

OGÓLNE WARUNKI UMOWY REZERWOWEJ SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

Obowiązuje od 1 stycznia 2019 r.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze **Ogólne Warunki (OWU)** stanowią integralną część **Umowy Rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej dla klientów indywidualnych** zwanej dalej **Umową**, zawartą pomiędzy **Sprzedawcą rezerwowym** a **Klientem** i określającą szczegółowe zasady sprzedaży energii elektrycznej oraz wzajemne prawa i obowiązki **Stron**.
2. Definicje użyte w **Ogólnych Warunkach**:
 - 1) **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;
 - 2) **Dokument rozliczeniowy** – faktura, blankiet do zapłaty, wystawiane przez **Sprzedawcę rezerwowego** lub inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, stanowiące podstawę rozliczenia za sprzedaż rezerwową energii elektrycznej;
 - 3) **Forma dokumentowa** – forma składania oświadczeń woli lub wiedzy w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub przystosowanej do tego celu strony internetowej, wiadomości tekstowej (sms, mms), elektronicznego obrazu dokumentu sporządzonego w formie pisemnej (skan, zdjęcie), telefonicznej pod warunkiem utrwalenia zapisu dźwięku lub w innej formie udostępnionej przez **Sprzedawcę rezerwowego**;
 - 4) **Grupa Taryfowa** – grupa odbiorców kupująca energię elektryczną lub korzystająca z usługi przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
 - 5) **IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD**, wprowadzona w życie zgodnie z przepisami ustawy **Prawo energetyczne**, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. **IRIESD** dostępna jest dla **Klienta** w siedzibie właściwego **OSD** lub w inny sposób udostępniona do publicznego wglądu przez właściwego **OSD**;
 - 6) **Klient** – odbiorca końcowy, będący **Konsumentem**, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym, a także Klient wrażliwy energii elektrycznej, który jest stroną **Umowy**;
 - 7) **Klient wrażliwy** – odbiorca wrażliwy energii elektrycznej w rozumieniu przepisów ustawy **Prawo energetyczne**, tj. 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** i zamieszkuje w miejscu dostarczenia energii elektrycznej;
 - 8) **Kodeks dobrych praktyk** – zbiór zasad postępowania sprzedawców energii elektrycznej, do którego stosowania zobowiązał się **Sprzedawca rezerwowo**, opracowany we współpracy z Towarzystwem Obrótu Energią, zawierający katalog działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce, dostępny pod adresem: www.innogy.pl
 - 9) **Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy **Prawo energetyczne**;
 - 10) **Lokal Sprzedawcy rezerwowego** – miejsce będące nieruchomością lub częścią nieruchomości, w którym **Sprzedawca rezerwowo** prowadzi działalność na stałe lub miejsce będące rzeczą ruchomą, w którym **Sprzedawca rezerwowo** prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe m.in. Salon innogy;
 - 11) **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 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odwziewiających specyfikę układu zasilania odbiorcy;
 - 12) **Nielegalny pobór** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
 - 13) **OSD** – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci **Klient** jest przyłączony i z którym w danym czasie **Sprzedawca rezerwowo** ma zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji; posiadające koncesję na dystrybucję 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, wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji **Operatora Systemu Dystrybucyjnego** na obszarze, na którym znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej do **Klienta** wskazane w **Umowie**;
 - 14) **Prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku **Prawo energetyczne** (Dz. U. z 2018 r., poz. 755, z późn. zm.);
 - 15) **Przeciętne wynagrodzenie** – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej Monitor Polski;
 - 16) **Siła wyższa** – zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne lub takie, któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniwelować jego skutków;
 - 17) **Sprzedawca rezerwowo** – przedsiębiorstwo energetyczne **innogy Polska Spółka Akcyjna** z siedzibą w Warszawie, zajmujące się obrotem i sprzedażą energii elektrycznej, zwane dalej również **innogy Polska S.A.**, sprzedające energię elektryczną na rzecz **Klienta** w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez wybranego przez **Klienta** sprzedawcę;
 - 18) **Standardowy profil zużycia** – opracowany i udostępniony przez **OSD** zbiór danych o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej w poszczególnych godzinach doby przez grupę **Klientów**:
 - a) nieposiadających urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych umożliwiających rejestrację tych danych;
 - b) o zbliżonej charakterystyce poboru energii elektrycznej;
 - c) zlokalizowanych na obszarze działania danego **OSD**.
 - 19) **Taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **OSD**, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami ustawy **Prawo energetyczne**. **Taryfa OSD** jest udostępniona przez tego operatora w jego siedzibie, na stronie internetowej **OSD** lub w inny sposób przez niego oznaczony;
 - 20) **Taryfa Sprzedawcy rezerwowego** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **Sprzedawcę rezerwowego**, wprowadzany w życie zgodnie z zasadami oznaczonymi w **OWU** oraz w **Taryfie Sprzedawcy rezerwowego**. **Taryfa Sprzedawcy rezerwowego** dostępna jest bezpłatnie w **Salonach innogy** oraz na stronie www.innogy.pl;
 - 21) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiający **Konsumentowi** lub **Sprzedawcy rezerwowego** przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości, przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i pozwalający na odtwarzanie przechowywanych informacji w niezmiennionej postaci, w tym, w szczególności, wiadomość e-mail, wiadomość sms lub plik systemowy, który można zapisać na elektronicznym nośniku danych;
 - 22) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;

- 23) **Zbiór Praw Konsumenta** – zbiór praw konsumenta energii, tj. 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.
3. Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w ustawie **Prawo energetyczne** oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 459, z późn. zm.), w Ustawie o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. 2017 poz. 683), jak również w **IRIESD**.

§ 2

Podstawowe obowiązki Sprzedawcy rezerwowego

1. **Sprzedawca rezerwowego** zobowiązany jest w szczególności do:
- 1) sprzedaży energii elektrycznej z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych obsługi **Klienta** oraz innych wymagań oznaczonych w **Taryfie Sprzedawcy rezerwowego**, ustawie **Prawo energetyczne** oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak i w odrębnych przepisach prawa;
 - 2) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia wskazanym w **Umowie**;
 - 3) bilansowania handlowego poprzez rozliczanie niezbilansowania powstałego pomiędzy przydzielonym standardowym profilem zużycia energii elektrycznej, zgłoszonym wolumenem energii w ramach **Umowy**, a rzeczywistym zapotrzebowaniem na energię elektryczną w okresach rozliczeniowych, w ramach ceny za dostarczoną energię elektryczną **Klientowi**;
 - 4) prowadzenia rozliczeń w zakresie sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z **Umową**;
 - 5) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko;
 - 6) informowania o ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej **Klientów**, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2016 r., poz. 831) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
 - 7) dostarczenia **Klientowi** kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie www.innogy.pl;
 - 8) nieodpłatnego udzielania **Klientowi** informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz cen i stawek opłat obowiązujących **Klienta**;
 - 9) rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń oraz udzielania odpowiedzi w tym zakresie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
 - 10) rozpatrywania reklamacji **Klienta** innych niż wskazano w pkt 9) powyżej i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji;
 - 11) zapewnienia **Klientowi** wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną.
2. W przypadku zmiany sprzedawcy, **Sprzedawca rezerwowego** zobowiązany jest, nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy, dokonać końcowego rozliczenia z **Klientem** na podstawie danych przekazanych mu przez **OSD**, dotyczących ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej.

§ 3

Podstawowe prawa Klienta

1. **Klient** ma prawo w szczególności do:
- 1) zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie sprzedawcy, a także do zmiany sprzedawcy poprzez wypowiedzenie **Umowy** oraz zawarcie nowej umowy z innym sprzedawcą energii elektrycznej.
 - 2) nieodpłatnej informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych Taryf,
2. **Klient wrażliwy**, może złożyć wniosek za pośrednictwem **Sprzedawcy rezerwowego** lub bezpośrednio w **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego przez **OSD**.

§ 3a

Postępowanie reklamacyjne

1. **Klientowi** przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją **Umowy**.
2. Zgłoszenia i reklamacje mogą być składane przez **Klienta**:
- a) w formie pisemnej na adres **innogy Polska S.A.**, ul. Włodarzewska 68, 02-384 Warszawa;
 - b) w formie pisemnej w **Salonach innogy** w Warszawie (adresy **Salonów innogy** dostępne są na stronie internetowej www.innogy.pl);
 - c) drogą elektroniczną na adres: informacja@innogy.com,
 - d) poprzez serwis Moje innogy: moje.innogy.pl;
 - e) telefonicznie pod nr telefonu: **+48 22 821 46 46**.
3. **Sprzedawca rezerwowego** może nagrywać zgłoszenia i reklamacje **Klienta**

dokonywane telefonicznie, po uprzednim poinformowaniu **Klienta** i za uprzednią zgodą **Klienta**.

4. **Sprzedawca rezerwowego** może zwrócić się do **Klienta** o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. Jeżeli **Sprzedawca rezerwowego** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 2 pkt 9 lub 10, uważa się, że uznał reklamację.
6. Odpowiedź na reklamację **Sprzedawca rezerwowego** przekazuje **Klientowi** na papierze lub innym Trwałym nośniku.

§ 4

Podstawowe obowiązki Klienta

1. **Klient** zobowiązany jest w szczególności do:
- 1) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami **Umowy**;
 - 2) terminowej zapłaty za dostarczoną energię elektryczną oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej;
 - 3) informowania **Sprzedawcy rezerwowego** o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, stanowiącego miejsce dostarczenia; niezwłocznego informowania **Sprzedawcy rezerwowego** o wszelkich zmianach dotyczących **Umowy** np. o zmianie danych adresowych lub teleadresowych;
 - 5) dostarczenia **Sprzedawcy rezerwowemu** na jego żądanie wszelkich dokumentów niezbędnych dla przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy.
2. **Sprzedawca rezerwowego** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, jeżeli **Klient**:
- 1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - 2) nie ma tytułu prawnego do obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
 - 3) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
3. W razie braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **Sprzedawca rezerwowego** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii lub rozwiązać **Umowę**.
4. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, ponosi **Sprzedawca rezerwowego** lub **OSD**, w zależności od tego, który podmiot jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 5

Zasady prowadzenia rozliczeń Ceny i opłaty

1. Rozliczeń z **Klientem** za sprzedaną energię elektryczną dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w **Umowie**. Jeżeli **Taryfa Sprzedawcy rezerwowego** określa kilka okresów rozliczeniowych dla danej **Grupy Taryfowej**, **Klient** ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
2. Wynagrodzenie z tytułu sprzedaży energii elektrycznej zostanie obliczone w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy rezerwowego** albo w inny sposób oznaczony w **Umowie**, a także w oparciu o dane pomiarowe ze wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępnione **Sprzedawcy rezerwowemu** przez **OSD**, zgodnie z następującymi zasadami:
- 1) wysokość opłaty za energię elektryczną, którą **Klient** pobrał w danym okresie rozliczeniowym obliczana jest jako iloczyn ilości sprzedanej energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych i cen energii elektrycznej właściwych dla **Grupy Taryfowej** określonej w **Umowie**;
 - 2) na wynagrodzenie za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym składa się: suma wartości opisanej w pkt 1) powyżej oraz należności z tytułu opłat handlowych, pomnożonych przez liczbę miesięcy w danym okresie rozliczeniowym, o ile **Umowa** nie stanowi inaczej;
 - 3) w przypadku, gdy **Taryfa Sprzedawcy rezerwowego** lub **Umowa** przewiduje naliczanie opłaty handlowej lub innej opłaty, jest ona naliczana w wysokości i w sposób określony w **Taryfie Sprzedawcy rezerwowego**, tj. jednorazowo bądź za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji **Umowy**.
3. Rozliczenia z **Klientem**, u którego został zainstalowany przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, dokonywane będą na zasadach oznaczonych w **Umowie**.
4. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach tych uwzględnia się zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
5. **Klient**, za dostarczoną energię elektryczną, rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla określonej w **Umowie Grupy Taryfowej**.
6. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
- 1) nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Klient** nie zażąda jej zwrotu;

- 2) niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.
7. **Klient** dokonuje płatności należności za dostarczoną energią elektryczną oraz inne należności wynikające z **Umowy**, na rachunek bankowy **Sprzedawcy rezerwowego** wskazany w **Dokumentie rozliczeniowym** lub w kasie **Sprzedawcy rezerwowego**.
 8. **Klient** dokonuje płatności należności w terminach oznaczonych w **Dokumentie rozliczeniowym**. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na konto **Sprzedawcy rezerwowego** lub wpłaty w kasie **Sprzedawcy rezerwowego**.
 9. Rozliczenia za dostarczoną energią elektryczną są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsc dostarczenia tej energii, oznaczonych w **Umowie**. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być odczytywane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** bądź za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o ile zainstalowany u **Klienta** układ pomiarowo-rozliczeniowy umożliwia taki sposób odczytu danych. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być udostępniane **Sprzedawcy rezerwowemu** przez **OSD**.
 10. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energią elektryczną, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, **Sprzedawca rezerwowi** dokonuje korekty uprzednio wystawionych **Dokumentów rozliczeniowych**.
 11. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty jest wielkość błędu odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Jeżeli nie można ustalić średniego dobowego zużycia energii elektrycznej na podstawie poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane i uzasadnione okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
 12. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego będącego własnością **OSD**, ilość energii pobranej w poszczególnych strefach czasowych doby ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym chyba, że istnieje rezerwowy układ pomiarowo-rozliczeniowy będący własnością **Klienta** lub **OSD**. W takim przypadku do rozliczeń przyjmuje się wskazania rezerwowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 6

Odpowiedzialność Stron Umowy

1. **Sprzedawca rezerwowi** oraz **Klient** odpowiadają za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Umowy** na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi **Klientów**, **Klientowi** przysługują bonifikaty, o których mowa w § 10.
3. **Sprzedawca rezerwowi** nie ponosi odpowiedzialności za dystrybucję energii elektrycznej i nie gwarantuje ciągłości świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej.
4. **Sprzedawca rezerwowi** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych użytkowaniem przez **Klienta** urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym.
5. **Sprzedawca rezerwowi** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych działaniem siły wyższej, działaniem osoby trzeciej lub ograniczeniami wprowadzonymi zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa.

§ 7

Wstrzymanie dostarczenia energii Rozwiązanie Umowy

1. **OSD** z zastrzeżeniem ust. 4-7 poniżej wstrzymuje dostarczenie energii elektrycznej na żądanie **Sprzedawcy rezerwowego**, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energią co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego pisemnego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej, jeżeli **Klient** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
2. Wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania **Umowy**. Wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Klienta** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie zwalnia **Klienta** z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego**.
3. Wznowienie dostarczenia energii elektrycznej następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie, o których mowa w ust. 1 powyżej.
4. W przypadku złożenia przez **Klienta** reklamacji dotyczącej dostarczenia

energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od **Sprzedawcy rezerwowego** powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczenia energii elektrycznej, o którym mowa w ust. 1 powyżej, nie wstrzymuje się dostarczenia energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca rezerwowi** rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została przez **Sprzedawcę rezerwowego** uwzględniona.

5. Jeżeli **Sprzedawca rezerwowi** nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, a **Klient** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do **Koordynatora** z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczenia energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego **Koordynatora** lub cofnięcia przez **Klienta** wniosku.
6. Jeżeli dostarczanie energii elektrycznej zostało wstrzymane, a **Klient** złożył bezpośrednio do **OSD** lub za pośrednictwem **Sprzedawcy rezerwowego** reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczenia energii, **OSD** zobowiązany jest wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji przez **OSD** i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 6 powyżej nie została pozytywnie rozpatrzona przez **Sprzedawcę rezerwowego** i **Klient** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej jest kontynuowane do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub cofnięcia przez **Klienta** wniosku o rozpatrzenie sporu.
8. Postanowień ust. 6 i 7 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej nastąpiło w sytuacji, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska albo rozwiązania przez **Koordynatora** sporu na niekorzyść **Klienta**.
9. **Umowa** może być rozwiązana za porozumieniem **Stron** w każdym uzgodnionym terminie.
10. Z zastrzeżeniem § 9 ust. 7 -11 poniżej, **Klient** może wypowiedzieć tę **Umowę** bez ponoszenia kosztów, składając do **Sprzedawcy rezerwowego** pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** o wypowiedzeniu **Umowy** dotarło do **Sprzedawcy rezerwowego**. **Klient** może wskazać późniejszy termin rozwiązania **Umowy**. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energią elektryczną zgodnie z zasadami wskazanymi w § 5 powyżej.
11. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego (jeśli rozwiązanie nie jest związane ze zmianą sprzedawcy) oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec **Sprzedawcy rezerwowego**.
12. Wypowiedzenie **Umowy** w trybie ust. 10 powyżej nie wyłącza uprawnień **Sprzedawcy rezerwowego** do zmiany **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego**, w trybie art. 5 ust. 5 **Prawa energetycznego** w związku z art. 384(1) Kodeksu Cywilnego.
13. **Sprzedawcy rezerwowemu** przysługuje prawo do rozwiązania **Umowy** w formie pisemnej z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia:
 - 1) w przypadku wskazanym w § 7 ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień § 7 ust. 3-8;
 - 2) w przypadku, gdy **Klient** użytkuje nieruchomości, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli, po uprzednim co najmniej dwukrotnie udokumentowanym uniemożliwieniu dostępu upoważnionym przedstawicielom **OSD** do układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych urządzeń będących własnością **OSD**, znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie lub lokalu **Klienta** oraz pisemnym powiadomieniu **Klienta** o uniemożliwieniu dokonania tych czynności, chyba że brak dostępu wynika z przyczyn niezawinionych przez **Klienta**.
14. Opuszczenie przez **Klienta** obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania **Umowy** w trybie przewidzianym powyżej, powodować może dalsze naliczanie przez **Sprzedawcę rezerwowego** opłat wynikających z **Umowy** w stosunku do **Klienta**.
15. **Klientowi**, który zawarł ze **Sprzedawcą rezerwowym Umowę**, **Sprzedawca rezerwowi** po rozwiązaniu **Umowy**, a także w przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie obowiązywania **Umowy**, jest zobowiązany wydać dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy oraz stan wskazań tego układu w chwili demontażu.
16. Jeżeli **Umowa** została zawarta poza Lokalem **Sprzedawcy rezerwowego** lub na odległość, **Klient** jest uprawniony do odstąpienia od **Umowy** w terminie 14 dni od dnia zawarcia **Umowy**, bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

§ 8

Zmiana Warunków Umowy Zmiana Stron Umowy

1. Zmiana przeznaczenia nieruchomości lokalu lub obiektu oraz zmiana mocy umownej wymaga zmiany **Umowy**.
2. Wielkość mocy umownej nie może być większa od mocy przyłączeniowej określonej dla danego miejsca dostarczenia, jak również nie może być mniejsza od

§ 9

Forma komunikacji

- wymaganej ze względu na własności metrologiczne zainstalowanych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym przekładników prądowych i liczników energii elektrycznej, z uwzględnieniem charakterystyki poboru mocy przez **Klienta**. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.
- Warunki zmiany mocy umownej określa **Taryfa OSD**, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania **Taryfy OSD** za zgodą **OSD**, po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne.
 - Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej następuje nie później niż po upływie 2 miesięcy od daty złożenia wniosku przez **Klienta**.
 - Wybrana przez **Klienta Grupa Taryfowa** obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana **Grupy Taryfowej** wymaga wystąpienia **Klienta** do **Sprzedawcy rezerwowego** z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany stawek opłat, **Klient** może wystąpić o zmianę **Grupy Taryfowej** w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego** lub **Taryfy OSD**.
 - Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** przez **Klienta** na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody **Sprzedawcy rezerwowego**.
 - O wprowadzeniu nowej **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego** lub zmianach w dotychczasowej **Taryfie Sprzedawcy rezerwowego**, **Sprzedawca rezerwowo** powiadomi **Klienta**, przed dniem wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego** lub proponowanych zmian do **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego**, przesyłając stosowny wyciąg z nowej lub zmienionej **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego** wraz z informacją o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy** oraz o dniu wejścia w życie zmian do dotychczasowej **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego** lub dniu wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego**. W przypadku braku zgody **Klienta** na zmianę **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego** lub wprowadzenie nowej **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego** stosuje się § 8 ust. 10 poniżej.
 - Nowe **Taryfy Sprzedawcy rezerwowego**, jak i zmiany do dotychczasowych **Taryf Sprzedawcy rezerwowego** będą podawane przez **Sprzedawcę rezerwowego** do publicznej wiadomości w **Salonach innogy** oraz na stronie internetowej www.innogy.pl.
 - Zmiany **Umowy** lub zmiany **Ogólnych Warunków** nastąpią poprzez dostarczenie **Klientowi** przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, pisemnej propozycji zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wraz z informacją o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy** w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian. **Sprzedawca rezerwowo** ma prawo zmieniać **Umowę** lub **Ogólne Warunki** w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień **Umowy** lub **Ogólnych Warunków**.
 - Zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wiążą **Strony**, poczynając od daty wskazanej w przesłanej **Klientowi** propozycji zmian, o ile **Klient** w ciągu 14 dni od tej daty nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy**. W takim przypadku **Umowa** ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Jeśli **Klient** otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data wskazana w przesłanej propozycji zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków**, 14-dniowy okres na wypowiedzenie **Umowy** liczony jest od daty otrzymania tej propozycji.
 - Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** składane będzie przez **Strony** w formie pisemnej.
 - W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do **Umowy** lub **Ogólnych Warunków**, postanowienia **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Klientów**, korzystniejszych dla **Klienta**.
 - Klient** ma prawo do podania nowych lub zmiany swoich dotychczasowych danych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji i adresu e-mail po pozytywnym przejściu procesu identyfikacji i weryfikacji.

§ 10

Bonifikaty

- W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi **Klientów**, a także parametrów jakościowych energii elektrycznej, **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości ustalonej w niniejszym paragrafie oraz na zasadach przewidzianych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 46 ust. 3 i 4 Prawa energetycznego.
- W przypadku niedotrzymania przez **Sprzedawcę rezerwowego** standardów jakościowych, **Klientom** przysługują następujące bonifikaty:
 - w wysokości 1/50 **przeciętnego wynagrodzenia** za:
 - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
 - nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy**.
 - w wysokości 1/250 **przeciętnego wynagrodzenia** za przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki;

§ 11

Postanowienia końcowe

- W przypadku rozbieżności lub kolizji postanowień niniejszych **Ogólnych Warunków** z postanowieniami dotychczasowych warunków **Umowy**, na podstawie której realizowana jest rezerwowa sprzedaż energii elektrycznej, zastosowanie mają postanowienia niniejszych **Ogólnych Warunków**, a dotychczasowe postanowienia umowne w tym zakresie zostają uchylone.
- W sprawach spornych dotyczących wstrzymania dostarczania energii elektrycznej rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, na wniosek strony.
- Z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, w pozostałych sprawach spornych wynikających z **Umowy** kompleksowej rozstrzyga właściwy sąd powszechny lub za zgodą obu stron **Koordinator**.
- Sprzedawca rezerwowo** przestrzega **Kodeksu dobrych praktyk**. Z treścią **Kodeksu** można zapoznać się na stronie www.innogy.pl.