

# 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:
  - „**Umowa**” – umowa zawierająca postanowienia regulujące sprzedaż energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy **Klientem** a **Sprzedawcą**.
  - „**Sprzedawca**” – przedsiębiorstwo energetyczne **innogy Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie zajmujące się obrotem i sprzedażą energii elektrycznej, zwany dalej również **innogy Polska S.A.**
  - „**Klient**” – odbiorca końcowy, który dokonuje zakupu energii elektrycznej na własny użytek na podstawie **Kompleksowej Umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji**.
  - „**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**.
  - „**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**.
  - „**IRIESD**” – **Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD** określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną dostępną bezpłatnie w **Salonach innogy** oraz na stronie internetowej **www.innogy.pl**.
  - „**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.
  - „**Ustawa Prawo energetyczne**” – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059 oraz z 2013 r. poz. 984) wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy.
- Pozostałe pojęcia, nie zdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w **Taryfie Sprzedawcy** lub **Taryfie OSD**, ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak również w **IRIESD**.

## § 2 Podstawowe obowiązki Sprzedawcy.

- Sprzedawca** zobowiązany jest w szczególności do:
  - 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 oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak i w odrębnych przepisach prawa.
  - 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**.
  - Zapewnienia **Klientom** wglądu do danych stanowiących podstawę

rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną i do wyników badań laboratoryjnych.

- Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez **OSD**, w szczególności:
  - Przydzielenia zgodnie z obowiązującymi zasadami **OSD** standardowego profilu zużycia energii elektrycznej.
  - Instalowania układów pomiarowych przez **OSD**.
  - Likwidowania przerw i zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej w możliwie najkrótszym czasie.

## § 3 Parametry jakościowe energii elektrycznej i standardy jakościowe obsługi Klientów.

- Sprzedawca** w zakresie świadczonych usług dystrybucji przez **OSD** zapewnia w szczególności następujące parametry jakościowe energii elektrycznej oraz standardy jakościowe obsługi **Klientów**:
  - Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
    - 50 Hz  $\pm$  1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
    - 50 Hz  $\pm$  4% / -6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.
  - W każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień  $\pm$  10% napięcia znamionowego.
  - 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.
  - Czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
    - przerwy planowanej 16 godzin,
    - przerwy nie planowanej 24 godzin.
  - Łączny czas trwania w ciągu roku przerw długich i bardzo długich w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
    - przerw planowanych 35 godzin,
    - przerw nie planowanych 48 godzin.
  - Sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego na żądanie **Klienta**, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia.
  - Bezwzględne usunięcie zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci.
  - Udzielenie na żądanie **Klienta** informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci.
  - 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.
  - Odpłatne podjęcie stosownych czynności w sieci, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Klienta** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci.
  - 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.
- Sprzedawca** w zakresie standardów jakościowych obsługi **Klientów** jest zobowiązany m.in. do:
  - Przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od **Klienta**.
  - Nieodpłatnego udzielania informacji **Klientowi** w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych **Taryfy Sprzedawcy** oraz **Taryfy OSD**.
  - 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.
- 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 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.

#### § 5

##### Zasady prowadzenia rozliczeń.

1. Rozliczeń z **Klientem** za dostarczaną 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-roz-

- liczeniowego 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 i parametrów jakościowych określonych w § 3 **Klientowi** przysługują bonifikaty zgodnie z ust. 2 poniżej. W pozostałym zakresie **Sprzedawca** lub **Klient** odpowiadają za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków na zasadach ogólnych z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. **Sprzedawca** udziela, na wniosek **Klienta** bonifikat zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz **Taryfą Sprzedawcy** i **Taryfą OSD**, za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi klienta, o których mowa w § 3.
3. **Sprzedawca** nie gwarantuje ciągłości świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej w przypadku klęsk żywiołowych, awarii w krajowym systemie elektroenergetycznym, a także w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej wynikających z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych.
4. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej i innych urządzeń będących własnością **Klienta**.
5. **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.
6. W przypadku zaginięcia, zniszczenia czy uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara **Klient** ponosi koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego i 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 energię 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. **Klientowi** przysługuje prawo do wypowiedzenia **Umowy** w formie pisemnej, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej
7. W przypadku gdy **Umowa** została zawarta na okres minimum 1 roku lub na czas nieokreślony **Klientowi** przysługuje prawo do wypowiedzenia **Umowy** w formie pisemnej, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
8. **Sprzedawcy** przysługuje prawo do natychmiastowego wypowiedzenia **Umowy** w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień w szczególności, gdy **Klient** użytkuje nieruchomości, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli oraz nie usuwa takiego naruszenia w terminie wskazanym przez **Sprzedawcę** nie krótszym niż 14 dni
9. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowego-rozliczeniowego oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec **Sprzedawcy**.
10. Opuśczenie 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**.
11. 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 wskazań licznika w chwili demontażu.

#### § 9

##### 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 zapisów **Umowy**

- w formie aneksu lub zawarcia nowej **Umowy** pod rygorem nieważności.
7. Zmiana lub wprowadzenie nowej **Taryfy OSD** w zakresie cen, stawek i opłat wiąże **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 § 9 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**, przesyłając 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 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**.
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 znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi **Klientów**.

#### § 10

##### Bonifikaty. Reklamacje.

1. W związku z niedotrzymaniem przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych obsługi **Klientowi** przysługują, na jego wniosek, bonifikaty w wysokości określonej w **Taryfie Sprzedawcy** lub **Taryfie OSD** bądź w **Umowie**.
2. **Klientowi** przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją **Umowy**.
3. Reklamacja nie zwalnia **Klienta** z terminowego regulowania należności za dostarczaną energię elektryczną.

#### § 11

##### Postanowienia końcowe.

1. **Sprzedawcą rezerwowym**, który będzie świadczył usługę sprzedaży energii elektrycznej na rzecz **Klienta** na wypadek gdyby **Sprzedawca** zaprzestał dostarczania energii elektrycznej do **Klienta**, będzie przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji sprzedawcy z urzędu w rozumieniu przepisów ustawy Prawo energetyczne.
2. **Klient** może zmienić **Sprzedawcę** poprzez wypowiedzenie dotychczasowej **Umowy** oraz zawarcie nowej z innym sprzedawcą energii elektrycznej.