

# OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ I ŚWIADCZENIA USŁUG DYSTRYBUCJI DLA FIRM I INSTYTUCJI PUBLICZNYCH (GRUPY TARYFOWE G1X I C1X)

## § 1

### Informacje ogólne.

- Niniejsze **Ogólne Warunki** stanowią integralną część „**Kompleksowej Umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji**”, zawierającą informacje dotyczące wzajemnych praw i obowiązków **Klienta i Sprzedawcy** w trakcie obowiązywania **Umowy**.
- Użyte w Ogólnych Warunkach pojęcia oznaczają:
  - 1) „**Umowa**” – umowa zawierająca postanowienia regulujące sprzedaż energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą.
  - 2) „**Sprzedawca**” – przedsiębiorstwo energetyczne innogy Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej, zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 000011733, NIP 525-00-00-794, REGON 010330646, kapitał zakładowy 165 066 000 zł (wpałony w całości), koncesja sprzedaży energii elektrycznej nr OEE/32/2720/U/3/98/AK z późn. zm., posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, zwane dalej również innogy Polska S.A.
  - 3) „**Klient**” – odbiorca końcowy, który dokonuje zakupu energii elektrycznej na własny użytek na podstawie Kompleksowej Umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji.
  - 4) „**Taryfa**” – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez Sprzedawcę lub OSD, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne. Taryfy dostępne są bezpłatnie w Salonach innogy oraz na stronie internetowej [www.innogy.pl](http://www.innogy.pl).
  - 5) „**OSD**” – innogy Stoen Operator Sp. z o.o. przedsiębiorstwo energetyczne, 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, 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.
  - 6) „**IRIESD**” – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną dostępna bezpłatnie w Salonach innogy oraz na stronie internetowej [www.innogy.pl](http://www.innogy.pl).
  - 7) „**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.
  - 8) „**Ustawa Prawo energetyczne**” – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy.
  - 9) „**Sprzedawca rezerwowy**” - przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, wskazane przez Klienta, zapewnijące Klientowi sprzedaż energii elektrycznej w przypadku zaprzestania sprzedaży tej energii przez Sprzedawcę, realizowaną na podstawie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej.
  - 10) „**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

3. Pozostałe pojęcia, nie zdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie Sprzedawcy lub Taryfie OSD, Ustawie Prawo energetyczne, jak również w IRIESD.

## § 2

### Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

1. **Sprzedawca** zobowiązany jest w szczególności do:
  - 1) Sprzedaży energii elektrycznej, z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych, o których mowa w § 3 Ogólnych Warunków oraz innych wymagań określonych w Taryfie Sprzedawcy oraz OSD, Ustawie Prawo energetyczne, jak i w odrębnych przepisach prawa;
  - 2) 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 energię elektryczną dostarczoną Klientowi;
  - 3) Zapewnienia Klientom wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną i do wyników badań laboratoryjnych.
2. **Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez **OSD**, w szczególności:
  - 1) Przydzielenia zgodnie z obowiązującymi zasadami OSD standardowego profilu zużycia energii elektrycznej;
  - 2) Instalowania układów pomiarowych przez OSD;
  - 3) Likwidowania przerw i zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej w możliwie najkrótszym czasie.

## § 3

### Parametry jakościowe energii elektrycznej standardy jakościowe obsługi Klientów.

1. **Sprzedawca** w zakresie świadczonych usług dystrybucji przez OSD zapewnia w szczególności następujące parametry jakościowe energii elektrycznej oraz standardy jakościowe obsługi **Klientów**:
  - 1) Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
    - a) 50 Hz  $\pm$  1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
    - b) 50 Hz  $\pm$  4% / -6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.
  - 2) W każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień  $\pm$  10% napięcia znamionowego.
  - 3) Warunkiem utrzymania napięcia w powyższych granicach (o których mowa w pkt 1 i 2) jest pobieranie przez odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg $\phi$  nie większym niż 0,4.
  - 4) Czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
    - a) przerw planowanej 16 godzin,
    - b) przerw nie planowanej 24 godzin.
  - 5) łączny czas trwania w ciągu roku przerw długich i bardzo długich w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
    - a) przerw planowanych 35 godzin,
    - b) przerw nie planowanych 48 godzin.
  - 6) Sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego na żądanie Klienta, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia.
  - 7) Bezwzględne usunięcie zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci.
  - 8) Udzielenie na żądanie Klienta informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci.
  - 9) Informowanie na piśmie, z co najmniej jednorocznym wyprzedzeniem, Klienta zasilanego z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania.

- 10) Odpłatne podjęcie stosownych czynności w sieci, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Klienta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci.
- 11) Powiadomienie Klienta, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych, telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie – dotyczy Klienta zasilanego z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV.
2. Sprzedawca w zakresie standardów jakościowych obsługi Klientów jest zobowiązany m.in. do:
  - 1) Przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od Klienta.
  - 2) Nieodpłatnego udzielania informacji Klientowi w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych Taryfy Sprzedawcy oraz Taryfy OSD.
  - 3) Rozpatrywania wniosków lub reklamacji Klienta w sprawie rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosków lub zgłoszenia reklamacji.
3. Sprzedawca jest zobowiązany do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności:
  - 1) Klient ma prawo żądać od Sprzedawcy zapewnienia laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia odpowiedniego żądania.
  - 2) Klient pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.
  - 3) W ciągu 30 dni od dnia otrzymania protokołu badania laboratoryjnego Klient może zlecić wykonanie ekspertyzy uprzednio badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, a Sprzedawca jest obowiązany umożliwić przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty dodatkowej ekspertyzy pokrywa Klient.
  - 4) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 2 i 3, a także dokonania korekty należności za dostarczoną energię i świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej.

#### § 4

##### Podstawowe obowiązki Klienta

**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, świadczone usługi dystrybucji tej energii oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej.
3. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy lub OSD dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowego.
4. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy lub OSD dostępu wraz z niezbędnym sprzętem do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz należących do niego elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie Klienta w celu przeprowadzania prac eksploatacyjnych lub usunięcia awarii w sieci.
5. Informowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do punktu odbioru energii elektrycznej.
6. Niezwłocznego powiadomienia Sprzedawcy o nieprawidłowej pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz wszelkich zmianach celu wykorzystania energii elektrycznej, mających wpływ na obliczenie należności za energię elektryczną i usługę dystrybucji.
7. Utrzymywania należącej do niego sieci, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach.
8. Utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew, zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach.
9. Powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje.
10. Zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym.
11. Dostosowania swoich urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony.
12. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zmianie danych kontaktowych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji lub adresu e-mail Klienta.

#### § 5

##### Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Rozliczeń z Klientem za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji tej energii dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w Taryfie lub w Umowie. Jeżeli Taryfa 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. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną oraz za usługi dystrybucji energii elektrycznej 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 należy uwzględnić zgłoszone przez Klienta istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
3. Klient za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla danej Grupy Taryfowej.
4. 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.
5. Rozliczenia za dostarczoną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsc dostarczania tej energii, określonych w Umowie.
6. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, Sprzedawca dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur.
7. Korekta faktury w wyniku stwierdzenia nieprawidłowości, o których mowa w § 5 ust. 6, obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości albo błędy.
8. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur jest wielkość błędny odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędny 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 lub następnym okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane i uzasadnione okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
9. 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. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi klienta lub parametrów jakościowych energii elektrycznej, Klientowi przysługują bonifikaty przewidziane w §11 poniżej. O ile z bezwzględnie obowiązujących przepisów nie wynikają zasady odmienne, w pozostałym zakresie Sprzedawca lub Klient odpowiada za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Sprzedawca nie gwarantuje ciągłości świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej w przypadku klęsk żywiołowych, awarii w krajowym systemie elektroenergetycznym, a także w przypadku wystąpienia nieprzewidywanych zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej wynikających z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej i innych urządzeń będących własnością Klienta.
4. Sprzedawca 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. W przypadku zaginięcia, zniszczenia czy uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara Klient ponosi koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara sterującego zgodnie z właściwą Taryfą.

#### § 7

##### Nielegalny pobór energii elektrycznej

1. W przypadku stwierdzenia przez Sprzedawcę nielegalnego poboru energii elektrycznej, Klient zobowiązany jest do uregulowania nałożonej na niego odpowiedniej opłaty według zasad określonych we właściwej Taryfie.
2. Opłaty za wykonywanie czynności związanych ze stwierdzeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej ustalone są w Taryfie.

## § 8

### Wstrzymanie dostarczania energii. Rozwiązanie Umowy

1. Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy Klient zwleka z zapłatą za pobraną energią elektryczną co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
2. OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej do obiektu Klienta, jeżeli:
  - a) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej,
  - b) odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi dystrybucji, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
3. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
4. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej.
5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane wstrzymaniem sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji wskutek naruszenia przez Klienta warunków Umowy i obowiązujących przepisów prawa.
6. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym Klient otrzymał informację od Sprzedawcy o rozwiązaniu Umowy w przypadku, gdy Klient, pomimo bezskutecznego upływu dodatkowego terminu wyznaczonego Klientowi w pisemnym wezwaniu, rażąco i uporczywie narusza warunki Umowy, w szczególności:
  - a) w przypadku opóźnienia Klienta w płatności o co najmniej 45 dni wobec terminu płatności,
  - b) utraty przez Klienta tytułu prawnego do Miejsca dostarczania,
  - c) używania nieruchomości, obiektu lub lokalu w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli; w przypadku naruszenia, o którym mowa w niniejszym punkcie, bezskuteczny upływ dodatkowego terminu wyznaczonego przez Sprzedawcę wynoszącego co najmniej 14 dni oznacza uprawnienie Sprzedawcy do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy.
7. Klientowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
8. W związku z rozwiązaniem Umowy, Klient zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowego-rozliczeniowego oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec Sprzedawcy.
9. Opuszczenie przez Klienta obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania Umowy w trybie przewidzianym powyżej, powodować będzie dalsze naliczanie przez Sprzedawcę opłat wynikających z Umowy.
10. Po rozwiązaniu Umowy, a także w przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie obowiązywania Umowy, Sprzedawca jest zobowiązany wydać Klientowi dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy oraz stan wskaźnik licznika w chwili demontażu.

## § 9

### Forma składania oświadczeń i komunikacji

1. Wszelkie informacje i oświadczenia dotyczące wykonania Umowy lub pozostające w związku z Umową, w tym dotyczące zmian Umowy, wymagają zachowania formy pisemnej lub Formy dokumentowej, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lub odmiennie postanowienia Ogólnych Warunków stanowią inaczej. Informacje i oświadczenia w formie elektronicznej w rozumieniu art. 78<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego są równoważne złożonym w formie pisemnej.
2. Przekazanie informacji lub złożenie oświadczenia w Formie dokumentowej jest możliwe po udostępnieniu przez Sprzedawcę w tym celu danego środka porozumiewania się oraz po przeprowadzeniu przez Sprzedawcę pozytywnej weryfikacji tożsamości Klienta i akceptacji przez Klienta regulaminu właściwego dla tego środka, o ile taki regulamin jest przez Sprzedawcę stosowany.
3. Do składania Klientowi przez Sprzedawcę oświadczeń w formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej wykorzystane zostaną wyłącznie dane teleadresowe podane przez Klienta w Umowie lub w trakcie obowiązywania Umowy z zachowaniem wymogów określonych w § 10 ust. 16. Do składania Sprzedawcy przez Klienta oświadczeń w formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej mogą być wykorzystane dane kontaktowe wskazane w Umowie lub inne dane podane przez Sprzedawcę do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony [www.innogy.pl](http://www.innogy.pl).
4. Z chwilą zawarcia Umowy Sprzedawca tworzy na stronie [www.moje.innogy.pl](http://www.moje.innogy.pl) indywidualne konto Klienta, które stanowi środek komunikowania się w rozumieniu ust. 2 powyżej. (dalej również jako „Moje innogy”). Jeśli przy zawarciu Umowy lub w toku jej obowiązywania, Klient udostępni Sprzedawcy swój adres email, na podany adres email, Sprzedawca skieruje do Klienta wiadomość elektroniczną zawierającą link aktywujący Moje innogy.

## § 10

### Zmiana Warunków Umowy. Zmiana Stron Umowy

1. Zmiana przeznaczenia lokalu lub obiektu oraz zwiększenie mocy umownej wymaga zmiany Umowy.
2. Zwiększenie mocy umownej możliwe jest maksymalnie do wysokości mocy przyłączeniowej obiektu lub lokalu.
3. Wybrana przez Klienta Grupa Taryfowa obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana Grupy Taryfowej wymaga pisemnego wystąpienia Klienta do Sprzedawcy z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany stawek opłat Klient może pisemnie wystąpić o zmianę grupy taryfowej w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy.
4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Klienta na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy i dokonania rozliczenia w taki sposób, jak w przypadku rozwiązania Umowy, o ile podmiot przejmujący nie oświadczy w sposób wyraźny, że przejmuje wszelkie zobowiązania dotychczasowego Klienta.
5. Brak zawiadomienia o zmianie po stronie Klienta w odpowiednim trybie powodować będzie dalsze naliczanie dotychczasowemu Klientowi opłat ustalonych w Umowie.
6. Wszelkie zmiany prawne i faktyczne po stronie Klienta mające wpływ na wykonanie Umowy przez Sprzedawcę wymagają zmiany postanowień Umowy w formie aneksu lub zawarcia nowej Umowy pod rygorem nieważności.
7. Zmiana lub wprowadzenie nowej Taryfy OSD w zakresie cen, stawek i opłat wiąży Strony bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej Taryfy OSD. Sprzedawca poinformuje Klienta o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie tych zmian.
8. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują Strony bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej IRIESD. Jeżeli zmiany IRIESD albo Taryfy OSD wymagają dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie Umowy nastąpi zgodnie z § 10 ust. 9 poniżej.
9. O wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy lub zmianach w dotychczasowej Taryfie Sprzedawcy, Sprzedawca powiadomi Klienta, przed dniem wejścia w życie nowej Taryfy Sprzedawcy lub proponowanych zmian do Taryfy Sprzedawcy, przysyłając stosowny wyciąg z nowej lub zmienionej Taryfy Sprzedawcy wraz z informacją o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy oraz o dniu wejścia w życie zmian do dotychczasowej Taryfy Sprzedawcy lub dniu wejścia w życie nowej Taryfy Sprzedawcy.
10. Nowe Taryfy jak i zmiany do dotychczasowych Taryf będą podawane przez Sprzedawcę do publicznej wiadomości w Salonach innogy oraz na stronie internetowej [www.innogy.pl](http://www.innogy.pl).
11. Zmiany Umowy lub zmiany Ogólnych Warunków nastąpią przez dostarczenie Klientowi, przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, propozycji zmiany Umowy lub Ogólnych Warunków wraz z pisemną informacją o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy.
12. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Ogólnych Warunków, postanowienia Ogólnych Warunków sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znouzowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Klientów.
13. Jeśli wystąpią przesłanki świadczące o pogorszeniu się sytuacji finansowej Klienta, w szczególności w postaci braku terminowego regulowania płatności za energię elektryczną, polegającego na opóźnieniu w płatności należności wynikających z co najmniej 3 faktur w ciągu ostatnich 12 miesięcy, Sprzedawca ma prawo do zmiany warunków płatności dla Klienta na następujące: 80% należności z tytułu przewidywanej przez Sprzedawcę wartości zużycia energii przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym, obliczonej na podstawie zadeklarowanej przez Klienta w Umowie Planowanej ilości energii, płatne do 5-go dnia Okresu rozliczeniowego dostawy, pozostała do zapłaty część należności za dany Okres rozliczeniowy płatna będzie w terminie i na zasadach ogólnych określonych w Umowie i Ogólnych Warunkach.
14. W przypadku wystąpienia zdarzenia określonego w ust. 13 powyżej, Sprzedawca będzie miał prawo do jednostronnej zmiany warunków płatności w sposób określony w ust. 13 powyżej, o czym poinformuje Klienta listem poleconym co najmniej 2 tygodnie przed wprowadzeniem w/w zmiany.
15. Klient może zmienić Sprzedawcę przez wypowiedzenie dotychczasowej Umowy oraz zawarcie nowej z innym sprzedawcą energii elektrycznej.
16. Klient ma prawo do podania nowych lub zmiany swoich dotychczasowych danych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji lub adresu e-mail z zachowaniem Formy dokumentowej.

## § 11

### Bonifikaty. Reklamacje

1. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi klientów lub parametrów jakościowych energii elektrycznej, Klientowi przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach przewidzianych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 46 ust. 3 i 4 Prawa energetycznego, wyliczone na podstawie 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”.

2. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją Umowy.
3. Reklamacja nie zwalnia Klienta z terminowego regulowania należności za dostarczaną energię elektryczną.

## § 12

### Pouczenie o konsekwencjach wyboru Sprzedawcy rezerwowego

1. Sprzedawca jest obowiązany poinformować Klienta, Sprzedawcę rezerwowego oraz OSD, do którego sieci przyłączony jest Klient, o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej Klientowi oraz przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę, niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez Sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się do Klientów, o których mowa w art. 6a ust. 3 Ustawy Prawo energetyczne i §8 ust. 1 – 3 Ogólnych Warunków.
2. W Umowie Klient wskazuje Sprzedawcę rezerwowego spośród sprzedawców ujętych na liście, o której mowa w ust. 4, poniżej, oraz upoważnia OSD, do którego sieci Klient jest przyłączony, do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz - w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy przez Sprzedawcę - umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej ze wskazanym przez Klienta Sprzedawcą rezerwowym. Sprzedawca jest obowiązany niezwłocznie poinformować OSD oraz wskazanego przez Klienta Sprzedawcę rezerwowego o wyborze dokonanym w Umowie przez Klienta.
3. Sprzedawca energii elektrycznej oferujący sprzedaż rezerwową publikuje na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w swojej siedzibie ofertę dotyczącą warunków sprzedaży rezerwowej, w tym wzór umowy sprzedaży rezerwowej i zestawienie aktualnych cen, warunków ich stosowania i zasad rozliczeń dla sprzedaży rezerwowej. Sprzedawca ten przekazuje OSD aktualną informację o adresie strony internetowej, na której zostały opublikowane oferty sprzedaży rezerwowej skierowane do odbiorców końcowych przyłączonych do sieci tego operatora.
4. OSD publikuje na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w swojej siedzibie aktualną listę sprzedawców, którzy oferują sprzedaż rezerwową odbiorcom końcowym przyłączonym do jego sieci, wraz z informacją o adresach ich stron internetowych, na których zostały opublikowane oferty sprzedaży rezerwowej. OSD przedstawia aktualną listę sprzedawców, o której mowa w zdaniu poprzednim na wniosek Klienta.
5. OSD zawiera umowę sprzedaży rezerwowej lub umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w imieniu i na rzecz Klienta ze Sprzedawcą rezerwowym:
  - 1) niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania:
    - a) sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę,
    - b) świadczenia usług dystrybucji na rzecz Sprzedawcy;
  - 2) w przypadku wygaśnięcia Umowy ze Sprzedawcą
    - jeżeli Klient nie zgłosił OSD informacji o zawarciu umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, lub gdy sprzedawca wybrany przez Klienta nie podjął sprzedaży energii elektrycznej. Zawarcie umowy następuje poprzez złożenie przez OSD Sprzedawcy rezerwowemu oświadczenia o przyjęciu jego oferty.
6. Umowa sprzedaży rezerwowej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, o której mowa w ust. 5, obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania Umowy przez Sprzedawcę i zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa ta może ulec rozwiązaniu:
  - 1) w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron lub
  - 2) w drodze wypowiedzenia przez Klienta z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, przy czym Klient może wskazać późniejszy jej termin rozwiązania
    - a Klient nie może zostać obciążony przez Sprzedawcę rezerwowego kosztami z tytułu wcześniejszego rozwiązania tej umowy.
7. OSD informuje Klienta przyłączonego do jego sieci o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, przyczynach zawarcia tej umowy, danych teleadresowych Sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego warunków umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w terminie 5 dni od dnia jej zawarcia.
8. Sprzedawca rezerwowy przekazuje Klientowi jeden egzemplarz umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania

- od OSD oświadczenia o przyjęciu oferty Sprzedawcy rezerwowego oraz informuje o prawie Klienta do wypowiedzenia tej umowy.
9. OSD przekazuje Sprzedawcy i Sprzedawcy rezerwowemu dane dotyczące ilości zużytej przez Klienta energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej temu Klientowi, w celu umożliwienia Sprzedawcy dokonania rozliczeń z Klientem. Przepis art. 4j ust. 7 Prawa energetycznego stosuje się odpowiednio.
10. Postanowień ust. 2-9 nie stosuje się do Klientów, o których mowa w art. 6a ust. 3 Ustawy Prawo energetyczne i §8 ust. 1 – 3 Ogólnych Warunków.
11. W przypadku gdy umowa, o której mowa w ust. 6, przestała obowiązywać lub uległa rozwiązaniu, a OSD nie otrzymał informacji o zawarciu przez Klienta przyłączonego do jego sieci umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, OSD zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej Klientowi.
12. W przypadku gdy Sprzedawca zaprzestał sprzedaży energii elektrycznej Klientowi a:
  - 1) w Umowie nie został wskazany Sprzedawca rezerwowy lub Umowa nie zawiera upoważnienia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Klienta umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej albo
  - 2) Sprzedawca rezerwowy wskazany przez Klienta nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej
    - OSD działając w imieniu i na rzecz Klienta zawiera ze sprzedawcą z urzędu umowę kompleksową.
13. W przypadkach, o których mowa w ust. 12, zawarcie umowy kompleksowej następuje poprzez złożenie przez OSD sprzedawcy z urzędu oświadczenia o przyjęciu jego oferty. Umowa kompleksowa jest zawierana na czas nieokreślony i obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży przez Sprzedawcę energii elektrycznej albo Sprzedawcę rezerwowego lub niepodjęcia sprzedaży przez takiego sprzedawcę.
14. OSD informuje Klienta przyłączonego do jego sieci o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy kompleksowej ze sprzedawcą z urzędu, w terminie 5 dni od dnia jej zawarcia.
15. Sprzedawca z urzędu przekazuje Klientowi jeden egzemplarz umowy kompleksowej w terminie 30 dni od dnia otrzymania od OSD oświadczenia o przyjęciu jego oferty, o którym mowa w ust. 13, oraz informuje o prawie Klienta do wypowiedzenia tej umowy.
16. Operator systemu dystrybucyjnego przekazuje Sprzedawcy i sprzedawcy z urzędu dane dotyczące ilości zużytej przez Klienta energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia rozpoczęcia sprzedaży przez sprzedawcę z urzędu Klientowi w celu umożliwienia dotychczasowemu Sprzedawcy dokonania rozliczeń z tym odbiorcą.
17. Przepis art. 4j ust. 3 i 7 Prawa energetycznego stosuje się odpowiednio.
18. Postanowień ust. 12 i 13 powyżej nie stosuje się do Klientów, o których mowa w art. 6a ust. 3 Ustawy Prawo energetyczne i §8 ust. 1 – 3 Ogólnych Warunków.

## § 13

### Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, w przypadku rozbieżności lub kolizji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków z postanowieniami Umowy, na podstawie której realizowana jest sprzedaż energii elektrycznej, zastosowanie mają postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków, a postanowienia umowne w tym zakresie zostają uchylone.
2. W przypadku rozbieżności lub kolizji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków z indywidualnie uzgodnionymi przez Strony postanowieniami Umowy, zastosowanie mają postanowienia Umowy indywidualnie uzgodnione przez Strony, a postanowienia Ogólnych Warunków w tym zakresie zostają uchylone.