

Ogólne warunki umowy sprzedaży energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami

§ 1

Postanowienia ogólne

- Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków umowy sprzedaży energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. OWU ma zastosowanie dla **Klientów** z grup taryfowych G, C1x, C2x, B. OWU ma zastosowanie dla Klientów, którzy nie posiadają statusu odbiorcy w gospodarstwie domowym.
- OWU stanowią integralną część Umowy.
- Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
 - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
 - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, Regulaminy Ofert i Cenniki.
- 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.
- Realizacja Umowy jest możliwa przy jednoczesnym obowiązywaniu umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej pomiędzy **Klientem** a **OSD** dla MD.

§ 2

Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

- 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 **Klienta** z Grup taryfowych – odpowiednio: G, C1x, C2x, B, jeżeli taki **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**, poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
- Forma dokumentowa** – forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
- Grupa taryfowa** – grupa odbiorców kupujących energię elektryczną, w odniesieniu do których dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub w Taryfie Sprzedawcy.
- Klient (Odbiorca)** – podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego.
- Koordynator** – działający przy Prezese Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, prosumentami, prosumentami zbiorowymi oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów sprzedaży energii elektrycznej. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
- Licznik zdalnego odczytu** – przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
- Miejsce dostarczenia (MD)** – miejsce w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
- Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
- Okres rozliczeniowy** – ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na dystrybucję energii na obszarze kraju określonym w koncesji, na którym znajduje się miejsce dostarczenia energii **Klientowi** (MD), zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remont oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
- Regulamin Oferty lub Umowa Dodatkowa** – zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej 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.

- 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.
- Taryfa Sprzedawcy** zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z Grup taryfowych – odpowiednio - G, C1x, C2x, B, którzy skorzystali z prawa wyboru sprzedawcy.
- Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w tym liczniki energii czynnej i liczniki energii bienergiej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowym.
- Umowa** – zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa sprzedaży energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa Sprzedawcy albo Umowy Dodatkowe, jeżeli **Klient** je zawarł, przyjęte przez **Klienta** Regulaminy Ofert i Cenniki.
- Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
- Zbiór Praw Konsumenta** – dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

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:
 - sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** w Miejscu Dostarczenia na potrzeby wskazanego w Umowie Obiektu;
 - przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu Dostarczenia;
 - zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczenia, w ramach ceny za energię elektryczną;
 - ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
 - przewodzenia rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną zgodnie Umową;
 - przewodzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń, aktualnych Umowach Dodatkowych, Regulaminach Ofert oraz aktualnej Taryfie Sprzedawcy lub Cennikach;
 - przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
 - rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - udzielania odpowiedzi na reklamacje Klienta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i) jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
 - udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 9 lub Taryfy Sprzedawcy;
 - aktualizowania danych teledarowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy**, mających wpływ na jej realizację, w formie papierowej lub dokumentowej;
 - informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
 - informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi**, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;
 - opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla **Klientów**, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. h, zwanego dalej „Programem wsparcia”; Szczegółowe informacje dotyczące Programu wsparcia są dostępne na stronie internetowej **Sprzedawcy**: enea.pl;
 - zapewnienia **Klientowi** możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

- Klientowi** przysługują prawo do:
 - składania wniosków, reklamacji i skarg do **Sprzedawcy**, w formie

pisemnej na adres korespondencyjny **Sprzedawcy** podany na fakturze, 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) albo telefonicznie pod numerem infolinii 611 111 111 albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pełna lista adresowa BOK dostępna na stronie enea.pl);

- b) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
- c) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną;
- d) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci **OSD**;
- e) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 ust. 5 – także Koordynatora, na zasadach określonych w § 13 OWU;
- f) złożenia do **OSD**, w przypadku, gdy **Klient** jest **Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej**, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego na koszt **OSD**; **OSD** jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
- g) złożenia do **OSD** wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w ust. 2.
- h) złożenia do **Sprzedawcy**, w przypadku gdy **Klient** jest **Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej**, wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.

Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 ust. 8. **Sprzedawca** jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania **Klienta** o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu.

2. **Klient** może wystąpić do **OSD** z wnioskiem o:

- a) zainstalowanie, Licznika zdalnego odczytu;
- b) umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposażenie punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w instalacji tego **Klienta**;

z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 2.1.

2.1. **OSD** w danym roku kalendarzowym zainstaluje na wniosek odbiorcy końcowego przyłączonego do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, Liczniki zdalnego odczytu, w ilości nie większej niż wynikającej z ustawy Prawo energetyczne. Postanowienia tego nie stosuje się do **Klienta** będącego odbiorcą końcowym należącym do spółdzielni energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii.

2.2. Instalacja Licznika zdalnego odczytu na podstawie wniosku, o którym mowa ust. 2 lit. a) i c) oraz jego uruchomienie odbywa się na koszt **Klienta**. **OSD** publikuje na swojej stronie internetowej informację o możliwości instalacji Licznika zdalnego odczytu zgodnie z ust. 2 i uśredniony łączny koszt instalacji i uruchomienia Licznika zdalnego odczytu.

2.3. W ramach realizacji wniosku, o którym mowa w ust. 2, **OSD**:

- a) zainstaluje Licznik zdalnego odczytu w terminie 4 miesiące od dnia wystąpienia o to **Klienta**;
- b) umożliwi komunikację Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami **Klienta**, w terminie 2 miesiące od dnia wystąpienia o to **Klienta**; o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposaży punkt ładowania należący do **Klienta** w Licznik zdalnego odczytu w terminie 1 miesiąca od dnia wystąpienia o to tego odbiorcy.

2.4. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 2 oraz ust. 2 pkt 2.1.- 2.4 będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Klientem** a **OSD**.

3. **Klient** zobowiązuje się do:

- a) pobierania energii elektrycznej na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- b) terminowego regulowania należności za sprzedaną energię elektryczną oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
- c) poniesienia kosztów zainstalowania i uruchomienia przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub Licznika zdalnego odczytu na wniosek, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. g);
- d) aktualizowania 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**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnienie do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w formie dokumentowej dojdzie wyłącznie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**;
- e) przekazywania **Sprzedawcy** informacji o zmianach grupy taryfowej i Okresu rozliczeniowego w umowie dystrybucyjnej, o rozwiązaniu umowy dystrybucyjnej, zmianie licznika w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym wraz z podaniem jego numeru.

§ 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, albo też na podstawie Cennika, w przypadku zawarcia przez **Klienta** Umowy Dodatkowej lub przyjęcia Regulaminu Oferty;
 - b) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez **OSD** w oparciu o wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego i udostępnionych **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.
3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Taryfie **Sprzedawcy**, Umowie Dodatkowej lub Regulaminie Oferty (Cennik), na zasadach w nich określonych, chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.
4. W rozliczeniach za energię elektryczną stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującą Taryfą **Sprzedawcy** - w przypadku wyboru przez **Klienta** rozliczenia według Taryfy **Sprzedawcy**, a także w przypadku określonym w § 7 ust. 3.
5. W rozliczeniach za energię elektryczną stosuje się ceny lub opłaty zgodne z obowiązującymi Umowami Dodatkowymi lub Regulaminami Ofert (Cennik) - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.
6. 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 przekaze **Sprzedawcy** danych pomiarowych, należności mogą być obliczane na podstawie prognozowanego zużycia energii. W takim wypadku **Klient** może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
7. **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.
8. 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 w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej 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.
9. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
 - 1) nadpłata – jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że **Klient** zażąda zwrotu tej nadpłaty;
 - 2) niedopłata – jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
10. **Klient** zobowiązuje się do zapłaty należności za sprzedaną energię 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.
11. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankietu zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.
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. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną 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.
15. **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**.
16. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
17. **Klient** może wystąpić z 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 Sprzedawcy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia Klienta do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo Umowie Dodatkowej, w Regulaminie Oferty, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
18. Układ pomiarowo – rozliczeniowy musi spełniać warunki techniczne umożliwiające rozliczanie energii w wybranej Grupie taryfowej.
19. 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

1. **Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia przez Prezesa URE.
2. **Sprzedawca** ma prawo zmienić Taryfę Sprzedawcy w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.
3. 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 środków komunikacji elektronicznej.
4. **Sprzedawca** powiadamia **Klienta**, który nie jest stroną umowy z ceną dynamiczną, o zmianie cen i stawek opłat za energię, oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie tej zmiany.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 3 i 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 8 ust. 1. W przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
6. Złożenie wypowiedzenia Umowy przez **Klienta** w trybie ust. 5 w okresie obowiązywania pomiędzy Stronami Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty będzie skutkowało rozwiązaniem Umowy z upływem ostatniego dnia obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty, chyba że **Klient** wyrazi wolę rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 5 pomimo obowiązywania Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
7. 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 - 3 nie będą miały zastosowania do Taryfy Sprzedawcy, a zmiany oraz wprowadzanie w życie nowej Taryfy Sprzedawcy, odbywać się będą w trybie określonym w ust. 8-9
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7, **Sprzedawca** powiadamiał będzie o zmianie cen i stawek opłat określonych w zatwierdzonej Taryfie Sprzedawcy, w terminach, o których mowa w ust. 5. i formie, o której mowa w ust. 4. Informacja ta nie będzie miała wpływu na datę, od której zgodnie z przepisami prawa obowiązywać będą zmienione ceny lub stawki opłat. W przypadku gdy w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy występować będzie ryzyko niewypełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 4. w terminie wskazanym w ust. 4, **Sprzedawca**, wypełnia ten obowiązek niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania.
9. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wiążą Stronę bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy.
10. Taryfa Sprzedawcy udostępniana jest **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen i stawek opłat oraz aktualna Taryfa Sprzedawcy publikowane są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl.

§ 7

Szczegółowe zasady rozliczeń – Umowy Dodatkowe lub Regulamin Oferty

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

§ 8

Warunki rozwiązania Umowy

1. Umowa może być wypowiedziana przez **Klienta** w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga

dokonania skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.

2. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dystrybucji, o której mowa w § 1 ust. 5, Umowa ulega natychmiastowemu rozwiązaniu z dniem rozwiązania umowy o świadczenie usług dystrybucji do MD.
3. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez **OSD**.
4. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia **Stron** w terminie pisemnie uzgodnionym przez **Strony**.
5. **Sprzedawca** może rozwiązać Umowę w przypadku, o którym mowa w § 11 ust. 2, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 9

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych zapisów.
2. **Sprzedawca** nie odpowiada za standardy jakościowe energii dostarczanej przez **OSD**.
3. Występowanie przerw w dostarczaniu energii jest niezależne od **Sprzedawcy** i nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez **Sprzedawcę**.
4. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców przysługują bonifikaty na zasadach, o których mowa w niniejszym paragrafie, a także w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 5. Bonifikaty będą udzielane bez wniosku **Klienta** w terminie 30 dni od ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców wynikających z przepisów prawa, chyba że z przepisów prawa wynikać będzie obowiązek złożenia wniosku przez **Klienta**.
5. **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:
- w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
 - niedzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy;
 - w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia taryfy, 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 udzielanie odpowiedzi.

§ 10

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy:
- Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energią elektryczną co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności;
 - zaistniała przyczyna wskazana w § 11 ust. 2.
2. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
3. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej z przyczyn, o których mowa w ust. 1 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych, określonych w Regulaminie Oferty, Umowie Dodatkowej lub Taryfie Sprzedawcy.

§ 11

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. **OSD** na wniosek **Sprzedawcy** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń, jeżeli **Klient**:
- co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobraną energią elektryczną albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna;
 - użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. W przypadku braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w ust. 1, **Sprzedawca** może wystąpić z wnioskiem do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
3. **Klient** nie ponosi kosztów zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1.
4. W przypadku, gdy **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** złoży wniosek o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. f), do **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **OSD** jest obowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
5. W przypadku podjęcia decyzji o zainstalowaniu przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego konieczne jest zawarcie nowej umowy.

§ 12

Zmiany Umowy

- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:
 - zmiany Taryfy Sprzedawcy w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
 - zmiany adresu do korespondencji;
 - zmiana numeru licznika;
 - zmiany numeru PPE;
 - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zmiany przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść OWU, w zakresie odzwierciedlającym zmienione przepisy prawa; nałożenia na **Sprzedawcę** obowiązków prawnych lub regulacyjnych, na podstawie których **Sprzedawca** zobowiązany jest do zmiany OWU, w zakresie odzwierciedlającym nałożone obowiązki prawne lub regulacyjne; zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
- Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie lub - o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Wraz z powiadomieniem, **Sprzedawca** przedłoży projekt OWU lub projekt wprowadzenia zmian w OWU.
- Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 8 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**.

§ 13

Rozstrzygnięcie sporów

- Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Klienci**, o których mowa w § 2 ust. 5 mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 2 **Klient** składa do Koordynatora. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem jest podjęcie przez **Klienta** próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w ust. 4.
- Koordynator prowadzi stronę internetową, pod adresem www.koordynator.ure.gov.pl, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.

§ 14

Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

- Klient**, 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.
- 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.
- Jeżeli na wyraźne żądanie Klienta, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie 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
- 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.
- 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. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, o którym mowa w ust. 6, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.
- Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, przekazanego przez **Sprzedawcę**.
- Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia, z oświadczenia o odstąpieniu od Umowy złożonego przez **Klienta** winna

jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.

- W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
- Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.