

## Ogólne Warunki Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego

dla Odbiorców pobierających Paliwo gazowe w ilości do 110 kWh/h  
wprowadzone do stosowania od dnia 01.01.2021 r.

### I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (dalej zwane OWU) stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą zużywającym Paliwo gazowe w ilości do 110 kWh/h.
2. Użyte w OWU i w Umowie kompleksowej dostarczania paliwa gazowego pojęcia oznaczają:
  - a) **Awaria** – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci dystrybucyjnej, lub przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń lub bezpośrednie poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub środowiska, lub nagłą konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem i mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub odbiorze Paliwa gazowego,
  - b) **Cennik Sprzedawcy** – każdorazowy zbiór cen i stawek opłat za Paliwo gazowe oraz warunków ich stosowania opracowany przez Sprzedawcę, niepodlegający obowiązkowi zatwierdzenia przez Prezesa URE i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców niebędących Konsumentami, zgodnie z postanowieniami OWU.
  - c) **Cennik Podstawowy** – Cennik Sprzedawcy, stanowiący integralną część Umowy kompleksowej zawartej na czas nieokreślony;
  - d) **Cennik Specjalny** - Cennik Sprzedawcy, stanowiący integralną część Umowy kompleksowej zawartej na czas określony tj. na czas obowiązywania tego Cennika;
  - e) **Dzień roboczy** – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
  - f) **Sprzedawca** – przedsiębiorstwo energetyczne G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie Podgórnym przy ul. St. Dorczyka 1,
  - g) **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa szczególna przyznaje zdolność prawną, i która zawarła ze Sprzedawcą Umowę kompleksową dostarczania paliwa gazowego i na jej podstawie nabywa i odbiera Paliwo gazowe,
  - h) **Pośredniczący podmiot gazowy** - podmiot mający siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium kraju lub posiadający koncesję na obrót gazem ziemnym na terytorium kraju:
    - a) dokonujący sprzedaży, dostawy wewnątrzspółnotowej, nabycia wewnątrzspółnotowego, importu lub eksportu wyrobów gazowych, lub
    - b) używający wyrobów gazowych do celów objętych zwolnieniem od akcyzy i do celów nieobjętych zwolnieniem od akcyzy, lub
    - c) używający wyrobów gazowych do celów objętych zwolnieniem od akcyzy i do celów objętych zerową stawką akcyzy, lub
    - d) będący spółką prowadzącą giełdę towarową w rozumieniu ustawy z dnia 26 października 2000 r. o giełdach towarowych, nabywającą wyroby gazowe z tytułu pełnienia funkcji opisanej w art. 5 ust. 3a ustawy z dnia 26 października 2000 r. o giełdach towarowych lub
    - e) będący towarowym domem maklerskim lub domem maklerskim w rozumieniu ustawy z dnia 26 października 2000 r. o giełdach towarowych, nabywającym wyroby gazowe z tytułu pełnienia funkcji opisanej w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia 26 października 2000 r. o giełdach towarowych lub nabywającym wyroby gazowe na rachunek dającego zlecenie na rynku regulowanym w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, lub
    - f) będący giełdową izbą rozrachunkową, Krajowym Depozytem Papierów Wartościowych S.A. lub spółką, której Krajowy Depozyt przekazał wykonywanie czynności z zakresu zadań, o których mowa w art. 48 ust. 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, nabywającymi wyroby gazowe z tytułu pełnienia funkcji opisanej w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia 26 października 2000 r. o giełdach towarowych, lub
    - g) będący spółką prowadzącą jednocześnie izbę rozliczeniową i izbę rozrachunkową w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, nabywającą wyroby gazowe z tytułu pełnienia funkcji, o której mowa w art. 68a ust. 14 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, lub w celu rozliczenia i rozrachunku transakcji zawieranych na rynku regulowanym- który pisemnie powiadomił właściwego naczelnika urzędu celnego o tej działalności;
  - i) **Finalny nabywca gazowy** - podmiot, który:
    - a) nabywa na terytorium kraju, importuje lub nabywa wewnątrzspółnotowo wyroby gazowe, lub
    - b) posiada uzyskane w sposób inny niż w drodze nabycia wyroby gazowe - niebędący pośredniczącym podmiotem gazowym;
  - j) **Operator systemu dystrybucyjnego** (OSD lub Operator) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Paliw gazowych, do sieci którego przyłączona jest instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi,
  - k) **Operator systemu przesyłowego** (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem Paliw gazowych odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, oraz konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, działające pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie,
  - l) **RIESD** – oznacza Instrukcję ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowaną przez Operatora i wprowadzoną przez niego do stosowania, zamieszczoną na stronie internetowej Operatora oraz udostępnioną do publicznego wglądu w siedzibie Sprzedawcy,
  - m) **Umowa kompleksowa** (Umowa) – umowa dostarczania Paliwa gazowego zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 ustawy Prawo energetyczne, obejmująca sprzedaż i dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy,
  - n) **Taryfa OSD** – stanowiący część Taryfy zbiór stawek opłat z tytułu świadczenia usług dystrybucji oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i podlegający zatwierdzeniu przez Prezesa URE wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą.
  - o) **Taryfa** - stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż Paliwa gazowego Odbiorcy w gospodarstwie domowym i dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne; przez Taryfę rozumie się także odpowiednio Taryfę OSD wskazaną przez Sprzedawcę jako mającą zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą, o ile niniejsze OWU nie stanowią inaczej,
  - p) **tBOK** – telefoniczna obsługa klienta dostępna pod numerem telefonu 801 429 429,
  - q) **eBOK** – platforma internetowa przeznaczona do obsługi świadczonej przez przedstawicieli Sprzedawcy na rzecz Odbiorców w zakresie wynikającym z Umowy, OWU i z informacji publikowanych przez Sprzedawcę,
  - r) **Obiekt** – nieruchomości, lokal albo inny obiekt do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy,
  - s) **Odbiorca wrażliwy paliw gazowych** – Odbiorca, o którym mowa w art. 3 pkt. 13d ustawy Prawo energetyczne, tj. osoba której w drodze decyzji wójta, burmistrza lub prezydenta miasta przyznano ryczałt na zakup opału w rozumieniu art. 6 ust. 7 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych i która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży paliw gazowych zawartej ze Sprzedawcą i zamieszkuje w miejscu dostarczania paliw gazowych,
  - t) **Odczyt samodzielny** – odczyt wykonywany samodzielnie przez Odbiorcę w przypadku zmiany cen i stawek opłat lub innych warunków rozliczeniowych,
  - u) **Odczyt dodatkowy** – odczyt wykonywany samodzielnie przez Odbiorcę lub wykonywany przez Operatora lub Sprzedawcę na zlecenie Odbiorcy powodujący dodatkowe rozliczenie w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego,
  - v) **Miesiąc rozliczeniowy** – wskazany w Umowie miesiąc kalendarzowy, w którym następuje zakończenie Okresu rozliczeniowego,
  - w) **Okres rozliczeniowy** – okres rozliczeniowy określony w Taryfie lub Cenniku Sprzedawcy,
  - x) **Paliwo gazowe** – wskazany w Umowie jeden z następujących rodzajów Paliwa gazowego: gaz ziemny zaazotowany Lm, gaz ziemny zaazotowany Ln, gaz ziemny zaazotowany Ls, gaz ziemny zaazotowany Lw, gaz ziemny wysokometanowy E,
  - y) **Przedpłatowy układ pomiarowy** – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, służące do dokonywania rozliczeń w jednostkach energii, dokonujące pomiaru z góry opłaconej, z uwzględnieniem opłaty abonamentowej, ilości Paliwa gazowego i automatycznie wstrzymujące dostarczanie Paliwa gazowego w sytuacji, gdy cały opłacony wolumen Paliwa gazowego zostanie odebrany,
  - z) **Nielegalny pobór paliwa gazowego** – pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem Układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w Układ pomiarowy mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ,
  - aa) **Siła Wyższa** - oznacza niezależne od woli Stron, nadzwyczajne zdarzenia zewnętrzne, uniemożliwiające na stałe lub na pewien czas wykonywanie Umowy, których to zdarzeń lub ich skutków, żadna ze Stron przy zachowaniu należytej staranności nie mogła przewidzieć i im zapobiec, w szczególności: i) nadzwyczajne działania przyrody (np. trzęsienie ziemi, pożar, sztorm, powódź), ii) zaburzenia życia publicznego (np. wojna, stan wojenny lub stan wyjątkowy, atak terrorystyczny, blokada, powstanie, zamieszki, epidemia, zarządzenie kwarentanny, akty sabotażu), oraz iii) wymierzone bezpośrednio lub pośrednio w Stronę, państwo Strony lub osoby wchodzące w skład organów Strony albo reprezentujące Stronę w inny sposób, akty władzy ustawodawczej, wykonawczej, w tym akty organów Unii Europejskiej (np. wyłączenie, sankcje)
  - bb) **Sprzedaż rezerwowa** – sprzedaż Paliwa gazowego prowadzona przez sprzedawcę rezerwowego na zasadach określonych w Prawie energetycznym oraz warunkach określonych przez Sprzedawcę rezerwowego,
  - cc) **Sprzedawca rezerwowy** – podmiot wskazany przez Odbiorcę w Umowie jako sprzedawca rezerwowy, z którym zawierana jest rezerwowa umowa kompleksowa,

- dd) Rezerwowa umowa kompleksowa – umowa kompleksowa zawierana w imieniu i na rzecz Odbiorcy przez G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o. działający jako OSD, na podstawie udzielonego przez Odbiorcę pełnomocnictwa stanowiącego załącznik do Umowy, na mocy prowadzona jest Sprzedaż rezerwowa.
- ee) **Prawo energetyczne** – Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 833 z późn. zm.).
- ff) **Rozporządzenie systemowe** – Rozporządzenie Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego z dnia 2 lipca 2010 r. (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1158 z późn. zm.).
- gg) **Rozporządzenie taryfowe** – Rozporządzenie Ministra Energii z dnia 15 marca 2018 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie paliwami gazowymi (Dz. U. poz. 640).
- hh) **Ustawa o podatku akcyzowym** – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 722).
- ii) **Rok umowny** – rok umowny określony w Taryfie,
- jj) **Konsument** – Odbiorca, w tym zwłaszcza odbiorca w gospodarstwie domowym, będący osobą fizyczną, która zawiera ze Sprzedawcą Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- kk) **URE** – Urząd Regulacji Energetyki,
- ll) **Zbiór praw konsumenta** – dokument, o którym mowa w art. 5 ust. 6e i 6f ustawy Prawo energetyczne, sporządzony przez Prezesa URE we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej w konsultacji z krajowymi organami regulacyjnymi, organizacjami konsumentów, partnerami społecznymi, przedsiębiorstwami energetycznymi oraz innymi zainteresowanymi stronami, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej i paliw gazowych.
- mm) **Koordynator** – koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa w Rozdziale 4A Prawa energetycznego, działający przy Prezesie URE, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów wynikłych m.in. z Umowy kompleksowej między Odbiorcami w gospodarstwach domowych a przedsiębiorstwem energetycznym.
- W zakresie nie uregulowanym w pkt. 1 ust. 2 oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie lub Cenniku Sprzedawcy.
  - W razie rozbieżności w definicjach stosowanych w Taryfie lub Cenniku i w OWU pierwszeństwo mają definicje zawarte w:
    - Taryfie w zakresie sprzedaży Paliwa gazowego do Konsumenta albo Cenniku Sprzedawcy wybranym przez Odbiorcę w zakresie sprzedaży Paliwa gazowego do innych niż Konsument odbiorców;
    - Taryfie OSD w zakresie dystrybucji Paliwa gazowego.
  - Usługa przesyłania Paliwa gazowego do sieci OSD realizowana jest na podstawie umowy o świadczenie usługi przesyłania zawartej przez Sprzedawcę z OSP.
  - Na podstawie art. 9g ust. 12 ustawy Prawo energetyczne IRIESD stanowi część Umowy.
  - Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Odbiorca będzie pobierał i zużywał Paliwo gazowe wyłącznie w celach opałowych na potrzeby gospodarstwa domowego. W przypadku innych celów są one wskazane w „Oświadczeniu odbiorcy o przeznaczeniu paliwa gazowego na potrzeby naliczania podatku akcyzowego”, które stanowi załącznik do Umowy. Celem opałowym jest np. wykorzystanie Paliwa gazowego do ogrzewania pomieszczeń, ogrzewania wody użytkowej lub podgrzewania posiłków. Celem opałowym nie jest wykorzystanie Paliwa gazowego do napędu silników spalinowych.

## II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy i OSD

Sprzedawca zobowiązany jest do:

- dostarczania Paliwa gazowego o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie oraz spełniającego następujące parametry jakościowe:
  - zawartość siarkowodoru nie powinna przekraczać 7,0 mg/m<sup>3</sup>,
  - zawartość siarki całkowitej nie powinna przekraczać 40,0 mg/m<sup>3</sup>,
  - zawartość par rtęci nie powinna przekraczać 30,0 mikro g/m<sup>3</sup>,
  - intensywność zapachu gazu powinna być wyczuwalna w powietrzu po osiągnięciu stężenia:
    - 1,5 % V/V - dla nominalnej liczby Wobbego wynoszącej 25 – 35,
    - 1,0 % V/V - dla nominalnej liczby Wobbego wynoszącej 41,5 – 50.
 Liczbę Wobbego określa się jako stosunek ciepła spalania, odniesionego do jednostki objętości Paliwa gazowego, do pierwiastka kwadratowego jego gęstości względnej, w tych samych warunkach odniesienia. Parametry określone powyżej dla pomiaru objętości wynoszą:
    - ciśnienie – 101,325 kPa,
    - temperatura – 273,15 K (0°C),
- powiadamiania Odbiorcy o przyczynach wstrzymania lub przerwania dostarczania Paliwa gazowego,
- dostarczania Paliwa gazowego o ciśnieniu wskazanym w Umowie,
- udzielania informacji Odbiorcy o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przerwano z powodu Awarii,
- zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania,
- zapewnienia sprawdzenia, przez Operatora na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, nie później niż w ciągu czterdziestu (40) dni od dnia zgłoszenia żądania,
- zapewnienia zlecenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego, w terminie siedmiu (7) dni od zgłoszenia żądania przez Odbiorcę,

- umożliwienia Odbiorcy zlecenia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego, w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt. II ust. 7,
- sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, wykonując odpowiednie pomiary,
- pokrycia kosztów badań, o których mowa w pkt. II ust. 8 oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego z Umową,
- przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego,
- terminowego rozpatrzenia reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi,
- dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskaźnika Układu pomiarowego,
- nieodpłatnego udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Cenników Sprzedawcy i Taryfy,
- zapewnienia standardów jakościowych obsługi Odbiorcy odpowiednio do zakresu prowadzonej przez Sprzedawcę działalności gospodarczej,
- w zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorcy OSD:
  - przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliw gazowych z systemu dystrybucyjnego,
  - bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu dystrybucyjnego,
  - udziela informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliw gazowych, przerwano z powodu Awarii systemu dystrybucyjnego,
  - powiadamia o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliw gazowych w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie, lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami,
  - odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu,
  - nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej Taryfy OSD,
  - udziela odpowiedzi na zapytanie niedotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w ustawie Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych,
  - przekazuje na wniosek Odbiorcy informacje o planowanych przedsięwzięciach w takim zakresie, w jakim przedsięwzięcia te będą miały wpływ na pracę urządzeń przyłączonych do sieci albo na zmianę warunków przyłączenia lub dostawy Paliwa gazowego,
  - niezwłocznie powiadamia o wystąpieniu sytuacji awaryjnej, która może mieć wpływ na prace urządzeń, instalacji lub sieci Odbiorcy, a w szczególności o przewidywanym czasie trwania i zakresie ograniczeń w dystrybucji Paliwa gazowego,
- Odbiorca, który nie jest właścicielem Układu pomiarowego:
  - zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby OSD przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac,
  - może założyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego.

## III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązany jest do:

- terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy,
- zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego, instalacji gazowej Odbiorcy i odborników gazowych jak również do umożliwienia przedstawicielom Sprzedawcy wykonania kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy, prawidłowości dokonywanych odczytów i rozliczeń oraz umożliwienia przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy wykonywania przez nich niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających oraz odczytu Układu pomiarowego,
- zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora dostępu do Układów pomiarowych, Systemu telemetrycznego i elementów sieci gazowej znajdujących się na terenie Odbiorcy w celu wykonywania niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających oraz dokonywania pomiarów wielkości parametrów Paliwa gazowego umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Operatora zdemontowania i wydania zainstalowanego u Odbiorcy Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom Operatora, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy,
- umożliwienia zdemontowania i wydania zainstalowanego u Odbiorcy Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom Operatora, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy,
- niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego,
- poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego, w tym jego

- demontażu oraz montażu w przypadku, kiedy w wyniku badania laboratoryjnego, przeprowadzonego na żądanie Odbiorcy, nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego,
7. poniesienia kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy przeprowadzone sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego wskazuje zgodność zmierzonych parametrów ze standardami określonymi w Rozporządzeniu systemowym i Umowie, zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego wskazującego wielkość poboru Paliwa gazowego u Odbiorcy i reduktora ciśnienia Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznic), utrzymania w należyłym stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia, oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty,
  8. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy ww. Układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta elementów Układu pomiarowego, Sprzedawcę lub inny uprawniony organ, oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych plomb,
  9. utrzymywania w należyłym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada,
  10. poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowego,
  11. pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności po stronie Odbiorcy, mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy, w szczególności, jeśli okoliczności te dotyczą danych zawartych w Umowie (np. adresu do korespondencji) lub utraty możliwości wywiązania się z obowiązków, wynikających z Umowy, niezwłocznie nie później niż w terminie trzydziestu (30) dni od zaistnienia zmiany, o ile w innych postanowieniach Umowy nie przewidziano terminu krótszego. Zawiadomienie Sprzedawcy o zmianie adresu do korespondencji może być dokonane pisemnie, samodzielnie w eBOK, elektronicznie za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) lub telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy. Pisemne zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę dostarczone powinny być na adres Sprzedawcy wskazany w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej. Zawiadomienie to może być również dokonane w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą. Sprzedawca ma prawo obciążyć Odbiorcę kosztami wysyłki korespondencji pod niewłaściwy adres oraz kosztami poniesionymi w związku z poszukiwaniem i udostępnianiem danych Odbiorcy przez rejestry ewidencji danych,
  12. Odbiorca, który w Umowie lub w późniejszym oświadczeniu złożonym Sprzedawcy wskazał, iż nie posiada statusu Pośredniczącego podmiotu gazowego – w razie planowanego złożenia do właściwego organu podatkowego powiadomienia o zamiarze prowadzenia działalności gospodarczej jako Pośredniczący podmiot gazowy, jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Sprzedawcy o planowanym powiadomieniu organu podatkowego. Informacja taka powinna zostać przekazana Sprzedawcy przynajmniej na siedem (7) dni przed dniem powiadomienia właściwego organu podatkowego. Po złożeniu powiadomienia do właściwego organu podatkowego, Odbiorca jest obowiązany do dostarczenia Sprzedawcy oryginału lub poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii pisemnego potwierdzenia przyjęcia przez właściwy organ podatkowy powiadomienia o zamiarze prowadzenia przez Odbiorcę działalności gospodarczej jako Pośredniczący podmiot gazowy.
  13. Odbiorca, który w Umowie lub w późniejszym oświadczeniu złożonym Sprzedawcy wskazał, iż posiada status Pośredniczącego podmiotu gazowego – w razie planowanego złożenia do właściwego organu podatkowego powiadomienia o zaprzestaniu prowadzenia działalności gospodarczej jako Pośredniczący podmiot gazowy, jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Sprzedawcy o planowanym powiadomieniu organu podatkowego. Informacja taka powinna zostać przekazana Sprzedawcy przynajmniej na siedem (7) dni przed dniem powiadomienia właściwego organu podatkowego. Po złożeniu powiadomienia do właściwego organu podatkowego, Odbiorca jest obowiązany do dostarczenia Sprzedawcy oryginału lub poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii pisemnego potwierdzenia przyjęcia przez właściwy organ podatkowy powiadomienia o zaprzestaniu prowadzenia przez Odbiorcę działalności gospodarczej jako Pośredniczący podmiot gazowy.
  14. pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o trwałej zmianie przeznaczenia Paliwa gazowego na cele określone w Ustawie o podatku akcyzowym przy użyciu formularza „Oświadczenie Odbiorcy o przeznaczeniu Paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”. Zawiadomienie to powinno być dokonane w terminie trzech (3) Dni roboczych od zaistnienia zmiany,
  15. Odbiorca, który nabywa i odbiera Paliwa gazowe do celów opałowych korzystających ze zwolnienia z akcyzy na podstawie art. 31b ust. 1, ust. 2 pkt 2 – 8, ust. 3 pkt 2 i 3 oraz ust. 4 ustawy o podatku akcyzowym – i określił w „Oświadczeniu Odbiorcy o przeznaczeniu paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”, wstępnie ilości Paliwa gazowego przeznaczonego na te cele, a rzeczywista ilość Paliwa gazowego zużytego w danym okresie rozliczeniowym na te cele okazała się inna niż określona wstępnie we wspomnianym oświadczeniu – może złożyć Sprzedawcy, nie później niż na siedem (7) dni przed upływem terminu wystawienia faktury VAT za dany okres rozliczeniowy „Oświadczenie Odbiorcy o rzeczywistym zużyciu paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”. Wówczas do „Oświadczenia Odbiorcy o rzeczywistym zużyciu paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego” w odniesieniu do danego
- okresu rozliczeniowego stosuje się odpowiednio zapisy Umowy dotyczące „Oświadczenia Odbiorcy o przeznaczeniu paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”. W braku złożenia przez Odbiorcę „Oświadczenia Odbiorcy o rzeczywistym zużyciu paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego” - przyjmuje się, iż rzeczywiste zużycie Paliwa gazowego było zgodne z „Oświadczeniem Odbiorcy o przeznaczeniu paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”.
16. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązków przewidzianych w pkt 12 – 15 powyżej,
  17. zapłaćenia Operatorowi należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji Nielegalnego poboru paliwa gazowego,
  18. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy,
  19. przekazywania, nie później niż w ciągu pięciu (5) Dni roboczych od otrzymania wezwania Sprzedawcy, wskazania Układu pomiarowego w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Operatora,
  20. poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do Obiektu, do którego na warunkach Umowy dostarczane jest Paliwo gazowe w terminie wskazanym w pkt. III ust. 11. Brak złożenia oświadczenia zgodnego z prawdą może spowodować odpowiedzialność przewidzianą w przepisach prawa, w szczególności odpowiedzialność finansową, również w przypadku roszczeń osób trzecich wobec G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o., związanych z faktem zawarcia Umowy z osobą, która nie posiadała tytułu prawnego do wskazanego powyżej Obiektu,
  21. zachowania i zabezpieczenia przed dostępem osób trzecich loginów i haseł dostępu do e-BOK oraz dodatkowego hasła zabezpieczającego poufność danych Odbiorcy, o którym mowa w pkt XIII ust 9
- #### IV. Zasady prowadzenia rozliczeń
1. Do rozliczeń z Odbiorcą końcowym w gospodarstwie domowym z tytułu Umowy mają zastosowanie ceny i stawki opłat oraz zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane dla grupy taryfowej, do której zgodnie z Taryfą został zakwalifikowany Odbiorca, natomiast do rozliczeń z pozostałymi odbiorcami końcowymi niebędącymi gospodarstwami domowymi, mają zastosowanie ceny i zasady ich stosowania określone w Cenniku Sprzedawcy oraz stawki opłat dystrybucyjnych i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie OSD. Szczegółowe zasady rozliczeń na podstawie Cennika Sprzedawcy określa dział V poniżej, przy czym w sprawach tam nieuregulowanych stosuje się odpowiednio postanowienia niniejszego działu IV.
  2. Zmiana grupy taryfowej następuje nie częściej niż raz na dwanaście (12) miesięcy, chyba że Taryfa stanowi inaczej. Jeżeli zostanie stwierdzone zużycie Paliwa gazowego w ilości, która daje podstawę do zakwalifikowania Odbiorcy do innej grupy taryfowej, Odbiorca będzie rozliczany wg cen i stawek opłat właściwych dla tej innej grupy taryfowej, na zasadach określonych w Taryfie. Zmiana grupy taryfowej, zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie, nie wymaga zmiany Umowy.
  3. Zmiana rodzaju i liczby odborników gazowych na inne, niż wymienione w Umowie wymaga uprzedniego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy i może powodować zmianę grupy taryfowej.
  4. Sprzedaż Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym. Sprzedaż Paliwa gazowego w przypadku zużycia na cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego jest zwolniona z podatku akcyzowego z zastrzeżeniem pkt. IV ust. 5. Na potrzeby zastosowania tego zwolnienia, bez względu na ilość pobieranego Paliwa gazowego, za gospodarstwo domowe nie uznaje się nieruchomości w całości wykorzystywanej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
  5. Warunkiem zwolnienia sprzedaży Paliwa gazowego z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. IV ust. 4 jest:
    - w przypadku sprzedaży Paliwa gazowego – sprzedaż jego w ilościach nieprzekraczających:
      - 10 m<sup>3</sup>/h - gazu ziemnego wysokometanowego E, nie więcej niż 8.000 m<sup>3</sup> rocznie albo,
      - 25 m<sup>3</sup>/h - gazu ziemnego zaazotowanego Lw, Ls, Ln albo Lm nie więcej niż 10.650 m<sup>3</sup> rocznie,
    - w przypadku sprzedaży Paliwa gazowego w ilościach większych niż określone powyżej – uzyskanie od Odbiorcy oświadczenia, że nie używa Paliwa gazowego na inne potrzeby niż prowadzenie gospodarstwa domowego, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, albo oświadczenia o ilości tego Paliwa gazowego używanego na inne potrzeby niż prowadzone gospodarstwo domowe, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, określonej przez Odbiorcę proporcjonalnie do wykorzystanej na te potrzeby powierzchni nieruchomości z uwzględnieniem mocy urządzeń grzewczych.
  6. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niepoinformowania Sprzedawcy o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego.
  7. Rozliczenie zużycia Paliwa gazowego będzie odbywało się w Okresach rozliczeniowych, w których pobierane będą opłaty za Paliwo gazowe lub wykonane usługi związane z ich dostarczaniem w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tych Paliw gazowych i wyznaczonego według zasad szczegółowo określonych w OWU i w Taryfie.

8. Należności z tytułu prognozowanego zużycia Paliwa gazowego oraz świadczonych na rzecz Odbiorcy usług dystrybucji będą regulowane co miesiąc z dołu, zgodnie z Planem zaliczkowym. Plan zaliczkowy określać będzie wysokość i termin płatności każdej prognozowanej należności oraz okres, za jaki jest należna. Termin płatności każdej prognozowanej należności będzie przypadał pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego prognozowana należność dotyczyła. Plan zaliczkowy, doręczany będzie Odbiorcy bezpośrednio przy podpisaniu Umowy; plany zaliczkowe na kolejne Okresy rozliczeniowe, doręczane będą wraz z rozliczeniem za poprzedni Okres rozliczeniowy. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobrane Paliwa gazowe lub wykonane usługi:
  - 1) nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca w formie pisemnej nie zażąda jej zwrotu,
  - 2) niedopłata jest doliczana do pierwszej faktury, wystawianej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
9. Odbiorca będzie regulował należności wynikające z Umowy:
  - a) przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie księgowym wystawionym przez Sprzedawcę wskazując w tytule płatności podane na fakturze lub innym dokumencie księgowym numer transakcji, numer faktury lub dokumentu księgowego lub,
  - b) w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.
10. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
11. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy, lub datę otrzymania przez Sprzedawcę zapłaty w razie dokonania jej w inny sposób niż przelewem.
12. Za przekroczenie terminu płatności, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
13. W przypadku Nielegalnego poboru paliwa gazowego należności uiszczone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego w terminie czternastu (14) dni od jego wystawienia. Sprzedawca zobowiązuje się do wysłania Odbiorcy dokumentu księgowego nie później niż cztery (4) dni od dnia jego wystawienia.
14. Faktury wystawiane na podstawie Umowy będą regulowane przez Odbiorcę w terminie czternastu (14) dni od ich wystawienia. Sprzedawca zobowiązuje się do wysłania Odbiorcy faktury nie później niż cztery (4) dni od dnia jej wystawienia.
15. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnianie mu w formie elektronicznej dokumentów, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy lub ich obrazów, należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie tych dokumentów lub ich obrazów udostępnionych w formie elektronicznej, w terminach w nich wskazanych. W takim przypadku, Sprzedawca zobowiązuje się do udostępnienia Odbiorcy tych dokumentów lub ich obrazów w formie elektronicznej nie później niż cztery (4) dni od dnia ich wystawienia. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy tych dokumentów w wersji papierowej. Obrazy faktur VAT udostępniane Odbiorcy nie stanowią faktur elektronicznych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 106 z późn. zm.).
16. Dokumenty służące realizacji Umowy mogą być wystawiane przez inny podmiot działający na zlecenie i w imieniu Sprzedawcy.
17. Rozliczanie ilości dostarczonego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań Układu pomiarowego w okresach ustalonych w Taryfie OSD z uwzględnieniem zapisów Umowy, jednak nie częściej niż raz w miesiącu.
18. Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego przed zakończeniem pełnego Okresu rozliczeniowego, o ile jest to związane ze zmianą Taryfy (Cennika), Umowy, wymianą Układu pomiarowego lub sytuacją, w której taka konieczność wynikać będzie z obowiązujących przepisów prawa oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia czynności kontrolnych.
19. W przypadku zmian cen lub stawek opłat w trakcie Okresu rozliczeniowego, należność za Paliwo gazowe odebrane w okresie sprzed tej zmiany i w okresie po tej zmianie, rozlicza się na podstawie:
  - a) rzeczywistego zużycia Paliwa gazowego ustalonego na podstawie odczytu wskazań Układu pomiarowego dokonane przez upoważnionego przedstawiciela Operatora lub na podstawie Odczytu samodzielnego przekazanego przez Odbiorcę Sprzedawcy w terminie dziesięciu (10) dni od początkowej daty obowiązywania zmiany cen i stawek opłat lub innych warunków rozliczeniowych,
  - lub w razie niemożliwości ustalenia rzeczywistego zużycia Paliwa gazowego,
  - b) proporcjonalnego rozdzielenia zużycia Paliwa gazowego między odczytami wskazań Układu pomiarowego dokonanymi bezpośrednio przed i po tej zmianie.Podstawą do ustalenia należności będą:
  - w przypadku opłat stałych – liczba dni sprzed zmiany stawek opłat i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskazań Układu pomiarowego,
  - w przypadku cen i opłat zmiennych – średni dobowy odbiór Paliwa gazowego przez Odbiorcę, w rozliczanym okresie oraz liczba dni sprzed zmiany cen i stawek opłat zmiennych i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskazań Układu pomiarowego, z uwzględnieniem sezonowości poboru Paliwa gazowego.
20. Upoważniony przedstawiciel Operatora ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego celem prawidłowego rozliczenia ilości pobranego Paliwa gazowego.
21. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora dokonania odczytu Układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie OSD.
22. W przypadku stwierdzenia przez uprawnionego przedstawiciela Operatora, że z przyczyn niezależnych od Odbiorcy nastąpiło uszkodzenie Układu pomiarowego, uniemożliwiające określenie ilości odebranego w ostatnim Okresie rozliczeniowym Paliwa gazowego, Sprzedawca ustali należność na podstawie średniego dobowego zużycia Paliwa gazowego przez Odbiorcę w poprzednim lub następnym porównywalnym Okresie rozliczeniowym, pomnożonego przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. W korekcie uwzględnia się sezonowość poboru Paliwa gazowego oraz inne udokumentowane i uzasadnione uwarunkowania mające wpływ na wielkość poboru Paliwa gazowego.
23. Odbiorca może zapoznać się z mającą zastosowanie, obowiązującą Taryfą w tym Taryfą OSD w biurze Sprzedawcy, na stronie internetowej Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl), w eBOK, a także w Biuletynie Informacji Publicznej URE.

#### V. Zabezpieczenie płatności (nie dotyczy Konsumentów)

1. W przypadku, gdy w okresie ostatnich dwunastu (12) miesięcy, po stronie Odbiorcy, niebędącego Konsumentem, powstały zaległości w płatnościach, które łącznie przekroczyły trzydzieści (30) dni, Odbiorca na żądanie Sprzedawcy, ustanowi na rzecz Sprzedawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w jednej z niżej wymienionych form:
  - a) kaucja pieniężna na rachunku bankowym wskazanym przez Sprzedawcę, zwracana po zakończeniu obowiązywania Umowy wraz z odsetkami w wysokości ustalonej dla tego rachunku w okresie złożenia kaucji, pomniejszona o koszty prowadzenia rachunku oraz koszty przelewów bankowych,
  - b) nieodwołalna i bezwarunkowa gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa, płatna na pierwsze żądanie Sprzedawcy, której treść zaakceptowana została przez Sprzedawcę i która wystawiona została przez zaakceptowanego przez Sprzedawcę gwaranta.
2. Zabezpieczenie, o którym mowa w pkt. V ust. 1 będzie ustanowione w terminie do dziesięciu (10) dni od dnia otrzymania przez Odbiorcę pisemnego wezwania, w wysokości aktualnej zaległości powiększonej o dwukrotność średniej należności miesięcznej szacowanej na podstawie ilości Paliwa gazowego określonej w załączniku do Umowy oraz według ceny Paliwa gazowego oraz stawek opłat abonamentowych i dystrybucyjnych obowiązujących w dniu, w którym następuje ustanowienie zabezpieczenia.
3. Odbiorca spełniający co najmniej jeden z poniższych warunków:
  - a) figuruje jako dłużnik w bazach danych biur informacji gospodarczej działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 389),
  - b) figuruje w rejestrze dłużników niewypłacalnych prowadzonym na podstawie ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1500 z późn. zm.),zobowiązuje się, w terminie określonym w Umowie, do ustanowienia na rzecz Sprzedawcy zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie określonej w pkt. V ust. 1. Jeśli w Umowie nie został określony termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim, termin ten wynosi do trzydziestu (30) dni licząc od dnia zawarcia Umowy. W przypadku, gdy Odbiorca zacznie spełniać warunki określone w niniejszym ustępie w trakcie obowiązywania Umowy, termin ten wynosi do trzydziestu (30) dni licząc od dnia, kiedy Odbiorca zaczął spełniać ww. warunki. Obowiązek ustanowienia zabezpieczenia, o którym mowa w niniejszym ustępie nie dotyczy Odbiorcy, który ustanowił zabezpieczenie zgodnie z pkt. V ust. 1.
4. Wartość zabezpieczenia, o którym mowa w pkt. V ust. 1, określona będzie w wysokości dwukrotności średniej należności miesięcznej szacowanej na podstawie ilości Paliwa gazowego określonej w Umowie oraz według ceny Paliwa gazowego oraz stawek opłat abonamentowych i dystrybucyjnych obowiązujących w dniu, w którym następuje ustanowienie zabezpieczenia.
5. Zabezpieczenie, o którym mowa w pkt. V ust. 1 i 3 ustanawiane będzie na okres co najmniej jednego (1) roku. Jeżeli okres obowiązywania Umowy jest krótszy, niż jeden (1) rok, to wymagane jest ustanowienie zabezpieczenia na okres pozostający do rozwiązania Umowy wydłużony o dwa (2) miesiące.
6. Zabezpieczenie, o którym mowa w pkt. V ust. 1 i 3 zwalniane będzie przez Sprzedawcę, z zastrzeżeniem pkt. V ust. 5, niezwłocznie po zakończeniu obowiązywania Umowy, pod warunkiem uregulowania wszystkich należności pieniężnych Sprzedawcy wynikających z Umowy.
7. W przypadku nieustanowienia przez Odbiorcę zabezpieczenia w terminie, formie oraz wysokości określonej powyżej, pomimo wcześniejszego wezwania, Sprzedawca ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem siedmiodniowego (7) okresu wypowiedzenia.
8. W przypadku, upływu terminu obowiązywania zabezpieczenia przed wygaśnięciem Umowy, Odbiorca ustanowi na rzecz Sprzedawcy, nie później niż na trzydzieści (30) dni przed upływem tego terminu, nowe zabezpieczenie. Postanowienia pkt. V ust. 1 - 7 stosuje się odpowiednio.
9. Sprzedawca może w uzasadnionych przypadkach, na wniosek Odbiorcy, wyrazić zgodę na obniżenie wartości zabezpieczenia, zastosowanie innej niż

określona w pkt. V ust. 1 lit. a - c formy zabezpieczenia lub odstąpić od ustanowienia zabezpieczenia, jeżeli Odbiorca spełnia łącznie następujące warunki:

- a. nabywa od Sprzedawcy Paliwo gazowe przez okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy,
  - b. terminowo reguluje zobowiązania finansowe wynikające z Umowy, a w szczególności:
    - Odbiorca nie ma przeterminowanych zobowiązań wobec Sprzedawcy,
    - w okresie ostatnich dwunastu (12) miesięcy nie występowały zaległości w płatnościach przekraczające łącznie czternaście (14) dni,
  - c. udostępni, na każde żądanie Sprzedawcy, dokumenty potwierdzające dobrą sytuację finansową, a w szczególności: aktualne zaświadczenia o niezaleganiu z zobowiązaniami publicznoprawnymi oraz sprawozdania finansowe,
  - d. nie figuruje jako dłużnik w bazach danych o dłużnikach biur informacyjnych gospodarczej, działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 389.),
  - e. nie figuruje w rejestrze dłużników niewypłacalnych, prowadzonym na podstawie ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1500 z późn. zm.).
10. Zgoda Sprzedawcy, o której mowa w pkt. V ust. 9 może być udzielona na okres do dwunastu (12) miesięcy i może zostać odwołana w każdym czasie, jeśli Odbiorca przestanie spełniać warunki, o których mowa w pkt. VII ust. 9. W takim przypadku w terminie trzydziestu (30) dni od dnia doręczenia żądania ustanowienia zabezpieczenia Odbiorca ustanowi na rzecz Sprzedawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w jednej z form określonych w pkt. V ust. 1.
11. Od chwili wejścia w życie Taryfy wskazującej Taryfę OSD, która ma zastosowanie w zakresie obejmującym rozliczanie usługi dystrybucji Paliwa gazowego do Odbiorcy, na potrzeby ustalenia wysokości zabezpieczenia zamiast stawek sieciowych określonych w Taryfie będą brane pod uwagę stawki opłat za usługę dystrybucji określone w Taryfie OSD.

#### **VI. Szczegółowe zasady prowadzenia rozliczeń na podstawie Cennika Sprzedawcy.**

1. Postanowienia niniejszego działu mają zastosowanie wyłącznie w przypadku dokonywania między stronami rozliczeń z zastosowaniem Cennika Sprzedawcy.
2. Cena Paliwa gazowego, stawka opłaty abonamentowej bądź inne opłaty w ramach usług świadczonych przez Sprzedawcę oraz warunki ich stosowania określa Cennik Sprzedawcy, który stanowi podstawę rozliczenia między stronami. Rozliczenia z tytułu zapewnienia przez Sprzedawcę usługi dystrybucji Paliwa gazowego będą dokonywane według stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
3. Treść nowego lub zmienionego Cennika Specjalnego Sprzedawcy Sprzedawca przesyła Odbiorcy, zaś treść nowego lub zmienionego Cennika Podstawowego i Taryfy OSD Sprzedawca opublikuje także na swojej stronie internetowej.
4. Zmiana cen Paliwa gazowego może nastąpić poprzez przesłanie Odbiorcy zmienionego Cennika Sprzedawcy albo wyciągu z treści Cennika Sprzedawcy wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany i prawie do wypowiedzenia Umowy, co w tym przypadku będzie stanowić projekt zmian Umowy w zakresie zmian cen.
5. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Odbiorcę, w związku z wprowadzeniem przez Sprzedawcę nowych cen wynikających z Cennika Sprzedawcy, rozliczenia za sprzedane Paliwo gazowe pomiędzy Stronami do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującym Cenniku Sprzedawcy, przy czym w przypadku dotychczas obowiązującego Cennika Specjalnego nie dłużej niż do końca okresu obowiązywania tego Cennika Specjalnego.
6. W trakcie okresu obowiązywania Umowy, Sprzedawca może złożyć Odbiorcy nową ofertę cenową w formie pisemnej lub - za zgodą Odbiorcy - elektronicznie poprzez E-BOK, składając Odbiorcy ofertę Cennika Specjalnego Sprzedawcy wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany oraz prawie do wypowiedzenia Umowy lub prawie wyboru Cennika Podstawowego Sprzedawcy, który również zostanie Odbiorcy przedstawiony, o ile Odbiorca wcześniej go nie otrzymał lub dotychczas obowiązujący Odbiorcę Cennik Podstawowy ulega zmianie. Nowy Cennik Specjalny i Podstawowy Sprzedawcy będą jednocześnie dostępne bezpłatnie w siedzibie Sprzedawcy.
7. W przypadku braku akceptacji nowego Cennika Specjalnego Odbiorca - najpóźniej w terminie 14 dni od dnia dostarczenia Odbiorcy oferty Cennika Specjalnego - jest zobowiązany złożyć Sprzedawcy:
  - a) oświadczenie o braku akceptacji Cennika Specjalnego, co będzie oznaczało wybór Cennika Podstawowego i przekształcenie Umowy w umowę na czas nieoznaczony

**albo**

  - b) oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
8. Oświadczenia powyższe w każdym przypadku Odbiorca powinien doręczyć Sprzedawcy do jego siedziby. Oświadczenie musi być złożone pod rygorem nieważności w formie pisemnej.
9. Niezłożenie przez Odbiorcę oświadczenia o braku akceptacji nowego Cennika Specjalnego albo o wypowiedzeniu Umowy, w sposób określony w ustępie powyżej oznacza akceptację Cennika Specjalnego. W takim przypadku Umowa - bez konieczności jej aneksowania - ulega przekształceniu w umowę na czas oznaczony

zgodnie z okresem w przyjętym Cenniku Specjalnym oraz innymi warunkami handlowymi określonymi w tym Cenniku.

10. W przypadku niezłożenia przed upływem okresu obowiązywania dotychczasowego Cennika Specjalnego przez Sprzedawcę oferty zawierającej nowy Cennik Specjalny, po upływie okresu obowiązywania dotychczasowego Cennika Specjalnego, Umowa ulega przekształceniu w Umowę na czas nieoznaczony a dalsze rozliczenia pomiędzy Stronami będą prowadzone zgodnie z aktualnym Cennikiem Podstawowym, dostępnym na stronie Sprzedawcy oraz w jego siedzibie.
11. W sprawach nieuregulowanym niniejszym działem, dotyczących rozliczeń pomiędzy Stronami, w tym z tytułu świadczonej usługi dystrybucji stosuje się odpowiednio Postanowienia działu IV powyżej.

#### **VII. Reklamacje, skargi i bonifikaty**

1. Z zastrzeżeniem pkt. VII ust. 8, reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie jednego (1) miesiąca od dnia wykrycia nieprawidłowości faktury lub dokumentu księgowego, przy czym nie później niż w terminie jednego (1) roku od ich otrzymania przez Odbiorcę.
2. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. VII ust. 3.
3. W przypadku, o którym mowa w pkt. II ust. 6 - 9, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
4. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi, Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie lub Cenniku Sprzedawcy - w zależności od tego, który dokument ma zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą.
5. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych Paliwa gazowego Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat przewidzianych w Taryfie OSD.
6. W terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego w związku ze zwłoką w zapłacie, o którym mowa w pkt. X ust. 1 lit. b Odbiorcy w gospodarstwie domowym przysługuje prawo złożenia reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego. Dostarczanie Paliw gazowych nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. Jeżeli Sprzedawca, nie uwzględnii ww. reklamacji, Odbiorca w gospodarstwie domowym w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, może wystąpić do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie. Dostarczanie Paliw gazowych nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.
8. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się z wnioskiem do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanej wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
9. W przypadku złożenia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym wniosku, o którym mowa wyżej, Sprzedawca jest obowiązany kontynuować dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE<sup>1</sup>.
10. Złożenie reklamacji dotyczącej nieprawidłowej wysokości faktury lub innego dokumentu księgowego nie uprawnia Odbiorcy do opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności, w zakresie w jakim kwota płatności jest niesporna. W razie opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności lub odmowy płatności przez Odbiorcę w sytuacji złożenia przez niego reklamacji dotyczącej płatności, odsetki za przekroczenie terminu płatności będą naliczane jedynie w zakresie, w jakim reklamacja okaże się niezasadna.
11. Reklamacja lub skarga może zostać złożona przez Odbiorcę:
  - osobiście w biurze Sprzedawcy,
  - korespondencyjnie na adres Sprzedawcy wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
  - faksem na numer faksu Sprzedawcy wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
  - w formie elektronicznej na adres poczty e-mail Sprzedawcy wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,a także za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) lub za pośrednictwem eBOK.

#### **VIII. Przedpłatowy układ pomiarowy**

1. Operator na wniosek Sprzedawcy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy, jeżeli Odbiorca:
  - a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych dwunastu (12) miesięcy zwlekał

<sup>1</sup> Obowiązek wznowienia i kontynuowania dostarczania, nie dotyczy sytuacji kiedy wstrzymanie nastąpiło w wyniku kontroli stwierdzającej, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska (art. 6b ust. 4 ustawy Prawo energetyczne) albo sytuacji rozpatrzenia sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy (art. 6d ust. 3 ustawy Prawo energetyczne).

- z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej jednego (1) miesiąca lub,
- b) nie ma tytułu prawnego do Obiektu lub,
- c) użytkuje Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowego.

2. Operator może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o rozpatrzenia sporu przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE.
3. Odbiorca, spełniający przesłanki do uznania za Odbiorcę wrażliwego, ma prawo do wystąpienia z wnioskiem do Operatora o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego. Odbiorca może złożyć wniosek o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego u Sprzedawcy lub wnieść go bezpośrednio do Operatora. W przypadku gdy Odbiorca wnieśli wniosek bezpośrednio do Operatora, zostanie on przekazany do Sprzedawcy w celu weryfikacji przez Sprzedawcę czy spełnia on przesłanki do uznania go za Odbiorcę wrażliwego. Operator montuje Przedpłatowy układ pomiarowy w terminie dwudziestu jeden (21) dni od przekazania lub potwierdzenia wniosku Odbiorcy przez Sprzedawcę.

#### IX. Zmiana Umowy, OWU, Taryfy i IRIESD

1. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa URE, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o zmianie cen lub stawek opłat w ciągu jednego (1) Okresu rozliczeniowego od dnia tej zmiany. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy.
2. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat lub warunków ich stosowania zawartych w taryfie nie wymagającej zatwierdzenia przez Prezesa URE stosuje się postanowienia działu V a w sprawach tam niuregulowanych postanowienia niniejszego działu.
3. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnianie mu informacji o zmianie Taryfy w zakresie wysokości cen lub stawek opłat w formie elektronicznej, w tym poprzez eBOK, wówczas poinformowanie Odbiorcy o zmianie wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, nastąpi poprzez udostępnienie obrazu wyciągu ze zmienionej lub nowej Taryfy w formie elektronicznej. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy wyciągu ze zmienionej lub nowej Taryfy w wersji papierowej.
4. Zmiana Umowy, OWU lub postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy projektu zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnianie mu informacji o zmianie Umowy, OWU i postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat, w formie elektronicznej, w tym poprzez eBOK, wówczas poinformowanie Odbiorcy o ww. zmianach, nastąpi poprzez udostępnienie obrazu ww. zmian w formie elektronicznej, w tym poprzez eBOK. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje, iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy zmiany ww. dokumentów w wersji papierowej.
5. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony, postanowienia pkt. IX ust. 4 w zakresie zmiany OWU, stosuje się w przypadku istotnej zmiany okoliczności faktycznych lub stanu prawnego istniejących w chwili zawierania Umowy (zwłaszcza zmiany IRIESD, zmiany IRIESP, czy zmiany Taryfy Operatora), w zakresie w jakim zmiana jest niezbędna w celu dostosowania treści stosunku prawnego do tych zmienionych warunków.
6. W przypadku braku akceptacji przez Odbiorcę zmian IRIESD lub nowej IRIESD, w sytuacji gdy zmiany te lub nowa IRIESD wpływa na sytuację Odbiorcy, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie trzydziestu (30) dni licząc od dnia ogłoszenia na stronie internetowej OSD zmian IRIESD albo IRIESP w nowym brzmieniu. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku stosowania IRIESD w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.
7. W przypadku przeprowadzenia zmian reorganizacyjnych w strukturze i działalności Sprzedawcy, będzie on miał prawo powiadomienia o tym Odbiorcy, prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną spółkę, która będzie w 100% zależna od Sprzedawcy i której przedmiotem działalności będzie obrót detaliczny Paliwem gazowym. W przypadku skorzystania z powyższego uprawnienia Sprzedawca poinformuje Odbiorcę w formie pisemnej o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy, wskaże datę, z którą nastąpi przeniesienie praw i obowiązków na inny podmiot oraz prześle Odbiorcy projekt zmiany Umowy wraz z informacją o możliwości jej wypowiedzenia. Zmiana Umowy nastąpi poprzez przesłanie Odbiorcy projektu zmiany Umowy. W przypadku, gdy Odbiorca nie zaakceptuje treści zmienionej Umowy, będzie mu przysługiwało prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu projektu zmian Umowy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. Postanowienia nie stosuje się w przypadku przekształceń, w wyniku których wejście podmiotu w prawa i obowiązki Sprzedawcy następuje z mocy Ustawy Kodeks Spółek Handlowych w wyniku sukcesji generalnej lub z mocy Ustawy Prawo energetyczne, gdzie zastosowanie znajdują wprost przepisy tych aktów.

#### X. Wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania Paliwa gazowego

1. Z zastrzeżeniem pkt. X ust. 2, dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:
  - a) Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Paliwo gazowe co najmniej przez okres trzydziestu (30) dni po upływie terminu płatności (art. 6b ust. 1 pkt. 2 ustawy Prawo energetyczne),
  - b) Odbiorca w gospodarstwie domowym zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi, co najmniej trzydziści (30) dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczeniu dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności (art. 6b ust. 1 pkt. 2 i art. 6b ust. 3 ustawy Prawo energetyczne),
  - c) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska,
  - d) w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło Nielegalne pobieranie paliwa gazowego,
  - e) przewidują to obowiązujące przepisy prawa.
2. W przypadku, gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym złoży reklamację dotyczącą dostarczania Paliwa gazowego, nie później niż w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, wówczas dostarczanie Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie czternastu (14) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, to uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie Paliw gazowych nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez ww. Odbiorcę do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez ww. Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora, nastąpi wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, nastąpi wznowienie dostarczania Paliwa gazowego.
3. Jeżeli Odbiorcy w gospodarstwie domowym wstrzymano dostarczanie Paliwa gazowego, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, wznawia się dostarczanie Paliwa gazowego w terminie trzech (3) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca, o którym mowa wyżej wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez ww. Odbiorcę do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez ww. Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, nastąpi wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, nastąpi wznowienie dostarczania Paliwa gazowego. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy oraz w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania Paliw gazowych nastąpiło w wyniku kontroli stwierdzającej, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
4. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
  - a) demontaż Układu pomiarowego,
  - b) demontaż przyłącza gazowego,
  - c) zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed Układem pomiarowym.
5. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
6. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
7. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które wyłącznie odpowiada Odbiorca, jest on, zgodnie z Taryfą OSD, zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego.
8. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Operator może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD.
9. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego w przypadku ich zgodności z obowiązującymi przepisami i Umową.
10. W przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa regulujących warunki wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego postanowienia niniejszych OWU ulegają automatycznej zmianie.

## XI. Rozwiązanie Umowy

1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron.
2. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę na podstawie pisemnego oświadczenia złożonego Sprzedawcy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy, chyba że w Cenniku Specjalnym ustalono inaczej. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. Odbiorca, który wypowiada Umowę, jest obowiązany pokryć należności za pobrane Paliwo gazowe oraz świadczone usługi dystrybucji.
4. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za wypowiedzeniem przez każdą ze Stron, z zachowaniem trzydziestodniowego okresu wypowiedzenia, w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez drugą Stronę, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania jej do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków w wyznaczonym odpowiednim terminie, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Sprzedawcę w tym trybie może nastąpić jedynie w razie co najmniej dwukrotnego uniemożliwienia przez Odbiorcę upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy lub Operatora dostępu do Układu pomiarowego, instalacji gazowej lub odbiorników gazowych w celu umożliwienia kontroli ich stanu, po bezskutecznym dodatkowym, pisemnym wezwaniu Odbiorcy do umożliwienia ww. dostępu, w sytuacji gdy odmowa dostępu stwarza ze strony instalacji ryzyko bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska.
5. W przypadku, o którym mowa w pkt. X ust. 1 lit. a – b Sprzedawca może, z uwzględnieniem postanowień pkt. X ust. 2 i 3, rozwiązać Umowę z zachowaniem czternastodniowego okresu wypowiedzenia.
6. W przypadku, gdy jedna ze Stron niniejszej Umowy w wyniku Siły Wyższej dozna niepowodzenia w wykonaniu zobowiązania z Umowy w zakresie dostawy lub odbioru Paliwa Gazowego, Strona ta będzie zwolniona całkowicie lub częściowo, zależnie od okoliczności, od wspomnianego zobowiązania w czasie trwania zdarzenia Siły Wyższej. Z zakresem zobowiązań jednej Strony zwolnionej z zobowiązań wskutek Siły Wyższej, korespondują zobowiązania drugiej Strony, która też będzie od nich zwolniona.
7. W przypadku, gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż sześćdziesiąt (60) dni w Roku umownym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej, może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej czternastodniowego terminu wypowiedzenia.
8. Z zastrzeżeniem ustępu poniżej, w przypadku Odbiorcy będącego Konsumentem albo osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą, jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Sprzedawcy lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, Odbiorcy przysługuje prawo do odstąpienia od tak zawartej Umowy bez podania przyczyny odstąpienia w terminie czternastu (14) dni od dnia jej zawarcia poprzez złożenie Sprzedawcy stosownego oświadczenia, którego wzór stanowi załącznik do Umowy oraz dostępny jest na stronie Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl). Odbiorca może również skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), którego wzór stanowi załącznik do Umowy oraz który został również opublikowany na stronie [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl). Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia, o którym mowa wyżej przed jego upływem. W przypadku skorzystania przez Odbiorcę z uprawnienia do odstąpienia od Umowy pomimo żądania Odbiorcy rozpoczęcia dostarczania Paliwa przed upływem czternastu (14) dni od dnia zawarcia Umowy rozliczenie za odebrane Paliwo gazowe i świadczone usługi dystrybucyjne oraz rozliczenie innych usług dokonane zostanie według cen i stawek opłat wynikających z aktualnie obowiązującej Odbiorcę Taryfy.
9. Jeżeli Odbiorca będący Konsumentem albo osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia dostarczania paliwa przed upływem 14-dniowego okresu przysługującego temu Odbiorcy od odstąpienia, wówczas ma on obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione przez Sprzedawcę do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w umowie cen i stawek opłat.
10. Z dniem zawarcia Umowy traci moc poprzednia umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, której przedmiotem było dostarczanie Paliwa gazowego do Obiektu, co nie uchybia obowiązkom Stron związanym z dokonaniem rozliczenia dotychczasowych należności.

## XII. Zmiana sprzedawcy

1. Odbiorca, może dokonać zmiany sprzedawcy Paliwa gazowego.
2. W przypadku zmiany dotychczasowego Sprzedawcy Umowa ulega rozwiązaniu z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone Sprzedawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. W celu dokonania zmiany sprzedawcy Paliwa gazowego:
  - a) Odbiorca zawiera umowę sprzedaży paliwa gazowego lub umowę kompleksową dostarczania paliwa gazowego z nowym sprzedawcą,
  - b) Odbiorca (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) wypowiada Umowę zawartą z dotychczasowym Sprzedawcą,
  - c) nowy sprzedawca informuje dotychczasowego Sprzedawcę i Operatora o dniu rozpoczęcia sprzedaży paliwa gazowego przez nowego sprzedawcę,
  - d) Operator dokonuje odczytu wskazań Układu pomiarowego w celu dokonania rozliczeń Odbiorcy ze Sprzedawcą nie później niż w ciągu pięciu (5) Dni roboczych od ostatniego dnia obowiązywania Umowy. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu w terminie, o którym mowa powyżej, Operator

- dokonyje oszacowania ilości sprzedanego Paliwa gazowego według stanu na ostatni dzień obowiązywania Umowy,
- e) Operator niezwłocznie przekazuje dane pomiarowe dotychczasowemu Sprzedawcy oraz nowemu sprzedawcy.
4. W przypadku gdy nowy sprzedawca nie rozpoczął sprzedaży z chwilą rozwiązania dotychczasowej umowy ze Sprzedawcą, Sprzedawca świadczy Odbiorcy usługę kompleksową na dotychczasowych warunkach do czasu skutecznej zmiany sprzedawcy i rozpoczęcia przez nowego sprzedawcę sprzedaży Paliwa gazowego.
  5. Operator udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.

## XIII. Sprzedaż rezerwowa

1. Sprzedawca zobowiązany jest zrealizować wszelkie obowiązki informacyjne, które ciążyą na nim stosownie do postanowień Prawa energetycznego oraz IRIESD, a w szczególności zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Sprzedawcę rezerwowego o dokonanych przez Odbiorcę w Umowie wyborze Sprzedawcy rezerwowego, jak również poinformować Odbiorcę i Sprzedawcę rezerwowego o konieczności zaprzestania sprzedaży Paliwa gazowego Odbiorcy oraz o przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeżeli jest znana lub możliwa do ustalenia.
2. G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o., działający jako OSD, zobowiązuje się poinformować Odbiorcę o zawarciu Rezerwowej umowy kompleksowej, przyczynach zawarcia Rezerwowej umowy kompleksowej, danych teleadresowych Sprzedawcy rezerwowego oraz miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego warunków Rezerwowej umowy kompleksowej – w terminie 5 (pięciu) dni od zawarcia Rezerwowej umowy kompleksowej.
3. Postanowień Umowy dotyczących sprzedaży rezerwowej oraz niniejszego punktu XIII nie stosuje się do Odbiorców, o których mowa w art. 6a ust. 3 oraz art. 6b Prawa energetycznego.
4. Tryb, warunki i terminy uruchamiania sprzedaży rezerwowej, obejmujące w szczególności przesłanki zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, jak również skutki niewskazania sprzedawcy rezerwowego przez Odbiorcę w Umowie, lub sytuacji, w której sprzedawca rezerwowy nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej, określone zostały w IRIESD.

## XIV. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajdują przepisy ustawy Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy, w szczególności przepisy Rozporządzenia systemowego i Rozporządzenia taryfowego, Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740).
2. Informacje o obowiązujących, mających zastosowanie Taryfach i Cennikach, w tym o opłatach za utrzymanie systemu gazowego dostępne są na stronie [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl), jak również w siedzibie Sprzedawcy oraz pod numerem tBOK 801 429 429 udzielającego informacji Odbiorcom.
3. Zbiór praw konsumenta paliw gazowych udostępniony jest na stronie Sprzedawcy pod adresem [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) oraz w siedzibie Sprzedawcy jak również w Biuletynie Informacji Publicznej URE.
4. Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer transakcji lub na numer ewidencyjny Odbiorcy lub na numer faktury bądź na numer dokumentu księgowego.
5. W sprawach spornych organem właściwym do rozstrzygania sporów jest właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa rozpatrywana będzie przez Koordynatora lub Prezesa URE.
6. Chronione z mocy ustawy dane osobowe zgromadzone przez Sprzedawcę w związku z zawarciem Umowy przetwarzane będą wyłącznie w celu wykonania tej Umowy. Przetwarzanie danych osobowych w szerszym zakresie wymaga pisemnej zgody osoby, której one dotyczą. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wglądu do nich i ich poprawiania.
7. Dane zawarte w Umowie, na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, mogą być wykorzystywane przez Sprzedawcę w celu potwierdzenia tożsamości Odbiorcy w przypadku komunikowania się przez telefon lub w formie elektronicznej. W związku z powyższym Strony Umowy zobowiązują się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych zawartych w ww. dokumentach.
8. Celem identyfikacji w czasie kontaktu Odbiorcy ze Sprzedawcą za pomocą środków porozumiewania się na odległość – tBOK, Odbiorca winien podać dodatkowe hasło zabezpieczające.
9. Strony ustalają, że „dodatkowym hasłem zabezpieczającym” użytym w celu identyfikacji Odbiorcy w kontakcie z tBOK jest:
  - w przypadku konsumentów: numer Umowy i numer PESEL, lub indywidualne hasło, jeżeli zostało ustanowione,
  - w przypadku pozostałych Odbiorców: numer Umowy i Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP), lub indywidualne hasło, jeżeli zostało ustanowione

10. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy.
11. Pisemne zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę dostarczone powinny być na adres Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
12. Odbiorca może zgłosić do OSD uwagi na temat obowiązującej IRIESD, które będą analizowane przez OSD na etapie przygotowania kolejnej wersji IRIESD.
13. Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej u Operatora, kontaktując się z telefonem z pogotowiem gazowym pod numerem alarmowym Operatora wskazanym w Umowie.