

Ogólne warunki umowy sprzedaży energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami (OWU)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków umowy sprzedaży energii elektrycznej dla Klientów będących konsumentami”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. OWU ma zastosowanie dla **Klientów** z grup taryfowych B, C2x, C1x i R. OWU ma zastosowanie dla Klientów, którzy nie posiadają statusu odbiorcy w gospodarstwie domowym.
2. OWU stanowią integralną część Umowy.
3. Podstawę do ustalenia i realizacji warunków Umowy stanowią ponadto w szczególności:
 - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi;
 - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - c) Cennik Sprzedawcy.
4. W zakresie nieregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3 do sprzedaży energii elektrycznej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Realizacja Umowy jest możliwa przy jednoczesnym obowiązywaniu umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej pomiędzy **Klientem** a **OSD** dla MD.

§ 2

Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Cennik** – zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący **Klienta** z Grup taryfowych – odpowiednio: B, C2x, C1x i R, jeżeli **Klient** wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową **Sprzedawcy**.
2. **Forma dokumentowa** – forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, przy czym przez dokument rozumie się nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
3. **Grupa taryfowa** – grupa odbiorców kupujących energię elektryczną, w odniesieniu do których i dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców do Grup taryfowych określone są w Cenniku Sprzedawcy.
4. **Klient (Odbiorca)** – podmiot, który kupuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego.
5. **Koordinator** – działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki Koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, prosumentami, prosumentami zbiorowymi oraz odbiorcami aktywnymi będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, agregatorem lub obywatelskimi społecznościami energetycznymi, wynikłych m.in. z umów sprzedaży energii elektrycznej. Koordynator jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz osobą prowadzącą to postępowanie w rozumieniu tej ustawy.
6. **Licznik zdalnego odczytu** – przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
7. **Miejsce dostarczania (MD)** – miejsce w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będące jednocześnie miejscem jej odbioru.
8. **Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej** – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w Obiekcie wskazanym w Umowie.
9. **Okres rozliczeniowy** – ustalony w Umowie przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi odczytami rozliczeniowymi wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
10. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na dystrybucję energii na obszarze kraju określonym w koncesji, na którym znajduje się miejsce dostarczania energii Klientowi (MD), zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remont oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
11. **Sprzedawca** – Energoserwis Kleszczów sp. z o.o. z siedzibą w Rogowcu, ul. Instalacyjna 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000143043, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym w wysokości 400 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 769-19-19-493, REGON 590768681.
12. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – urządzenia pomiarowo-rozliczeniowe, liczniki i inne przyrządy pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów ilości energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, w tym liczniki energii czynnej i liczniki energii biernej, w tym takie liczniki wraz z przekładnikami prądowymi i napięciowym.
13. **Umowa** – zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą umowa sprzedaży energii elektrycznej. Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Cennik.
14. **Ustawa** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
15. **Zbiór Praw Konsumenta** – dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej. Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane w Umowie, posiadają znaczenie nadane im w aktach prawnych i dokumentach, o których mowa w § 1 ust. 3.

§ 3

Obowiązki Sprzedawcy

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** w Miejscu Dostarczania na potrzeby wskazanego w Umowie Obiektu;
 - b) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu Dostarczania;
 - c) zapewnienia bilansowania handlowego **Klienta** w zakresie sprzedaży energii elektrycznej objętej Umową, w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym energię elektryczną **Klientowi** w Miejscu dostarczania, w ramach ceny za energię elektryczną;
 - d) ochrony danych osobowych i handlowych **Klienta**;
 - e) prowadzenia rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną zgodnie Umową;
 - f) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń o Cennikach;
 - h) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji **Klienta**;
 - i) rozpatrywania wniosków i reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - j) udzielania odpowiedzi na reklamację **Klienta** w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem lit. i) jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w powyższym terminie, uważa się, iż **Sprzedawca** uznał reklamację;
 - k) udzielania bonifikat za niedotrzymanie przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami § 9;
 - l) aktualizowania danych teleadresowych zawartych w Umowie dotyczących **Sprzedawcy**, mających wpływ na jej realizację, w formie pisemnej lub dokumentowej;
 - m) informowania o strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii elektrycznej służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez **Sprzedawcę** w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia tej energii elektrycznej na środowisko;
 - n) informowania **Klienta** o ilości energii elektrycznej zużytej przez **Klienta** w poprzednim roku, o ile w poprzednim roku **Sprzedawca** prowadził sprzedaż energii **Klientowi**, oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej, z której **Klient** korzystał, a także o

środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych;

- o) opracowania zgodnie z postanowieniami Ustawy, programu wsparcia wobec zaległych i bieżących należności za energię elektryczną lub świadczone usługi, dla Klientów, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. h, zwanego dalej „Programem wsparcia”;
- p) zapewnienia Klientowi możliwości dostępu do informacji dotyczących rozliczeń dokonywanych w postaci elektronicznej oraz do faktur elektronicznych.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

1. Klientowi przysługuje prawo do:

- a) składania wniosków, reklamacji i skarg do Sprzedawcy, w formie pisemnej na adres korespondencyjny Sprzedawcy podany na fakturze, albo jeżeli nie jest wymagana forma pisemna to w formie elektronicznej (poprzez pocztę elektroniczną na adres e-mail: esk@es-k.pl) albo telefonicznie pod numerem +48 44 735 40 34 albo osobiście w siedzibie spółki;
- b) uzyskania nieodpłatnej informacji od Sprzedawcy o zasadach rozliczeń;
- c) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną;
- d) uzyskiwania informacji od OSD o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci OSD;
- e) poddawania sporów związanych z wykonaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, a w przypadku klientów, o których mowa w § 2 ust. 5 – także Koordynatora, na zasadach określonych w § 13 OWU;
- f) złożenia do OSD, w przypadku, gdy Klient jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo – rozliczeniowego na koszt OSD; OSD jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku;
- g) złożenia do OSD wniosku dotyczącego Licznika zdalnego odczytu, o którym mowa w ust. 2.
- h) złożenia do Sprzedawcy, w przypadku, gdy Klient jest Odbiorcą wrażliwym energii elektrycznej, wniosku o zastosowanie Programu wsparcia.

Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej, dołącza do wniosku kopię decyzji przyznającej dodatek mieszkaniowy, o którym mowa w § 2 ust. 8.

Sprzedawca jest obowiązany do rozpatrzenia wniosku o zastosowanie Programu wsparcia w terminie 21 dni od dnia otrzymania tego wniosku i do poinformowania Klienta o zastosowanym w ramach Programu wsparcia rozwiązaniu.

2. Klient może wystąpić do OSD z wnioskiem o:

- a) zainstalowanie, Licznika zdalnego odczytu;
- b) umożliwienie komunikacji Licznika zdalnego odczytu z urządzeniami Klienta, o ile spełniają one wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11x ust. 4 ustawy Prawo energetyczne;
- c) wyposażenie punktu ładowania w rozumieniu art. 2 pkt 17 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych, należącego do Klienta w Licznik zdalnego odczytu w instalacji tego Klienta; z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 2.1.

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

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

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

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

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

3. Klient zobowiązuje się do:

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

§ 5

Rozliczenia i warunki płatności

1. Wartość należności za sprzedaną energię elektryczną obliczana będzie w oparciu o:

- a) ceny energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Cennika właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez Klienta w Umowie;
- b) ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych wynikającej z danych pomiarowych, określonych przez OSD w oparciu o wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego i udostępnionych Sprzedawcy przez OSD.

2. Wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych przyjętej do rozliczeń zgodnie z zapisami Umowy i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy taryfowej wybranej przez Klienta w Umowie.

3. Należność za sprzedaż energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę wartości opisanej w ust. 2 oraz opłat przewidzianych w Cenniku, na zasadach w nich określonych, chyba że Umowa nie przewiduje takich opłat.

4. W rozliczeniach za energię elektryczną stosuje się ceny lub opłaty zgodnie z Cennikiem - przez okres ich obowiązywania – jeżeli dotyczy.

5. Odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel OSD lub odczyty wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane są przez OSD zdalnie. Jeżeli dane pomiarowe przekazywane będą Sprzedawcy w innym cyklu niż wskazany w Umowie Okres rozliczeniowy lub jeżeli OSD nie przekaze Sprzedawcy danych pomiarowych, należności mogą być obliczane na podstawie prognozowanego zużycia energii. W takim wypadku Klient może złożyć reklamację dotyczącą rozliczenia szacunkowego i przekazać rzeczywiste wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

6. Klient przyjmuje do wiadomości, że zgłaszanie przez niego odczytów nie wyłącza prawa OSD do dokonywania odczytów wskazań Układów pomiarowo-rozliczeniowych i że odczyty dokonane przez upoważnionego przedstawiciela OSD stanowią dla Sprzedawcy podstawę rozliczeń za zużyta energię elektryczną.

7. Rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną przeprowadza się w Okresie rozliczeniowym wskazanym w Umowie. W przypadku gdy ustalony w Umowie Okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, Sprzedawca może w tym okresie pobierać opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego na podstawie rzeczywistych odczytów urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonanych w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, a w przypadku ich braku wyznaczonego w oparciu o planowany zakup energii określony w Umowie. W prognozach, o których mowa powyżej Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Klienta istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.

8. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:

1) nadpłata – jest zaliczana na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że Klient zażąda zwrotu tej nadpłaty;

2) niedopłata – jest doliczana do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.

9. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności za sprzedaną energię na podstawie otrzymywanych faktur wystawionych w terminie 7 dni po zakończeniu Okresu rozliczeniowego lub blankietów zapłaty, w terminach w nich określonych. Termin zapłaty faktury lub blankietu zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od dnia ich wystawienia.

10. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczać faktury lub blankiety zapłaty, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze lub blankiecie zapłaty.

11. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Sprzedawcy.

12. W przypadku niedotrzymania terminu płatności Sprzedawca ma prawo do obciążenia Klienta odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.

13. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat, przyjętych do rozliczeń za sprzedaną energię elektryczną od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, **Sprzedawca**, o ile nie otrzyma szczegółowych danych pomiarowych od **OSD** na dzień zmiany, przyjmie do rozliczeń szacunkowy stan licznika na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen lub stawek opłat, określony na podstawie średniego dobowego zużycia z Okresu rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła zmiana cen, chyba że **Klient** w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat poda stan rzeczywisty.
14. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach lub blankietach zapłaty wystawionych przez **Sprzedawcę**.
15. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
16. **Klient** może wystąpić z pisemnym wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowego **Cennika**. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia Klienta do innej grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującym **Cenniku**, w zależności od uzgodnionego pomiędzy Stronami sposobu rozliczeń.
17. Układ pomiarowo – rozliczeniowy musi spełniać warunki techniczne umożliwiające rozliczanie energii w wybranej Grupie taryfowej.
18. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.

§ 6

Warunki rozwiązania Umowy

1. Umowa może być wypowiedziana przez **Klienta** w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** dotarło do **Sprzedawcy**, chyba że **Klient** wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**.
2. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dystrybucji, o której mowa w § 1 ust. 5, Umowa ulega natychmiastowemu rozwiązaniu z dniem rozwiązania umowy o świadczenie usług dystrybucji do MD.
3. W przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez **Klienta** w trakcie obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w dniu poprzedzającym dzień zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. dzień przyjęcia nowej umowy do realizacji przez **OSD**.
4. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia **Stron** w terminie pisemnie uzgodnionym przez **Strony**.
5. **Sprzedawca** może rozwiązać Umowę w przypadku, o którym mowa w § 11 ust. 2, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 7

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

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

§ 8

Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej

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

§ 9

Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy

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

§ 10

Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
2. Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu:
 - a) zmiany Taryfy Sprzedawcy w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;

- b) zmiany adresu do korespondencji;
 - c) zmiana numeru licznika;
 - d) zmiany numeru PPE;
 - e) zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
3. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać OWU w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
4. Zmiany OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 4 wchodzi w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 8 ust. 1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.

§ 11 Rozstrzygnięcie sporów

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

§ 12 Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. **Klient**, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, w przypadku skorzystania przez **Klienta** z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od **Klienta** płatności, niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia **Klienta** o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie. W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.
3. Jeżeli na wyraźne żądanie Klienta, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie Umowy, Klient składa oświadczenie:
 - zawierające takie wyraźne żądanie,
 - że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez Sprzedawcę
4. Jeżeli **Klient** wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3, **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę** do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy, z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
5. Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Oświadczenie **Klient** może przelać na wskazany w §2 pkt.11 adres do korespondencji lub adres e-mail wskazany w §4 pkt.1 a) lub złożyć w siedzibie spółki.
6. Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
7. W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.