



Załącznik nr 4: Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej dla Paliwa Gazowego

I. Informacje Ogólne

- Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (OWU) stanowią integralną część Umowy Kompleksowej Sprzedaży paliwa gazowego, zawieranej pomiędzy Fortum Marketing and Sales Polska S.A. a Odbiorcą, odbierającym paliwo gazowe.
- Pojęcia używane w OWU i w Umowie Kompleksowej, odpowiednio w liczbie mnogiej lub pojedynczej, mają znaczenie wg definicji, jak poniżej:
Dzień roboczy – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
Dzień kalendarzowy – dzień odpowiadający poszczególnym dniom w kalendarzu, rozpoczynający się o godz. 0:00, a kończący się o godz. 24:00.
IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez odpowiedniego Operatora Systemu Dystrybucyjnego i wprowadzona przez niego do stosowania, oraz zamieszczona na jego stronie internetowej.
Konsument – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
Koordynator – Koordynator do spraw Negocjacji powołany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zgodnie z przepisami Prawa Energetycznego.
Nielegalny pobór gazu – pobieranie przez Odbiorcę paliwa gazowego bez zawarcia Umowy ze Sprzedawcą, z całkowitą lub częściową pominięciem układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na fałszowanie wyników pomiarów pobranego przez Odbiorcę paliwa gazowego, dokonywanych przez Układ Pomiarowy.
Obiekt (Lokal) – nieruchomość, lokal lub inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo Gazowe na podstawie Umowy Kompleksowej.
Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD) – przedsiębiorstwo prowadzące działalność w zakresie dystrybucji paliwa gazowego.
Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym gazowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego Systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi działającymi pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych Gaz-System S.A. z siedzibą w Warszawie.
Operator – określenie stosowane zamiennie w stosunku do OSD i/lub OSP.
Paliwo Gazowe – gaz ziemny wysokometanowy zamówiony przez Odbiorcę zgodnie z Umową Kompleksową.
Prace – prace eksploatacyjne, diagnostyczne, remontowe, konserwacyjne i przyłączeniowe prowadzone przez OSP/OSD dla zapewnienia bezpieczeństwa oraz utrzymania odpowiedniego poziomu niezawodności pracy Systemu przesyłowego oraz przez Odbiorcę i Operatorów systemów współpracujących.
Prawo Energetyczne – Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo Energetyczne (Dz.U. z 2012 r. poz. 1059, z późniejszymi zmianami) wraz z aktami wykonawczymi do tej Ustawy.
Punkt Zdawczo-Odbiorczy (PZO lub punkt poboru) – punkt, do którego Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć paliwo gazowe, a Odbiorca jest zobowiązany to paliwo gazowe odebrać.
Rażące Naruszenie Umowy (Kompleksowej) – przez Rażące Naruszenie Umowy uznaje się takie zachowanie każdej ze Stron Umowy, które sama Umowa nazywa Rażącym Naruszeniem Umowy.
Rok Gazowy – okres od godz. 6:00 1 października roku kalendarzowego do godz. 6:00 1 października kolejnego roku kalendarzowego.
Siła Wyższa – niezależne od woli Stron nadzwyczajne zdarzenia zewnętrzne uniemożliwiające na stałe lub na pewien czas wykonywanie Umowy, których to zdarzeń lub ich skutków, żadna ze Stron przy zachowaniu należytej staranności nie mogła przewidzieć i im zapobiec, a także inne zdarzenia wyraźnie wskazane w niniejszej Umowie, w tym między innymi wystąpienie jednej lub kilku następujących okoliczności:
a. klęski żywiołowe, w tym pożar, powódź, susza, trzęsienie ziemi, huragan, szadź,
b. wprowadzenie aktami władzy państwowej stanów nadzwyczajnych,
c. embarga, blokady,
d. działania wojenne, akty sabotażu, akty terrorystyczne,
e. strajki powszechne, za wyjątkiem strajków wyłącznie u którejś ze Stron, lub inne niepokojące społecznie, w tym publiczne demonstracje, lokauty.
Sprzedawca – Fortum Marketing and Sales Polska S.A.
Sprzedawca rezerwowo – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót paliwem gazowym, umowę o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego z OSD, będący sprzedawcą dla Odbiorcy w przypadku zaprzestania dostarczania paliwa gazowego przez wybranego przez Odbiorcę sprzedawcę.
Sytuacja Awaryjna – sytuacja powodująca utratę technicznej sprawności sieci przesyłowej lub przyłączonej do niej sieci, instalacji lub urządzeń, lub bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia, mienia, środowiska, lub nagłą konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem i powodująca ograniczenia w dostarczaniu, przesyłaniu lub odbiorze paliwa gazowego.
Taryfa Sprzedawcy – oznacza stosowany i obowiązujący system stawek i opłat zatwierdzany przez Urząd Regulacji Energetyki lub zaś – w przypadku zniesienia obowiązku taryfikacji – aktualny cennik dostępny na stronie internetowej Sprzedawcy. Przez aktualny cennik Sprzedawcy rozumie się obowiązujący i stosowany przez Sprzedawcę w danym okresie standardowy zestaw cen/stawek dotyczący Odbiorców nieposiadających ważnego indywidualnego Systemu stawek. Jeżeli obowiązek taryfikacji zostanie zniesiony, Odbiorca zostanie poinformowany o wyciągach go cenniku Sprzedawcy i będzie mu przysługiwało prawo wypowiedzenia Umowy zgodnie z przepisami prawa.
Układ Pomiarowy – 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 pojemności.
Umowa (Umowa Kompleksowa) – umowa kompleksowa, zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, obejmująca m.in. sprzedaż oraz przesyłanie i/lub dystrybucję paliwa gazowego.
Umowa z OSP/OSD – umowa o świadczenie usługi przesyłania i/lub dystrybucji paliwa gazowego, wiążąca Sprzedawcę z OSP/OSD, która umożliwia dostarczanie paliwa gazowego na podstawie OWU oraz Umowy do Odbiorcy.
- W zakresie nieuregulowanym w ust. 2 powyżej oraz w Umowie, zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie Sprzedawcy.
- Dostarczanie paliwa gazowego na potrzeby realizacji Umowy jest wykonywane na podstawie Umowy Sprzedawcy z OSP i/lub OSD.
- Użyte w Ogólnych Warunkach Umowy i Umowie Kompleksowej odniesienia do „ilości paliwa gazowego” rozumie się jako odniesienie do „ilości paliwa gazowego, wyrażonej w kWh”, o ile wyraźnie nie zastrzeżono inaczej.

II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

- Sprzedawca zobowiązany jest do:
1.1 Sprzedaży i dostarczania paliwa gazowego o cieple spalania oraz parametrach jakościowych zgodnych z obowiązującą IRIEDS do Punktu Zdawczo-Odbiorczego oraz przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonego paliwa gazowego zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w OWU i Umowie Kompleksowej Dostarczania paliwa gazowego do Punktu Zdawczo-Odbiorczego określonego w Umowie Kompleksowej.
1.2 Wypełniania obowiązków nałożonych na Sprzedawcę w IRIEDS.
1.3 Udzielania odpowiedzi na żądanie Odbiorcy w zakresie rozliczeń oraz Taryfy Sprzedawcy.
1.4 Poniesienia kosztów sprawdzenia jakości dostarczonego paliwa gazowego, w przypadku gdy Odbiorca zleci niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenie jakości dostarczonego paliwa gazowego, a przeprowadzone badania potwierdzą zastrzeżenia Odbiorcy.
1.5 Terminowego rozpatrzenia reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi.
1.6 Dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu działania Układu Pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu Pomiarowego.

III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy

- Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa Energetycznego IRIEDS stanowi integralną część Umowy Kompleksowej. Zmieniony lub nowy IRIEDS wiąże Odbiorcę, po jego zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE.
2. Odbiorca zobowiązuje się, że będzie nabywał i odbierał paliwo gazowe.
3. Odbiorca zobowiązuje się w szczególności do:
3.1 Odbioru zamówionej ilości paliwa gazowego, zgodnie z warunkami Umowy.
3.2 Terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy Kompleksowej.
3.3 Umożliwienia OSP/OSD zainstalowania urządzeń telemetrycznych służących do transmisji danych pomiarowych do OSP/OSD oraz niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zaistniałej awarii Systemu telemetrii. Zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora nieodpłatnego dostępu do Układów Pomiarowych, urządzeń do telemetrycznego przekazywania danych i elementów sieci gazowej znajdujących się na terenie Odbiorcy, w celu wykonania niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających.

- Zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy nieodpłatnego dostępu do Układu Pomiarowego oraz instalacji gazowej w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy Kompleksowej, prawidłowości rozliczeń oraz dokonywania odczytów.
- Wykonywania poleceń służb dyspozytorskich Operatora przekazanych bezpośrednio przez Operatora lub Sprzedawcę.
- Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Operatora dostępu do elementów sieci w celu dokonania wstrzymania dostarczania paliwa gazowego, zdemontowania zainstalowanego w Odbiorcy Układu Pomiarowego, w przypadku wstrzymania dostarczania paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy Kompleksowej, a także jego wydania przedstawicielom Operatora, jeżeli Układ Pomiarowy nie stanowi własności Sprzedawcy.
- Niezwłocznego informowania Sprzedawcy i Operatora o zauważonych wadach lub usterkach Układu Pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze paliwa gazowego.
- Utrzymywania w należyłym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującą się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada.
- Legalizacji Układu Pomiarowego, będącego własnością Odbiorcy zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- Poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu Pomiarowego zainstalowanego w Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu Pomiarowego, w tym jego demontażu bądź montażu, w przypadku gdy na żądanie Odbiorcy, w wyniku badania laboratoryjnego, nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu Układu Pomiarowego.
- Zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu Pomiarowego wskazującego wielkość poboru paliwa gazowego i układu redukcji paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakiegokolwiek zmian (z malowaniem włącznie), utrzymania w należyłym stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, chyba, że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności.
- 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.
- Niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie.
- Niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie okoliczności, mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy, w szczególności do poinformowania Sprzedawcy o zmianie celu zużycia paliwa gazowego.
- Zapobiegania Nielegalnemu Poborowi paliwa gazowego, a w sytuacji wystąpienia Nielegalnego Poboru paliwa gazowego – pokrycia należności uszczuplonych z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora, jeżeli ich powstanie będzie wynikiem zwinionego działania Odbiorcy.
- Poinformowania Sprzedawcy o Umowach zawartych z innymi przedsiębiorstwami energetycznymi, realizującymi dostarczanie paliwa gazowego do tego samego Punktu Zdawczo-Odbiorczego.
- Niezwłocznego informowania Operatora oraz Sprzedawcy o wystąpieniu Sytuacji Awaryjnej w szczególności Sytuacji Awaryjnej w instalacji Odbiorcy. Sprzedawca upoważnia Odbiorcę do bezpośredniego informowania o wystąpieniu Sytuacji Awaryjnej Operatora, z tym, że w takim wypadku Odbiorca jest zobowiązany równocześnie powiadomić Sprzedawcę o informacji przekazanej Operatorowi.
- W przypadku obciążenia Sprzedawcy przez odpowiednie Operatora płatnościami z tytułu uszkodzenia Układu Pomiarowego w wyniku przekroczenia, z winy Odbiorcy, górnej granicy zakresu pomiaru strumienia objętości paliwa gazowego, zwrotu tych płatności na rzecz Sprzedawcy.
- Poniesienia kosztów (opłat) związanych z usługą wstrzymania i/lub wznowienia dostarczania paliwa gazowego, jeżeli nastąpiło ono z winy Odbiorcy, tj. również w przypadku, gdy powyższe usługi zostały wykonane na polecenie Sprzedawcy na podstawie zapisów zawartych w Ustawie Prawo Energetyczne.

IV. Zasady prowadzenia rozliczeń

- Do rozliczeń z tytułu Umowy Kompleksowej mają zastosowanie ceny, stawki opłat i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie i Umowie Kompleksowej, przewidziane dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca.
- Należności z tytułu dostarczania paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur wysłanych przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu w terminie wskazanym na fakturze, z zastrzeżeniem zapisu w pkt 8, 9 poniżej.
- W przypadku Nielegalnego Poboru paliwa gazowego należności uszczuplone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę.
- Odbiorca będzie regulował należności, przewidziane w Umowie Kompleksowej przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie księgowym wystawionym przez Sprzedawcę.
- Za przekroczenie terminu płatności Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Odsetki te płatne będą na podstawie właściwego dokumentu księgowego wystawionego przez Sprzedawcę.
- Opóźnienie w zapłacie którejkolwiek z faktur(y) oraz/lub któregośkolwiek innego dokumentu księgowego wystawionego przez Sprzedawcę, przekraczające 45 dni od dnia upływu terminu płatności, określonego na fakturze lub w harmonogramie, stanowi Rażące Naruszenie Umowy przez Odbiorcę.
- Rozliczanie ilości dostarczonego paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań układu pomiarowego udostępnionych przez OSD w okresach ustalonych dla danego Układu Pomiarowego znajdującego się w Punkcie Zdawczo-Odbiorczym, określonych przez odpowiedniego Operatora.
- Sprzedawca ma prawo do stosowania rozliczeń prognozowanych, gdzie prognoza jest wyliczana na podstawie zużycia zadeklarowanego przez Odbiorcę.
- Zaliczki na poczet kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego będą dokonywane na podstawie przekazanego Odbiorcy harmonogramu wpłat w cyklach miesięcznych.
- Jeżeli po uzyskaniu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępnionych przez OSD danych pomiarowych powstanie różnica pomiędzy wartością i/lub ilością energii prognozowanej oraz rzeczywiście zużytej przez Odbiorcę to zgodnie z Taryfą Sprzedawcy:
a. w przypadku niedopłaty zostanie wystawiona faktura rozliczeniowa na kwotę wynikającą z różnicy,
b. w przypadku nadpłaty kwota nadpłaty zaliczona zostanie na poczet opłat za kolejne miesiące, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu. Zwrot nastąpi w terminie 21 dni kalendarzowych od daty wypłynięcia prośby o zwrot do Sprzedawcy.
- Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na następujący po nim najbliższy Dzień Roboczy.
- W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi OSD dokonania odczytu wskazań Układu Pomiarowego, rozliczenia za dostarczone Paliwo Gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie Operatora, IRIEDS oraz Umowie Kompleksowej.
- Za uniemożliwienie upoważnionemu przedstawicielowi OSD dokonania odczytu wskazań Układu Pomiarowego uważa się niedopuszczenie przez Odbiorcę przedstawiciela OSD do przystąpienia do czynności odczytu nie tylko w skutek świadomego i celowego działania ale także w skutek nieusunięcia przez Odbiorcę przeszkód do wykonania czynności odczytu.
- Faktura zostanie wystawiona zgodnie z zasadami zawartymi w obowiązującej w chwili dostawy Taryfie Sprzedawcy.
- W razie powstania zaległości w płatnościach Sprzedawca może zarachować dokonane przez Odbiorcę wpłaty pieniężne w pierwszej kolejności na poczet odsetek od płatności uregulowanych z opóźnieniem, a następnie na poczet najdawniej wymagalnego długu.

V. Reklamacje, bonifikaty

- Odbiorca ma prawo zgłosić reklamację, w tym względem faktury lub innego dokumentu księgowego Sprzedawcy pisemnie, telefonicznie na numer 122 100 000 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem operatora) lub drogą elektroniczną na adres: infopolska@fortum.com
- Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi w zakresie zasad rozliczeń następuje w terminie do czternastu dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
- Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi w zakresie innych niż zasady rozliczeń następuje w terminie trzydziestu dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji.
- Złożenie reklamacji nie uprawnia Odbiorcy do opóźnienia w dokonaniu płatności, zmniejszenia kwoty płatności lub odmowy płatności.
- W przypadku, gdy reklamacja zostanie rozpatrzona na korzyść Odbiorcy, zapłacona, a kwestionowana w reklamacji płatność, zostanie Odbiorcy w całości zwrócona.
- W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych paliwa gazowego, Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat określonych w Taryfie Operatora i Taryfie Sprzedawcy.
- Odbiorcy przysługują bonifikaty określone w Taryfie Sprzedawcy w sytuacjach tam wskazanych.
- Odbiorca ma prawo wnieść o rozstrzygnięcie sporu do Koordynatora do spraw Negocjacji przy Prezese Urzędu Regulacji Energetyki (<https://www.ure.gov.pl>). Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostarczania paliwa gazowego.



Załącznik nr 4: Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej dla Paliwa Gazowego

VI. Wstrzymanie i ograniczenie dostarczania paliwa gazowego

- Dostarczanie paliwa gazowego może zostać wstrzymane lub ograniczone przez Operatora, na zlecenie Sprzedawcy po uprzedzeniu Odbiorcy, w sytuacjach:
 - gdy przewidują to obowiązujące przepisy prawa,
 - uniemożliwienia przez Odbiorcę upoważnionym przedstawicielom Operatora dostępu w sytuacji zagrożenia zdrowia, życia lub środowiska (wraz z niezbędnym sprzętem) do elementów sieci gazowej znajdujących się na terenie lub w Obiekcie Odbiorcy,
 - prowadzenia prac związanych z usuwaniem awarii i jej skutków,
 - wykonywania planowanych prac konserwacyjno-remontowych lub modernizacyjnych w zakresie sieci gazowej, Układów Pomiarowych oraz prac związanych z przyłączeniem nowych Odbiorców do sieci gazowej lub prac przyłączeniowych w sieci gazowej,
 - Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie Układu Pomiarowego z możliwością zdalnego wstrzymania i wznawiania dostarczania paliwa gazowego, gdy zgodnie z przepisami prawa Sprzedawca jest upoważniony do jego zainstalowania,
 - Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Paliwo Gazowe co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, jeżeli Odbiorca ten powiadomiony na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania paliwa gazowego nie uregulował zaległych i bieżących należności w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia, z zastrzeżeniem postanowień poniższych.
- W przypadku, gdy Odbiorca złożył do Sprzedawcy reklamację, dotyczącą dostarczania paliwa gazowego nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 lit f) powyżej, dostarczanie paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację dotyczącą procesu rozliczeń w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii nie wstrzymuje się do czasu rozstrzygnięcia sporu przez Koordynatora.
- Reklamacje i skargi niezwiązane z procesem rozliczeń będą rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wpłynięcia.
- Dostarczanie paliwa gazowego przez Operatora może zostać wstrzymane lub ograniczone bez uprzedzenia Odbiorcy, gdy:
 - zaistniała Sytuacja Awaryjna w sieci gazowej stwarzająca zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzi, środowiska,
 - dokonano poboru Paliwa gazowego z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu Pomiarowego,
 - przewidują to obowiązujące przepisy prawa,
 - instalacja gazowa Odbiorcy lub sposób używania paliwa gazowego stwarza zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzi, środowiska,
 - dokonano zmiany lub uszkodzeń w Układzie Pomiarowym, Odbiorca samowolnie przyłączył się do sieci gazowej.
- Jeżeli OSD wstrzymało dostarczanie paliw gazowych Odbiorcy, a Odbiorca złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania paliw gazowych, OSD jest obowiązane wznowić dostarczanie paliw gazowych w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie paliw gazowych do czasu jej rozpatrzenia.
- W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 3, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczanie paliw gazowych do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- Postanowienie ust. 3 i ust. 4 nie stosuje się, w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania paliw gazowych nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 4c) powyżej, albo rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść odbiorcy.
- Wznowienie dostarczania paliwa gazowego lub zniesienie ograniczeń nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania paliwa gazowego.
- W przypadku wznowienia dostarczania paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które odpowiada Odbiorca, jest on zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania paliwa gazowego zgodnie z Taryfą Operatora.
- Wstrzymanie dostarczania paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy Kompleksowej.
- Odbiorca przyjmuje do wiadomości, że Operator może wstrzymać i ograniczyć dostarczanie paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i/lub IRIESD.

VII. Prace

- Operator ma prawo do przeprowadzenia w każdym Roku Gazowym niezbędnych Prac zgodnie z postanowieniami IRIESD.
- W okresie występowania ograniczeń spowodowanych prowadzeniem Prac, Odbiorca zobowiązany jest do ograniczenia poboru paliwa gazowego w zakresie objętym tymi ograniczeniami.

VIII. Zmiana OWU lub Taryfy

- Zmiana Ogólnych Warunków Umowy lub Umowy Kompleksowej, z wyłączeniem zmian wynikających z Taryfy Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy zmienionych Ogólnych Warunków Umowy lub Umowy Kompleksowej. W takim przypadku Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Oświadczenie powinno być złożone w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie OWU lub Umowy Kompleksowej.
- W przypadku Umowy Kompleksowej zawartej na czas oznaczony, postanowienia ust. 1 w zakresie zmiany Ogólnych Warunków Umowy stosuje się w przypadku istotnej zmiany okoliczności faktycznych lub stanu prawnego istniejących w chwili zawierania Umowy Kompleksowej, w zakresie, w jakim zmiana jest niezbędna w celu dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków.
- Sprzedawca powiadomi Odbiorcę o podwyżce cen określonych w Taryfie Sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w ciągu jednego Okresu Rozliczeniowego od dnia tej podwyżki. Cena wynikająca z takiej Taryfy Sprzedawcy wejdzie w życie zgodnie z przepisami Prawa Energetycznego, chyba że Umowa Kompleksowa przewiduje dla Odbiorcy cenę promocyjną.
- W przypadku wejścia w życie zmian w prawie, w szczególności odnoszących się do kwestii podatku akcyzowego, świadczeń pochodzenia lub świadczeń efektywności energetycznej, cena paliwa gazowego może ulec zmianie w takim zakresie, w jakim wymagać tego będą zmienione przepisy z dniem wejścia w życie zmienionych przepisów. W takim przypadku o zmianie ceny paliwa gazowego Odbiorca zostanie uprzednio powiadomiony pisemnie i będzie mu przysługiwało prawo rozwiązania umowy zgodnie z przepisami prawa.

IX. Rezerwowa usługa kompleksowa

- OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową w przypadku, wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania umowy kompleksowej przez Sprzedawcę, w tym w szczególności z powodu:
 - trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę, możliwości działania na rynku bilansującym,
 - niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia przez Sprzedawcę do realizacji OSD Umowy Kompleksowej zawartej z Odbiorcą.
- Sprzedawca jest obowiązany poinformować Odbiorcę o konieczności zaprzestania sprzedaży paliwa gazowego oraz przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę, niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni od dnia powiadomienia przez Sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z umowy z Odbiorcą.
- OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - wstrzymania dostarczania paliwa gazowego Odbiorcy zgodnie z ustawą lub umową kompleksową,
 - rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy lub wydania niekorzystnej dla Odbiorcy decyzji Prezesa URE,
 - zakończenia obowiązywania umowy kompleksowej.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3 pkt. c., w razie niezgłoszenia przez Odbiorcę nowej umowy kompleksowej, OSD informuje Odbiorcę o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wzywa Odbiorcę do jej przedstawienia. Jeżeli Odbiorca nie przedstawi nowej umowy kompleksowej, OSD zaprzestaje dostarczania paliwa gazowego do Odbiorcy. Jeżeli Odbiorca przedstawi nową umowę kompleksową, która nie została zgłoszona OSD przez Sprzedawcę, OSD zawiera rezerwową umowę kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej Umowy, a przyjęcie do realizacji nowej umowy kompleksowej następuje zgodnie z zasadami zawartymi w IRIESD.
- W celu umożliwienia OSD zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze Sprzedawcą rezerwowym, Odbiorca upoważnia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając OSD pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy rezerwowego.
- Wykaz sprzedawców świadczących rezerwową usługę kompleksową na obszarze działania OSD publikowany jest na stronie internetowej OSD.

- Odbiorca ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie Sprzedawcy rezerwowego. W takim przypadku, zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego OSD, bez wpływu na treść Umowy.
- W przypadku, gdy Sprzedawca zaprzestaje sprzedaży paliwa gazowego Odbiorcy, a:
 - w Umowie zawartej przez Odbiorcę nie został wskazany Sprzedawca rezerwowo lub;
 - Umowa nie zawiera upoważnienia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej albo;
 - Sprzedawca rezerwowo wskazany przez Odbiorcę nie może podjąć nie podjął lub zaprzestaje sprzedaży rezerwowej OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy umowę kompleksową ze sprzedawcą wykonującym na jego obszarze zadania Sprzedawcy z urzędu.
- W terminie 5 dni roboczych od złożenia Sprzedawcy rezerwowemu przez OSD oświadczenia o przyjęciu oferty zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, OSD przekazuje Odbiorcy informację o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie Sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, prawie Odbiorcy do wypowiedzenia umowy lub odstąpienia od umowy oraz o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego innych warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.
- Po zawarciu rezerwowej umowy kompleksowej, realizacja obowiązków wynikających z tej umowy odbywa się bezpośrednio pomiędzy sprzedawcą rezerwowym a Odbiorcą.
- Rezerwowa umowa kompleksowa obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej przez dotychczasowego sprzedawcę i zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa ta może ulec rozwiązaniu:
 - w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron lub;
 - 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 zostanie obciążony przez sprzedawcę rezerwowego kosztami z tytułu wcześniejszego rozwiązania tej umowy.
- Rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem:
 - ustania przyczyny jej zawarcia,
 - rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży paliwa gazowego, na podstawie umowy zawartej z wybranym przez Odbiorcę sprzedawcą.
- Jeżeli rezerwowa umowa kompleksowa została zawarta z przyczyną opisaną w ust. 1 lit. a), ulega ona rozwiązaniu z chwilą ustania tej przyczyny, o ile Sprzedawca lub wskazany przez niego podmiot odpowiedzialny za bilansowanie ponownie zaczął działać na rynku bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu rezerwowej umowy kompleksowej zawartej z przyczyną opisaną w ust. 1 lit. a), Odbiorca będzie związany Umową ze Sprzedawcą, chyba, że Umowa ta uległa rozwiązaniu.
- Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty Sprzedawcy rezerwowemu należności za świadczoną rezerwową usługę kompleksową. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z cennika sprzedaży rezerwowej Sprzedawcy rezerwowego, aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, publikowanego na stronach internetowych Sprzedawcy rezerwowego.
- Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi obowiązywania rezerwowej umowy kompleksowej. Sprzedawca rezerwowo wystawi Odbiorcy fakturę w ciągu 7 dni od zakończenia Okresu rozliczeniowego, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. Sprzedawca rezerwowo dostarczy Odbiorcy fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury.
- Pozostałe warunki świadczenia Usługi Kompleksowej w okresie objętym sprzedażą rezerwową pozostają niezmienione.

X. Postanowienia końcowe

- Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku zapłaty za dostarczone Paliwo Gazowe i świadczone usługi dystrybucyjne na jej podstawie oraz uiszczenia innych opłat należnych Sprzedawcy, określonych w Umowie oraz w załącznikach do niej, Taryfie OSD, Taryfie Sprzedawcy oraz IRIESD.
- Odbiorca jest zobowiązany do poinformowania Sprzedawcy o zmianie celu zużycia paliwa gazowego.
- W razie nierozstrzygnięcia sporu powstałego na tle wykonania Umowy, będzie on rozstrzygnięty przez sąd powszechny właściwy na zasadach ogólnych, chyba że sprawy sporne wynikające z Umowy będą należeć do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy wiążącej Sprzedawcę z OSP i/lub OSD skutkującego utratą możliwości dostarczania paliwa gazowego do Odbiorcy, Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu informacji o takim rozwiązaniu lub wygaśnięciu, zobowiązuje się poinformować Odbiorcę o tym fakcie na piśmie. W takim wypadku Umowa ulega rozwiązaniu z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy wiążącej Sprzedawcę z OSP i/lub OSD.
- W przypadku, gdy okoliczność Siły Wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż 60 dni w Roku Gazowym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu Siły Wyższej, może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
- Sprzedawca zobowiązany jest do naprawienia szkody powstałej wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, chyba że naruszenie obowiązków umownych nastąpiło wskutek okoliczności, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności w przypadku zajścia Siły Wyższej albo awarii w sieci dystrybucyjnej lub sieci przesyłowej OSD, a także przez czas usuwania ich skutków, jak również w przypadku wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu lub poborze energii, w tym wstrzymania dostaw z inicjatywą OSD na podstawie przepisów prawa.
- W przypadku wprowadzenia w trakcie trwania Umowy zmian w przepisach prawa, mających wpływ na obowiązek tworzenia i utrzymywania zapasów obowiązkowych paliwa gazowego, w szczególności: wprowadzenia bezwzględno obowiązku tworzenia i utrzymywania zapasów obowiązkowych paliwa gazowego, w przypadku gdy Sprzedawca dokonuje sprzedaży gazu ziemnego odbiorcom chronionym oraz gdy Odbiorca – w myśl zmian – należy do tej grupy Odbiorców, Sprzedawcy przysługuje prawo rozwiązania umowy z zachowaniem 3-miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W takim przypadku Odbiorca nie może zostać obciążony opłatą sankcyjną.
- W przypadku uznania jakiegokolwiek sformułowania lub postanowienia Umowy, OWU lub załączników do Umowy za niezgodne z prawem i uznania tego sformułowania lub postanowienia za nieważne, Strony zobowiązują się uzgodnić nowe sformułowanie lub postanowienie, którego znaczenie będzie najbardziej zbliżone do pierwotnej intencji Stron, zaś w pozostałym zakresie Strony związane są postanowieniami, które pozostają ważne.