

OGÓLNE WARUNKI UMOWY SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ I ŚWIADCZENIA USŁUG DYSTRYBUCJI DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

Obowiązuje od 1 stycznia 2019 r.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze **Ogólne Warunki (OWU)** stanowią integralną część **Kompleksowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla klientów indywidualnych** zwanej dalej **Umową**, zawartej pomiędzy **Sprzedawcą** a **Klientem** i określają szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej sprzedaży i świadczenia usług dystrybucji 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** lub inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, stanowiące podstawę rozliczenia za kompleksową usługę sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnych;
 - 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**;
 - 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**, opracowany we współpracy z Towarzystwem Obrotu Energią, zawierający katalog działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce, dostępny pod adresem: www.innogy.pl
 - 9) **Koordinator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne;
 - 10) **Lokal Sprzedawcy** – miejsce będące nieruchomością lub częścią nieruchomości, w którym **Sprzedawca** prowadzi działalność na stałe lub miejsce będące rzeczą ruchomą, w którym **Sprzedawca** 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 odzwierciedlających 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** 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 2017 r., poz. 220, 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 zniweczyć jego skutków;
 - 17) **Sprzedawca** – przedsiębiorstwo energetyczne **innogy Polska Spółka Akcyjna** z siedzibą w Warszawie, zajmujące się obrotem i sprzedażą energii elektrycznej, zwane dalej również **innogy Polska S.A.**;
 - 18) **Sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, umowę o świadczenie usług dystrybucji z **OSD**, sprzedające energię elektryczną na rzecz **Klienta** w przypadku zaprzestania usługi kompleksowej przez wybranego przez **Klienta** sprzedawcę;

- 19) **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**.
 - 20) **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 **www.innogy.pl** lub w inny sposób przez niego oznaczony;
 - 21) **Taryfa Sprzedawcy** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **Sprzedawcę**, wprowadzany w życie zgodnie z zasadami oznaczonymi w **OWU** oraz w **Taryfie Sprzedawcy**. **Taryfa Sprzedawcy** dostępna jest bezpłatnie w **Salonach innogy** oraz na stronie **www.innogy.pl**;
 - 22) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające **Konsumentowi** lub **Sprzedawcy** 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;
 - 23) **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;
 - 24) **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 **Taryfie OSD**, 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

1. **Sprzedawca** zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1) sprzedaży energii elektrycznej oraz do zapewnienia świadczenia przez **OSD** usługi dystrybucji energii elektrycznej z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych oraz innych wymagań oznaczonych w **Taryfie Sprzedawcy** oraz **Taryfie OSD**, 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**, a w zakresie usług dystrybucji zgodnie z **Taryfą OSD**. **OSD** jest zobowiązany umożliwić **Klientowi** zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia prawidłowego poinformowania **OSD** o zawarciu umowy z nowym sprzedawcą;
 - 5) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej używanej 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, z wyłączeniem spraw oznaczonych w pkt 15) poniżej, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;
 - 10) rozpatrywania reklamacji **Klienta** innych niż wskazano w pkt 9) powyżej i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji;
 - 11) udzielenia **Klientowi**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanego z powodu awarii w sieci;
 - 12) powiadamiania **Klienta**, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych bądź w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
 - 13) informowania 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;
 - 14) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - 15) sprawdzenia w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, na wniosek **Klienta**, dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów, oraz udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami oznaczonymi w § 3 ust. 1 poniżej, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Klient** na zasadach oznaczonych w **Taryfie OSD**;
 - 16) zapewnienia **Klientowi** wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną i do wyników badań laboratoryjnych.
2. W przypadku zmiany sprzedawcy, **Sprzedawca** 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. **Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia przez **OSD** prawidłowego funkcjonowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności:
 - 1) **Sprzedawca** na żądanie **Klienta**, zleca sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego przez **OSD** nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania takiego żądania przez **OSD**. **Klient** ma prawo zażądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia przekazania żądania **Klienta** do **OSD**. **Klient** pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - 2) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt 1) powyżej, **Klient** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego, chyba że układ pomiarowo-rozli-

ceniony został zabezpieczony jako dowód, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. z 2016 r. poz. 2166); **Sprzedawca** umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty ekspertyzy pokrywa **Klient**;

- 3) w przypadku stwierdzenia, po dokonaniu dodatkowej ekspertyzy, o której mowa w pkt 2) powyżej, nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem sytuacji, gdy nieprawidłowość była skutkiem czynności związanych z **Nielegalnym Poborem**, **Sprzedawca** zwróci **Klientowi** koszty, o których mowa w pkt 1) i 2) powyżej, a także dokona korekty należności za dostarczoną energię elektryczną.
4. **Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez **OSD** na rzecz **Klienta** w szczególności:
 - 1) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania energii, o których mowa w **Umowie**;
 - 2) dotrzymania standardów jakościowych i niezawodności dostarczanej energii elektrycznej na warunkach oznaczonych w § 3 poniżej oraz **IRiESD**, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - 3) obsługi i utrzymania w należyтым stanie urządzeń sieci dystrybucyjnej, w tym urządzeń przyłączy w części stanowiącej sieć **OSD**;
 - 4) przydzielenia, zgodnie z obowiązującymi zasadami **OSD**, standardowego profilu zużycia energii elektrycznej;
 - 5) instalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych, w tym w odniesieniu do Klientów wrażliwych, instalowania przedpłatowych układów pomiarowo-rozliczeniowych, przez **OSD** i na koszt **OSD**;
 - 6) ochrony danych pomiarowych **Klienta**;
 - 7) przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności **OSD** jest zobowiązany umożliwić **Klientowi** zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia prawidłowego poinformowania **OSD** o zawarciu umowy z nowym sprzedawcą;
 - 8) przyjmowania od **Klienta** przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;
 - 9) bezzwłocznego przystępowania do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci.

§ 3

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. **Sprzedawca** zapewnia dotrzymanie przez **OSD** następujących parametrów jakościowych energii w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 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 +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 odchylenia $\pm 10\%$ napięcia znamionowego;
 - 3) przez 95% czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1;
 - 4) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%;
 - 5) w ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej;
 - b) dla każdej harmonicznymi napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom oznaczonym w tabeli 1 poniżej.
2. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach oznaczonych powyżej jest pobieranie przez **Klienta** mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku $t_{g\phi}$ nie większym niż 0,4.
3. Przez współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD należy rozumieć 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 względna napięcia w procentach składowej podstawowej, h – rząd wyższej harmonicznymi.

4. Przez wskaźnik długookresowego migotania światła P należy rozumieć 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} – wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

5. **Sprzedawca** zapewnia dotrzymanie przez **OSD** warunków ciągłości dostarczania energii elektrycznej, według których czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć:
 - 1) w przypadku jednorazowej przerwy planowanej – 16 godzin;
 - 2) w przypadku jednorazowej przerwy nieplanowanej – 24 godziny;
 - 3) sumy czasów trwania w ciągu roku przerw planowanych, jednorazowych długich i bardzo długich – 35 godzin;
 - 4) sumy czasów trwania w ciągu roku przerw jednorazowych nieplanowanych – 48 godzin.

§ 4

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,
 - 3) uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej całodobowo pod nr telefonu + 48 821 31 31,
 - 4) dokonania wyboru Sprzedawcy rezerwowego.
2. **Klient wrażliwy**, może złożyć wniosek za pośrednictwem **Sprzedawcy** lub bezpośrednio w **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego przez **OSD**. **OSD** jest zobowiązane do zainstalowania tego układu w terminie 21 dni od dnia otrzymania powyższego wniosku przez **OSD**.

§ 4a

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** może nagrywać zgłoszenia i reklamacje **Klienta** dokonywane telefonicznie, po uprzednim poinformowaniu **Klienta** i za uprzednią zgodą **Klienta**.
4. **Sprzedawca** może zwrócić się do **Klienta** o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. Jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 2 pkt 9, 10 lub 15, uważa się, że uznał reklamację.

6. Odpowiedź na reklamację **Sprzedawca** przekazuje **Klientowi** na papierze lub innym Trwałym nośniku.

§ 5

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 energią elektryczną, świadczone usługi dystrybucji tej energii oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej;
 - 3) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** wstępu na nieruchomości lub do pomieszczeń w celu dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonania kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - 4) umożliwienia dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania **Umowy**. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, **Klient** będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z **Umowy**, aż do czasu jej rozwiązania;
 - 5) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD**, wraz z niezbędnym sprzętem, dostępu 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, naprawy lub przeprowadzenia badania i pomiarów układu pomiarowo-rozliczeniowego, jak i usunięcia awarii w sieci lub wymiany takiego układu, w tym wymiany na licznik zdalnego odczytu;
 - 6) informowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, stanowiącego miejsce dostarczania;
 - 7) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci lub w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
 - 8) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **OSD** zbierania i zabezpieczania dowodów, dotyczących Nielegalnego Poboru, a także naruszenia przez **Klienta** warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków **Umowy**;
 - 9) utrzymywania należącej do niego sieci, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami oznaczonymi w odrębnych przepisach;
 - 10) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący 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 oznaczonymi w odrębnych przepisach;
 - 11) powierzenia budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - 12) dostosowania swoich urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony;
 - 13) zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie bądź lokalu **Klienta**;
 - 14) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o wszelkich zmianach dotyczących **Umowy** np. o zmianie danych adresowych lub teled adresowych;
 - 15) dostarczenia **Sprzedawcy** na jego żądanie wszelkich dokumentów niezbędnych dla przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy.
2. **Sprzedawca** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, jeżeli **Klient**:
 - 1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energią 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** 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** lub **OSD**, w zależności od tego, który podmiot jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 6

Zasady prowadzenia rozliczeń Ceny i opłaty

1. Rozliczeń z **Klientem** za dostarczaną energią elektryczną i świadczone usługi dystrybucji tej energii dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w **Umowie**. Jeżeli **Taryfa Sprzedawcy** 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. Sposób obliczenia wynagrodzenia za świadczone usługi dystrybucji wskazany jest w wyciągu z **Taryfy OSD**, stanowiącym załącznik do **Umowy**.
3. Wynagrodzenie z tytułu sprzedaży energii elektrycznej zostanie obliczone w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy** albo w inny sposób oznaczony w **Umowie**, a także w oparciu o dane pomiarowe ze wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępnione **Sprzedawcy** przez **OSD**, zgodnie z następującymi zasadami:
 - 1) wysokość opłaty za energią 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** lub **Umowa** przewiduje naliczanie opłaty handlowej lub innej opłaty, jest ona naliczana w wysokości i w sposób określony w **Taryfie Sprzedawcy**, tj. jednorazowo bądź za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji **Umowy**.
4. Należności wynikające z **Umowy** w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanych w ust. 2 oraz 3 powyżej.
5. Rozliczenia z **Klientem**, u którego został zainstalowany przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, dokonywane będą na zasadach oznaczonych w **Umowie**.
6. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energią 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 uwzględnia się zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
7. **Klient** za dostarczoną energią elektryczną i świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla określonej w **Umowie Grupy Taryfowej**.
8. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energią 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 pierwszego **Dokumentu rozliczeniowego**, wystawianego za najbliższy okres rozliczeniowy.
9. **Klient** dokonuje płatności należności za dostarczoną energią elektryczną i świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej oraz inne należności wynikające z **Umowy**, na rachunek bankowy **Sprzedawcy** wskazany w **Dokumentie rozliczeniowym** lub w kasie **Sprzedawcy**.
10. **Klient** dokonuje płatności należności w terminach oznaczonych w **Dokumentie rozliczeniowym**. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na konto **Sprzedawcy** lub wpłaty w kasie **Sprzedawcy**.
11. Rozliczenia za dostarczoną energią elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układu

Wstrzymanie dostarczania energii Rozwiązanie Umowy

- miarowo-rozliczeniowego dla miejsc dostarczania tej energii, oznaczonych w **Umowie**. Wskazania układu miarowo-rozliczeniowego mogą być odczytywane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** bądź za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o ile zainstalowany u **Klienta** układ miarowo-rozliczeniowy umożliwia taki sposób odczytu danych. Wskazania układu miarowo-rozliczeniowego mogą być udostępniane **Sprzedawcy** przez **OSD**.
12. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu miarowo-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 miarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, **Sprzedawca** dokonuje korekty uprzednio wystawionych **Dokumentów rozliczeniowych**.
 13. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty jest wielkość błędu odczytu lub wskazań układu miarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ miarowo-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 miarowo-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.
 14. W przypadku niesprawności elementu układu miarowo-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 miarowo-rozliczeniowy będący własnością **Klienta** lub **OSD**. W takim przypadku do rozliczeń przyjmuje się wskazania rezerwowego układu miarowo-rozliczeniowego.

§ 7

Odpowiedzialność Stron Umowy

1. **Sprzedawca** 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**, przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw lub niedotrzymania parametrów technicznych dostarczanej energii, **Klientowi** przysługują bonifikaty, o których mowa w § 11.
 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 zwinionego działania lub zaniechania **Klienta**, czego skutkiem jest zaginięcie, zniszczenie, czy uszkodzenie układu miarowo-rozliczeniowego lub zegara sterującego, **Klient** ponosi koszty zakupu i zainstalowania nowego układu miarowo-rozliczeniowego i zegara sterującego zgodnie z właściwą **Taryfą OSD**.
 6. W przypadku **Nielegalnego Poboru** przez **Klienta**, **OSD** może obciążyć **Klienta** opłatą według zasad oznaczonych w **Taryfie OSD**, chyba że **Nielegalny Pobór** wynikał z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą **Klient** nie ponosi odpowiedzialności, albo dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.
 7. **Sprzedawca** 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.
1. **OSD** z zastrzeżeniem ust. 4-7 poniżej:
 - 1) wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej na żądanie **Sprzedawcy**, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego pisemnego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Klient** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
 - 2) ma prawo wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił **Nielegalny Pobór**;
 - 3) wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
 2. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania **Umowy**. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Klienta** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie zwalnia **Klienta** z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z **Taryfy Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD**.
 3. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej oraz świadczenia usług dystrybucji następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie, o których mowa w ust. 1 pkt 1) - 3) powyżej.
 4. W przypadku złożenia przez **Klienta** reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od **Sprzedawcy** powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) powyżej, nie wstrzymuje się dostarczania energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca** rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została przez **Sprzedawcę** uwzględniona.
 5. Jeżeli **Sprzedawca** 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, dostarczania 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** reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczania 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** 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 dostarczania 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. 10 - 14 poniżej, w przypadku **Umowy** zawartej na czas nieoznaczony, **Klient** może wypowiedzieć tę **Umowę** bez ponoszenia kosztów, składając do **Sprzedawcy** 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**. **Klient** może wskazać późniejszy termin rozwiązania **Umowy**. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji energii zgodnie z zasadami wskazanymi w § 6 powyżej.

11. W przypadku **Umowy** zawartej na czas oznaczony, **Klient** może wypowiedzieć tę **Umowę**, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z **Umowy**, składając do **Sprzedawcy** 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**. **Klient** może wskazać późniejszy termin rozwiązania **Umowy**. **Klient** zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji energii zgodnie z zasadami wskazanymi w § 6 powyżej.
12. W przypadku umów zawartych na czas oznaczony, jeżeli **Klient** w terminie do 30. dnia przed upływem okresu na jaki **Umowa** została zawarta nie złoży **Sprzedawcy** pisemnego oświadczenia o woli rozwiązania tej umowy z upływem okresu na jaki została zawarta, **Umowa** ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, na warunkach oznaczonych w aktualnie obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy** oraz w **Taryfie OSD**. W przypadku przedłużenia **Umowy** na zasadach oznaczonych w zdaniu poprzedzającym **Klient** jest uprawniony w każdym czasie do wypowiedzenia **Umowy** zgodnie z postanowieniami **Ogólnych Warunków** dotyczącymi wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony.
13. 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**.
14. **Sprzedawca** ma prawo do odstąpienia od obciążania **Klienta** kosztami oznaczonymi w **Umowie**, o których mowa w ust. 11 powyżej.
15. Wypowiedzenie **Umowy** w trybie ust. 10 lub ust. 11 powyżej nie wyłącza uprawnienia **Sprzedawcy** do zmiany **Taryfy Sprzedawcy**, w trybie art. 5 ust. 5 **Prawa energetycznego** w związku z art. 384(1) Kodeksu Cywilnego.
16. **Sprzedawcy** przysługuje prawo do rozwiązania **Umowy** w formie pisemnej z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia:
 - 1) w przypadku wskazanym w § 8 ust. 1 pkt 1) i pkt 2), z zastrzeżeniem postanowień § 8 ust. 3-8;
 - 2) w przypadku wskazanym w § 8 ust. 1 pkt 3), po uprzednim wezwaniu **Klienta** do usunięcia w terminie 14 dni stwierdzonych naruszeń;
 - 3) w przypadku, gdy **Klient** użytkuje nieruchomość, 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**.
17. 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** opłat wynikających z **Umowy** w stosunku do **Klienta**.
18. **Klientowi**, który zawarł ze **Sprzedawcą Umowę**, **Sprzedawca** 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.
19. Jeżeli **Umowa** została zawarta poza Lokalem **Sprzedawcy** lub na odległość, **Klient** jest uprawniony do odstąpienia od **Umowy** w terminie 14 dni od dnia zawarcia **Umowy**, bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

§ 9

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 dostarczania, jak również nie może być mniejsza od 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.
3. 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.
4. Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej następuje nie później niż po upływie 2 miesięcy od daty złożenia wniosku przez **Klienta**.
5. Wybrana przez **Klienta Grupa Taryfowa** obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana **Grupy Taryfowej** wymaga wystąpienia **Klienta** do **Sprzedawcy** 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** lub **Taryfy OSD**.
6. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** przez **Klienta** na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody **Sprzedawcy**.
7. Zmiana lub wprowadzenie nowych cen lub stawek w **Taryfie OSD** wiąży **Strony** bez konieczności zmiany **Umowy** z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej **Taryfy OSD**. **Sprzedawca** poinformuje **Klienta** o podwyżkach takich cen i stawek opłat 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**.
9. Jeżeli zmiany **IRiESD** lub **Taryfy OSD** wymagają zmiany **Umowy** lub dostosowania postanowień **Umowy** do powyższych zmian, dostosowanie lub zmiana **Umowy** nastąpi zgodnie z procedurą określona w § 9 ust. 12-14 poniżej.
10. 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**. W przypadku braku zgody **Klienta** na zmianę **Taryfy Sprzedawcy** lub wprowadzenie nowej **Taryfy Sprzedawcy** stosuje się § 9 ust. 13 poniżej.
11. Nowe **Taryfy Sprzedawcy**, jak i zmiany do dotychczasowych **Taryfy Sprzedawcy** będą podawane przez **Sprzedawcę** do publicznej wiadomości w **Salonach innogy** oraz na stronie internetowej **www.innogy.pl**.
12. 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** 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**.
13. Zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wiąży **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.
14. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** składane będzie przez **Strony** w formie pisemnej.
15. 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**.

16. **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

Forma 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 odmienne postanowienie **Ogólnych Warunków** stanowią inaczej. Informacje i oświadczenia w formie elektronicznej w rozumieniu art. 78¹ 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 teled adresowe podane przez **Klienta** w **Umowie** lub w trakcie obowiązywania **Umowy** z zachowaniem wymogów określonych w § 9 ust. 16.
4. Do składania **Sprzedawcy** przez **Klienta** oświadczeń w formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej mogą być wykorzystane dane kontaktowe wskazane w §4a ust. 2 lub inne dane podane przez **Sprzedawcę** do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony www.innogy.pl.

§ 11

Bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi **Klientów** lub parametrów jakościowych energii elektrycznej, **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości ustalonej w niniejszym paragrafie, na zasadach przewidzianych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 46 ust. 3 i 4 **Prawa energetycznego**.
2. Za niedotrzymanie oznaczonych w odrębnych przepisach, dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem W_{UT} [w zł]:
 - 1) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, **Klientowi** przysługuje bonifikata w okresie doby, 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 oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia znamionowego [w %].

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. **Prawa energetycznego**, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii].

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

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

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. **Prawa energetycznego**, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii].

pięć odchylenie napięcia od oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii].

b_{rT} – ustaloną w **Taryfie OSD** bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie oznaczonych 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 oznaczonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

3. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy 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 energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.

4. Z zastrzeżeniem § 3 ust. 5 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej, **Klientowi** przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt. 18 lit. b **Prawa energetycznego**, 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 w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw oznaczonych w **Umowie** lub odrębnych przepisach.

5. W przypadku niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi **Klientów**, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:

- 1) w wysokości 1/50 **Przeciętnego wynagrodzenia** za:
 - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
 - b) odmowę udzielenia **Klientom**, na ich żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego 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, 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**.
- 2) w wysokości 1/15 **Przeciętnego wynagrodzenia** za:
 - a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - b) niepoinformowanie na piśmie, z co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
 - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia 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**
- 3) w wysokości 1/250 **Przeciętnego wynagrodzenia** za:
 - a) przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki;
 - b) przedłużenie 14-dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14-dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

§ 12

Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele **OSD** mają prawo do wykonywania u **Klienta**, który zawarł ze **Sprzedawcą Umowę** kontroli legalności

pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.

2. Upoważnionym przedstawicielom **OSD**, po okazaniu **Klientowi** lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez **OSD**, przysługuje prawo:
 - 1) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej;
 - 2) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością **OSD**, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - 3) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez **Klienta** warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków **Umowy**.
3. W razie nieobecności **Klienta**, który zawarł ze **Sprzedawcą Umowę** lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie Klientowi, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 13 Sprzedaż rezerwowa

1. W przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę, sprzedaż energii elektrycznej na rzecz Klienta dokonywana będzie przez wybranego przez Klienta Sprzedawcę rezerwowego.

§ 14 Postanowienia końcowe

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

Tabela 1

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
nie będące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_n)
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_n)	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_n)		
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%				