbioru ilość Paliwa gazowego o niższej od minimalnej wartości ciepła spalania [kWh],
CRG – Cena Referencyjna Paliwa gazowego [gr/kWh],
 H_{zw} – ciepło spalania Paliwa gazowego w obszarze rozliczeniowym ciepła spalania właściwym dla danego Miejscu odbioru,
 HSN_{min} – minimalne ciepło spalania dla gazu wysokometanowego E wynosi 38,0 MJ/m³ (10,555 kWh/m³).

4.4 Jeżeli OSD w Miejscu odbioru bez uprzedniej zgody Klienta dostarczy Paliwo gazowe o wartości ciepła spalania H_{zw} niższej niż HSN_{min} określonej w IRIESD (dla gazu wysokometanowego wyższej lub równej HSN_{mingr}), Klientowi przysługuje bonifikata za niedotrzymanie ciepła spalania w MO obliczana według wzoru:

$$BNC = OUT * \frac{CRG}{100} * \left(1 - \frac{H_{zw}}{HSN_{min}}\right)$$

gdzie:

BNC – bonifikata za niedotrzymanie ciepła spalania w Miejscu odbioru [zł],
OUT – pobrana w Miejscu odbioru ilość Paliwa gazowego o niższej od minimalnej wartości ciepła spalania [kWh],
CRG – Cena Referencyjna Paliwa gazowego [gr/kWh],
 H_{zw} – ciepło spalania Paliwa gazowego w obszarze rozliczeniowym

ciepła spalania właściwym dla danego Miejscu odbioru, HSN_{min} – minimalne ciepło spalania wynosi dla gazu wysokometanowego E – 38,0 MJ/m³ (10,555 kWh/m³).

§ 11

Przeprowadzanie kontroli

1. **OSD** ma prawo do przeprowadzania kontroli legalności pobierania Paliwa gazowego, kontroli Układów pomiarowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**.
2. Kontrolę, o której mowa w ust. 1 przeprowadzają upoważnieni przedstawiciele **OSD**. Upoważniony przedstawiciel **OSD** przed przystąpieniem do kontroli doręcza Klientowi lub osobie przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz okazuje legitymację służbową.
3. W razie nieobecności Klienta lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie OSD doręcza Klientowi niezwłocznie, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.
4. Upoważnionym przedstawicielom **OSD** przysługuje prawo:
 - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
 - b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów;
 - c) zbierania i zabezpieczania dowodów naruszania przez Klienta warunków używania Układów pomiarowych oraz warunków Umowy.
5. Przebieg kontroli upoważniony przedstawiciel **OSD** przedstawia w protokole kontroli.
6. Protokół kontroli zawiera w szczególności:
 - a) wskazanie nazwy albo imienia i nazwiska oraz adresu kontrolowanego;
 - b) datę rozpoczęcia i zakończenia kontroli;
 - c) imię, nazwisko i stanowisko służbowe kontrolującego;
 - d) określenie przedmiotu i zakresu kontroli;
 - e) opis stanu faktycznego ustalonego w trakcie kontroli;
 - f) opis załączników;
 - g) informację o pouczeniu kontrolowanego o prawie zgłaszania zastrzeżeń do protokołu oraz o prawie odmowy podpisania protokołu.
7. Materiał dowodowy zgromadzony w toku kontroli stanowi załącznik do protokołu kontroli.

§ 12

Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego w przypadku, gdy Klient zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, jeżeli Klient nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia.
2. **OSD** może wstrzymać dostarczanie Paliwa gazowego, w przypadku, gdy:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór Paliwa gazowego;
 - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego w związku z zaistnieniem przyczyny określonej § 13 ust. 2.
3. **OSD** wstrzymuje dostarczanie Paliwa gazowego w przypadku, gdy:
 - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
 - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 – 10.
4. **OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego.
5. Za wznowienie dostarczania Paliwa gazowego **OSD** pobiera opłatę

- zgodnie z Taryfą OSD.
- Postanowienia, o których mowa w ust. 1, ust. 2 lit. b) oraz ust. 3 lit. b) w zakresie możliwości wstrzymania dostarczania nie mają zastosowania, w ciągu 6 miesięcy od dnia ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii. W przypadku gdy Klient otrzymał powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 przed dniem ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, to termin określony w ust. 1 przedłuża się o okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Postanowienia niniejszego ustępu obowiązują do czasu zmiany przepisów prawa w tym zakresie.
 - Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 3 nie oznacza rozwiązania Umowy. Klient jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.
 - W przypadku, gdy Klient złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania Paliwa gazowego, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
 - Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 8, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
 - Jeżeli Sprzedawca nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. 8, a Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
 - Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie Paliwa gazowego, a Klient złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, OSD jest obowiązany wznowić dostarczanie Paliwa gazowego w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie Paliwa gazowego do czasu jej rozpatrzenia.
 - W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 11, nie została pozytywnie rozpatrzona i Klient wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązany kontynuować dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
 - Postanowień, o których mowa w ust. 12 i 13 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 3 lit. a) albo rozwiązania przez Koordynatora sporu, na niekorzyść Klienta.

§ 13

Przedpłatowy układ pomiarowy

- OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować Przedpłatowy układ pomiarowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej, jeżeli Klient:
 - co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - nie ma tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe;
 - użytkuje obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowego.
- W przypadku braku zgody Klienta na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, Sprzedawca może wystąpić z wnioskiem do OSD o wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego lub rozwiązać Umowę.
- Klient nie ponosi kosztów zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
- OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować Przedpłatowy układ pomiarowy służący do rozliczeń za świadczenie Usługi kompleksowej także w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD, a odpowiednie zastosowanie mają postanowienia ust. 2-3.

- W przypadku, gdy Klient złoży wniosek do OSD, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. j), OSD jest zobowiązany zainstalować Przedpłatowy układ pomiarowy, w terminie 60 dni od dnia otrzymania wniosku Klienta, z zastrzeżeniem ust. 6.
- W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy Paliwa gazowego złoży wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. i) do OSD o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego, OSD jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
- W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu Przedpłatowego układu pomiarowego konieczne jest zawarcie przez Klienta nowej umowy. Zawarcie nowej umowy ze Sprzedawcą możliwe będzie jedynie w przypadku gdy Sprzedawca będzie posiadał ofertę, możliwości stosowania rozliczeń przedpłatowych. Jeżeli Sprzedawca nie posiada w swojej ofercie możliwości rozliczeń przedpłatowych to zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego na wniosek Klienta będzie się wiązało z koniecznością zmiany sprzedawcy przez Klienta.

§ 14

Zmiany Umowy

- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej, lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępuów poniższych.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:
 - zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
 - aktualizacja informacji o siedzibie Sprzedawcy;
 - zmiany adresu do korespondencji;
 - zmiana numeru gazomierza;
 - zmiany ID punktu wyjścia;
 - zmiana grupy taryfowej Sprzedawcy lub OSD do której zakwalifikowano Klienta, z wyjątkiem zmian dokonanych na podstawie § 5 ust. 20;
 - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Sprzedawca ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
- Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie Klienta o zmianie na piśmie.
- Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania Klient nie złoży Sprzedawcy wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 9 ust. 1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy.
- W przypadku nabywania i odbierania Paliwa gazowego w ilości przekraczającej 110 kWh/h konieczne jest zawarcie nowej umowy, której warunki będą przewidywały nabywanie i odbieranie Paliwa gazowego w takiej ilości.

§ 15

Rozstrzygnięcie sporów

- Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należyć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Klienci mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem, pod warunkiem podjęcia przez Klienta próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: www.ure.gov.pl, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

§ 16

Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia **Klienta** o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie. W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli **Klient** wyraźnie zażądał rozpoczęcia realizacji Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę** do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
4. Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
5. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy przekazanego przez **Sprzedawcę**. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, adres do korespondencji lub adres–e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.
6. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 5. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
7. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość.

§ 17

Dobre praktyki

1. **Sprzedawca** informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej i Paliw Gazowych (zwanymi dalej: Dobrymi Praktykami), które są jednocześnie kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
2. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną lub paliwo gazowe odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację.
3. Celem Dobrych Praktyk, jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej lub paliw gazowych w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy?”.
4. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE.
5. Dobre Praktyki dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy**.