

Regulamin wykonywania Umowy kompleksowej dla Odbiorców w gospodarstwie domowym

PGE Obrót S.A.

obowiązujący od dnia 13.09.2023 r.

Załącznik nr 1 do Umowy kompleksowej dla Odbiorcy w gospodarstwie domowym



1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Regulamin wykonywania Umowy kompleksowej dla Odbiorców w gospodarstwie domowym (zwany dalej: Regulaminem) określa zasady świadczenia przez PGE Obrót S.A. (zwaną dalej: Sprzedawcą) kompleksowej usługi, polegającej na sprzedaży Paliwa gazowego i świadczeniu usługi transportu (przesyłu lub dystrybucji).
- 1.2. Niniejszy Regulamin stanowi wzorzec umowy, o którym mowa w art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (k.c.).
- 1.3. Regulamin określa prawa i obowiązki stron Umowy kompleksowej sprzedaży Paliwa gazowego i świadczenia usługi dystrybucji (przesyłu) – zwanej dalej Umową.
- 1.4. Wykonywanie Umowy kompleksowej następuje zgodnie z postanowieniami:
 - Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
 - Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, wraz z aktami wykonawczymi, zwana dalej Ustawą
 - Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o zapasach ropy naftowej, produktów naftowych i gazu ziemnego oraz zasadach postępowania w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa paliwowego państwa i zakłóceń na rynku naftowym wraz z aktami wykonawczymi;
 - Ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym;
 - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD;
 - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej OSP;
 - Taryfy (Cennika) Sprzedawcy i Taryfy Operatora;
 - stosownych koncesji: Sprzedawcy na obrót Paliwem gazowym, OSD na dystrybucję Paliwa gazowego, OSP na przesyłanie Paliwa gazowego.
- 1.5. Jeżeli Umowa nie definiuje inaczej użytych pojęć i terminów, pojęcia i terminy należy rozumieć następująco:

Awaria – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało utratę technicznej sprawności Sieci gazowej (przesyłowej lub dystrybucyjnej) lub przyłączy do niej sieci, instalacji lub urządzeń lub bezpośrednio poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub środowiska lub nagłą konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem i mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, przesyłu, dystrybucji lub poborze Paliwa gazowego;

Cennik – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w przypadku i w zakresie uzyskanego zwolnienia z obowiązku zatwierdzenia Taryfy;

Dystrybucja Paliwa gazowego – transport – dystrybucja Paliwa gazowego sieciami dystrybucyjnymi w celu dostarczenia Odbiorcy;

Dzień roboczy – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD (opracowana przez OSD i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na jego stronie internetowej) określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością oraz świadczeniem usługi dystrybucyjnej;

IRIESP – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej OSP (opracowana przez OSP i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na jego stronie internetowej) określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością oraz świadczeniem usługi przesyłania;

Instrukcja – odpowiednio IRIESD lub IRIESP;

Koordynator – Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezisie URE, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi;

Miejsce (Punkt) odbioru Paliwa gazowego – określony w Umowie punkt wyjścia w Sieci dystrybucyjnej, do którego OSD zgodnie z zawartą umową ze Sprzedawcą zobowiązany jest zapewnić dostarczenie Paliwa gazowego, a Odbiorca je odebrać oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy. Miejsce odbioru Paliwa gazowego odpowiada miejscu dostarczania Paliwa gazowego. Operator nada numer umożliwiający zidentyfikowanie punktu wyjścia Odbiorcy (PPG – Punkt Poboru Gazu lub numer punktu wyjścia lub inne oznaczenie umożliwiający zidentyfikowanie punktu wyjścia Odbiorcy lub Miejsce odbioru Paliwa gazowego);

Nielegalny pobór Paliwa gazowego – pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej Umowy lub z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w układ pomiarowy, mający wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten układ;

Obiekt (Lokal) – nieruchomości, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy;

Operator systemu dystrybucyjnego (OSD lub Operator lub Dystrybutor) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Paliw gazowych, do sieci którego jest przyłączona instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, działające pod firmą: Polska Spółka Gazownictwa Sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie lub jej następcą prawnym, pełniący funkcję OSD, zgodnie z wymaganiami przepisów prawa;

Operator systemu przesyłowego (OSP lub Operator) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem Paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, działające pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ – SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie lub jej następcą prawnym, pełniący funkcję OSP, zgodnie z wymaganiami przepisów prawa;

Paliwo gazowe (Gaz) – określony w Umowie gaz ziemny wysokometanowy grupa E (PN-C-04753-E);

Prawo energetyczne lub Ustawa – Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne;

Przedpłatowy układ pomiarowy – rozliczeniowy – układ pomiarowy, umożliwiający Odbiorcy pobór Paliwa gazowego w ilości z góry zadeklarowanej. Układ instalowany jest z inicjatywą Sprzedawcy na zasadach określonych w Ustawie lub na wniosek Odbiorcy złożony do OSD na zasadach określonych w Ustawie.

Regulamin – obowiązujący Regulamin wykonywania Umowy kompleksowej dla Odbiorców w gospodarstwie domowym PGE Obrót S.A. wprowadzany zgodnie z przepisami prawa jako

obowiązujący, który stanowi załącznik i integralną część Umowy kompleksowej dla Odbiorcy w gospodarstwie domowym pobierającego Paliwo gazowe z Sieci dystrybucyjnej;

Sieć dystrybucyjna – sieć gazowa wysokich, średnich i podwyższonych, średnich i niskich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy odpowiedzialny jest OSD;

Sieć gazowa – instalacje połączone i współpracujące ze sobą, obejmujące m.in. gazociągi wraz ze stacjami gazowymi i układami pomiarowymi, służące do przesyłania lub dystrybucji Paliwa gazowego, należące do przedsiębiorstwa energetycznego;

Sieć przesyłowa – sieć gazowa wysokich ciśnień, z wyłączeniem gazociągów kopalnianych i bezpośrednich, za której ruch sieciowy odpowiedzialny jest OSP;

Taryfa – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż i dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą; przez Taryfę rozumie się także odpowiednio Taryfę OSD (Operatora) wskazaną przez Sprzedawcę w Umowie jako mającą zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą, o ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej;

Taryfa Sprzedawcy – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę, na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż Paliwa gazowego, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą;

Taryfa OSD (Operatora) – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD (Operatora) na podstawie którego rozliczane będzie dostarczanie Paliwa gazowego, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą;

Siła wyższa – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niezależne od woli Stron, którego wystąpienia oraz skutków dla wykonania Umowy, w chwili zawierania Umowy, nie można było przewidzieć, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron;

Układ pomiarowy (Układ pomiarowo-rozliczeniowy) – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub rozliczeniowo-pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru ilości pobranych lub dostarczonych do sieci Paliw gazowych i dokonywania rozliczeń w jednostkach objętości lub energii;

Umowa kompleksowa (Umowa) – umowa dostarczania Paliwa gazowego zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 Ustawy, obejmująca sprzedaż oraz świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji Paliwa gazowego Odbiorcy;

URE – Urząd Regulacji Energetyki;

Ustawa o podatku akcyzowym – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym;

Wszystkie określenia i pojęcia użyte w tekście Umowy i Regulaminu, o ile nie zostały odrębnie zdefiniowane, posiadają znaczenie określone w dokumentach przywołanych w pkt. 1.4 Regulaminu. W razie rozbieżności w definicjach pierwszeństwo mają definicje według kolejności zawarte w Taryfie (Cenniku), Instrukcji i Umowie.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Odbiorca w gospodarstwie domowym ma prawo do:
 - zgłoszenia i rozstrzygnięcia reklamacji, skarg i wniosków oraz rozstrzygnięcia sporów w zakresie realizacji Umowy lub dostaw Paliwa gazowego z systemu gazowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami opisanymi w pkt 9 oraz pkt 2, 3, 6 i 8 oraz 11 Regulaminu;
 - uzyskania pomocy właściwego Operatora w przypadku wystąpienia Awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej poprzez całodobowy kontakt lub zgłoszenie do właściwego Operatora (numer telefonu pogotowia gazowego 992) lub do Sprzedawcy;
 - nieodpłatnego uzyskania informacji dotyczących rozliczeń oraz obowiązujących Taryf (Cenników), w tym opłat za utrzymanie systemu gazowego. Odbiorca może zapoznać się z mającą zastosowanie, obowiązującą Taryfą w biurach obsługi klienta Sprzedawcy. Jest ona również dostępna na stronie internetowej Sprzedawcy lub OSD (Operatora), a także jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej URE;
 - kontaktu ze Sprzedawcą i uzyskania informacji na temat sposobu postępowania w celu wywiązania się z obowiązku zapłaty, w razie utraty możliwości zapłaty należności za dostarczanie Paliwa gazowego lub usługi związanych z jego dostarczaniem.
- 2.2. W zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Operator:
 - przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliw gazowych z systemu gazowego,
 - bezwzględnie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu gazowego,
 - udziela informacji o przewidywanym terminie zwolnienia dostarczania Paliw gazowych, przerwanych z powodu Awarii systemu gazowego,
 - powiadamia o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliw gazowych w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami i Instrukcją,
 - odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu,
 - udziela odpowiedzi na zapytanie niedotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Prawie energetycznym oraz aktach wykonawczych,
 - przekazuje na wniosek Odbiorcy informacje o planowanych przedsięwzięciach w takim zakresie, w jakim przedsięwzięcia te będą miały wpływ na pracę urządzeń przyłączonych do sieci albo na zmianę warunków przyłączenia lub dostawy Paliwa gazowego,
 - niezwłocznie powiadamia o wystąpieniu sytuacji awaryjnej, która może mieć wpływ na pracę urządzeń, instalacji lub sieci Odbiorcy, a w szczególności o przewidywanym czasie trwania i zakresie ograniczeń transportu (przesyłania lub dystrybucji) Paliwa gazowego.
- 2.3. Sprzedawca informuje, że:
 - a) pomiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z Odbiorcami będącymi konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego w ramach Umowy jest Koordynator;
 - b) adresem strony internetowej Koordynatora jest www.ure.gov.pl.

SPRZEDAWCA, DZIAŁAJĄC NA PODSTAWIE WŁAŚCIWYCH PRZEPISÓW PRAWA, INSTRUKCJI, TARYF I UMÓW ZOBOWIĄZUJĄCYCH OPERATORA DO ZAPEWNIENIA TRANSPORTU PALIWA GAZOWEGO ZOBOWIĄZUJE SIĘ DO:

- 3.1. Sprzedaży Paliwa gazowego oraz zapewnienia przez Operatora jego transportu (przesyłania i dystrybucji) o parametrach jakościowych (ciśnienia, ciepła spalania i jakości) zgodnie z obowiązującymi przepisami, Taryfą (Cennikiem) i Instrukcją oraz warunkami określonymi w Umowie w tym również zgodnie z obowiązującym Rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2010 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego, w szczególności:
- 3.1.1. Ustala się następujące parametry jakościowe paliw gazowych transportowanych (przesyłanie i dystrybucja) przez Operatora:
- 3.1.1.1. zawartość siarkowodoru nie powinna przekraczać $7,0 \text{ mg/m}^3$;
- 3.1.1.2. zawartość siarki merkaptanowej nie powinna przekraczać $16,0 \text{ mg/m}^3$;
- 3.1.1.3. zawartość siarki całkowitej nie powinna przekraczać $40,0 \text{ mg/m}^3$;
- 3.1.1.4. zawartość par rtęci nie powinna przekraczać $30,0 \text{ µg/m}^3$;
- 3.1.1.5. temperatura punktu rosy wody przy ciśnieniu $5,5 \text{ MPa}$ powinna wynosić:
- a) od dnia 1 kwietnia do dnia 30 września nie więcej niż $+3,7^\circ\text{C}$,
- b) od dnia 1 października do dnia 31 marca nie więcej niż -5°C ;
- 3.1.1.6. ciepło spalania powinno wynosić nie mniej niż $34,0 \text{ MJ/m}^3$ – dla gazu ziemnego wysokometanowego grupy E o wartości liczby Wobbego z zakresu od $45,0 \text{ MJ/m}^3$ włącznie do $56,9 \text{ MJ/m}^3$,
- 3.1.2. Liczbę Wobbego, o której mowa w pkt. 3.1.1, określa się jako stosunek ciepła spalania odniesionego do jednostki objętości paliwa gazowego do pierwiastka kwadratowego jego gęstości względnej, w tych samych warunkach odniesienia.
- 3.1.3. OSD dostarcza paliwa gazowe z sieci dystrybucyjnej o ciśnieniu roboczym nie wyższym niż $0,5 \text{ MPa}$, spełniające parametry jakościowe w zakresie intensywności zapachu, który powinien być wyraźnie wyczuwalny, gdy stężenie gazu ziemnego w powietrzu osiągnie wartość $1,0\%$ (V/V) – dla gazu wysokometanowego grupy E.
- 3.1.4. Parametry, o których mowa w pkt. 3.1.1, są określone dla następujących warunków odniesienia:
- 3.1.4.1. dla procesu spalania:
- a) ciśnienie – $101,325 \text{ kPa}$,
- b) temperatura – $298,15 \text{ K}$ (25°C);
- 3.1.4.2. dla objętości:
- a) ciśnienie – $101,325 \text{ kPa}$,
- b) temperatura – $273,15 \text{ K}$ (0°C).
- 3.1.5. Na żądanie Odbiorcy OSP lub OSD może dostarczać gaz ziemny o innych parametrach jakościowych niż określone w pkt 3.1.1, pod warunkiem że nie spowoduje to zakłóceń pracy w systemie gazowym.
- 3.1.6. OSP wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w pkt 3.1.1, w punktach:
- 3.1.6.1. wejścia do systemu przesyłowego gazowego w miejscu odbioru gazu ziemnego sprowadzonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w ramach nabycia wewnątrzwspólnotowego lub importu, w zakresie:
- a) zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej i siarki całkowitej – co najmniej raz na dobę,
- b) temperatury punktu rosy wody – co najmniej raz na dobę,
- c) ciepła spalania i górnej liczby Wobbego – co najmniej raz na dobę.
- 3.1.6.2. sieci przesyłowej, w których możliwa jest istotna zmiana jakości gazu ziemnego, oraz w punktach odazotowania, w zakresie ciepła spalania i górnej liczby Wobbego – co najmniej raz na dobę;
- 3.1.7. OSD wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w pkt. 3.1.1 i 3.1.3, w punktach wejścia do sieci dystrybucyjnej gazowej, w których następuje mieszanie strumieni paliwa gazowego, o ile niemożliwe jest przypisanie wartości danej wielkości w danym punkcie na podstawie wartości określonej w innych punktach tej sieci lub sieci przesyłowej gazowej, do której jest ona przyłączona, w zakresie:
- 3.1.7.1. zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej i siarki całkowitej – co najmniej raz w miesiącu;
- 3.1.7.2. ciepła spalania i górnej liczby Wobbego – co najmniej raz na dobę;
- 3.1.7.3. intensywności zapachu paliw gazowych – co najmniej raz na dwa tygodnie.
- 3.1.8. Przedsiębiorstwo energetyczne wydobywające gaz ziemny w kopalni wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w pkt 3.1.1, w punktach wejścia do systemu przesyłowego gazowego w miejscu dostarczenia gazu ziemnego z kopalni, w zakresie:
- 3.1.8.1. zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej lub siarki całkowitej – co najmniej raz w miesiącu w przypadku wydobycia gazu ziemnego ze złoża zasiarzonego oraz raz na rok w przypadku wydobycia gazu ziemnego ze złoża niezasiarzonego;
- 3.1.8.2. zawartości par rtęci – co najmniej raz na 2 miesiące w przypadku wydobycia gazów ziemnych zawierających związki rtęci w ilości powyżej 30 µg/m^3 oraz raz na rok w przypadku wydobycia gazów ziemnych zawierających związki rtęci w ilości do 30 µg/m^3 ;
- 3.1.8.3. temperatury punktu rosy wody – co najmniej raz na tydzień;
- 3.1.8.4. ciepła spalania i górnej liczby Wobbego – co najmniej raz na dobę.
- 3.1.9. Przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się magazynowaniem paliw gazowych wykonuje badania poszczególnych parametrów jakościowych, o których mowa w pkt 3.1.1, w punktach wejścia do systemu przesyłowego gazowego w miejscu odbioru gazu ziemnego z podziemnych magazynów gazu, w zakresie:
- 3.1.9.1. zawartości siarkowodoru, siarki merkaptanowej i siarki całkowitej – co najmniej raz na rok w okresie odbioru gazu z magazynu lub co najmniej raz na miesiąc w przypadku, gdy stwierdzi się, że zawartość siarkowodoru w gazie opuszczającym magazyn jest wyższa niż w gazie wprowadzonym do magazynu;
- 3.1.9.2. temperatury punktu rosy wody – co najmniej raz na tydzień w okresie odbioru gazu z magazynu;
- 3.1.9.3. ciepła spalania i górnej liczby Wobbego – co najmniej raz na dobę.
- 3.1.10. Przedsiębiorstwa energetyczne, o których mowa w pkt. 3.1.8 i 3.1.9, niezwłocznie przekazują wyniki pomiarów parametrów jakościowych, o których mowa w tych ustępach, OSP.
- 3.1.11. Zmiana przepisów prawa, Instrukcji lub Taryf (Cenników) uwzględniających parametry jakościowe Paliwa gazowego opisane w pkt 3.1. nie wymaga zmiany Regulaminu.
- 3.2. Zapewnienia wznowienia przez Operatora dostarczenia Paliwa gazowego bezwzględnie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie lub przerwanie jego dostarczenia.
- 3.3. Zapewnienia sprawdzenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania.
- 3.4. Zapewnienia, na żądanie Odbiorcy, zlecenia przez Operatora niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego, w terminie siedmiu (7) dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę.
- 3.5. Umożliwienia Odbiorcy zlecenia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego, w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt 3.4 powyżej.
- 3.6. Sprawdzenia przez Operatora dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, zapewniając wykonanie odpowiednich pomiarów.

- 3.7. Zapewnienia pokrycia kosztów badań, o których mowa w pkt 3.6 powyżej oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w pkt 10 Regulaminu, Taryfie (Cenniku) lub Taryfie OSD w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego, zgodnie z Umową.
- 3.8. Przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń, skarg, wniosków i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego oraz ich rozpatrywania w terminie i zgodnie z obowiązującymi przepisami, Taryfą (Cennikiem) i Regulaminem.
- 3.9. Zapewnienia dokonania przez Operatora korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie (Cenniku), w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskaźników Układu pomiarowego.
- 3.10. Nieodpłatnego udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy (Cennika). Taryfa (Cennik) Sprzedawcy oraz Taryfa OSD (Operatora) udostępniane są Odbiorcy w punktach obsługi klientów Sprzedawcy oraz publikowane na stronie internetowej Sprzedawcy i OSD (Operatora).
- 3.11. Informowania Odbiorcy o nadanym przez Operatora numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy poprzez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy.

4.

WARUNKI ŚWIADCZENIA PRZEZ OPERATORA USŁUG TRANSPORTU PALIWA GAZOWEGO DO ODBIORCY

- 4.1. Umowa kompleksowa jest realizowana zgodnie z warunkami świadczenia usług transportu (przesyłu lub dystrybucji) Paliwa gazowego przez Operatora (OSP lub OSD) do Odbiorcy uwzględniając wymagania przepisów prawa, Instrukcji (IRIESP lub IRIESD) i Taryfy Operatora.
- 4.2. W celu realizacji Umowy przedstawiciele OSD (Operatora) mają prawo do:
- 4.2.1. dokonywania odczytów i kontroli Układów pomiarowych. OSD (Operator) wykonuje prawo własności do będących jego własnością Układów pomiarowych, wraz z uprawnieniem do zainstalowania układów telemetrii. Prace przy urządzeniach pomiarowych mogą być wykonywane na warunkach uzgodnionych z OSD (Operatorem) bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli OSD (Operatora);
- 4.2.2. do gromadzenia i przetwarzania jego danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy;
- 4.2.3. wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń z Układami pomiarowymi, w celu przeprowadzenia odczytów Układów pomiarowych lub ich wymiany;
- 4.2.4. wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń z Układami pomiarowymi, po okazaniu legitymacji oraz pisemnego upoważnienia do przeprowadzenia kontroli w celu:
- przeglądów urządzeń będących własnością OSD (Operatora), a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz dokonywania badań i pomiarów,
 - kontroli legalności pobierania Paliwa gazowego, Układów pomiarowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń, w tym, w szczególności: zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia warunków używania Układów pomiarowych oraz warunków zawartej Umowy.
- 4.3. Odbiorca, który nie jest właścicielem Układu pomiarowego:
- 4.3.1. zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby OSD przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac,
- 4.3.2. może złożyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego,
- 4.3.3. może dokonywać zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku istnienia technicznych możliwości udostępnienia danych z systemu telemetrii zainstalowanego na stacji gazowej,
- 4.3.4. może zainstalować własny układ telemetrii, w przypadku braku telemetrii na stacji gazowej, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z OSD niezbędnych wymagań technicznych z zakresu rozbudowy.

5.

ODBIORCA ZOBOWIĄZANY JEST DO:

- 5.1. Zakupu i odbioru Paliwa gazowego zgodnie z warunkami Umowy, bez naruszania praw osób trzecich.
- 5.2. Terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy oraz wnoszenia opłat za dodatkowe usługi oraz czynności świadczone przez Sprzedawcę bądź OSD na zlecenie Odbiorcy lub wynikających z Taryfy (Cennika) Sprzedawcy lub Taryfy OSD (Operatora).
- 5.3. Zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego, instalacji gazowej Odbiorcy i odbiorników gazowych, w szczególności w celu dokonywania odczytów, kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy lub prawidłowości rozliczeń oraz wykonywania przez nich niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających lub naprawy oraz demontażu Układu pomiarowego.
- 5.4. Umożliwienia zdemontowania Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom OSD (Operatora), w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, a także jego wydania przedstawicielom Operatora, jeżeli Układ pomiarowy nie stanowi własności Odbiorcy.
- 5.5. Umożliwienia wymiany Układu pomiarowego będącego własnością OSD.
- 5.6. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy lub OSD o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu lub odbiorze Paliwa gazowego.
- 5.7. Poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego wykonanego na jego żądanie, w tym jego demontażu oraz montażu Układu pomiarowego w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego.
- 5.8. Poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy na żądanie Odbiorcy, przeprowadzono sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego i nie potwierdzą się zastrzeżenia Odbiorcy.
- 5.9. Zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego u Odbiorcy, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie), utrzymania w należytym stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia tych urządzeń, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.
- 5.10. Zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy Układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta Układu pomiarowego, Sprzedawcę lub inny uprawniony organ oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych plomb, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.
- 5.11. Utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującym się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada.
- 5.12. Niezwłocznego informowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego.
- 5.13. Niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie. Zawiadomienie to może być dokonane pisemnie lub telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy. Zawiadomienie to może być również dokonane w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
- 5.14. Niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy. Zawiadomienie to może być dokonane w sposób określony w pkt. 5.13 powyżej.
- 5.15. Pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego, w tym o przeznaczeniu Paliwa gazowego na inne cele niż cele opalone na potrzeby gospodarstwa domowego w terminie pięciu (5) Dni roboczych od zaistnienia zmiany. Zmiana ww. celu lub

nabywanie i odbieranie Paliwa gazowego w ilości powyżej 10 m³/h (110 kWh/h) dla gazu ziemnego wysokometanowego wymaga zmiany albo zawarcia nowej Umowy.

- 5.16. Zapłata Operatorowi należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji Nielegalnego poboru Paliwa gazowego. W razie uiszczenia przez Sprzedawcę opłat bądź odszkodowań, o których mowa powyżej, Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy.
- 5.17. Zwrotu Sprzedawcy opłat bądź odszkodowań, jeżeli Sprzedawca zostanie nimi obciążony przez Operatora w związku z brakiem po stronie Odbiorcy prawidłowej realizacji Umowy w zakresie transportu (przesyłania lub dystrybucji) Paliwa gazowego.
- 5.18. Przekazywania nie później niż w ciągu trzech (3) dni wskazań Układu pomiarowego w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Operatora.
- 5.19. Poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.
- 5.20. Umożliwienia Operatorowi sprawdzenia prawidłowości wskazań Układu pomiarowego, którego Odbiorca jest właścicielem i poniesienia kosztów jego sprawdzenia w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu.

6. ROZLICZENIA STRON

- 6.1. Rozliczenia z tytułu Umowy przeprowadza się zgodnie z zawartą Umową oraz odpowiednio Taryfą OSD (Operatora) oraz Taryfą (Cennikiem) Sprzedawcy uwzględniając ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie (Cenniku) Sprzedawcy oraz stawki opłat dystrybucyjnych i warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD (Operatora), zgodnie z grupą taryfową, do której został zakwalifikowany Odbiorca.
- 6.2. Rozliczenia ilości dostarczonego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań Układu pomiarowego w okresach ustalonych w Taryfie, jednak nie częściej niż raz w miesiącu. Cykl odczytowy ustala Sprzedawca, chyba że postanowienia Taryfy (Cennika) Sprzedawcy stanowią inaczej, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy.
- 6.3. Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego celem prawidłowego rozliczenia ilości pobranego Paliwa gazowego. W przypadku, gdy odczyty wskazań Układu pomiarowego następować będą w okresach dłuższych niż jeden miesiąc, Sprzedawca może w trakcie trwania okresu rozliczeniowego pobierać należności na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego nie częściej jednak niż co jeden miesiąc (podokresy). Faktury za dostarczone Paliwo gazowe w okresie rozliczeniowym będą wystawiane na zasadach określonych w Taryfie (Cenniku). Faktury rozliczeniowe będą uwzględniały należności naliczone w podokresach.
- 6.4. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora dokonania odczytu układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie (Cenniku) oraz IRIEESD.
- 6.5. W przypadku pobierania opłat za dostarczanie Paliwa gazowego na podstawie prognozowanego zużycia, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o planowanych terminach płatności z tytułu prognozowanego zużycia Paliwa gazowego w najbliższym okresie rozliczeniowym, najpóźniej wraz z fakturą zawierającą rozliczenie za dostarczone Paliwo gazowe za poprzedni okres rozliczeniowy. Jeżeli konieczność wnoszenia opłat za dostarczanie Paliwa gazowego na podstawie prognozowanego zużycia nastąpi przed wystawieniem pierwszej faktury rozliczeniowej, wówczas Sprzedawca, w terminie trzydziestu (30) dni od rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego do Obiektu, poinformuje Odbiorcę o ww. terminach płatności.
- 6.6. Faktura VAT zostanie wystawiona w terminie do 30 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, w którym upływa Okres rozliczeniowy. Termin płatności dokumentu będzie nie krótszy, niż 14 dni od dnia jego wystawienia. W przypadku, gdy Odbiorca otrzyma fakturę w terminie krótszym, niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze, termin uregulowania płatności ulega przedłużeniu do 7 dni od daty otrzymania tej faktury.
- 6.7. W przypadku Nielegalnego poboru Paliwa gazowego należności uiszczone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego w terminie w nim określonym.
- 6.8. Odbiorca zobowiązany jest do dokonywania płatności wynikających z Umowy na wskazany na fakturze VAT/ fakturze VAT korekta lub nocie Księgowy numer rachunku bankowego Sprzedawcy.
- 6.9. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy. Reklamacje nie zwalniają Odbiorcy, niebędącego konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, od obowiązku terminowych płatności należności. W przypadku Odbiorcy będącego konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, wniesienie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowej zapłaty należności wynikającej z Umowy w wysokości, która nie jest sporna.
- 6.10. Za dzień płatności uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Sprzedawcy. W przypadku niedotrzymania terminu płatności Sprzedawca obciąża Odbiorcę odsetkami ustalowymi za opóźnienie. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego wystąpi:
 - 6.10.1. nadpłata, to podlega ona zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu;
 - 6.10.2. niedopłata, to podlega ona doliczeniu do pierwszej wystawianej faktury.
- 6.11. Z zastrzeżeniem pkt 6.12 i 6.13, sprzedaż Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym. Sprzedaż Paliwa gazowego w przypadku zużycia na cele opalowe na potrzeby gospodarstwa domowego jest zwolniona z podatku akcyzowego. Na potrzeby zastosowania tego zwolnienia, bez względu na ilość pobieranego Paliwa gazowego, za gospodarstwo domowe nie uznaje się nieruchomości w całości wykorzystywanej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
- 6.12. Warunkiem zwolnienia sprzedaży Paliwa gazowego z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. 6.11 jest jego sprzedaż w ilościach nieprzekraczających 10 m³/h (110 kWh/h) – gazu ziemnego wysokometanowego grupy E, nie więcej niż 8000 m³ rocznie.
- 6.13. W przypadku sprzedaży Paliwa gazowego w ilościach większych niż określone powyżej w pkt 6.12 – wymagane jest uzyskanie od Odbiorcy oświadczenia, że nie używa Paliwa gazowego na inne potrzeby niż prowadzenie gospodarstwa domowego, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej albo oświadczenia o ilości Paliw gazowych używanych na inne potrzeby niż prowadzenie gospodarstwa domowego, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, określonej przez Odbiorcę proporcjonalnie do wykorzystanej na te potrzeby powierzchni nieruchomości z uwzględnieniem mocy urządzeń grzewczych.
- 6.14. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niepoinformowania Sprzedawcy w terminach określonych w Umowie o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego mającego znaczenie ze względu na zasady naliczania podatku akcyzowego.
- 6.15. W przypadku zmiany cen i stawek opłat Sprzedawca przyjmuje do rozliczeń wskazania Układu pomiarowego na dzień wprowadzenia nowych cen i stawek opłat:
 - 6.15.1. szacunkowe – na podstawie średniego dobowego zużycia Paliwa gazowego w okresie rozliczeniowym zawierającym datę zmiany cen i stawek opłat,
 - 6.15.2. rzeczywiste – odczytane przez OSD.
- 6.16. W przypadku zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo - rozliczeniowego pobieranie Paliwa gazowego przez Odbiorcę możliwe jest po uprzednim dokonaniu wpłaty na poczet przyszłego zużycia, która w pierwszej kolejności pokrywa opłaty stałe wynikające z Taryfy OSD (Operatora) oraz Taryfy (Cennika) Sprzedawcy za okres między kolejnymi zakupami Paliwa gazowego. Pozostała kwota wyznacza limit Paliwa gazowego do pobrania. Potwierdzeniem dokonania wpłaty jest wydruk z terminala i/lub faktura wystawiona przez Sprzedawcę.

7. WARUNKI ROZWIĄZANIA I ZMIANY UMOWY

- 7.1. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieoznaczony, bez ponoszenia kosztów. Odbiorca, który wypowiedział Umowę na czas nieoznaczony, jest obowiązany pokryć należności za pobrane Paliwo gazowe oraz świadczone usługi przesyłania lub dystrybucji. Odbiorca w gospodarstwie domowym może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas oznaczony, bez ponoszenia dodatkowych kosztów i odszkodowań, innych niż wynikające z treści Umowy lub Regulaminu. Odbiorca, który wypowiedział Umowę na czas oznaczony, jest obowiązany zwrócić koszty i odszkodowanie jakimi został obciążony Sprzedawca przez Operatora z uwagi na wypowiedzenie Umowy przez Odbiorcę.
- 7.2. Oświadczenie o wypowiedzeniu, o którym mowa w pkt 7.1, Odbiorca w gospodarstwie domowym składa Sprzedawcy, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 7.3. Warunki Umowy mogą ulec zmianie poprzez wprowadzenie nowych lub zmian dotychczasowych odpowiednio Taryf (Cennika), Instrukcji lub Regulaminu, chyba że Umowa określa w inny sposób zmiany.
- 7.4. Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego Instrukcja stanowi część Umowy kompleksowej. Zmianiona lub nowa Instrukcja wiąże Odbiorcę, po jej zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE. W przypadku braku akceptacji przez Odbiorcę zmian lub nowej Instrukcji właściwego Operatora, do którego sieci przyłączony jest Odbiorca, w sytuacji gdy zmiany te lub nowa Instrukcja wpływa na sytuację Odbiorcy, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie trzydziestu (30) dni licząc od dnia ogłoszenia w Biuletynie URE zmian albo nowej Instrukcji (zmiana lub nowa Instrukcja może przewidywać inne terminy wypowiedzenia). Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku stosowania Instrukcji w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.
- 7.5. Odbiorca może zgłosić do OSD uwagi na temat obowiązującej IRIEESD, które będą analizowane przez OSD na etapie przygotowania kolejnej wersji IRIEESD.
- 7.6. Taryfy podlegają zatwierdzeniu przez Prezesa URE i są wprowadzone do stosowania przez Sprzedawcę lub Operatora nie wcześniej niż po upływie czternastu (14) dni i nie później niż do czterdziestu pięciu (45) dni od dnia jej opublikowania w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. W przypadku podwyżki wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej podwyżce w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy.
- 7.7. Zmiany Cennika lub Regulaminu Sprzedawcy wprowadza Sprzedawca. Zmiany wchodzą w życie z dniem wskazanym przez Sprzedawcę. Sprzedawca przekazuje Odbiorcy treść zmian, informując o prawie wypowiedzenia Umowy. Treść ww. zmian jest również dostępna na stronie internetowej oraz w siedzibie i oddziałach Sprzedawcy.
- 7.8. W przypadku wprowadzenia zmian odpowiednio Taryfy (Cennika) Sprzedawcy lub Regulaminu, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie czternastu (14) dni, od dnia powzięcia informacji o zmianach, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy. W okresie wypowiedzenia, stosuje się dotychczasową Umowę.
- 7.9. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem stron w terminie uzgodnionym pomiędzy Odbiorcą i Sprzedawcą.
- 7.10. Oświadczenie o odstąpieniu, wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 7.11. W przypadku Umów zawieranych przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn, składając w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia oświadczenie na piśmie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został przekazany Odbiorcy przed zawarciem Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem pisemnie na adres. Jeżeli na wyraźne żądanie Odbiorcy, dostarczanie paliwa gazowego ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Odbiorca zobowiązany jest do złożenia na trwały nośnik wyraźnego oświadczenia, zawierającego takie żądanie, wraz z oświadczeniem że przyjmuje on do wiadomości, iż z chwilą pełnego wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia traci prawo do odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, powstaje obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do momentu odstąpienia od Umowy*.
- 7.12. Zmiana Sprzedawcy, w tym częściowa zmiana Sprzedawcy, następuje na warunkach i zgodnie z procedurą wynikającą z przepisów prawa oraz IRIEESD. Operator udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej. W przypadku zawarcia Umowy i uruchomienia procesu zmiany sprzedawcy, Odbiorca zobowiązuje się do współdziałania ze Sprzedawcą w celu skutecznego przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy, w tym w szczególności dokonania niezbędnych czynności prawnych lub faktycznych, wspierając ten proces, usuwając przeszkody lub uzupełniając braki oraz powstrzymując się od działań ograniczających możliwość przeprowadzenia procesu. Jeżeli pomimo wezwania przez Sprzedawcę, Odbiorca nie usunie nieprawidłowości lub nie uzupełni braków w terminie czternastu (14) dni od wezwania, Umowa wygasa i Odbiorca ponosi odpowiedzialność za swoje zawinione działania.
- 7.13. W przypadku zmiany przepisów skutkujących zmianą stawki podatku VAT, akcyzy lub innych zmian ogólnie obowiązujących przepisów prawa krajowego lub unijnego, a w szczególności zmiany Ustawy lub aktów wykonawczych do Ustawy, wprowadzających dodatkowe obowiązki związane z zakupem praw majątkowych lub certyfikatów dotyczących efektywności energetycznej, ceny Paliwa gazowego zostają powiększone o kwotę wynikającą z obowiązków nałożonych właściwymi przepisami, od dnia ich wejścia w życie.
- 7.14. Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności Ustawy i aktów wykonawczych nie wymagają zmiany Umowy i Regulaminu.

8. WSTRZYMANIE DOSTAWY PALIWA GAZOWEGO

- 8.1. Z zastrzeżeniem postanowień pkt 8.5 poniżej, wstrzymanie dostawy Paliwa gazowego, może nastąpić w przypadku, gdy:
 - 8.1.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło Nielegalne pobieranie Paliwa gazowego;
 - 8.1.2. Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe i świadczenie usługi dystrybucji co najmniej przez okres trzydziestu (30) dni po upływie terminu płatności. Sprzedawca, powiadamia na piśmie Odbiorcę Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, jeżeli Odbiorca ten nie ureguje zaległych i bieżących należności w okresie czternastu (14) dni od dnia otrzymania w/w powiadomienia;
 - 8.1.3. wykonywane są przez Operatora prace skutkujące wstrzymaniem lub ograniczeniem dostarczania Paliwa gazowego, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy;
 - 8.1.4. przewidują to Instrukcja lub obowiązujące przepisy prawa.
- 8.2. W przypadku stwierdzenia Nielegalnego poboru Paliwa gazowego Odbiorca uiszcza opłatę z tytułu Nielegalnego poboru bezpośrednio na rzecz OSD (Operatora).
- 8.3. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego lub rozwiązanie Umowy może nastąpić w przypadku braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, służącego do rozliczeń za dostarczone Paliwo gazowe, instalowanego przez OSD (Operatora) zgodnie z zasadami Ustawy.
- 8.4. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego z przyczyn, o których mowa powyżej nie oznacza rozwiązania Umowy. Odbiorca jest zobowiązany do regulowania opłat stałych wynikających z Taryfy (Cennika) Sprzedawcy i Taryfy OSD (Operatora), w okresie wstrzymania dostawy, o ile nie nastąpi rozwiązanie Umowy.
- 8.5. W przypadku, gdy Odbiorca Paliwa gazowego w gospodarstwie domowym złoży Sprzedawcy (któremu zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Paliwo gazowe) reklamację

*Dotyczy Odbiorców posiadających status konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego.

- dotyczącą dostarczania Paliwa gazowego, nie później niż w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w pkt 8.1.2 powyżej, dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Postanowienia niniejszego punktu nie stosuje się w razie wydania przez Koordynatora wyroku na niekorzyść Odbiorcy oraz w przypadku, o którym mowa w pkt 8.2.
- 8.6. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć opisaną w pkt 8.5 reklamację Odbiorcy w gospodarstwie domowym, dotyczącą dostarczania Paliwa gazowego, w terminie czternastu (14) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotycząca wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, nie została rozpatrzona w powyższym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- 8.7. Jeżeli Sprzedawca, nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca Paliwa gazowego, w gospodarstwie domowym, w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować, że zostanie wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora, zostanie wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu przez Odbiorcę z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, zostanie wznowione dostarczanie Paliwa gazowego. Postanowienia niniejszego punktu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy oraz jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- 8.8. Jeżeli Odbiorcy wstrzymano dostarczanie Paliwa gazowego, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, zwłania się dostarczanie Paliwa gazowego w terminie trzech (3) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować, że zostanie wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, zostanie wstrzymane dostarczanie Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, zostanie wznowione dostarczanie Paliwa gazowego. Postanowienia niniejszego punktu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy albo jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- 8.9. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę, o którym mowa w pkt 8.5 powyżej, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, Sprzedawca, może wystąpić z wnioskiem do OSD (Operatora) o zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego – rozliczeniowego temu Odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD (Operator).
- 8.10. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
- 8.11. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Operator może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach, IRIESP lub IRIESD.
- 8.12. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.

9. KONTAKT, REKLAMACJE, SKARGI, BONIFIKATY

- 9.1. Korespondencja pomiędzy stronami odbywa się listem zwykłym lub w formie elektronicznej (tj. eBOK/mBOK, adres email wskazany w Umowie). Strony uznają wskazane w zdaniu pierwszym formy kontaktu za równoważne, które mogą być stosowane zamiennie, o ile w Umowie dla ważności danej czynności nie zastrzeżono oznaczonej formy.
- 9.2. Strony zobowiązują się do aktualizowania danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację oraz umożliwienia wglądu do danych stanowiących podstawę do rozliczeń.
- 9.3. Przy załatwianiu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer ewidencyjny Odbiorcy (podany na fakturze) lub na numer faktury.
- 9.4. Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie miesięcznym po ich otrzymaniu, a w razie wyrażenia zgody na udostępnianie w formie elektronicznej obrazu faktury lub obrazu innego dokumentu księgowego, w terminie miesięcznym po udostępnieniu Odbiorcy tych dokumentów w formie elektronicznej.
- 9.5. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 9.6 poniżej.
- 9.6. W przypadku, o którym mowa w pkt 3.5, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
- 9.7. Kontakt, reklamacja lub skarga może zostać złożona przez Odbiorcę:
- bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy,
 - korespondencyjnie na adres Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany w Umowie lub na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - w formie elektronicznej: mail lub za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy.
- Udzielenie informacji może nastąpić w takiej samej formie, w jakiej nastąpił kontakt lub została złożona reklamacja lub skarga.
- 9.8. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.
- 9.9. Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych Paliwa gazowego oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora, jak i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z Regulaminem, Taryfą (Cennikiem) lub Taryfą OSD.
- 9.10. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego.
- 9.11. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanej wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.

10. BONIFIKATY I UPUSTY Z TYTUŁU NIEDOTRZYMANIA STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH OBSŁUGI ODBIORCY ORAZ PARAMETRÓW JAKOŚCIOWYCH PALIWA GAZOWYCH SĄ UDZIELANE ZGODNIE Z ZASADAMI I W WYSOKOŚCI USTALONEJ W REGULAMINIE, TARYFIE (CENNIKU) LUB TARYFIE OPERATORA UWZGLĘDNIJĄC PONIŻSZE UWARUNKOWANIA:

- 10.1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, o których mowa w pkt 3.7, Odbiorcy przysługują bonifikaty. Umowa może odmiennie uregulować wysokość udzielanej bonifikaty.
- 10.2. Wysokość bonifikaty, o której mowa pkt 10.1, określana będzie w oparciu o przeciętne wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok

- zawierającego umowę kompleksową z tytułu dostawy i montażu instalacji gazowej, o której mowa w pkt 3.7, Odbiorcy przysługują bonifikaty. Umowa może odmiennie uregulować wysokość udzielanej bonifikaty.
- 10.3. Za odmowę udzielenia odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia przesyłania lub dystrybucji paliwa gazowego, przerwanej z powodu awarii sieci – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.4. Za odmowę udzielenia odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie likwidacji awarii i usunięcia zakłócenia w pracy instalacji magazynowej lub instalacji skroplonego gazu ziemnego – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.5. Za nieprzyjęcie zgłoszenia dotyczącego awarii lub zakłócenia w dostarczaniu paliw gazowych – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.6. Za nieuzasadnioną zwłokę w likwidacji awarii, która wystąpiła w sieci gazowej lub w instalacji magazynowej lub w instalacji skroplonego gazu ziemnego, i usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu paliwa gazowego lub w pracy instalacji magazynowej lub w instalacji skroplonego gazu ziemnego – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.7. Za niepowiadomienie odbiorców zaliczanych do grupy przyłączeniowej B podgrupy I, z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliwa gazowego, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.8. Za niepowiadomienie odbiorców innych niż określony w pkt 10.7, z co najmniej czternastodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu paliwa gazowego, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji – w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.9. W przypadku niepowiadomienia w formie pisemnej, telefonicznej lub za pomocą innego środka telekomunikacji o terminach i czasie trwania planowanych przerw w pracy instalacji magazynowej lub instalacji skroplonego gazu ziemnego – w wysokości 1/10 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.10. Za niepowiadomienie z tygodniowym wyprzedzeniem odbiorców zasilanych z sieci przesyłowej, w formie, o której mowa w pkt 10.8, o terminie zamierzonej zmiany ciśnienia i innych parametrów paliwa gazowego mających wpływ na współpracę ruchową z siecią – w wysokości 1/30 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.11. Za odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci gazowej lub instalacji magazynowej lub instalacji skroplonego gazu ziemnego, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci lub instalacji – w wysokości 1/30 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.12. Za odmowę udzielenia na żądanie odbiorcy informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnych taryfach – w wysokości 1/50 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.13. Za każdy dzień zwłoki w przypadku przekroczenia czternastodniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2; w przypadku wniosku lub reklamacji wymagających przeprowadzenia kontroli lub dokonania pomiarów termin czternastodniowy jest liczony od dnia zakończenia tych kontroli lub pomiarów.
- 10.14. Za każdy dzień zwłoki w przypadku przekroczenia czternastodniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego, którego przedsiębiorstwo energetyczne jest właścicielem, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.15. Za każdy dzień zwłoki w przypadku przekroczenia siedmiodniowego terminu przekazania układu pomiarowego, którego przedsiębiorstwo energetyczne jest właścicielem, do badania laboratoryjnego, od dnia zgłoszenia takiego żądania przez odbiorcę, za każdy dzień zwłoki – w wysokości 1/250 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.16. Za uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowego – w wysokości 1/15 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.17. Za niewydatenie przez przedsiębiorstwo energetyczne wykonujące działalność gospodarczą w zakresie przesyłania lub dystrybucji paliw gazowych po zakończeniu jego dostarczania oraz w przypadku wymiany układu pomiarowego w trakcie dostarczania tego paliwa, na wniosek odbiorcy, dokumentu zawierającego dane identyfikujące ten układ lub za niedostępnie danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania tego paliwa lub demontażu układu pomiarowego – w wysokości 1/200 wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 10.2.
- 10.18. Przedsiębiorstwo energetyczne udziela lub odmawia udzielenia bonifikaty, o której mowa w pkt 10.1, w terminie 30 dni od wystąpienia zdarzenia opisanego w pkt 10.3 do 10.17.
- 10.19. Zmiana wysokości bonifikat z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorcy oraz standardów jakościowych energii przewidzianych w niniejszym paragrafie, następuje w przypadku zmiany przepisów wydanych na podstawie Ustawy w tym zakresie, bez konieczności zmiany Regulaminu.

11.

ZASADY REZERWOWEJ UMOWY KOMPLEKSOWEJ ORAZ POUCZENIE O KONSEKWENCJACH WYBORU SPRZEDAWCY REZERWOWEGO**

- 11.1. Sprzedawca umożliwi Odbiorcy dokonanie w Umowie wyboru sprzedawcy rezerwowego, spośród sprzedawców uwzględnionych w aktualnym wykazie sprzedawców rezerwowych, opublikowanym przez OSD, jak również upoważnienie OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej z wybranym sprzedawcą rezerwowym, w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy przez Sprzedawcę z przyczyn, o których mowa w niniejszym rozdziale.
- 11.2. Sprzedawca niezwłocznie poinformuje OSD oraz wskazanego przez Odbiorcę sprzedawcę rezerwowego o wyborze dokonany w Umowie.
- 11.3. Sprzedawca zobowiązuje się do poinformowania Odbiorcy, wskazanego przez Odbiorcę sprzedawcy rezerwowego, jak również OSD, o konieczności zaprzestania sprzedaży Paliwa gazowego na rzecz Odbiorcy, z wyłączeniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, oraz o przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę, niezwłocznie, jednak nie później, niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez Sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy.
- 11.4. W przypadku powzięcia informacji o zaistnieniu przesłanek niezbędnych do wszczęcia kompleksowej usługi rezerwowej, OSD o konieczności uruchomienia procedury kompleksowej usługi rezerwowej.
- 11.5. Działając na podstawie upoważnienia zawartego w Umowie, OSD, z zastrzeżeniem okoliczności, o których mowa w pkt 11.7, zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy, rezerwową umowę kompleksową, ze wskazanym przez Odbiorcę sprzedawcą rezerwowym:
- 11.5.1. niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania:
- 11.5.1.1. sprzedaży Paliwa gazowego, o której mowa w pkt 11.3,
- 11.5.1.2. świadczenia usług dystrybucji lub usług przesyłania, o której mowa w pkt 11.4.
- 11.5.2. w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy – jeżeli nie dokonano powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej zgodnie z IRIESD lub gdy wybrany przez Odbiorcę sprzedawca nie podjął sprzedaży.
- 11.6. Zawarcie rezerwowej umowy kompleksowej następuje poprzez złożenie, przez OSD, sprzedawcy rezerwowemu, w imieniu i na rzecz Odbiorcy, oświadczenia o przyjęciu przez Odbiorcę oferty wybranego sprzedawcy rezerwowego. OSD poinformuje Odbiorcę o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz rezerwowej umowy kompleksowej, przyczynach zawarcia tej umowy, danych teleadresowych sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez sprzedawcę rezerwowego warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 5 dni od dnia jej zawarcia.
- 11.7. OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:

** Dotyczy Odbiorców posiadających status odbiorcy końcowego w rozumieniu Ustawy, z wyjątkiem odbiorców końcowych, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b Ustawy.

- 11.7.1. wstrzymania dostarczenia Paliwa gazowego do Odbiorcy, w przypadkach, o których mowa w art. 6a ust. 3 i art. 6b Ustawy oraz w innych przypadkach czasowego wstrzymania świadczenia usług dystrybucji na zasadach określonych w IRIESD lub obowiązujących przepisach prawa, lub,
- 11.7.2. gdy złożony został wniosek dotyczący zmiany sprzedawcy lub inny wniosek na mocy którego możliwe jest kontynuowanie dostarczenia Paliw gazowych,
- 11.7.3. gdy Sprzedawca lub Odbiorca poinformuje OSD o zakończeniu lub zamiarze zakończenia przez Odbiorcę poboru Paliwa gazowego z sieci OSD,
- 11.7.4. gdy upłynął termin świadczenia usługi dystrybucji określony w umowie dystrybucyjnej, zawartej pomiędzy sprzedawcą rezerwowym a OSD lub w PZD.
- 11.8. Rezerwowa umowa kompleksowa, zawarta zostanie na warunkach oferty sprzedawcy rezerwowego, dotyczącej warunków kompleksowej sprzedaży rezerwowej. Szczegółowe informacje dotyczące warunków oferty wybranego sprzedawcy rezerwowego, w tym wchór rezerwowej umowy kompleksowej i zestawienie aktualnych cen, jak również warunków ich stosowania oraz zasad rozliczeń dla kompleksowej sprzedaży rezerwowej, dostępne są na stronie internetowej wybranego sprzedawcy rezerwowego.
- 11.9. Sprzedawca rezerwowy, powinien przekazać Odbiorcy jeden egzemplarz rezerwowej umowy kompleksowej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania od OSD oświadczenia o przyjęciu oferty sprzedawcy rezerwowego, o którym mowa w pkt. 11.6, oraz poinformować Odbiorcę o prawie do wypowiedzenia tej umowy.
- 11.10. Rezerwowa usługa kompleksowa realizowana jest od początku Doby gazowej, przypadającej po Dobie gazowej, w której Sprzedawca zaprzestął dostarczać Paliwo gazowe do Odbiorcy. Umowa kompleksowej sprzedaży rezerwowej zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 11.11. Rezerwowa umowa kompleksowa może ulec rozwiązaniu:
- 11.11.1. w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron lub
- 11.11.2. w drodze wypowiedzenia przez Odbiorcę, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca, następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, przy czym Odbiorca może wskazać późniejszy jej termin rozwiązania.
- Odbiorca nie może zostać obciążony przez sprzedawcę rezerwowego kosztami z tytułu wcześniejszego rozwiązania rezerwowej umowy kompleksowej.
- 11.12. Rezerwowa umowa kompleksowa, ulega rozwiązaniu zgodnie z IRIESD, z chwilą ustania przyczyny jej zawarcia, z zastrzeżeniem, pkt. 11.13 i 11.14.
- 11.13. Rezerwowa umowa kompleksowa, ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, sprzedaży Paliwa gazowego lub świadczenia usługi kompleksowej sprzedaży Paliwa gazowego, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez Odbiorcę sprzedawcą Paliwa gazowego.
- 11.14. W przypadku, gdy Odbiorca posiadający status konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, udzielając OSD pełnomocnictwa do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, zażądał rozpoczęcia świadczenia kompleksowej sprzedaży rezerwowej przed upływem 14 – dniowego okresu odstąpienia, zobowiązany jest do zapłaty za tą część świadczenia, która została spełniona od dnia wejścia w życie rezerwowej umowy kompleksowej, do momentu odstąpienia od tej umowy. Odbiorca zobowiązany jest do złożenia na trwałym nośniku wyraźnego oświadczenia, zawierającego takie żądanie, wraz z oświadczeniem że przyjmuje on do wiadomości, iż z chwilą pełnego wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia traci prawo do odstąpienia od Umowy.
- 11.15. Odbiorca ma prawo do zmiany wybranego sprzedawcy rezerwowego, spośród sprzedawców wymienionych w wykazie, o którym mowa w pkt. 11.1, bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji z tego tytułu. Przedmiotowa zmiana nie wymaga dla swej ważności formy aneksu, jednakże musi zostać dokonana w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 11.16. W przypadku, gdy rezerwowa umowa kompleksowa, przestała obowiązywać lub uległa rozwiązaniu, a OSD nie otrzymał informacji o zawarciu przez Odbiorcę umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży Paliwa gazowego z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, OSD zaprzestaje dostarczania Paliwa gazowego Odbiorcy.
- 11.17. W przypadku, gdy Sprzedawca zaprzestanie sprzedaży Paliwa gazowego Odbiorcy, a:
- 11.17.1. w Umowie nie został wskazany sprzedawca rezerwowy lub Umowa nie zawiera upoważnienia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy umowy sprzedaży albo
- 11.17.2. sprzedawca rezerwowy wskazany przez Odbiorcę nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestął kompleksowej sprzedaży rezerwowej
- OSD, działając w imieniu i na rzecz Odbiorcy, zawrze ze sprzedawcą z urzędu umowę kompleksową.
- 11.18. Umowa kompleksowa, o której mowa w pkt. 11.17, jest zawierana na czas nieokreślony i obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania Umowy przez Sprzedawcę albo umowy kompleksowej, zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej przez sprzedawcę rezerwowego lub niepodjęcia sprzedaży przez sprzedawcę rezerwowego.
- 11.19. Jeżeli sprzedawca z urzędu nie został zwolniony z obowiązku przedłożenia taryfy do zatwierdzenia, w rozliczeniach z odbiorcą w gospodarstwie domowym stosuje tę taryfę.
- 11.20. Szczegółowe warunki świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej oraz usługi kompleksowej sprzedaży oraz świadczenia usługi dystrybucji przez sprzedawcę z urzędu określone zostały w Ustawie oraz IRIESD.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1. Sprzedawca nie odpowiada za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy oraz za szkody powstałe wskutek:
- działania Siły wyższej,
 - działań leżących po stronie Odbiorcy,
 - wstrzymania lub ograniczenia dostarczenia Paliwa gazowego w związku z zagrożeniem życia, zdrowia lub środowiska, poza przypadkami zawnionego działania Sprzedawcy lub właściwego Operatora,
 - wystąpienia Awarii w Sieci gazowej, poza przypadkami zawnionego działania Sprzedawcy lub właściwego Operatora,
 - zakłócenia, wstrzymania lub ograniczenia dostarczenia Paliwa gazowego wprowadzanego na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów lub zatwierdzonych przez Prezesa URE Instrukcji poza przypadkami zawnionego działania Sprzedawcy lub właściwego Operatora,
 - działania osoby trzeciej, za której działania nie ponosi odpowiedzialności Sprzedawca lub właściwy Operator,
 - planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego, na czas niezbędny do wykonania prac eksploatacyjnych lub remontowych w Sieci gazowej, o których Odbiorca został poinformowany.
- 12.2. Sprzedawcy przysługuje prawo przekazywania informacji dotyczących Odbiorcy niedokonującego terminowo zapłaty należności z niniejszej Umowy do właściwego biura informacji gospodarczej zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie.
- 12.3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na inny podmiot wymaga zgody drugiej Strony.
- 12.4. W razie nierozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny, będzie on rozstrzygnięty przez:
- 12.4.1. sąd właściwy, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, w stosunku do Odbiorców posiadających status konsumenta, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego,
- 12.4.2. sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy, w stosunku do Odbiorców niebędących konsumentami, w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego,
- chyba że sprawy sporne, wynikające z Umowy, będą należeć do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 12.5. W przypadku, gdy postanowienia Umowy odbiegają od zapisów w niniejszym Regulaminie, wówczas jako obowiązujące traktuje się postanowienia Umowy.

Chcąc zapewnić transparentność realizowanych procesów przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „RODO”) PGE Obrót S.A. informuje, że:

- 13.1. Administratorem danych osobowych jest PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6.
- 13.2. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: iod-pgeobrota@kgpkp.pl.
- 13.3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy (art. 6 ust. 1 lit b RODO), dla celów wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności na podstawie ustawy Prawo energetyczne, a także na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów podatkowych i z zakresu rachunkowości (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), dla celów prowadzenia badań jakości obsługi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celach administracyjnych, analitycznych, statystycznych i archiwalnych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO), w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług PGE Obrót S.A. (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celach wskazanych w treści udzielonych zgód (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
- 13.4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia Umowy.
- 13.5. Dane kontaktowe w postaci adresu e-mail i/lub numeru telefonu związane z zawartą z PGE Obrót S.A. umową, w zależności od wyrażonej zgody będą wykorzystywane w celach marketingowych/handlowych. Aktualizacja danych kontaktowych do umowy będzie dotyczyła również wyrażonych zgód.
- 13.6. Dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy i przez czas wymagany przepisami prawa oraz niezbędny do realizacji ww. celów przetwarzania. Dane osobowe przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów i usług Administrator będzie przetwarzał przez czas trwania umowy lub do czasu zgłoszenia sprzeciwu względem ich przetwarzania w tym celu przez osobę, której dane dotyczą. Każda osoba, której dane dotyczą ma prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, ale cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
- 13.7. Odbiorcą danych będzie Operator Systemu Dystrybucyjnego. Dane mogą zostać przekazane: partnerom, z którymi współpracuje Administrator, łącząc produkty lub usługi, operatorom pocztowym i kurierom, operatorom płatności internetowych, instytucjom płatniczym i bankom w zakresie realizacji płatności, podmiotom, które nabywają wierzycielności i podmiotom windykacyjnym – w razie braku wykonania zobowiązań wynikających z zawartej Umowy, innym podmiotom świadczącym usługi np. firmom prawniczym, audytowym, doradczym, informatycznym, agencjom marketingowym oraz podmiotom z Grupy Kapitałowej PGE wykonującym usługi na rzecz Administratora. Dane mogą być udostępnione organom uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa (Urząd Skarbowy, URE, UODO itp.).
- 13.8. Osoba, której dane są przetwarzane, uprawniona jest do dostępu do danych osobowych dotyczących jej osoby, do ich sprostowania oraz, w przewidzianych przepisami prawa przypadkach, żądania ich usunięcia i ograniczenia ich przetwarzania. Osoba, której dane są przetwarzane, uprawniona jest do przenoszenia danych, a także w uzasadnionych przypadkach do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, w sytuacji, gdy dane przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu PGE Obrót S.A. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Organu Nadzorczego.
- 13.9. Dane osobowe mogą być przekazywane do państwa trzeciego (tj. państwa spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego) w związku ze świadczeniem na rzecz PGE Obrót S.A. przez wykonawców usług w zakresie ICT. Dane te przekazywane są do tych państw trzecich, które w ocenie Komisji Europejskiej zapewniają odpowiedni stopień ochrony takich danych, a do innych państw trzecich jedynie wówczas, gdy przekazywanie tych danych oparte jest o zawierane przez PGE Obrót S.A. umowy gwarantujące stosowanie standardowych klauzul ochrony danych, przyjętych przez Komisję Europejską, zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO. Kopię standardowych klauzul umownych, o których mowa powyżej, można uzyskać od Inspektora Ochrony Danych.
- 13.10. Klauzula informacyjna w sprawie ochrony danych osobowych dostępna jest na stronie www.pge-obrot.pl/o-spolce/dane-osobowe.