

Ogólne warunki świadczenia Usługi kompleksowej energii elektrycznej dla Klientów niebędących konsumentami, z grup taryfowych C1x i G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanych w systemie przedpłaconym

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych warunków świadczenia Usługi kompleksowej dla Klientów, niebędących konsumentami, z grup taryfowych C1x i G przyłączonych do sieci niskiego napięcia rozliczanych w systemie przedpłaconym”, zwanych dalej OWU, jest określenie praw i obowiązków **Sprzedawcy** i **Klienta** dotyczących świadczenia przez **Sprzedawcę** na rzecz **Klienta** Usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji.
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) Taryfa Sprzedawcy;
 - d) Taryfa OSD;
 - e) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD;
 - f) IRIESP - OIRE.
4. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami aktów prawnych i dokumentów, o których mowa w ust. 2-3, do świadczenia Usługi kompleksowej stosuje się również przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. **Sprzedawca** posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu załącznika I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26.06.2014, str. 1, z późn. zm.), tj. przedsiębiorcy niebędącego mikro, małym, ani średnim przedsiębiorcą.

§ 2

Definicje

Terminy zapisane w OWU z wielkiej litery należy rozumieć następująco:

1. **Aktywacja usługi e-faktura** - aktywowanie przez Klienta Usługi e-faktura umożliwiającej udostępnianie dokumentów rozliczeniowych za pośrednictwem Platformy „Moja Enea”.
2. **Aplikacja mobilna** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”.
3. **Bilansowanie handlowe** - zgłaszanie Operatorowi Systemu Przesyłowego elektroenergetycznego, przez podmiot odpowiedzialny za Bilansowanie handlowe, do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie z nimi rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczonej albo pobranej energii elektrycznej i wielkości określonych w tych umowach dla każdego okresu rozliczeniowego.
4. **CSIRE** - centralny system informacji rynku energii - system informacyjny służący do przetwarzania informacji rynku energii na potrzeby realizacji procesów rynku energii oraz wymiany informacji pomiędzy użytkownikami systemu elektroenergetycznego.
5. **Dystrybucja energii elektrycznej** - transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczenia odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
6. **Energia (Energia elektryczna)** - energia elektryczna czynna.
7. **eBOK** - stanowiące moduł Platformy przeznaczone do obsługi Klienta dostępne za pośrednictwem Platformy, w tym pod adresem: ebok.enea.pl.
8. **Grupa taryfowa** - grupa odbiorców korzystających z Usługi kompleksowej, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania. Zasady podziału odbiorców na Grupy taryfowe określone są w Taryfie Sprzedawcy.
9. **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.
10. **Forma elektroniczna** - forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 78¹ Kodeksu cywilnego. Do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
11. **Informacje rynku energii** - informacje dotyczące Punktu pomiarowego, dane pomiarowe, informacje o zdarzeniach rejestrowanych przez licznik zdalnego odczytu, polecenia odbierane przez licznik zdalnego odczytu oraz inne informacje niezbędne do dostarczania Energii elektrycznej.
12. **IRIESP** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez **OSD** i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRIESP zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a także udostępniany do publicznego wglądu we wszystkich biurach obsługi klienta **OSD**.
13. **IRIESP – OIRE** - Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci przesyłowej – część Sposób funkcjonowania Centralnego systemu informacji rynku energii oraz współpracy Operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako Operator informacji rynku energii, z Użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawnionymi do korzystania z Centralnego systemu informacji rynku energii – dokument opracowany przez Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A. i zatwierdzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określający szczegółowy sposób funkcjonowania CSIRE oraz współpracy operatora systemu przesyłowego elektroenergetycznego, działającego jako OIRE, z użytkownikami systemu elektroenergetycznego i innymi podmiotami zobowiązanymi lub uprawnionymi do korzystania z CSIRE. Tekst aktualnej IRIESP - OIRE zamieszczany jest w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny jest na stronie internetowej spółki Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
14. **Klient (Odbiorca)** - podmiot, który otrzymuje i pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, niebędący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, w tym także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
15. **KSeF** – Krajowy System e-faktur w rozumieniu art. 106nd ust. 2 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
16. **Miejsce dostarczania (MD)** – punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna, będący jednocześnie miejscem jej odbioru.
17. **Moc umowna** - moc czynna, pobierana lub wprowadzana do sieci, określona w Umowie jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie piętnastu minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania.
18. **Nielegalny pobór energii elektrycznej** - pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
19. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** - ENEA Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000269806, przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
20. **Operator Informacji Rynku Energii – OIRE** - podmiot odpowiedzialny za zarządzanie i administrowanie CSIRE oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji Procesów rynku energii; rolę **OIRE** pełni spółka Polskie Sieci Elektroenergetyczne S.A.
21. **Opłaty dystrybucyjne zmienne** – opłaty wynikające z Taryfy OSD, płatne za jednostkę energii.
22. **Opłaty stałe** – opłaty niezależne od ilości pobranej energii – określone w Taryfie OSD i Taryfie Sprzedawcy jeżeli konieczność ich zapłaty wynika z tych taryf.
23. **Platforma „Moja Enea” lub Platforma** – zintegrowana platforma internetowa dla Klientów Enei, obejmująca w szczególności moduł eBOK, moduł eUmowy oraz Aplikację mobilną, umożliwiającą korzystanie z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Enea za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji.
24. **Proces rynku energii** - sekwencja działań realizowanych przez co najmniej dwa podmioty będące użytkownikami systemu elektroenergetycznego lub **OIRE**, na podstawie których następuje sprzedaż energii elektrycznej, jej wprowadzenie do sieci lub pobór lub świadczenie usług związanych z energią elektryczną.
25. **Saldo** - ilość energii elektrycznej lub jednostek pieniężnych, pozostałych do wykorzystania przez **Klienta**.
26. **Sprzedawca** - Enea Sprzedaż Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000972437, NIP: 5252908670, REGON: 522084085, kapitał zakładowy: 500 000 000 zł, wpłacony w całości.
27. **Taryfa OSD** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **OSD** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący określonych w nim odbiorców.
28. **Taryfa Sprzedawcy** - zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Sprzedawcę** i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący klientów z grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** do rozliczeń.
29. **Taryfy** - Taryfa Sprzedawcy lub Taryfa OSD.
30. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** - liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w tym: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej oraz rozliczeń za tę energię.
31. **Umowa** - zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą** umowa kompleksowa.

Na Umowę składają się wszystkie dokumenty kształtujące prawa i obowiązki Stron, w tym OWU, Taryfa OSD oraz Taryfa Sprzedawcy.

32. **Usługa e-faktura** - usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na udostępnianiu Klientowi za pośrednictwem Platformy „Moja Enea” faktur elektronicznych lub dokumentów zawierających dane faktur ustrukturyzowanych wystawionych w KSeF oraz przesyłaniu powiadomień o ich udostępnieniu.
33. **Usługa kompleksowa** - usługa świadczona na podstawie Umowy, polegająca na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia usługi dystrybucji do Miejsca dostarczenia (MD) na potrzeby obiektu.
34. **Ustawa** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi.
35. **Zabezpieczenie przedlicznikowe** - zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliższej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**.

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

§ 3

Obowiązki Sprzedawcy i OSD

1. **Sprzedawca** zobowiązuje się do świadczenia Usługi kompleksowej do MD objętego Umową, w szczególności do:
- a) sprzedaży energii elektrycznej i zapewnienia Klientowi dostarczenia energii do Miejsca dostarczenia;
 - b) przeniesienia na Klienta własności energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia;
 - c) dokonywania Bilansowania handlowego punktu poboru energii Klienta jako Uczestnika Rynku Detalicznego typu URDo w ramach swojej jednostki bilansującej tylko w przypadku, gdy **Sprzedawca** będzie jedynym podmiotem sprzedającym Energię elektryczną Klientowi w MD, zgodnie z IRIESD;
 - d) prowadzenia rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową zgodnie z Umową;
 - e) prowadzenia ewidencji wpłat należności zapewniającej poprawność rozliczeń;
 - f) informowania Klienta nie rzadziej niż raz na dobę o stanie jego Salda za pośrednictwem SMS lub e-mail;
 - g) nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń;
 - h) rozpatrywania wniosków i reklamacji Klienta w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - i) przyjmowania zgłoszeń, wniosków i reklamacji Klienta;
 - j) rozpatrywania reklamacji Klienta;
 - k) udzielania, w uzasadnionych przypadkach, bonifikat za niedotrzymanie przez **OSD** parametrów jakościowych energii elektrycznej lub standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz w Taryfie OSD;
 - l) udzielania, w uzasadnionych przypadkach, bonifikat z tytułu niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi odbiorców, na zasadach, o których mowa w Ustawie oraz zgodnie z zapisami §10 lub Taryfy Sprzedawcy;
 - m) informowania Klienta o zmianie adresu do korespondencji.
2. **Sprzedawca**, w celu wykonania zobowiązania świadczenia Usługi kompleksowej, zleci **OSD** odrębną umową, we własnym imieniu, świadczenie usług Dystrybucji energii elektrycznej. W związku z tym, że usługi w zakresie Dystrybucji energii elektrycznej, do których zapewnienia **Sprzedawca** jest zobowiązany na mocy Umowy, świadczone będą przez **OSD**, do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej do Klienta, utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie (w zakresie, w jakim obciąża to **Sprzedawcę** lub **OSD**) lub z kontrolą wykonywania Umowy, uprawniony jest również **OSD**, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia **Sprzedawcy** lub zgody Klienta. Powyższe upoważnienie dotyczy w szczególności:
- a) kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jego stanu technicznego i prawidłowości działania;
 - b) kontroli danych przyjętych do rozliczeń z Klientem za dostarczoną energię elektryczną i usługi dystrybucyjne;
 - c) kontroli dotrzymywania warunków Umowy, w tym kontroli poboru mocy i wartości zainstalowanych zabezpieczeń przedlicznikowych określonych w Umowie;
 - d) wykonywania czynności umożliwiających Klientowi bezpieczne wykonanie przez Klienta prac w obszarze oddziaływania sieci;
 - e) sprawdzenia dotrzymywania parametrów jakościowych dostarczanej z sieci energii elektrycznej.
- W związku z powyższym, **Sprzedawcy** przysługuje prawo przekazywania **OSD**, a **OSD** przysługuje prawo przekazywania **Sprzedawcy**, danych wynikających z czynności, o jakich mowa powyżej, w tym w szczególności z prowadzonych kontroli.
3. W związku z zawartą umową, o której mowa w ust. 2 oraz na podstawie przepisów prawa i dokumentów, o których mowa w § 1 ust. 3, **OSD** świadczy na rzecz Klienta usługi dystrybucji do Miejsca dostarczenia, z zachowaniem parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Ustawie. **OSD** ma w szczególności obowiązki:
- a) dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia określonych w Umowie, zgodnie z parametrami jakościowymi Energii elektrycznej, o których mowa w § 7 OWU;
 - b) stosowania obowiązującej Taryfy OSD, IRIESD i IRIESP - OIRE;
 - c) zainstalowania, na własny koszt, Układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu przygotowanym przez Klienta oraz systemu pomiarowo-

rozliczeniowego; jeżeli Klient jest zasilany z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;

- d) przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych Klienta;
 - e) umożliwienia Klientowi wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za świadczoną Usługę kompleksową, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
 - f) przyjmowania od Klienta przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD**;
 - g) bezzwłocznego przystąpienia do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci **OSD**;
 - h) udzielania Klientowi, na jego żądanie informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci **OSD**;
 - i) powiadamiania Klienta, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej z sieci **OSD** w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
 - j) informowania Klienta na piśmie, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
 - k) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania, przez Klienta lub inny podmiot, prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - l) dokonywania na wniosek Klienta skierowany do **OSD** sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **OSD**, o których mowa w Ustawie, poprzez wykonanie, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, odpowiednich pomiarów w przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w § 7 OWU koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Klient na zasadach określonych w Taryfie OSD.
- OSD** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczenia.
4. Obowiązki związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym:
- 4.1. Za stan techniczny, poprawną eksploatację, naprawę i legalizację elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego odpowiada właściciel tego elementu. Ponowne zalegalizowanie elementu Układu pomiarowo-rozliczeniowego podlegającego legalizacji powinno się odbyć przed upływem okresu ważności cech legalizacyjnych.
- 4.2. W przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy jest własnością Klienta wszelkie prace przy tym układzie mogą być wykonane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **OSD**, bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **OSD**.
- 4.3. Sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego:
- a) na żądanie Klienta lub **OSD**, właściciel Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - b) Klient lub **OSD** ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - c) podmiot niebędący właścicielem Układu pomiarowo-rozliczeniowego pokrywa koszty tego sprawdzenia oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - d) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w lit. b) Klient może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego; **OSD** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa Klient;
 - e) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru Energii elektrycznej **OSD** zwraca koszty, o których mowa w lit. c) i d); jednocześnie **Sprzedawca** dokonuje korekty należności wynikających z realizacji Umowy;
 - f) w przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania **OSD** wydaje Klientowi nie później niż w terminie 14 dni od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym nastąpił demontaż, dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu;
 - g) wymiana elementów Układów pomiarowo-rozliczeniowych potwierdzona podpisanym przez **OSD** protokołem ZOT/OTS nie stanowi zmiany Umowy.
5. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 4 pkt. 4.3. będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Klientem a **OSD**.

§ 4

Prawa i obowiązki Klienta

1. Klientowi przysługuje prawo do:
- a) składania wniosków i reklamacji do **Sprzedawcy** w formie pisemnej na adres do korespondencji **Sprzedawcy** wskazany w Umowie lub w postaci elektronicznej na adres e-mail **Sprzedawcy** wskazany w Umowie, w tym w Formie elektronicznej lub bezpośrednio w dowolnym biurze obsługi Klienta **Sprzedawcy** w godzinach funkcjonowania tych biur, których dane teleadresowe znajdują się na stronie internetowej

Sprzedawcy: www.enea.pl;

- b) przekazywania **OSD** zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci **OSD** w poniżej wskazanych formach:
- przez całą dobę telefonicznie pod bezpłatnym numerem telefonu 991 w przypadku zgłoszeń dotyczących awarii w sieci;
 - przez całą dobę telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w Umowie oraz w formie mailowej na adres mailowy wskazany w Umowie w przypadku zgłaszania reklamacji;
 - w formie pisemnej w biurach obsługi klienta **OSD**, w godzinach funkcjonowania tych biur, we wszystkich sprawach dotyczących dostarczania energii elektrycznej; dane teled adresowe oraz godziny funkcjonowania biur obsługi klienta **OSD** znajdują się na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl;
- c) uzyskania nieodpłatnej informacji od **Sprzedawcy** o zasadach rozliczeń;
- d) wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
- e) uzyskiwania informacji od **OSD** o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci **OSD**;
- f) uzyskiwania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej pod bezpłatnym numerem telefonu 991.
2. **Klient** zobowiązuje się do:
- a) terminowego regulowania należności za świadczoną Usługę kompleksową oraz innych należności związanych z realizacją Umowy;
 - b) doładowania Salda, w celu korzystania z Usługi kompleksowej;
 - c) podania numeru telefonu lub adresu e-mail do realizacji Umowy, na który **Sprzedawca**, w szczególności przesyłać będzie informacje o Saldzie;
 - d) przygotowania urządzeń lub instalacji w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po załączeniu zasilania (jest to konieczne ze względu na to, iż załączenie zasilania, po doładowaniu Salda może nastąpić pod nieobecność **Klienta** i bez odrębnego powiadomienia);
 - e) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dokonywania odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku potrzeby dokonania fizycznego odczytu;
 - f) umożliwienia przedstawicielom **OSD** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do wszystkich elementów sieci i urządzeń należących do **OSD** służących dostarczeniu energii do **Klienta** oraz elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdujących się na terenie lub w Obiekcie **Klienta**, w celu przeprowadzenia kontroli, prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w tych elementach sieci **OSD**;
 - g) zabezpieczenia przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, zabezpieczeń oraz plomb założonych przez **OSD** i plomb legalizacyjnych, a w szczególności plomb na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz na Zabezpieczeniu przedlicznikowym, w sposób trwale i skutecznie uniemożliwiający dostęp osób trzecich do Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w przypadku, gdy Układ pomiarowo-rozliczeniowy znajduje się na terenie lub w obiekcie **Klienta**;
 - h) dostosowania swoich urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci, o których **Klient** został uprzednio powiadomiony w trybie określonym w Ustawie;
 - i) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za świadczoną Usługę kompleksową;
 - j) niezwłocznego informowania **OSD** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
 - k) niewprowadzania do sieci **OSD** zaburzeń powodujących pogorszenie parametrów jakościowych energii elektrycznej, powyżej dopuszczalnych poziomów określonych w IRIESD;
 - l) utrzymywania należących do **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji w należytym stanie technicznym, w tym wyposażanie instalacji elektrycznych, zarówno nowych jak i modernizowanych, w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie;
 - m) uzgadniania z **OSD** projektu przebudowy sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych **Klienta** mających wpływ na pracę sieci **OSD** lub świadczenie usług dystrybucji w ramach Umowy oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego, o ile układ ten jest własnością **Klienta**;
 - n) użytkowania Obiektu w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci elementów sieci **OSD** służących dostarczaniu energii elektrycznej do **Klienta**;
 - o) przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie budowy oraz eksploatacji sieci, urządzeń i instalacji elektroenergetycznych, ochrony przeciwporażeniowej, przeciwpożarowej i środowiska naturalnego w zakresie eksploatowanych przez **Klienta** sieci, urządzeń i instalacji;
 - p) powierzania budowy, eksploatacji lub dokonywania zmian w sieciach, urządzeniach i instalacjach **Klienta** osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - q) stosowania się do warunków i wymagań oraz procedur postępowania i wymiany informacji określonych w IRIESP - OIRE;
 - r) poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów dotrzymania parametrów jakościowych energii

elektrycznej, w przypadku, gdy sprawdzenie odbyło się na wniosek **Klienta** i potwierdziło zgodność zmierzonych wartości z parametrami określonymi w Ustawie;

- s) niezwłocznego aktualizowania danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w szczególności zobowiązany jest poinformować o zmianie adresu korespondencyjnego, a także adresu e-mail oraz numeru telefonu, o ile zostały wskazane przez **Klienta**; aktualizacji **Klient** może dokonać w formie pisemnej lub Formie dokumentowej, poprzez udostępnione do tego celu przez **Sprzedawcę** kanały komunikacji; do zmiany w/w danych w Formie dokumentowej dojdzie po skutecznej rozszerzonej autoryzacji **Klienta** przez **Sprzedawcę**;
- t) założenia konta na Platformie „Moja Enea” oraz Aktywacji Usługi e-faktura w ramach modułu eBOK lub Aplikacji Mobilnej, w szczególności w celu odbioru faktur, w sytuacji, o której mowa w § 5 ust. 11 (dotyczy faktur dla podmiotów, o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług) oraz w sytuacji, o której mowa w § 5 ust. 12.
3. **Klient** może zdjąć plombę założoną przez **OSD** na elementach Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub na zabezpieczeniu przedlicznikowym bez zgody **OSD** jedynie w przypadku zaistnienia zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Klient** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **OSD** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb. **Klient** jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania plomb numerowanych założonych przez **OSD** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
4. Prawa i obowiązki **Klienta** związane z Układem pomiarowo-rozliczeniowym zawarte są w § 3 ust. 4 OWU.

§ 5

Rozliczenia i warunki płatności

- Klient** dokonuje zakupu Usługi kompleksowej w systemie przedpłatowym, na zasadach określonych poniżej.
- W celu zapewnienia dostaw energii **Klient** dokonuje doładowania Salda. Przy doładowaniu salda pobierane są następujące należności związane ze świadczeniem Usługi kompleksowej:
 - a) należności za energię elektryczną i usługi dystrybucji w zakresie opłat zmiennej, płatne z góry do wykorzystania w kolejnym okresie;
 - b) Opłaty stałe, zgodnie z ust. 6;
 - c) ewentualne należności za przekroczone Saldo, o którym mowa w ust. 5; przy czym kwota deklarowana przez **Klienta** przy doładowaniu Salda, w pierwszej kolejności przeznaczana jest na należności, o których mowa w lit. b) i c), a pozostała kwota na należności z lit. a). Kwota określona w lit. a) zwiększa Saldo **Klienta**.
- Sprzedawca** przekazywał będzie **Klientowi**, co najmniej raz na dobę informację o stanie Salda. Informacje te przekazywane będą **Klientowi** mailowo lub w postaci wiadomości sms.
- Wykorzystanie przez **Klienta** Salda, skutkować będzie wyłączeniem zasilania (przerwanieniem dostaw energii). Ponowne załączenie zasilania (przywrócenie dostaw energii) nastąpi po doładowaniu przez **Klienta** Salda.
- Do realizacji niniejszej Umowy wykorzystywane są liczniki zdalnego odczytu, z tego względu pomiędzy wykorzystaniem Salda, a wyłączeniem zasilania może upłynąć określony przedział czasowy, w ramach którego **Klient** nadal będzie pobierał energię/korzystał z Usługi kompleksowej, za które będzie zobowiązany zapłacić na zasadach określonych poniżej (należności za przekroczone Saldo). Ponadto mogą istnieć opóźnienia czasowe pomiędzy doładowaniem Salda, a włączeniem zasilania.
- Opłaty stałe **Sprzedawca** będzie pobierał z chwilą dokonania po raz pierwszy w danym miesiącu kalendarzowym doładowania Salda. Opłaty te pobierane będą w pełnej wysokości za dany miesiąc kalendarzowy i poprzednie miesiące, za które nie zostały pobrane wcześniej w związku z brakiem zakupu przez **Klienta** energii w następujących po sobie miesiącach.
- Doładowania Salda **Klient** dokonuje w odpowiednich kanałach i punktach sprzedaży przy użyciu indywidualnego numeru karty sprzedaży przedpłaconej **Klienta**.
- Informacje o kanałach i punktach sprzedaży, w których można doładować Saldo, innych możliwych ścieżkach doładowania Salda dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy**: www.enea.pl.
- W przypadku, gdy **Klient** rozliczany jest według grupy taryfowej dwustrefowej, **Klient** przy doładowaniu Salda zobowiązany jest zadeklarować udział ilościowy kupowanej energii dla poszczególnych stref czasowych.
- W przypadku braku doładowania Salda w okresie 6 miesięcy kalendarzowych, **Sprzedawca** będzie obciążał **Klienta** Opłatami stałymi oraz ewentualnymi należnościami za przekroczenia Salda, jeżeli nie zostały wcześniej opłacone przy doładowaniu Salda. Należności płatne będą na podstawie faktur(-y) wystawionej przez **Sprzedawcę** w terminie 7 dni od upływu sześciomiesięcznego okresu, o którym mowa powyżej. Faktura będzie płatna w terminie w niej wskazanym, nie krótszym niż 14 dni od dnia jej wystawienia. **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać faktury nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze. **Sprzedawca** ma prawo obciążać **Klienta** opłatami, o których mowa wyżej w okresach krótszych niż 6 miesięcy jednak nie częściej niż raz na miesiąc.
- Faktury wystawiane i dostarczane są w KSeF (za wyjątkiem faktur dla podmiotów, o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług, dla których faktury od tego dnia udostępniane są drogą elektroniczną w Aplikacji mobilnej i eBOK).
- W przypadku awarii lub niedostępności KSeF, faktury wystawiane będą w postaci elektronicznej i udostępniane w Aplikacjach klienckich. Jeśli **Sprzedawca** wdroży funkcjonalność przesyłania faktur drogą mailową, w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim oraz w odniesieniu do podmiotów, o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów

- i usług, **Sprzedawca** będzie uprawniony do przesłania faktur na adres mailowy wskazany przez **Klienta**.
13. **Klient** zobowiązany jest do założenia i aktywacji konta na Platformie „Moja Enea” w celu uzyskania dostępu do Aplikacji mobilnej i eBOK oraz Aktywacji Usługi e-faktura w ramach modułu eBOK lub Aplikacji mobilnej, w celu odbioru w nich faktur, w sytuacji, o której mowa w ust. 11 (dot. faktur dla podmiotów, o których mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o podatku od towarów i usług) oraz w sytuacji, o której mowa w ust. 12. Regulamin Platformy „Moja Enea” oraz Regulamin udostępniania faktur drogą elektroniczną, aktualne na dzień zawarcia Umowy, dostępne są na stronie internetowej **Sprzedawcy**.
14. Z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi kompleksowej z wykorzystaniem licznika zdalnego odczytu, **Klient** otrzymuje do wykorzystania określoną ilość energii na rozruch (wraz z usługą dystrybucji). **Klient** zobowiązany będzie zapłacić za nie przy pierwszym doładowaniu Salda lub zgodnie z postanowieniami ust. 10.
15. Wartość należności za świadczoną Usługę kompleksową obliczana będzie w oparciu o:
- cenę energii elektrycznej i stawki opłat oraz warunki ich stosowania, wynikające z Taryfy Sprzedawcy, właściwe dla Grupy taryfowej wybranej przez **Klienta** w Umowie;
 - stawki opłat za świadczenie usługi dystrybucji i inne stawki opłat oraz warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD.
16. W przypadku rozwiązania Umowy, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego i ewentualnej korekty rozliczeń. W przypadku powstania nadpłaty:
- w przypadku gdy Umowę zawarto w związku z zawarciem przez Strony umowy dotyczącej spłaty zadłużenia **Klienta** - **Sprzedawca** zaliczy ją w pierwszej kolejności na poczet wymagalnych należności wynikających z umowy określającej harmonogram spłaty zaległych należności, a pozostałą część na pisemny wniosek **Klienta** zwróci w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, albo
 - w pozostałych przypadkach - **Sprzedawca** na pisemny wniosek **Klienta** zwróci ją w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku.
17. Żądanie zwrotu nadpłaty, o którym mowa wyżej musi, pod rygorem nieważności, zostać przekazane **Sprzedawcy** w formie pisemnej na adres **Sprzedawcy** wskazany w Umowie jako adres do korespondencji oraz zawierać wskazanie numeru konta bankowego **Klienta**, na który **Sprzedawca** powinien zwrócić nadpłatę.
18. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy **Sprzedawcy**.
19. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Sprzedawca** ma prawo do obciążenia **Klienta** odsetkami ustawowymi za każdy dzień opóźnienia.
20. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne skutki wpłat dokonanych przez **Klienta** na inny numer konta bankowego niż wskazany na fakturach wystawionych przez **Sprzedawcę**.
21. **Sprzedawca** ma prawo do korygowania rozliczeń i wystawionych faktur na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
22. **Klient** może wystąpić z wnioskiem do **Sprzedawcy** o zmianę Grupy taryfowej nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat - w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy. Zmiana Grupy taryfowej wymaga spełnienia warunków wymaganych dla zaliczenia **Klienta** do innej Grupy taryfowej, określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie OSD oraz w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy.
23. W przypadku zmiany sprzedawcy przez **Klienta**, **Sprzedawca** dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
24. **OSD** ma prawo do kontroli poboru energii biernej oraz do rozliczeń za ponadumowny pobór zgodnie z Taryfą OSD, o ile układy pomiarowo-rozliczeniowe pozwalają na rejestrację energii biernej.
25. Rozliczenie zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie OSD podlega ponadumowny pobór mocy czynnej ponad moc umowną oraz ponadumowny pobór energii biernej. Wartość mocy umownej oraz współczynnika tangens φ określa Umowa.
26. Na potrzeby realizacji Umowy, **Sprzedawca** pozyskiwał będzie odpowiednio od **OSD** lub **OIRE** za pośrednictwem CSIRE dane profilowe, tj. dane o zużyciu energii przez **Klienta** w okresach 15 minutowych, które są niezbędne do realizacji Umowy.

§ 6

Szczegółowe zasady rozliczeń - Taryfa Sprzedawcy i Taryfa OSD

1. Taryfa Sprzedawcy dla grupy taryfowej G dla **Klientów** niekorzystających z prawa wyboru sprzedawcy oraz Taryfa OSD zatwierdzane są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikowane w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. O ile decyzja administracyjna Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nie stanowi inaczej, Taryfa OSD oraz Taryfa Sprzedawcy, o której mowa wyżej, zatwierdzane są na okres 12 miesięcy i obowiązują od dnia ich wejścia w życie. Zmiany Taryfy Sprzedawcy zatwierdzanej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub Taryfy OSD wiąza Strony bez konieczności zmiany Umowy. Taryfa OSD i Taryfa Sprzedawcy udostępniana jest **Klientowi** nieodpłatnie w biurach obsługi klienta **Sprzedawcy**. Aktualne komunikaty o zmianie cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie OSD, publikowane są na stronie internetowej **OSD**: www.operator.enea.pl, a w Taryfie Sprzedawcy na stronie internetowej **Sprzedawcy** www.enea.pl.
2. **Sprzedawca** powiadamia **Klienta**, który nie jest stroną umowy z ceną dynamiczną, o zmianie cen i stawek opłat za energię, oraz o powodach i warunkach zmiany, w terminie dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie tej zmiany.
3. W przypadku gdy w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy występuje ryzyko niewypełnienia

obowiązku, o którym mowa w ust. 2, w terminie wskazanym w ust. 2, **Sprzedawca**, wypełnia ten obowiązek niezwłocznie po zakończeniu tego postępowania.

4. Powiadomienia o zmianach, o których mowa w ust. 2, dokonywane będą na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
5. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może zwolnić **Sprzedawcę** z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy, o której mowa w ust. 1 do zatwierdzenia, w takim przypadku zmiana Taryfy dokonywana będzie w trybie określonym w ust. 6 - 9.
6. W przypadku Taryfy Sprzedawcy, innej niż wskazana w ust. 1, **Sprzedawca** zwolniony jest z obowiązku przedkładania jej do zatwierdzenia przez Prezesa URE. **Sprzedawca** ma prawo zmienić taką Taryfę Sprzedawcy. O zmianie przez **Sprzedawcę** Taryfy Sprzedawcy, o której mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności w zakresie cen lub stawek opłat albo o wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy, **Sprzedawca** będzie powiadamiał **Klienta** w formie, o której mowa w ust. 4. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat za energię postanowienia ust. 2 mają zastosowanie.
7. Zmiany, o których mowa w ust. 6 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy, o ile w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie wskazanej w § 9 ust. 1. W przypadku jego złożenia, Umowa rozwiązuje się z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**, z zastrzeżeniem ustępu poniżej.
8. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki może cofnąć udzielone **Sprzedawcy** zwolnienie z obowiązku przedkładania Taryfy Sprzedawcy do zatwierdzenia. W przypadku cofnięcia zwolnienia **Sprzedawcy** z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy Sprzedawcy, do czasu przywrócenia takiego zwolnienia, zastosowanie do Taryfy Sprzedawcy będą miały postanowienia ust. 1 - 5.
9. W przypadku **Klienta** będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 14 zmiana Taryfy **Sprzedawcy**, o której mowa w ust. 6 i 7 może nastąpić w przypadku zmiany mających uzasadnienie kosztów działalności **Sprzedawcy** w zakresie obrotu energią elektryczną, wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub stawek opłat.

§ 7

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Usługa kompleksowa świadczona będzie przy zachowaniu parametrów jakościowych energii elektrycznej w Miejscu dostarczania dla sieci funkcjonującej bez zakłóceń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach, w szczególności w Ustawie.
2. Parametry jakościowe energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń oraz dopuszczalne czasy trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej obowiązujące w dniu zawierania/zmiany Umowy określa rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego.
3. Stosownie do ust. 2, na dzień zawarcia Umowy obowiązują następujące parametry jakościowe Energii elektrycznej w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
- wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz ± 1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia;
 - 50 Hz ± 4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia;
 - w każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyła ± 10 % napięcia znamionowego;
 - przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{st} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej;
 - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd n ej (h)	wartość względ a napięcia w procenta ch składow ej podstaw owej (u _h)
rzęd harmonic znej (h)	wartość względna napięcia w procentac h składowej podstaw owej (u _h)	rzęd harmonic znej (h)	wartość względna napięcia w procentac h składowej podstaw owej (u _h)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		

17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

- 5) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8 %;
- 6) warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych w pkt. 1) - 5) jest pobieranie przez Klienta mocy nie większej od Mocy umownej, przy współczynniku tangens φ nie większym niż 0,4.
4. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
5. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD jest to współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
 u_h - wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,
 h - rząd wyższej harmonicznej.

6. Wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} jest to wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{lt} = 3 \sqrt{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} - wskaźnik długookresowego migotania światła,
 P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

7. OSD zapewnia następujące warunki ciągłości dostarczania Energii elektrycznej:
- 7.1. dopuszczalne czasy trwania przerw planowych są następujące:
 - a) czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej - 16 godzin;
 - b) łączny czas trwania przerw planowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw planowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 35 godzin;
- 7.2. dopuszczalny czas trwania przerw nieplanowanych:
 - a) czas trwania jednorazowej przerwy nieplanowanej w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć 24 godzin;
 - b) czas trwania przerw nieplanowanych w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw nieplanowanych jednorazowych długich i bardzo długich, nie może przekroczyć 48 godzin.
8. Przerwy planowane są to przerwy wynikające z programu z programu prac eksploatacyjnych sieci elektroenergetycznej; czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej.
9. Przerwy nieplanowane są to przerwy spowodowane wystąpieniem awarii w sieci elektroenergetycznej, przy czym czas trwania tej przerwy jest liczony od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Do czasu trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do Klienta.
10. Przerwa planowana, o której Klient nie został powiadomiony w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. i), jest traktowana jako przerwa nieplanowana.
11. Przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej, w zależności od czasu ich trwania, dzieli się na przerwy:
 - a) przemijające (mikroprzerwy), trwające nie dłużej niż 1 sekundę;
 - b) krótkie, trwające dłużej niż 1 sekundę i nie dłużej niż 3 minuty;
 - c) długie, trwające dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin;
 - d) bardzo długie, trwające dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny;
 - e) katastrofalne, trwające dłużej niż 24 godziny.
12. Do czasów trwania przerw nieplanowanych nie zalicza się przerw spowodowanych przez sieci, urządzenia lub instalacje elektroenergetyczne należące do Klienta.

§ 8

Warunki zmiany Mocy umownej

1. Zmiana Mocy umownej odbywa się, z zastrzeżeniem ust. 2, według następujących zasad:
 - a) zmiana Mocy umownej w zakresie nieprzekraczającym mocy przyłączeniowej dokonuje się na wniosek Klienta nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;
 - b) zwiększenie Mocy umownej powyżej wartości mocy przyłączeniowej wymaga złożenia przez Klienta do OSD wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie do sieci;
 - c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
2. Zmiana Mocy umownej dla lokalu w budynku wielolokalowym odbywa się według następujących zasad:
 - a) zmiana Mocy umownej dokonuje się na wniosek Klienta nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku do Sprzedawcy;

- b) zwiększenie Mocy umownej wymaga złożenia przez Klienta wniosku o określenie warunków przyłączenia oraz zawarcia i zrealizowania umowy o przyłączenie;
- c) zmiana Mocy umownej może być związana z koniecznością dostosowania sieci, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych (w tym Układu pomiarowo-rozliczeniowego).
3. Za wymianę lub przebudowę przyłącza bez zwiększenia mocy przyłączeniowej dokonywanej na wniosek Klienta, OSD ustala opłatę na podstawie rzeczywistych nakładów z tym związanych.

§ 9

Obowiązki i 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 pod rygorem nieważności na adres Sprzedawcy wskazany zgodnie z postanowieniami Umowy jako adres do korespondencji, w Formie elektronicznej lub w Formie 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 zakończenia obowiązywania Umowy Klient jest zobowiązany zapewnić OSD możliwość dokonania końcowego odczytu wskaźników Układu pomiarowo-rozliczeniowego, a także demontażu elementów Układu pomiarowo - rozliczeniowego będących własnością OSD, jeżeli podjęcie takich czynności jest uzasadnione okolicznościami, a w szczególności w przypadku, gdy po zakończeniu obowiązywania Umowy dostarczanie energii elektrycznej do Miejsca dostarczania nie będzie kontynuowane (nie dotyczy w szczególności przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej).
3. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy, w sytuacji przewidywanego braku kontynuacji świadczenia usług Dystrybucji energii elektrycznej na rzecz kolejnego odbiorcy w Miejsce dostarczania, Klient umówi, a OSD dokona demontażu toru prądowego będącego własnością OSD łączącego instalację Klienta z siecią OSD. Uzgodnienie pomiędzy Klientem a OSD szczegółów technicznych i organizacyjnych powinno zostać zrealizowane w terminie nieprzekraczającym okresu wypowiedzenia Umowy, a wykonanie tych czynności powinno nastąpić w terminie uzgodnionym pomiędzy Klientem a OSD, a w przypadku braku uzgodnienia, niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy.
4. Klient zobowiązany jest pisemnie powiadomić Sprzedawcę o zamiarze opuszczenia Obiektu, do którego dostarczana jest energia, lub utracie do niego tytułu prawnego, jeśli zamiar ten wiąże się z trwałym zaprzestaniem korzystania z Usługi kompleksowej. W takim przypadku, o ile nic innego nie wynika z oświadczenia Klienta, Umowa rozwiązuje się w terminie wskazanym przez Klienta jednak nie krótszym niż 1 miesiąc, chyba że Strony pisemnie uzgodnią inny termin rozwiązania Umowy. Postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio.
5. 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 rozpoczęcia realizacji nowej umowy przez OSD. Jeżeli jednak przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Usługi kompleksowej do więcej niż jednego Obiektu, wówczas automatyczne rozwiązanie Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim, dotyczyć będzie tych Obiektów, odnośnie do których Klient dokonał zmiany sprzedawcy, a w pozostałym zakresie Umowa pozostanie w mocy.
6. Jeżeli przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Sprzedawcę na rzecz Klienta Usługi kompleksowej do więcej niż jednego Obiektu, wówczas - w przypadku wypowiedzenia Umowy - Umowa ulega rozwiązaniu w całości, chyba że Strona wypowiadająca Umowę wskaże Obiekt albo Obiekty, odnośnie do których Umowa ma ulec rozwiązaniu; w takim przypadku, Umowa pozostanie w mocy odnośnie do tych Obiektów, co do których Umowa nie została rozwiązana.
7. Sprzedawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem czternastodniowego okresu wypowiedzenia, w przypadkach:
 - a) gdy Klient zwleka przynajmniej 30 dni po upływie terminu płatności z zapłatą za świadczoną Usługą kompleksową lub pobraną Energią elektryczną;
 - b) uniemożliwienia przez Klienta realizacji Umowy z przyczyn od niego zależnych;
 - c) gdy nastąpi inna sytuacja określona w przepisach prawa powszechnie obowiązującego albo wskazana w decyzji administracyjnej lub orzeczeniu sądowym, uprawniającą Sprzedawcę do wypowiedzenia Umowy.

Ponadto w przypadku Klienta, niebędącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 14 rozwiązanie Umowy, w trybie określonym w niniejszym ustępie, może nastąpić także w przypadku istotnego naruszenia przez Klienta innych niż wskazane w lit. a) i b) warunków Umowy.

8. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 14, rozwiązanie Umowy w trybie, o którym mowa w ust. 7 wymaga wcześniejszego wezwania Klienta odpowiednio do: uregulowania zaległych należności, usunięcia przyczyn uniemożliwiających realizację Umowy i może nastąpić, jeżeli Klient nie zrealizował wezwania w terminie 14 dni od jego otrzymania (chyba, że z wezwania wynika dłuższy termin).
9. Umowa może zostać rozwiązana na mocy porozumienia Stron w terminie uzgodnionym przez Strony.

§ 10

Odpowiedzialność Sprzedawcy za niedotrzymanie warunków Umowy i bonifikaty

1. **Sprzedawca** odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych.
2. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - a) wprowadzone na podstawie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**;
 - b) spowodowane wydaniem przez sąd lub organ administracji publicznej prawomocnego lub wykonalnego orzeczenia lub prawomocnej lub wykonalnej decyzji administracyjnej nakazującej wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania energii elektrycznej, o ile wydanie orzeczenia lub decyzji administracyjnej nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**;
 - c) spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej **Klientów**, z przyczyn, o których mowa w § 12 ust. 2 i 3 OWU;
 - d) spowodowane użytkowaniem przez **Klienta** urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym;
 - e) wynikające z braku doładowania Salda.
3. Za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, wynikających z przepisów prawa, **Klientowi** przysługują bonifikaty na zasadach określonych w Ustawie. Aktualne na dzień zawarcia Umowy bonifikaty, określone są w ust. 4. Bonifikaty będą udzielane **Klientowi**, w terminie 30 dni od:

- a) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców;
- b) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
- c) dnia otrzymania wniosku **Klienta** o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej;
- d) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w lit. c), dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.

Sprzedawca uwzględni udzieloną bonifikatę w rozliczeniach za najbliższy okres rozliczeniowy.

4. **Klientowi** przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - 4.1. Za niedotrzymanie, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego wynikających z przepisów prawa, oblicza się bonifikatę, wyrażoną w zł, oznaczoną symbolem "W_{UT}" [w zł]:
 - a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, **Klientowi** przysługuje w okresie doby bonifikata, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left[\frac{\Delta U}{10\%} \right]^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego wyrażoną w %,

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby wyrażoną w jednostkach energii,

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) stawę Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego określonych w przepisach prawa, wyrażonych w zł za jednostkę energii;

- b) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{IT} \times t_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczoną **Klientowi** w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii],

b_{IT} - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_T - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

- 4.2. W przypadku gdy w danym okresie, nie były dotrzymywane parametry

jakościowe energii elektrycznej, a wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej **Klientowi**, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe dostarczanej energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin dostarczania energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym.

- 4.3. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 7, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej, **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii tego samego dnia w poprzednim tygodniu, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.

- 4.4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

1) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
- b) odmowę udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci;
- c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych lub internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie;
- d) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Taryfy OSD;

2) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- b) niepoinformowanie na piśmie, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem;
- c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia czynności w sieci mających na celu umożliwienie bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek **Klienta** złożony w ciągu trzydziestu dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;

3) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej za ostatni rok poprzedzający rok wypłaty bonifikat, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- a) każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń lub terminu na udzielenie odpowiedzi;
- b) za każdy dzień dłuższego niż czternaście dni terminu na sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub terminu laboratoryjnego na sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 11

Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania Energii elektrycznej, kontroli Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów i prawidłowości rozliczeń w zakresie działalności **OSD**, na zasadach określonych w Ustawie.
2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD** po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
 - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie przeprowadzana jest kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
 - b) przeprowadzania w ramach kontroli niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania Energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania Układów pomiarowo-rozliczeniowych oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności **Klienta** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi Klienta, który może być uznany za osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi klienta publiczności lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie **OSD** doręcza niezwłocznie **Klientowi**, nie później niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 12

Wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej

- Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania Energii, w przypadku, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną Energię lub świadczone usługi, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności.
- OSD** może wstrzymać dostarczanie Energii elektrycznej w przypadku, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 11 ust. 1 stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
- OSD** wstrzymuje dostarczanie Energii elektrycznej, w przypadku, gdy:
 - w wyniku przeprowadzonej kontroli, o której mowa w § 11 ust. 1 stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska;
 - otrzymał od **Sprzedawcy** wniosek o wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej **Klientowi** w związku z zaistnieniem przyczyny określonej w ust. 1.
- OSD** jest obowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczania Energii elektrycznej, jeżeli ustana przyczyna uzasadniająca wstrzymanie dostarczania Energii elektrycznej.
- Postanowienia, o których mowa w ust. 1 oraz ust. 3 lit. b) nie mają zastosowania do MD służących obronności państwa.
- Opłaty określone w Taryfie OSD z tytułu wznowienia dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn wskazanych w ust. 3 lit. b) powyżej, są ponoszone przez **Klienta** na rzecz **Sprzedawcy**. W pozostałych przypadkach opłaty za wznowienie dostarczania energii elektrycznej są ponoszone przez **Klienta** na rzecz **OSD**. W przypadku pobierania opłaty przez **Sprzedawcę**, **Klient** jest zobowiązany do jej uiszczenia w terminie określonym na fakturze VAT, na wskazany w tym dokumencie rachunek bankowy, przy czym termin zapłaty nie będzie krótszy niż 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Do osób fizycznych, o których mowa w § 2 pkt 14, **Sprzedawca** zobowiązuje się dostarczać fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze.
- Wstrzymanie dostarczania Energii z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i ust. 3 nie oznacza rozwiązania Umowy. **Klient** jest zobowiązany do regulowania należności wynikających z opłat stałych określonych w Taryfie Sprzedawcy oraz Taryfie OSD.

§ 13

Zmiany Umowy

- Zmiany Umowy będą dokonywane w formie pisemnej, a za równoważną w skutkach z formą pisemną uważa się wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o ile **Klient** wyraził na to zgodę, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
- Strony postanawiają, że nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu:
 - zmiany Taryf w trybie § 6, w szczególności w zakresie zmiany cen i stawek opłat stosowanych w rozliczeniach;
 - aktualizacje informacji o siedzibach Stron;
 - zmiany adresu do korespondencji, w tym adresu e-mail i numeru telefonu;
 - zmiana numeru licznika;
 - zmiana numeru PPE;
 - zmiana nazwy Obiektu, do którego dostarczana jest Energia;
 - zmiany wprowadzane w trybie, o którym mowa w ustępach poniższych.
- Zmiany w OWU, dokonywane będą poprzez powiadomienie **Klienta** o zmianie na piśmie lub - o ile **Klient** wyraził zgodę na taki sposób komunikacji - za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- Zmiany, o których mowa w ust. 3 wchodzą w życie w terminie wskazanym w powiadomieniu o zmianach, o ile w terminie 14 dni od jego otrzymania **Klient** nie złoży **Sprzedawcy** wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie może być złożone w formie, o której mowa w § 9 ust. 1, a w przypadku jego złożenia Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem mierzącym następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu dotarło do **Sprzedawcy**.
- W przypadku **Klienta** będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 14, zmiana, o której mowa w ust. 3 może nastąpić w przypadku zmiany przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść OWU, w zakresie odzwierciedlającym zmienione przepisy prawa; nałożenia na **Sprzedawcę** obowiązków prawnych lub regulacyjnych, na podstawie których **Sprzedawca** zobowiązany jest do zmiany OWU, w zakresie odzwierciedlającym nałożone obowiązki prawne lub regulacyjne; zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.

§ 14

Rozstrzygnięcie sporów

- Strony dolożą starań w celu rozstrzygnięcia sporów powstałych przy wykonywaniu Umowy w sposób polubowny.
- Spy powstałe przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane są przez właściwy miejscowo sąd powszechny, chyba że rozstrzygnięcie sprawy spornej należy będzie do kompetencji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

§ 15

Prawo Klienta, będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 14, do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

- Klient**, będący osobą fizyczną o której mowa w § 2 ust. 14, 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. Jeżeli **Klient** zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni.
- 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 o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez **Klienta** w pierwotnej transakcji, chyba że **Klient** wyrazi zgodę na inne rozwiązanie. W każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat na rzecz **Sprzedawcy** w związku ze zwrotem.

- Jeżeli na wyraźne żądanie **Klienta**, wykonanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, **Klient** składa oświadczenie:
 - zawierające takie wyraźne żądanie,
 - że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy, z chwilą jej pełnego wykonania przez **Sprzedawcę**.
- Jeżeli **Klient** wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z ust. 3 **Klient** ma obowiązek zapłacić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych przez **Sprzedawcę**, do chwili, w której **Klient** odstąpił od Umowy z uwzględnieniem cen i stawek opłat wskazanych w Umowie.
- Aby zachować termin do odstąpienia określony w ust. 1, wystarczającym jest wysłanie przez **Klienta** oświadczenia dotyczącego wykonania przysługującego **Klientowi** prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
- Z prawa do odstąpienia od Umowy zawartej w trybie określonym w ust. 1 **Klient** może skorzystać poprzez złożenie **Sprzedawcy** oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W tym celu **Klient** może skorzystać z formularza odstąpienia od Umowy, przekazanego przez **Sprzedawcę**. Oświadczenie **Klient** może przesłać na wskazany w formularzu, adres do korespondencji lub adres e-mail lub złożyć w dowolnym biurze obsługi klienta.
- Klient** nie ma obowiązku złożenia oświadczenia na wzorze, o którym mowa w ust. 6. W sytuacji, gdy **Klient** nie skorzysta z wzoru oświadczenia przekazanego przez **Sprzedawcę**, z oświadczenia winna jednoznacznie wynikać chęć odstąpienia od Umowy.
- W przypadku odstąpienia przez **Klienta** od Umowy, w trybie opisanym powyżej, Umowę uważa się za niezawartą.
- Postanowienia niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie także do aneksów do Umowy, zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przez **Klienta**, będącego osobą fizyczną, o której mowa w § 2 ust. 14.

§ 16

Standardy w zakresie przeciwdziałania korupcji i konfliktu interesów dla Klientów innych niż prosumenci oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą - wytwarzające energię elektryczną

- Strony zapewniają, że we wzajemnych relacjach:
 - będą przestrzegały powszechnie obowiązujące przepisy antykorupcyjne,
 - nie będą żądały, proponowały, przyjmowały oraz wręczały jakiegokolwiek korzyści (zarówno osobistych jak i majątkowych) celem wywarcia korupcyjnego wpływu na decyzje czy wykonywanie czynności służbowych przez osoby/podmioty zaangażowane w proces realizacji Umowy ani nie dokonały wyżej wskazanych czynności w związku z zawarciem Umowy,
 - żadna część wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy nie będzie przeznaczona na pokrycie kosztów udzielania korzyści majątkowych i/lub osobistych przez żadną ze Stron,
 - będą unikały i zapobiegały sytuacjom, w których może wystąpić konflikt interesów.

§ 17

CSIRE

- Od dnia, w którym **OSD** przystąpi do CSIRE, **Sprzedawca** i **OSD** realizują wymianę Informacji rynku energii oraz Procesy rynku energii dotyczące Umowy, za pośrednictwem CSIRE. Od tego dnia, **Sprzedawca** przekazuje w postaci elektronicznej do CSIRE informacje o **Klientach** w celu realizacji Procesów rynku energii.
- Klient**, będący osobą fizyczną, zawierając Umowę wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych (w tym numeru PESEL i numeru NIP, o ile posiada) w celu wymiany informacji rynku energii w zakresie określonym przepisami Ustawy oraz zgodę na przekazanie ich **OIRE** w zakresie niezbędnym do funkcjonowania **CSIRE**.

§ 18

Postanowienia końcowe

- Postanowienia Umowy, Taryfy Sprzedawcy, odtienne od postanowień OWU mają pierwszeństwo w zastosowaniu.
- Jeżeli jakiegokolwiek postanowienia Umowy, Taryfy Sprzedawcy lub OWU okażą się nieważne, nie uchybia to ważności pozostałych postanowień każdego z wymienionych w tym ustępie dokumentów.
- W przypadku zmiany przepisów prawa powodujących rozbieżność pomiędzy postanowieniami Umowy a Ustawy w zakresie bonifikat i parametrów jakościowych energii, pierwszeństwo będą miały postanowienia Ustawy.
- Treść Umowy stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa i Strony zobowiązane są do jej dochowania.
- Informacje techniczne lub handlowe uzyskane wzajemnie przez Strony w związku z realizacją Umowy oraz informacje zastrzeżone przez którąkolwiek ze Stron podlegają ochronie, w związku z czym nie mogą być przekazywane osobom trzecim, publikowane ani ujawniane w jakikolwiek inny sposób w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie 3 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
- Postanowienia zawarte w ust. 4 i 5 nie będą stanowiły przeszkody dla którejkolwiek ze Stron w ujawnianiu informacji, jeżeli druga Strona wyrazi

na to w formie pisemnej zgodę lub informacja ta należy do informacji powszechnie znanych lub informacji, których ujawnienie jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

7. Strony odpowiadają za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków mających na celu dochowanie wyżej wymienionych zasad przez pracowników i ewentualnych podwykonawców.
8. Nie stanowi naruszenia tajemnicy handlowej przekazanie osobom trzecim dokumentów dotyczących wymagalnych wierzytelności przysługujących **Sprzedawcy** wobec **Klienta**, w szczególności w przypadku zbycia tych wierzytelności w drodze umowy przelewu. Dokonanie tych czynności nastąpi z zachowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Spółek Grupy Kapitałowej ENEA mogą stanowić informacje poufne w rozumieniu przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku (rozporządzenie w sprawie nadużyć na rynku) oraz uchylającego dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE, których nieuprawnione ujawnienie, wykorzystanie lub dokonywanie rekomendacji na ich podstawie wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym odpowiedzialnością karną.
10. Informacja o administratorze danych osobowych dla pracowników **Klienta**, innych przedstawicieli i reprezentantów ze strony **Klienta** zawarta jest na stronie internetowej www.enea.pl/dane-osobowe.