

## Ogólne warunki sprzedaży rezerwowej Energii elektrycznej dla Klientów niebędących konsumentami.

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej dla Klientów niebędących konsumentami”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących rezerwowej sprzedaży Energii elektrycznej. OWU ma zastosowanie dla **Klientów** z grup taryfowych A, B, C2x, C1x oraz G.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia warunków i realizacji Umowy stanowią:
  - 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;
  - d) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD**.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do sprzedaży Energii elektrycznej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Realizacja Umowy jest możliwa przy jednoczesnym obowiązywaniu umowy o świadczenie usługi dystrybucji zawartej pomiędzy **Klientem** a **OSD** dla Miejsca Dostarczenia.
6. **Sprzedawca** posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu załącznika I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. 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 w wielkiej literze 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 z nimi rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczonej albo pobranej Energii elektrycznej i wielkości określonych w tych umowach dla każdego Okresu rozliczeniowego.
2. **Energia (Energia elektryczna)** - energia elektryczna czynna.
3. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców kupujących Energię elektryczną 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 Taryfie Sprzedawcy.
4. **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**.
5. **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, udośćnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
6. **Miejsce dostarczenia (MD)** - punkt w sieci, do którego dostarczana jest Energia elektryczna na potrzeby Obiektów, będący jednocześnie miejscem jej odbioru oraz miejscem rozgraniczenia własności instalacji i sieci.
7. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w umowie o świadczenie usług dystrybucji zawartej między **Klientem** a **OSD** jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie piętnastu minut, z uwzględnieniem współczynników odwziewierających specyfikę układu zasilania.
8. **Okres rozliczeniowy** - określony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
9. **Operator systemu dystrybucyjnego (OSD)** – 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, do którego sieci przyłączony jest **Klient**.
10. **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.

11. **Sprzedawca rezerwowy** - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną wskazane przez **Klienta**, zapewniające **Klientowi** sprzedaż rezerwową.
12. **Sprzedaż rezerwowa** - sprzedaż energii elektrycznej odbiorcy końcowemu przyłączonemu do sieci dystrybucyjnej dokonywana przez sprzedawcę rezerwowego w przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez dotychczasowego sprzedawcę, realizowana na podstawie umowy sprzedaży.
13. **Taryfa Sprzedawcy (Taryfa dla energii elektrycznej sprzedawcy rezerwowego)** - 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.
14. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa sprzedaży Energii elektrycznej. Na umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU i Taryfa Sprzedawcy.
15. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3

### § 3

#### Obowiązki Sprzedawcy

**Sprzedawca** zobowiązuje się do:

- a) sprzedaży Energii elektrycznej **Klientowi** w MD dla Obiektów wskazanych w Umowie;
- b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej Energii w MD;
- c) dokonywania Bilansowania handlowego punktu poboru Energii **Klienta** jako Uczestnika Rynku Detalicznego typu odbiorca, (w ramach swojej jednostki graficznej, tylko w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym Energię **Klientowi** w MD, zgodnie z IRiESD);
- d) prowadzenia rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną zgodnie z Umową;
- e) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
- f) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń;
- g) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
- h) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
- i) udzielania, w uzasadnionych przypadkach, bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z postanowieniami § 8 lub Taryfy Sprzedawcy;
- j) niezwłocznego informowania **Klienta** o zmianie adresu do korespondencji.

### § 4

#### Prawa i obowiązki Klienta

1. **Klient** ma prawo do:
  - a) składania wniosków i reklamacji do **Sprzedawcy** w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, lub w formie elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie lub bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl);
  - b) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń.
2. **Klient** zobowiązany jest do:
  - a) terminowego regulowania należności za Energię elektryczną oraz innych należności związanych z Umową;
  - b) pobierania Energii elektrycznej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego oraz na warunkach określonych w Umowie;
  - c) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za Energię elektryczną;
  - d) niezwłocznego aktualizowania danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej z zastrzeżeniem §10 ust. 1; w szczególności zobowiązany jest poinformować **Sprzedawcę** o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**;
  - e) przekazywania **Sprzedawcy** informacji o zawartych umowach sprzedaży Energii elektrycznej, zmianach Grupy taryfowej oraz Okresu rozliczeniowego w umowie o świadczenie usług dystrybucji, zauważonych nieprawidłowościach Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zmianie licznika w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym wraz z podaniem jego numeru (w zakresie dotyczącym Obiektów).

### § 5

#### Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za sprzedaną Energię elektryczną obliczana będzie w oparciu o:
  - a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie;
  - b) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego i udośćnionych **Sprzedawcy** przez **OSD**.
2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez **Klienta** w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami

- Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie.
- Należność za sprzedaż Energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie Sprzedawcy.
  - Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel OSD lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez **OSD** zdalnie. Jeżeli dane pomiarowe przekazywane będą **Sprzedawcy** w innym cyklu niż wskazany w Umowie Okres rozliczeniowy lub jeżeli **OSD** nie przekaże **Sprzedawcy** danych pomiarowych, należności mogą być obliczane szacunkowo. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Przyjęte zgonie z niniejszym ustępem dane pomiarowe zostaną odpowiednio skorygowane przez **Sprzedawcę** po otrzymaniu danych pomiarowych przez **Sprzedawcę** od **OSD**, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów.
  - Klient** przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa **OSD** do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** stanowią dla **Sprzedawcy** podstawę rozliczeń za użytą energię elektryczną
  - Rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, **Sprzedawca** może w tym okresie pobierać opłaty za sprzedaż Energii w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia Energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego na podstawie rzeczywistych odczytów urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonanych w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku, wyznaczonego w oparciu o planowany zakup energii określony w Umowie. W prognozach, o których mowa powyżej **Sprzedawca** uwzględni zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
  - W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię 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 rachunku bankowego **Klienta**, na który **Sprzedawca** powinien zwrócić nadpłatę.
  - Za każdy dodatkowy odczyt Układu pomiarowo-rozliczeniowego, dokonany na życzenie **Klienta**, **Sprzedawca** pobiera opłatę w wysokości określonej przez **OSD**.
  - Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności z tytułu realizacji Umowy, 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.
  - Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
  - Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
  - W przypadku niedotrzymania terminu płatności, **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
  - W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za sprzedaną energię 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 licznika 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.
  - OSD** nie jest zobowiązany do dokonywania dodatkowych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku zmiany cen lub stawek opłat.
  - 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**.
  - Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
  - 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. Zmiana Grupy taryfowej wymaga zmiany Umowy.
  - Układ pomiarowo rozliczeniowy musi spełniać warunki techniczne umożliwiające rozliczanie Energii w wybranej grupie taryfowej i strefach czasowych określonych w Taryfie Sprzedawcy.
  - 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

- Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
- Sprzedawca** ma prawo zmienić Taryfę Sprzedawcy 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.

- Zmiany, o których mowa w ust. 2 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 § 7 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
- W przypadku **Klienta** będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 5 zmiana Taryfy Sprzedawcy, o której mowa w ust. 2 i 3 może nastąpić w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
- 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, postanowienia ust. 1-4 nie będą miały zastosowania do Taryfy Sprzedawcy, a zmiany oraz wprowadzanie w życie nowej Taryfy Sprzedawcy, odbywać się będą w trybie określonym w ust. 6.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 5, **Sprzedawca** powiadamiał będzie **Klienta** o podwyżce cen lub stawek opłat za dostarczaną energię, określonych w Taryfie Sprzedawcy zatwierdzonej 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. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat oraz aktualna Taryfa Sprzedawcy publikowane będą na stronie internetowej **Sprzedawcy**: [www.enea.pl](http://www.enea.pl).
- Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy.

## § 7

### Obowiązanie oraz warunki rozwiązania i zmiany Umowy

- 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. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy musi być złożone w formie pisemnej, na adres **Sprzedawcy**, wskazany zgodnie z postanowieniami Umowy, jako adres do korespondencji.
- W przypadku zmiany sprzedawcy Energii elektrycznej 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 sprzedaż Energii przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** 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.
- Jeżeli przedmiotem Umowy jest sprzedaż energii elektrycznej przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** do więcej niż jednego Obiektu, wówczas – w przypadku wypowiedzenia Umowy – Umowa ulega rozwiązaniu w całości, chyba że Strona wypowiadająca Umowę wskaże Obiekt albo Obiekty, odnośnie do których Umowa nie ulega rozwiązaniu; w takim przypadku, Umowa pozostanie w mocy odnośnie do tych Obiektów, co do których Umowa nie została rozwiązana.
- Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie uzgodnionym przez Strony.

## § 8

### Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

- Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem obowiązków wynikających z Umowy na zasadach ogólnych.
- Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczoną energię elektryczną w przypadku rozwiązania lub wypowiedzenia przez **Klienta** lub **OSD** umowy o świadczenie usług dystrybucji dla MD, której obowiązywanie jest warunkiem niezbędnym w celu wykonania Umowy przez **Sprzedawcę**.
- Sprzedawca** nie odpowiada za standardy jakościowe ani parametry jakościowe dostarczanej przez **OSD** Energii elektrycznej.
- Występowanie przerw w dostarczaniu Energii elektrycznej jest niezależne od **Sprzedawcy** i nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez **Sprzedawcę**.
- Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w Ustawie. Bonifikaty będą udzielane **Klientowi** w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Sprzedawca** uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy Okres rozliczeniowy. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty wskazane są ust.6.
- 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**;
    - nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy;
  - 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 czterdzieści dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielenie odpowiedzi.

#### § 9

##### Wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii, w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za Energię elektryczną, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności.
2. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyny określonej w ust. 1, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie
3. Wstrzymanie dostarczania energii nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych określonych w Taryfie Sprzedawcy.
4. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane wstrzymaniem dostarczania Energii elektrycznej, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1

#### § 10

##### 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 Taryfy Sprzedawcy 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 licznika;
  - e) zmiana numeru PPE;
  - f) zmiana mocy umownej;
  - g) zmiana nazwy Obiektu, do którego Energia jest dostarczana;
  - h) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. Zmiany w OWU dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie.
4. Zmiany, o których mowa w ust. 3 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 § 7 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**.
5. W przypadku **Klienta** będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 5, zmiana, o której mowa w ust. 3 może nastąpić w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień dokumentów.
6. Zmiana Mocy umownej, może nastąpić na zasadach określonych w umowie o świadczenie usług dystrybucji zawartej przez **Klienta** z **OSD**.

#### § 11

##### Rozstrzygnięcie 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.

#### § 12

##### Prawo Klienta będącego osobą fizyczną, o której mowa w mowa w § 2 ust. 5 do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. **Klient** będący osobą fizyczną o której mowa w § 2 ust. 5, 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.
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 **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 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.
7. **Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru 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 odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przez **Klienta**, będącego osobą fizyczną o której mowa w § 2 ust. 5.

#### § 13

##### 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 przestrzegały 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.

#### § 14

##### Postanowienia końcowe

1. Postanowienia Umowy, Taryfy Sprzedawcy odmienne od postanowień OWU mają pierwszeństwo w zastosowaniu.
2. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienia Umowy, Taryfy Sprzedawcy lub OWU okażą się nieważne, nie uchybia to ważności pozostałych postanowień każdego z wymienionych w tym ustępie dokumentów.
3. W przypadku zmiany przepisów prawa powodujących rozbieżność pomiędzy postanowieniami Umowy, a Ustawy w zakresie bonifikat, pierwszeństwo będą miały postanowienia Ustawy.
4. Informacja o administratorze danych osobowych dla pracowników **Klienta**, innych przedstawicieli i reprezentantów ze strony **Klienta** zawarta jest na stronie internetowej [www.enea.pl/dane-osobowe](http://www.enea.pl/dane-osobowe).