

## Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej Energii elektrycznej dla Klientów niebędących konsumentami z grupy taryfowej R/RYCZAŁT

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej Energii elektrycznej dla Klientów niebędących konsumentami z grupy taryfowej R/RYCZAŁT”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży Energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez OSD usługi dystrybucji. OWU ma zastosowanie do Obiektów przyłączonych do sieci niskiego napięcia.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków i Umowy stanowią ponadto w szczególności:
  - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
  - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
  - c) Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki;
  - d) Taryfa OSD;
  - e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD.
4. 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.
5. **Sprzedawca** posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu załącznika I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26.06.2014, str. 1, z późn. zm.) tj. przedsiębiorcy niebędącego mikro, małym, ani średnim przedsiębiorcą.

### § 2

#### Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Bilansowanie handlowe** - zgłaszanie Operatorowi Systemu Przesyłowego elektroenergetycznego, przez podmiot odpowiedzialny za Bilansowanie handlowe, do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie rozliczania niezbilansowania w rozumieniu art. 2 pkt 9 rozporządzenia Komisji (UE) 2017/2195 z dnia 23 listopada 2017 r. ustanawiającego wytyczne dotyczące bilansowania (Dz. Urz. UE L 312 z 28.11.2017, z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzenie 2017/2195” dla każdego okresu rozliczania niezbilansowania w rozumieniu art. 2 pkt 10 tego rozporządzeniem 2017/2195.
2. **Cennik** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa Sprzedawcy, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący Klientów z grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** do rozliczeń – jeżeli **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o Cennik, w szczególności poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
3. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
4. **Energia (Energia elektryczna)** - energia elektryczna czynna.
5. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców na grupy taryfowe określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
6. **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.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl), a także udostępniany do publicznego wglądu we wszystkich biurach obsługi klienta OSD.
7. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który otrzymuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, niebędący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, w tym także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
8. **Miejsce dostarczania (MD)** – miejsce w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
9. **Moc umowna** - moc czynna pobierana z sieci lub wprowadzana do sieci, określona w Umowie jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15-minutowym, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania.
10. **Okres rozliczeniowy** - określony w Umowie przedział czasowy, w którym następuje rozliczenie usługi kompleksowej.
11. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego

przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806 - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się Dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.

12. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** - zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży Energii lub zapewnienia świadczenia usług jej 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.
13. **Sprzedawca** - ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
14. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
15. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen Energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący Klientów z grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** do rozliczeń.
16. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
17. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży Energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług Dystrybucji Energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD, Taryfa Sprzedawcy lub Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
18. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy.
19. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
20. **Zabezpieczenie** – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane od strony sieci OSD i przez OSD zaplombowane.

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 MD objętego Umową w szczególności do:
  - a) sprzedaży Energii elektrycznej **Klientowi** i zapewnienia dostarczenia energii do Miejsca dostarczania;
  - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej Energii elektrycznej w MD;
  - c) dokonywania Bilansowania handlowego punktu poboru energii **Klienta** jako Uczestnika Rynku Detalicznego typu URDo, w ramach swojej jednostki graficznej tylko w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym Energię elektryczną **Klientowi** w MD, zgodnie z IRiESD, w ramach ceny za energię elektryczną;
  - d) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
  - e) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
  - f) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń;
  - g) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
  - h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
  - i) rozpatrywania reklamacji **Klienta**;
  - j) udzielania, w uzasadnionych przypadkach, bonifikat za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
  - k) udzielania, w uzasadnionych przypadkach, bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach o których mowa w Ustawie oraz Taryfie Sprzedawcy;
  - l) informowania **Klienta** o zmianie adresu do korespondencji.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zleci **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej do **Klienta**, utrzymaniem 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:
  - a) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z **Klientem** za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
  - b) kontroli dotrzymywania warunków Umowy; w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń określonych w Umowie;
  - c) wykonywania czynności umożliwiających **Klientowi** bezpieczne wykonanie przez **Klienta** prac w obszarze oddziaływania sieci;

- d) sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.
- 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 dostarczenia, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązki:
- dystrybucji energii elektrycznej do Miejsc dostarczania określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej, o których mowa w § 8 OWU;
  - stosowania obowiązującej Taryfy OSD i IRIESD;
  - przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci OSD;
  - bezwzględnego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci **OSD**;
  - udzielania **Klientowi** na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
  - powiadamiania **Klienta**, z co najmniej 5- dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD**, w formie:
    - ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
    - wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej, jeżeli **Klient** udostępnił ten adres **OSD** poprzez zarejestrowanie się w portalu planowanych wyłączeń dostępnym na stronie internetowej **OSD**; na dzień zawarcia Umowy portal ten znajduje się w zakładce: Wyłączenia i awarie;
  - informowania **Klienta** na piśmie lub w inny sposób określony w Umowie z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
  - odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonywania, przez **Klienta** lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
  - dokonywania na wniosek **Klienta** skierowany do **OSD** sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów; w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 8 OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach określonych w Taryfie **OSD**.
  - niezwłocznego przekazywania **Klientowi** protokołu z czynności określonych w lit. h) lub i).
- OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczenia.

#### § 4

##### Prawa i obowiązki Klienta

- Klientowi** przysługuje prawo do:
  - składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie pisemnej na adres korespondencyjny **Sprzedawcy** albo jeżeli nie jest wymagana forma pisemna to w formie elektronicznej (poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta: ebok.enea.pl; stronę internetową: enea.pl lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@enea.pl);
  - przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
    - przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
    - w formie pisemnej (drogą pocztową lub osobiście w dowolnym biurze obsługi klienta **OSD** w godzinach funkcjonowania tych biur), w formie elektronicznej (przesyłką mailową lub poprzez stronę internetową www.operator.enea.pl) lub ustnej (osobiście do protokołu, telefonicznie); dane teled adresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**;
  - uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
  - wglądu do dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną;
  - uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991;
  - uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
  - uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991.
  - zawiadomienia Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o podejrzeniu naruszenia wykonywania przez **OSD** obowiązków określonych w Ustawie, gdy wykonywanie obowiązków przez **OSD** dotyczy praw **Klienta**.
- Klient** zobowiązuje się do:
  - terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
  - postępowania w związku z pobieraniem energii elektrycznej zgodnie z Taryfą i IRIESD oraz Umową;
  - umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczaniu energii do **Klienta** w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w sieci **OSD**;
  - zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych;

- dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony w trybie określonym w Ustawie;
  - niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
  - niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
  - niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESD;
  - utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
  - uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach realizacji umowy kompleksowej;
  - użytkowania Obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu elementów sieci **OSD** służących dostarczeniu energii elektrycznej do **Klienta**;
  - przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwpożarowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
  - powierzenia budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieci, urządzeniach i instalacjach **Klienta**, osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
  - stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESD;
  - poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD kosztów sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, w przypadku, gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;
  - niezwłocznego aktualizowania danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z zastrzeżeniem § 14 ust. 1 OWU; w szczególności zobowiązany jest poinformować, o zmianie adresu korespondencyjnego na który powinny zostać wysłane faktury oraz wszelką inną korespondencją, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o zostały wskazane przez **Klienta**.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na zabezpieczeniu bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.

#### § 5

##### Rozliczenia i warunki płatności

- Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
  - ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
  - stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i stawki opłat abonamentowych oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD;
  - ilości energii elektrycznej określonej w sposób wskazany w Umowie.
- Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w ramach świadczonej Usługi kompleksowej w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako iloczyn ilości energii elektrycznej, określonej w sposób wskazany w Umowie i cen energii jednostrefowych właściwych dla grupy taryfowej do której zakwalifikowany byłby **Klient** gdyby instalacja wyposażona była w układ pomiarowo-rozliczeniowy.
- Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym w ramach świadczonej Usługi kompleksowej oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik) chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
- 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.
- 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.
- Rozliczenia za Usługę kompleksową przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie.
- W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobrana energią elektryczną:
  - nadpłata - jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że **Klient** zażąda zwrotu tej nadpłaty;
  - niedopłata - jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej dla najbliższego Okresu rozliczeniowego.
- Żądanie zwrotu nadpłaty, o którym mowa w ust. 7 lit. a) musi, pod rygorem nieważności, zostać przekazane **Sprzedawcy** w formie pisemnej na adres **Sprzedawcy** wskazany w Umowie jako adres do korespondencji oraz zawierać wskazanie numeru konta bankowego **Klienta**, na który **Sprzedawca** powinien zwrócić nadpłatę.
- Płatność z tytułu realizacji Usługi kompleksowej za każdy Okres rozliczeniowy

będzie odbywała się zgodnie z postanowieniami Umowy, OWU oraz z uwzględnieniem postanowień Umowy Dodatkowej, Regulaminu Oferty lub Taryf, na podstawie wystawionej przez **Sprzedawcę** faktury, na rachunek bankowy **Sprzedawcy** wskazany na fakturze.

10. **Sprzedawca** wystawi fakturę w terminie określonym w odpowiednich przepisach aktualnie obowiązującej ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. lub ustawy ją zastępującej. Faktura lub faktura korygująca, płatne będą w terminie 14 dni od dnia ich wystawienia, chyba że Umowa, Taryfa Sprzedawcy, Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowi inaczej. Do osób fizycznych, o których mowa w § 2 ust. 7, zastosowanie ma ust. 11 poniżej.
11. **Klient** będący osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 7 dokonywać będzie zapłaty należności za świadczoną Usługę kompleksową, na podstawie otrzymanych faktur wystawionych w terminie 14 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze.
12. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
13. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
14. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach wystawionych przez **Sprzedawcę**.
15. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
16. **Klient** może wystąpić z pisemnym wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia Klienta do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie **Sprzedawcy** albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń. Zmiana Grupy taryfowej wymaga zmiany Umowy.
17. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.

## § 6

### Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy dla grupy taryfowej G dla **Klientów** niekorzystających z prawa wyboru 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, Taryfa OSD zatwierdzana jest na okres 12 miesięcy. Taryfa OSD i Taryfa Sprzedawcy udostępniane są **Klientom** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl), a w Taryfie Sprzedawcy na stronie internetowej **Sprzedawcy** [www.enea.pl](http://www.enea.pl).
2. **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfie Sprzedawcy dla grup taryfowych G oraz Taryfie OSD, w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązują będą zmienione ceny lub stawki opłat.
3. Zmiany Taryfy OSD i Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa URE wiąże Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy.
4. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić **Sprzedawcę** z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy, o której mowa w ust. 1 do zatwierdzenia, w takim przypadku, zmiana Taryfy dokonywana będzie w trybie określonym w ust. 5 – 7.
5. W przypadku Taryfy Sprzedawcy, innej niż wskazana w ust. 1, **Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania jej do zatwierdzenia przez Prezesa URE. **Sprzedawca** ma prawo zmienić Taryfę Sprzedawcy, o której mowa w ust. 4. O zmianie przez **Sprzedawcę** Taryfy Sprzedawcy, w szczególności w zakresie cen lub stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość.
6. Zmiany, o których mowa w ust. 5 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzenia 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 § 10 ust. 1 lit) c W przypadku jego złożenia, Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**, z zastrzeżeniem ustępu poniżej.
7. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 6 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
8. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może cofnąć udzielone **Sprzedawcy** zwolnienie z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W przypadku cofnięcia zwolnienia **Sprzedawcy** z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy, do czasu przywrócenia takiego zwolnienia, zastosowanie do Taryfy Sprzedawcy będą miały postanowienia ust. 1-3.
9. W przypadku **Klienta** będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 7 zmiana Taryfy **Sprzedawcy**, o której mowa w ust. 5 i 6 może nastąpić w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.

## § 7

### Szczególne zasady rozliczeń — Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty

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

## § 8

### Parametry jakościowe Energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych Energii elektrycznej w Miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe Energii elektrycznej, w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
3. Stosownie do ust. 2, na dzień zawarcia Umowy, obowiązują następujące parametry jakościowe Energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
  - 1) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund zawiera się w przedziale:
    - a) 50 Hz  $\pm$  1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
    - b) 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
  - 2) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego zawiera się w przedziale odchyłań  $\pm$  10 % napięcia znamionowego;
  - 3) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła  $P_t$  spowodowanego wahaniem napięcia zasilającego nie może być większy niż 1;
  - 4) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
    - a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego zawiera się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
    - b) dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego (o rzędach od 2 do 50) powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $U_h$ )
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $U_h$ )	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej ( $U_h$ )		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				
>25	$0,5 + \frac{25}{h}$				

- 5) w każdym tygodniu wartość maksymalna ze zbioru 10-minutowych średnich wartości współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego (THD) uwzględniającego wyższe harmoniczne do rzędu 50, jest mniejsza lub równa 8 %;
4. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
5. Wyróżnia się następujące rodzaje przerw w dostarczaniu Energii elektrycznej:
  - 1) planowane – wynikające z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania Energii elektrycznej;
  - 2) nieplanowane – spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania Energii elektrycznej.
6. Przerwy w dostarczaniu Energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
  - 1) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
  - 2) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
  - 3) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
  - 4) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
  - 5) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
7. Przerwa planowana, o której **Klient** nie został powiadomiony w formie, przewidzianej przepisami prawa, jest traktowana jako przerwa nieplanowana.

8. **OSD** zapewni następujące warunki ciągłości dostarczania energii elektrycznej:
- 1) dopuszczalne czasy trwania przerw planowanych:
    - a) czas trwania przerwy jednorazowej – do 16 godzin;
    - b) łączny czas trwania przerw w ciągu roku stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich – do 35 godzin;
  - 2) dopuszczalne czasy trwania przerw nieplanowanych:
    - a) czas trwania przerwy jednorazowej – do 24 godzin;
    - b) łączny czas trwania przerw w ciągu roku stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich i bardzo długich – do 48 godzin.
9. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do Klienta.

## § 9

### Warunki zmiany Mocy umownej

1. W przypadku **Klienta** zaliczonego do IV grupy przyłączeniowej zmiana Mocy umownej odbywa się według następujących zasad:
  - a) **Klient** w terminie do 31 października każdego roku dla każdego Miejsca dostarczania zamawia Moc umowną, odpowiadającą wartości maksymalnej mocy czynnej przewidywanej do pobierania w następnym roku kalendarzowym;
  - b) w przypadku braku zamówienia Mocy umownej na następny rok w terminie określonym w lit. a), w roku tym do rozliczeń przyjmuje się ostatnio obowiązującą w poprzednim roku Moc umowną;
  - c) zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej następuje na pisemny wniosek **Klienta** w terminie określonym w Taryfie OSD;
  - d) w przypadku zmniejszenia, za zgodą **OSD**, Mocy umownej dla jednego lub więcej MD na następny rok kalendarzowy po terminie określonym w lit. a), **Klient** ponosi opłaty za zmniejszoną Moc umowną na zasadach określonych w Taryfie OSD;
  - e) zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku do **OSD** o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
  - f) prąd znamionowy przekładników prądowych winien być dostosowany do Mocy umownej, a przekładniki prądowe powinny być tak dobrane, aby prąd pierwotny wynikający z Mocy umownej mieścił się w granicach 20 - 120% ich prądu znamionowego dla klasy 0,5 albo 5 – 120 % ich prądu znamionowego dla klasy 0,5S, albo 1 – 120 % ich prądu znamionowego dla klasy 0,2S;
  - g) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych.
2. W przypadku **Klienta** zaliczonego do V grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej, z zastrzeżeniem ust. 3, odbywa się, według następujących zasad:
  - a) zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na pisemny wniosek **Klienta** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
  - b) zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez **Klienta** do **OSD** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
  - c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych.
3. W przypadku **Klienta** zaliczonego do V grupy przyłączeniowej zmiana mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym odbywa się według następujących zasad:
  - a) zmiana mocy umownej dokonuje się na pisemny wniosek **Klienta** nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do **Sprzedawcy**;
  - b) zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez **Klienta** wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
  - c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych.
4. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek **Klienta**, **OSD** ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

## § 10

### Obowiązki oraz warunki rozwiązania Umowy

1. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony:
  - a) po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta, jeżeli **Klient**, najpóźniej na 45 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy, nie złożył drugiego oświadczenia o braku woli jej kontynuowania, Umowę uważa się za przedłużoną na warunkach przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy, na czas nieoznaczony. **Klient** może wypowiedzieć tak przedłużoną umowę, na zasadach określonych w ust. 2 lit. a). Wraz z przedłużeniem Umowy, na zasadach, o których mowa wyżej, dotychczas obowiązujący Regulamin Oferty lub Umowa Dodatkowa przestaje obowiązywać wraz z upływem okresu na jaki Umowa została zawarta. Powyższe postanowienia nie mają zastosowania do umów zawartych na czas oznaczony, w których **Klient** wybrał do rozliczeń wyłącznie Taryfę Sprzedawcy.
  - b) Przed upływem terminu obowiązywania Umowy **Sprzedawca** może przedstawić **Klientowi** propozycję przedłużenia Umowy na kolejny oznaczony okres i przedstawić nową ofertę. W przypadku nie przyjęcia takiej oferty lub odstąpienia, na zasadach, o których mowa w §17, od umowy/aneksu przedłużającej umowę, na kolejny czas oznaczony, Umowa zostaje przedłużona na czas nieoznaczony na zasadach określonych w ust. 1, chyba że **Klient** złożył oświadczenie, o którym mowa w ust.1 lit. a);
  - c) Rozwiązanie Umowy na skutek wypowiedzenia dokonane przez **Klienta** na podstawie art. 4j ust. 3a ustawy Prawo energetyczne następuje z ostatnim dniem trzeciego miesiąca kalendarzowego następującego

- po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** o wypowiedzeniu Umowy dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskaże w oświadczeniu o wypowiedzeniu późniejszy termin rozwiązania Umowy. W takim przypadku Umowa ulegnie rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca, w którym zgodnie z oświadczeniem **Klienta** nastąpiłoby rozwiązanie Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, na adres **Sprzedawcy**, wskazany zgodnie z postanowieniami Umowy, jako adres do korespondencji;
- d) Wcześniejsze rozwiązanie Umowy może wiązać się z koniecznością zapłaty kary przez **Klienta**, jeżeli Regulamin Oferty bądź Umowa Dodatkowa to przewiduje;
2. W przypadku Umowy zawartej lub przedłużonej na czas nieoznaczony:
    - a) Rozwiązanie Umowy na skutek wypowiedzenia dokonane przez **Klienta** na podstawie art. 4j ust. 3 ustawy Prawo energetyczne następuje z ostatnim dniem trzeciego miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** o wypowiedzeniu Umowy dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskaże w oświadczeniu o wypowiedzeniu późniejszy termin rozwiązania Umowy. W takim przypadku Umowa ulegnie rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca, w którym zgodnie z oświadczeniem **Klienta** nastąpiłoby rozwiązanie Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, na adres **Sprzedawcy**, wskazany zgodnie z postanowieniami Umowy, jako adres do korespondencji;
    - b) W przypadku braku szczególnej regulacji umownej dotyczącej wypowiedzenia Umowy przez **Sprzedawcę**, **Sprzedawca** jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy zawartej na czas nieoznaczony z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem, że w przypadku osób fizycznych, o których mowa w § 2 ust. 7, wypowiedzenie odbywa się z zachowaniem przesłanek i zasad, o których mowa w ust. 4 i 5.
  3. **Klient** zobowiązany jest pisemnie powiadomić **Sprzedawcę** o zamiarze opuszczenia Obiektu, do którego dostarczana jest energia, lub utracie do niego tytułu prawnego, jeśli zamiar ten wiąże się z trwałym zaprzestaniem korzystania z usługi kompleksowej. W takim przypadku, o ile nic innego nie wynika z oświadczenia **Klienta**, Umowa rozwiązuje się w terminie wskazanym przez **Klienta** jednak nie krótszym niż 1 miesiąc, chyba że Strony pisemnie uzgodnią inny termin rozwiązania Umowy. Postanowienia ust. 1 lit. c) i lit. d) oraz ust. 2 lit. a), stosuje się odpowiednio.
  4. **Sprzedawcy** przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem czteronastodniowego okresu wypowiedzenia, w przypadkach:
    - a) gdy **Klient** zwleka przynajmniej 30 dni po upływie terminu płatności z zapłatą za świadczoną Usługę kompleksową lub pobraną Energię elektryczną;
    - b) uniemożliwienia przez **Klienta** realizacji Umowy z przyczyn od niego zależnych;
    - c) gdy nastąpi inna sytuacja określona w przepisach prawa powszechnie obowiązującego albo wskazana w decyzji administracyjnej lub orzeczeniu sądowym, uprawniająca **Sprzedawcę** do wypowiedzenia Umowy. Ponadto w przypadku **Klienta**, niebędącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 7, rozwiązanie Umowy, w trybie określonym w niniejszym ustępie, może nastąpić także w przypadku istotnego naruszenia przez **Klienta** innych niż wskazane w lit. a i b) warunków Umowy.
  5. W przypadku **Klienta** będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 7, rozwiązanie Umowy, w trybie, o którym mowa w ust. 4 wymaga wcześniejszego wezwania. **Klienta** odpowiednio do: uregulowania zaległych należności, usunięcia przyczyn uniemożliwiających realizację Umowy i może nastąpić jeżeli **Klient** nie zrealizował wezwania w terminie 14 dni od jego otrzymania (chyba, że z wezwania wynika dłuższy termin).
  6. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejscu dostarczania, **Klient** umożliwi, a **OSD** dokona demontażu toru prądowego będącego własnością **OSD** łączącego instalację **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.
  7. W przypadku zmiany sprzedawcy Energii przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy Energii, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez **OSD**. Jeżeli jednak przedmiotem Umowy jest świadczenie przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** usługi kompleksowej do więcej niż jednego Obiektu, wówczas automatyczne rozwiązanie Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim, dotyczyć będzie tych Obiektów, odnośnie do których **Klient** dokonał zmiany sprzedawcy, a w pozostałym zakresie Umowa pozostanie w mocy.
  8. Jeżeli przedmiotem Umowy jest świadczenie przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej do więcej niż jednego Obiektu, wówczas - w przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron - Umowa ulega rozwiązaniu w całości, chyba że Strona wypowiadająca Umowę wskaże Obiekt albo Obiekty, odnośnie do których Umowa ma ulec rozwiązaniu; w takim przypadku, Umowa pozostanie w mocy odnośnie do tych Obiektów, co do których Umowa nie została rozwiązana.
  9. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie uzgodnionym przez Strony.
  10. **Sprzedawca** może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia jeżeli po weryfikacji stwierdzi, że **Klient** nie spełnia warunków uprawniających do skorzystania z oferty, przewidzianych w Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty.
  11. W przypadku, gdy **Klient**, niebędący osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 7, wybrał do rozliczeń wyłącznie Taryfę Sprzedawcy, **Sprzedawca** może odstąpić od Umowy zawartej z takim **Klientem** w terminie wskazanym w ustępie powyżej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej przez **Sprzedawcę** weryfikacji, **Sprzedawca** stwierdzi, że:
    - a) **Klient** posiada zadłużenie wobec **Sprzedawcy**;

- b) **Klient** figuruje w rejestrach dłużników, w tym w szczególności prowadzonym na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych;
- c) przekazane **Sprzedawcy** przez **Klienta** dane do Umowy są niezgodne ze stanem faktycznym.

#### § 11

#### Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

- Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
- Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
  - wprowadzone na podstawie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**;
  - spowodowane wydaniem przez sąd lub organ administracji publicznej prawomocnego lub wykonanego orzeczenia lub prawomocnej lub wykonanej decyzji administracyjnej nakazującej wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania energii elektrycznej, o ile wydanie orzeczenia lub decyzji administracyjnej nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**;
  - spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej **Klientowi** z przyczyn, o których mowa w § 13 ust. 2 i 3 OWU;
  - spowodowane użytkowaniem przez **Klienta** urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym.
- Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, wynikających z przepisów prawa, **Klientowi** przysługują bonifikaty na zasadach, określonych w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia bonifikaty, określone są w ust. 4. Bonifikaty będą udzielane, w terminie 30 dni od:
  - ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
  - dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. d), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

**Sprzedawca** uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy.

4. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

- 4.1. Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchyłań napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem "W<sub>UT</sub>":
- jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje w okresie doby bonifikata, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[ \frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$\Delta U$  - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego wyrażoną w %,

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby wyrażoną w jednostkach energii,

$C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych poziomów odchyłań napięcia od napięcia znamionowego określonych w przepisach prawa, wyrażonych w zł za jednostkę energii;

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$A_T$  - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

$C_T$  - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

$b_{IT}$  - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

$t_T$  - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

- 4.2. W przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwiają określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.
- 4.3. Z zastrzeżeniem § 8 ust. 8 i 9, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej, **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
- 4.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:
- w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
    - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
    - odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci;
    - niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
    - nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty albo aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;
  - w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
    - nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
    - niepoinformowanie na piśmie, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
    - nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia czynności w sieci mających na celu umożliwienie bezpiecznego wykonania prac **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
  - w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielenie odpowiedzi.

#### § 12

#### Przeprowadzanie kontroli

- Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**, na zasadach określonych w Ustawie.
- Upoważnionym przedstawicielem **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
  - wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
  - przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
  - zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszenia przez **Klienta** warunków Umowy.
- W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi **Klienta**, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi klienta publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie **OSD** doręcza niezwłocznie **Klientowi**, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

#### § 13

#### Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

- Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną Energię lub świadczone usługi, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności.
- OSD** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej w przypadku, gdy:
  - w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 12 stwierdzono, że nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej;
  - otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1 bądź innych przyczyn jeżeli wynikają z Ustawy.

3. **OSD** wstrzymuje dostarczanie Energii elektrycznej, gdy:
  - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 12 stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
  - b) otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1.
4. **OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania Energii elektrycznej, jeżeli ustana przyczyna uzasadniająca wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej.
5. Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 3 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
6. Za wznowienie dostarczania energii elektrycznej **OSD** pobiera opłatę zgodnie z Taryfą OSD.
7. Wstrzymanie dostarczania Energii z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i ust. 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.
7. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia przekazanego przez **Sprzedawcę**, z oświadczenia winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
8. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednio zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przez **Klienta**, będącego osobą fizyczną o której mowa w § 2 ust. 7.

#### § 17

#### Standardy w zakresie przeciwdziałania korupcji i konfliktu interesów dla Klientów innych niż prosumenci oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą - wytwarzające energię elektryczną

1. Strony zapewniają, że we wzajemnych relacjach:
  - a) będą przestrzegali powszechnie obowiązujące przepisy antykorupcyjne,
  - b) nie będą żądały, proponowały, przyjmowały oraz wręczały jakichkolwiek korzyści (zarówno osobistych jak i majątkowych) celem wywarcia korupcyjnego wpływu na decyzje, czy wykonywanie czynności służbowych przez osoby/podmioty zaangażowane w proces realizacji Umowy ani nie dokonały wyżej wskazanych czynności w związku z zawarciem Umowy,
  - c) żadna część wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy nie będzie przeznaczona na pokrycie kosztów udzielania korzyści majątkowych i/lub osobistych przez żadną ze Stron,
  - d) będą unikały i zapobiegały sytuacjom, w których może wystąpić konflikt interesów.

#### § 18

#### Postanowienia końcowe

1. Postanowienia Umowy, Taryfy Sprzedawcy, Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty odmienne od postanowień OWU mają pierwszeństwo w zastosowaniu.
2. W okresie obowiązywania Umowy Dodatkowej albo Regulaminu Oferty mają one pierwszeństwo w zastosowaniu przed postanowieniami Taryfy Sprzedawcy.
3. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienia Umowy, Taryfy Sprzedawcy, Umowy Dodatkowej, Regulaminu Oferty lub OWU okażą się nieważne, nie uchybia to ważności pozostałych postanowień każdego z wymienionych w tym ustępie dokumentów.
4. W przypadku zmiany przepisów prawa powodujących rozbieżność pomiędzy postanowieniami Umowy a Ustawy w zakresie bonifikat i parametrów jakościowych energii, pierwszeństwo będą miały postanowienia Ustawy.
5. Treść Umowy stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa i Strony zobowiązane są do jej dochowania.
6. Informacje techniczne lub handlowe uzyskane wzajemnie przez Strony w związku z realizacją Umowy oraz informacje zastrzeżone przez którąkolwiek ze Stron podlegają ochronie, w związku z czym nie mogą być przekazywane osobom trzecim, publikowane ani ujawniane w jakikolwiek inny sposób w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie 3 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
7. Postanowienia zawarte w ust. 5 i 6 nie będą stanowiły przeszkody dla którejkolwiek ze Stron w ujawnianiu informacji, jeżeli druga Strona wyrazi na to w formie pisemnej zgodę lub informacja ta należy do informacji powszechnie znanych lub informacji, których ujawnienie jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Strony odpowiadają za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków mających na celu dochowanie wyżej wymienionych zasad przez pracowników i ewentualnych podwykonawców.
9. Nie stanowi naruszenia tajemnicy handlowej przekazanie osobom trzecim dokumentów dotyczących wymagalnych wierzytelności przysługujących **Sprzedawcy** wobec **Klienta**, w szczególności w przypadku zbycia tych wierzytelności w drodze umowy przelewu. Dokonanie tych czynności nastąpi z zachowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
10. Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Spółek Grupy Kapitałowej ENEA mogą stanowić informacje poufne w rozumieniu przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku (rozporządzenie w sprawie nadużyć na rynku) oraz uchylającego dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE, których nieuprawnione ujawnienie, wykorzystanie lub dokonywanie rekomendacji na ich podstawie wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym odpowiedzialnością karną.
11. Informacja o administratorze danych osobowych dla pracowników **Klienta**, innych przedstawicieli i reprezentantów ze strony **Klienta** zawarta jest na stronie internetowej [www.enea.pl/dane-osbowe](http://www.enea.pl/dane-osbowe).

#### § 14

#### Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej a za równoważną w skutkach z formą pisemną uważa się wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile **Klient** wyraził na to zgodę, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
  - a) zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
  - b) aktualizacje informacji o siedzibach Stron;
  - c) zmiany adresu do korespondencji;
  - d) zmiana numeru PPE;
  - e) zmiana nazwy Obiektu do którego dostarczana jest energia;
  - f) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. Zmiany w OWU, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie, lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość.
4. Zmiany, o których mowa w ust. 3 wchodzą 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 § 10 ust. 1 i 2, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
5. W przypadku **Klienta** będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 7, zmiana, o której mowa w ust. 3 może nastąpić w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień dokumentów.

#### § 15

#### Rozstrzyganie sporów

1. Strony dołożą starań w celu rozstrzygnięcia sporów powstałych przy wykonywaniu Umowy w sposób polubowny.
2. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane są przez właściwy miejscowo sąd powszechny, chyba że rozstrzygnięcie sprawy spornej należeć będzie do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

#### § 16

#### Prawo Klienta, będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 7, odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. **Klient**, będący osobą fizyczną o której mowa w § 2 ust. 7, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. Jeżeli **Klient** zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, 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 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 na wyraźne żądanie Klienta, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, Klient składa oświadczenie:
  - zawierające takie wyraźne żądanie,
  - że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez Sprzedawcę.
4. Jeżeli **Klient** wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3, **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.
5. 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.
6. 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 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.