

# Ogólne Warunki Umowy kompleksowej dostarczenia paliwa gazowego w ramach sprzedaży rezerwowej

Załącznik do Umowy kompleksowej dostarczenia paliwa gazowego dla Odbiorcy będącego Konsumentem, pobierającego Paliwo gazowe w ilości powyżej 110 kWh/h wprowadzone do stosowania od dnia 02.01.2022

## I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (OWU) stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczenia paliwa gazowego w ramach sprzedaży rezerwowej zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą będącym Konsumentem pobierającym Paliwo gazowe w ilości powyżej 110 kWh/h.

2. Użyte w OWU i w Umowie kompleksowej dostarczenia paliwa gazowego pojęcia oznaczają:

**Aplikacja** – oprogramowanie dla urządzeń przenośnych lub stacjonarnych dostępne do pobrania pod adresem <https://www.gen.com.pl/aplikacja>

**Awaria** - zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci dystrybucyjnej, lub przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń lub bezpośrednio 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;

**Dzień roboczy** – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

**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,

**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;

**Konsument** – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

**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 Odbiorcą a przedsiębiorstwem energetycznym;

**Miesiąc gazowy** - okres od godziny 6:00 pierwszego dnia danego miesiąca kalendarzowego do godziny 6:00 pierwszego dnia następnego miesiąca kalendarzowego;

**Miesiąc rozliczeniowy** – wskazany w Umowie miesiąc kalendarzowy, w którym następuje zakończenie Okresu rozliczeniowego;

**Moc umowna** – maksymalna ilość Paliwa gazowego, którą można odebrać w okresie godziny, określona na dany Rok umowy w Umowie zawartej na czas nieokreślony;

**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 zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ;

**Obiekt** – nieruchomości, lokal albo inny obiekt do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy;

**Odbiorca** – odbiorcę Paliw gazowych w gospodarstwie domowym tj. Konsumenta, w imieniu i na rzecz którego Operator zawarł ze Sprzedawcą Umowę kompleksową dostarczenia paliwa gazowego w ramach sprzedaży rezerwowej i który na jej podstawie nabywa i odbiera Paliwo gazowe;

**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 dostarczenia paliw gazowych;

**Odczyt dodatkowy** – odczyt wykonywany samodzielnie przez Odbiorcę lub wykonywany przez Operatora lub Sprzedawcę na zlecenie Odbiorcy powodujący dodatkowe rozliczenie w trakcie trwania Okresu rozliczeniowych;

**Odczyt samodzielny** – odczyt wykonywany samodzielnie przez Odbiorcę w przypadku zmiany cen i stawek opłat lub innych warunków rozliczeniowych;

**Okres rozliczeniowy** – okres rozliczeniowy określony w Taryfie;

**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;

**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, działająca pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie;

**Oświadczenie** – oświadczenie Odbiorcy o przeznaczeniu paliwa gazowego na potrzeby naliczania podatku akcyzowego;

**OWU** - niniejsze Ogólne Warunki Umowy;

**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;

**Prawo energetyczne** – Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz.U. z 2022 r. poz. 1385, z późn.zm.);

**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;

**Rok umowny** – okres dwunastu następujących po sobie miesięcy, liczony od godziny 06:00 dnia rozpoczęcia sprzedaży Paliwa gazowego do godziny 06:00 dnia, w którym nastąpił upływ dwunastego miesiąca;

**Rozporządzenie systemowe** – Rozporządzenie Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego z dnia 2 lipca 2010 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1158 z późn.zm.);

**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. z 2021 r. poz. 280);

**Siła Wyższa** - zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części na stałe lub na pewien czas, któremu nie można było zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności. Przejawami Siły Wyższej są w szczególności: (i) nadzwyczajne działania przyrody, w tym pożar, powódź, susza, trzęsienie ziemi, huragan, (ii) zaburzenia życia publicznego (np. działania wojenne, wojna, stan wojenny lub stan wyjątkowy, atak terrorystyczny, blokada, powstanie, zamieszki, epidemia, zarządzenie kwarantanny, akty sabotażu, strajki powszechne (z wyjątkiem strajków u Stron)), (iii) niezawiniona

przez którąkolwiek ze Stron Awaria, (iv) akty władzy ustawodawczej, wykonawczej, w tym akty organów Unii Europejskiej (np. wyłączenie, sankcje, ograniczenia), (v) działania właściwego OSP lub OSD podjęte w celu przeciwdziałania zagrożeniu bezpieczeństwa energetycznego państwa w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, (vi) niedostarczenie Paliwa gazowego zaazotowanego przez jedyne dostawcę Sprzedawcy do Sprzedawcy z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy;

**Sprzedawca** – sprzedawca rezerwowi tj. przedsiębiorstwo energetyczne G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-672), przy ul. Domaniewskiej 37;

**Taryfa** - stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż Paliwa gazowego Odbiorcy 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;

**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 Prawo energetyczne;

**tBOK** – telefoniczna obsługa klienta dostępna pod numerem telefonu 801 429 429;

**Tytuł Prawny** - rzeczowy, obligacyjny lub oparty na innej podstawie stosunek prawny, z którego wynika uprawnienie do korzystania w imieniu własnym z Obiektu. Tytuł Prawny stanowi w szczególności: własność, użytkowanie wieczyste, użytkowanie, dzierżawa, najem, a także spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu;

**Układ pomiarowy** - gazomierze i inne urządzenia pomiarowe, lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru objętości lub ilości Paliwa gazowego pobranego lub dostarczonego z sieci;

**Umowa kompleksowa** (Umowa) – umowa dostarczania Paliwa gazowego w ramach sprzedaży rezerwowej zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, w imieniu i na rzecz którego Umowę zawiera Operator, na czas nieokreślony, zgodnie z art. 5aa ust. 6 ustawy Prawo energetyczne, obejmująca sprzedaż i dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy;

**URE** – Urząd Regulacji Energetyki;

**Ustawa o podatku akcyzowym** – ustawa z dnia 6 grudnia 2008r. o podatku akcyzowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 143 z późn.zm.);

**Ustawa o prawach konsumenta** - ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn.zm.);

**Zbiór praw konsumenta** – dokument, o którym mowa w art. 5 ust. 6e i 6f ustawy Prawo energetyczne, sporządzany 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;

3. W zakresie nie uregulowanym w ust. 2 powyżej oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie.

4. W przypadku rozbieżności w definicjach stosowanych w Taryfie i w OWU pierwszeństwo mają definicje zawarte w:

4.1. Taryfie w zakresie sprzedaży Paliwa gazowego do Odbiorcy;

4.2. Taryfie OSD w zakresie dystrybucji Paliwa gazowego.

5. Na podstawie art. 9g ust. 12 ustawy Prawo energetyczne IRIESD stanowi integralną część Umowy. Odbiorca zobowiązany jest do wykonywania obowiązków ciążących na Odbiorcy na podstawie IRIESD, wraz z jej aktualizacjami. Zmieniona lub nowa IRIESD wiąże Odbiorcę, po jej zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE.

6. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Odbiorca oświadcza, że będzie pobierał i zużywał Paliwo gazowe wyłącznie w celach opałowych na potrzeby gospodarstwa domowego. 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.

7. W przypadku gdy Odbiorca będzie pobierał i zużywał Paliwo gazowe do celów innych niż opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego lub w przypadku zmiany tych celów na inne niż opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego w trakcie trwania Umowy Odbiorca zobowiązany jest złożyć Sprzedawcy Oświadczenie w terminie trzech (3) Dni roboczych od zaistnienia zmiany. Zmiana ww. celu lub nabywanie i odbieranie Paliwa gazowego w ilości poniżej 110 kWh/h, wymaga zmiany albo zawarcia nowej Umowy.

8. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, może zostać złożone przez Odbiorcę w formie pisemnej na adres Sprzedawcy wskazany na fakturze.

## II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest do:

1.1. dostarczania Paliwa gazowego o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie kompleksowej;

1.2. zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania;

1.3. zapewnienia sprawdzenia, przez Operatora na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania;

1.4. 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;

1.5. 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. 1 pkt. 1.4 powyżej;

1.6. sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, wykonując odpowiednie pomiary;

1.7. pokrycia kosztów badań, o których mowa w pkt. II ust.1 pkt.1.5 OWU oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego z Umową;

1.8. 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 wskazań Układu pomiarowego;

1.9. nieodpłatnego udzielania na żądanie Odbiorcy wszelkich informacji związanych z Umową, w tym dotyczących rozliczeń oraz Taryfy.

## III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca zobowiązany jest do:

1.1. terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy;

1.2. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego, instalacji gazowej Odbiorcy i urządzeń 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;

1.3. 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;

1.4. 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 jeżeli Układ pomiarowy nie stanowi własności Odbiorcy;

1.5. niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego,

1.6. 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;

1.7. 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 włącznie), utrzymania w należyтым stanie technicznym szafka przeznaczona na te urządzenia, oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty;

1.8. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy 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;

1.9. utrzymywania w należyтым stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada;

1.10. poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowego;

1.11. niezależnie od obowiązków wymienionych powyżej, w przypadku Układu pomiarowego będącego własnością Odbiorcy:

- a) legalizacji Układu pomiarowego, zgodnie z obowiązującymi przepisami lub wymogami kontroli metrologicznej wykonywanej na zasadach określonych w IRIESD i poniesienia kosztów tej legalizacji,
- b) poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu,
- c) umożliwienia wykonania kontroli Układu pomiarowego na każde żądanie Operatora,
- d) umożliwienia przedstawicielom Operatora założenia plomb zabezpieczających na Układzie pomiarowym,
- e) umożliwienia wykonania Operatorowi zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku funkcjonowania systemów telemetrycznych podłączonych bezpośrednio do Układu pomiarowego tego Odbiorcy,
- f) umożliwienia OSD instalacji własnych urządzeń telemetrycznych w przypadku braku urządzeń telemetrycznych podłączonych bezpośrednio do Układu pomiarowego Odbiorcy oraz zapewnienia dostępu do tych urządzeń, a także w przypadku odmowy przez Odbiorcę udostępnienia urządzeń do transmisji danych w zakresie określonym we wniosku złożonym na podstawie pkt. III ust. 1 ppkt 1.11 lit. l),

g) utrzymywania Układu pomiarowego w należyтым stanie technicznym,

h) wykonywania przeglądów okresowych Układu pomiarowego w punkcie poboru Paliwa gazowego,

i) informowania Operatora o terminach wykonywanych przeglądów okresowych i umożliwienia jego przedstawicielom obecności w trakcie trwania takich prac,

j) odpowiedniej zmiany Układu pomiarowego na żądanie Operatora, w przypadku zmiany charakterystyki poboru Paliwa gazowego uniemożliwiającej prawidłowy pomiar w danym punkcie wyjścia z systemu dystrybucyjnego, w szczególności w przypadku zmiany Mocy umownej lub ilości dystrybuowanego Paliwa gazowego,

k) wykonywania pomiarów wielkości i parametrów Paliwa gazowego i przekazywania ich do Operatora,

l) w przypadku Układu pomiarowego wyposażonego w urządzenia do transmisji danych pomiarowych, na wniosek Operatora, uzgodnienia z Operatorem zakresu i zasad udostępniania urządzeń do transmisji danych pomiarowo-rozliczeniowych do systemu telemetrycznego Operatora,

m) niezwłocznego informowania Operatora o zaistniałej awarii systemu transmisji danych oraz podjęcia bez zbędnej zwłoki działań zmierzających do jej usunięcia,

n) informowania Sprzedawcy, w terminie do dnia 1 września, o planowanych na kolejny rok kalendarzowy pracach remontowych, modernizacyjnych i przyłączeniowych realizowanych przez Odbiorcę na instalacjach i urządzeniach będących jego własnością oraz mogących mieć wpływ na realizację usługi dostarczania Paliwa gazowego;

1.12. zamawiania ilości Paliwa gazowego w poszczególnych Miesiącach gazowych Roku umownego oraz zamawiania Mocy umownej według następujących zasad:

- a) zamówienie ilości Paliwa gazowego w poszczególnych Miesiącach gazowych Roku umownego i zamówienie Mocy umownej dla pierwszego roku obowiązywania Umowy zawiera załącznik do Umowy,
- b) zamówienie ilości Paliwa gazowego w poszczególnych Miesiącach gazowych Roku umownego oraz Mocy umownej na następne Lata umowne następuje pisemnie przy użyciu formularza, którego treść odpowiada załącznikowi do Umowy „Zamówienie ilości Paliwa gazowego w poszczególnych miesiącach Roku umownego i zamówienie Mocy umownej”. Wypełniony na dany Rok umowny formularz załącznika składa się w terminie do dnia 1 stycznia poprzedniego Roku umownego,
- c) ilość zamawianego Paliwa gazowego dla Miesiąca gazowego nie może przekroczyć iloczynu liczby dni w tym miesiącu, zamówionej Mocy umownej i liczby dwadzieścia cztery (24),
- d) zmiana zamówionej Mocy umownej na następny Rok umowny w ramach zakresu ustalonego w warunkach przyłączenia lub wynikającej z przepustowości zainstalowanego Układu pomiarowego dokonana, w sposób określony powyżej wiąże Stronę Umowy, o ile:
  - i. Sprzedawca w terminie dwudziestu jeden (21) dni nie sprzeciwił się zgłoszonemu przez Odbiorcę zwiększeniu zamówionej Mocy, lub
  - ii. w terminie do dnia 1 marca Roku umownego poprzedzającego Rok umowny, na który jest składane zamówienie, Sprzedawca nie przekazał Odbiorcy informacji o zgłoszonej przez Operatora niemożności realizacji usługi dystrybucyjnej,
- e) Sprzedawca uprawniony jest w terminie do 1 lutego do zwrócenia się do Odbiorcy o skorygowanie zamówienia na następny Rok umowny, w sytuacji gdy Operator przekazał Sprzedawcy informację, z której będzie wynikał brak możliwości realizacji zamówienia zgłoszonego przez Odbiorcę. W takim przypadku Odbiorca przekazał Sprzedawcy skorygowane zamówienie do 14 lutego,

- f) jeżeli Sprzedawca w terminie dwudziestu jeden (21) dni sprzeciwił się zgłoszonemu przez Odbiorcę zwiększeniu zamówionej Mocy lub w terminie do dnia 1 marca Roku umownego poprzedzającego rok, na który jest składane zamówienie, przekazał Odbiorcy informację uzyskaną od Operatora o braku możliwości realizacji usługi dystrybucyjnej w związku ze zmienioną Mocą, to na dany Rok umowy przyjmuje się za zamówioną Moc umowną ostatnio obowiązującą Moc umowną, chyba, że Operator ustalił inną mniejszą Moc umowną,
- g) w przypadku wniosku o zmianę Mocy umownej wykraczającej poza zakres ustalony w warunkach przyłączenia lub wykraczającej poza zakres pomiarowy Układu pomiarowego Odbiorca zobowiązany jest do złożenia wniosku o wydanie nowych warunków przyłączenia,
- h) Odbiorca ma prawo zgłosić Sprzedawcy zmianę zamówionej ilości Paliwa gazowego w odniesieniu do jednego lub kilku Miesięcy gazowych, najpóźniej na dwadzieścia pięć (25) Dni roboczych przed rozpoczęciem okresu, którego zmiana ma dotyczyć; zgłoszona zmiana podlega zatwierdzeniu przez Sprzedawcę. Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o zatwierdzeniu lub odrzuceniu wraz z podaniem przyczyn odrzucenia zgłoszonej zmiany w ciągu piętnastu (15) Dni roboczych od otrzymania zgłoszenia od Odbiorcy. Zatwierdzona zmiana zmienia zamówione ilości Paliwa gazowego. W przypadku odrzucenia zmiany wiążące dla Stron jest dotychczas obowiązujące zamówienie,
- i) zmiana wielkości zużycia Paliwa gazowego oraz Mocy umownej na zasadach określonych powyżej nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga podpisania aneksu,
- j) brak terminowo złożonego zamówienia ilości Paliwa gazowego oraz zamówienia Mocy umownej na następny Rok umowy, upoważnia Sprzedawcę do przyjęcia ostatnio zamówionej Mocy umownej i zamówionej ilości Paliwa gazowego;

1.13. nieprzekraczania zamówionej Mocy umownej, a w razie jej przekroczenia poniesienia odpowiedzialności na zasadach określonych w Taryfie;

1.14. pobierania Paliwa gazowego w ilości nieprzekraczającej ilości zamówionych dla danego Miesiąca gazowego, zgodnie z zasadami określonymi w pkt. III ust. 1 ppkt 1.12 OWU;

1.15. uiszczenia na rzecz Sprzedawcy kwot, którymi Sprzedawca zostanie obciążony przez Operatora, z tytułu uszkodzenia Układu pomiarowego lub związanymi z przeprowadzeniem jego ponownej legalizacji na skutek przekroczenia przepustowości Układu pomiarowego przez Odbiorcę przekraczającego Moc umowną;

1.16. zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności po stronie Odbiorcy, mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy, w szczególności o zmianie danych zawartych w Umowie (np. adresu do korespondencji), a także o jakichkolwiek zmianach stanu faktycznego będącego podstawą złożenia jakiegokolwiek oświadczenia zawartego w Umowie, niezwłocznie nie później niż w terminie czternastu (14) dni od zaistnienia zmiany, o ile w innych postanowieniach Umowy nie przewidziano terminu krótszego. Zawiadomienie Sprzedawcy może być dokonane pisemnie albo w formie dokumentowej za pomocą e-maila lub skanu, przesłanego z adresu poczty e-mail Odbiorcy wskazanego w Umowie, na adres poczty e-mail Sprzedawcy wskazany w Umowie lub na fakturze, a także za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) lub za pośrednictwem eBOKw. 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. Sprzedawca ma prawo obciążyć Odbiorcę kosztami poniesionymi w związku z poszukiwaniem i udostępnianiem danych Odbiorcy przez rejestry ewidencji danych;

1.17. Odbiorca, który nabywa i odbiera Paliwa gazowe do celów opałowych korzystających ze zwolnienia z akcyzy na podstawie art. 31b ust. 2 pkt 1 ustawy o podatku akcyzowym – i określił w Oświadczeniu, 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 w Oświadczeniu - może złożyć Sprzedawcy, nie później niż na siedem (7) dni przed upływem terminu wystawienia faktury VAT za dany okres rozliczeniowy Oświadczenie o rzeczywistym zużyciu paliwa gazowego. Wówczas do Oświadczenia o rzeczywistym zużyciu paliwa gazowego w odniesieniu do danego okresu rozliczeniowego stosuje się odpowiednio zapisy Umowy dotyczące Oświadczenia. W braku złożenia przez Odbiorcę Oświadczenia o rzeczywistym zużyciu paliwa gazowego - przyjmuje się, iż rzeczywiste zużycie Paliwa gazowego było zgodne z Oświadczeniem;

1.18. zapłacenia Operatorowi należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji Nielegalnego poboru paliwa gazowego zgodnie z Taryfą;

1.19. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy;

1.20. 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;

1.21. utrzymywania bezpośrednich kontaktów ze służbami dyspozytorskimi i eksploatacyjnymi Operatora w zakresie wymiany informacji o zaistnieniu Awarii;

1.22. poinformowania Sprzedawcy o utracie Tytułu Prawnego do Obiektu, do którego na warunkach Umowy dostarczane jest Paliwo gazowe w terminie wskazanym w pkt. III ust. 1 ppkt. 1.16 OWU.

2. W przypadku, gdy w danym punkcie wyjścia do instalacji Odbiorcy, Paliwo gazowe jest pobierane przez kilku zlecających usługę dystrybucji (w rozumieniu IRiESD), na podstawie więcej niż jednego Pojedynczego zlecenia dystrybucji typu R (w rozumieniu IRiESD) złożonych przez więcej niż jednego zlecającego usługę dystrybucji, całkowita ilość Paliwa gazowego oraz maksymalna godzinowa ilość Paliwa gazowego zostaną przypisane do poszczególnych Pojedynczych zleceń dystrybucji typu R zgodnie z zasadami alokacji przekazanymi Operatorowi przez tego Odbiorcę,

3. W przypadku niewywiązywania się przez Odbiorcę z obowiązków, o których mowa w pkt. III ust. 1 ppkt. 1.11 lit. g) - i) OWU, Operator ma prawo do zainstalowania własnego Układu pomiarowego, którego wskazania będą stanowiły podstawę do prowadzenia rozliczeń.

#### IV. Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Do rozliczeń z Odbiorcą 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.

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. 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 rzeczywistego zużycia tych Paliw gazowych i wyznaczonego według zasad szczegółowo określonych w OWU i w Taryfie.

4. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Sprzedawca będzie wystawiał Odbiorcy faktury wstępne na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego ustalanego zgodnie z pkt. III ust. 1 ppkt 1.12 OWU oraz Taryfą Sprzedawcy i Operatora. Wysokość faktury wstępnej obliczona będzie jako suma następujących składników:

4.1. 50% opłaty stałej dystrybucyjnej, wyliczonej na podstawie zamówionej Mocy umownej,

4.2. 50% opłaty zmiennej dystrybucyjnej, ustalonej na podstawie miesięcznej ilości Paliwa gazowego ustalonej w oparciu o zamówione ilości dla danego Miesiąca gazowego,

- 4.3. 50% należności za Paliwo gazowe wyznaczonej wg cen ustalonych w Umowie i ilości zamówionego na dany Miesiąc gazowy Paliwa gazowego.
5. Ostateczne rozliczenie należności za dostarczone Paliwo gazowe w każdym Miesiącu gazowym następuje na podstawie wystawianej przez Sprzedawcę faktury rozliczeniowej, która uwzględniać będzie ilość faktycznie zużytego Paliwa gazowego.
6. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobrane Paliwo gazowe lub wykonane usługi:
- 6.1. nadpłata może zostać zaliczona w pierwszej kolejności na poczet należnych odsetek, a następnie na poczet zaległych należności głównych. W przypadku braku ww. należności ubocznych oraz przeterminowanych należności głównych, nadpłata zostanie zaliczona na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca w formie pisemnej nie zażąda jej zwrotu,
- 6.2. niedopłata jest doliczana do pierwszej faktury, wystawianej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
7. 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.
8. Odbiorca będzie regulował należności wynikające z Umowy przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie księgowym wystawionym przez Sprzedawcę.
9. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
10. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie księgowym.
11. Za przekroczenie terminu płatności, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
12. 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 2021r., poz. 685, ze zm.).
13. Dokumenty służące realizacji Umowy mogą być wystawiane przez inny podmiot działający na zlecenie i w imieniu Sprzedawcy.
14. Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego przed zakończeniem pełnego Okresu rozliczeniowego, o ile jest to związane ze zmianą Taryfy, Umowy, wymianą Układu pomiarowego lub sytuacją, w której taka konieczność wynikać będzie z obowiązujących przepisów prawa oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia czynności kontrolnych.
15. 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:
- 15.1. 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
- 15.2. w razie niemożliwości ustalenia rzeczywistego zużycia Paliwa gazowego na podstawie 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.

16. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora dokonania odczytu Układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie OSD.

17. 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 zasadach określonych w Taryfie.

18. W przypadku Nielegalnego poboru paliwa gazowego należności uiszczono z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie 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.

19. Sprzedaż Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym na podstawie Ustawy 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. 20 OWU. 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.

20. Warunkiem zwolnienia sprzedaży Paliwa gazowego z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. IV ust. 19 OWU, jest 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.

21. Zmiana rodzaju i liczby urządzeń gazowych na inne, niż wymienione w Umowie wymaga uprzedniego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy i może powodować zmianę grupy taryfowej.

22. 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. Reklamacje, skargi i bonifikaty

1. Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie jednego (1) miesiąca od dnia wykrycia nieprawidłowości faktury lub dokumentu księgowego, a w przypadku wyrażenia zgody na udostępnianie ww. dokumentów drogą elektroniczną, w terminie miesięcznym po udostępnieniu Odbiorcy tych dokumentów drogą elektroniczną, przy czym nie później niż w terminie jednego (1) roku od ich otrzymania przez Odbiorcę.
2. Złożenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku dokonania zapłaty w terminie wynikającym z wystawionej faktury lub dokumentu księgowego.

3. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Sprzedawca dokona korekty uprzednio wystawionej faktury lub dokumentu księgowego.
4. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi następuje w terminie do czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. V ust. 5 poniżej.
5. W przypadku, o którym mowa w pkt. II ust. 1 pkt. 1.3 - 1.6, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
6. Reklamacja lub skarga może zostać złożona przez Odbiorcę:
  - 6.1. osobiście w biurze Sprzedawcy,
  - 6.2. korespondencyjnie na adres Sprzedawcy wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
  - 6.3. faksem na numer faksu Sprzedawcy wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
  - 6.4. w formie dokumentowej za pomocą e-maila lub skanu, przesłanego z adresu poczty e-mail Odbiorcy wskazanego w Umowie, na adres poczty e-mail Sprzedawcy wskazany w Umowie, na fakturze lub dokumencie księgowym, a także za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) lub za pośrednictwem eBOK.
7. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi, Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie.
8. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych Paliwa gazowego Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat przewidzianych w Taryfie OSD.
9. W przypadku, gdy Odbiorca 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 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 Koordynatora. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez 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.
10. Jeżeli Odbiorcy 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 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.

## VI. Przedpłatowy układ pomiarowy

1. Operator na wniosek Sprzedawcy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy, jeżeli Odbiorca:
  - 1.1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych dwunastu (12) miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej jednego (1) miesiąca lub
  - 1.2. nie ma Tytułu Prawnego do Obiektu lub
  - 1.3. użytkuje Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowego.
2. W przypadku braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego, o którym mowa w pkt. VI ust. 1 powyżej, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie Paliwa gazowego lub rozwiązać Umowę.
3. Operator może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE.
4. Odbiorca wrażliwy paliw gazowych 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 Odbiorca jest Odbiorcą wrażliwym paliw gazowych. Operator montuje Przedpłatowy układ pomiarowy na swój koszt w terminie dwudziestu jeden (21) dni od przekazania lub potwierdzenia wniosku Odbiorcy przez Sprzedawcę.
5. Odbiorca może wystąpić do Operatora, do którego sieci jest przyłączony, o zainstalowanie za odpłatnością Przedpłatowego układu pomiarowego. Operator instaluje Przedpłatowy układ pomiarowy w terminie 60 dni.
6. W przypadku zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego, z Odbiorcą zostanie zawarta nowa umowa przewidująca rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy, dotychczasowa Umowa ulega rozwiązaniu.

## VII. Wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania Paliwa gazowego

1. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, ograniczone lub przerwane w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach, IRISD, Taryfie lub Umowie.
2. Z zastrzeżeniem pkt. VII ust. 4 poniżej, dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:
  - 2.1. Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe lub świadczone usługi, co najmniej trzydzieści (30) dni po upływie terminu płatności, pomimo powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczeniu dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności,
  - 2.2. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór Paliwa gazowego,
  - 2.3. w przypadku braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego, o którym mowa w pkt. VI ust. 1 - 2 OWU,
  - 2.4. przewidują to obowiązujące przepisy prawa.
3. Operator wstrzymuje dostarczanie Paliw gazowych jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
4. W przypadku, gdy Odbiorca 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 terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym

zakresie, dostarczania Paliw gazowych nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez 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.

5. Jeżeli Odbiorcy 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 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.
6. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
  - 6.1. demontaż Układu pomiarowego,
  - 6.2. demontaż przyłącza gazowego,
  - 6.3. zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed Układem pomiarowym.
7. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z powodu zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
8. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy, chyba że zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.
9. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie wynikało z powodów, za które odpowiada wyłącznie Odbiorca, zgodnie z Taryfą OSD, jest zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego.
10. Operator może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w każdym z następujących przypadków:
  - 10.1. wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu i poborze Paliwa Gazowego w stosunku do Odbiorcy;
  - 10.2. Awarii, w szczególności powodującej zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, jak również prowadzenia prac związanych z usuwaniem Awarii i jej skutków;
  - 10.3. prowadzenia przez Operatora prac remontowych lub modernizacyjnych.
11. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.

#### **VIII. Zmiana Umowy, OWU, Taryfy i IRiESD**

1. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, Sprzedawca informuje 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 Taryfy w zakresie wysokości cen lub stawek opłat, poinformowanie Odbiorcy o zmienionej Taryfie nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy zmienionej Taryfy w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu 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 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.
3. 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.
4. 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 IRiESD w nowym brzmieniu. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku stosowania IRiESD w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.
5. Odbiorca niniejszym wyraża zgodę na przeniesienie przez Sprzedawcę praw i obowiązków z Umowy na Handen Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (KRS: 332014), jak również na inną wybraną przez Sprzedawcę spółkę należącą do jego grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2021 r., poz. 275), której przedmiotem działalności będzie obrót Paliwem gazowym.
6. Postanowienia pkt. VIII ust. 5 powyżej nie mają zastosowania do tych sytuacji, w których zmiana strony umowy wynika z mocy prawa, w tym w szczególności z sukcesji generalnej, przewidzianej w kodeksie spółek handlowych.

#### **IX. Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie**

1. Rozwiązanie Umowy lub jej wypowiedzenie może nastąpić w formie pisemnej lub w formie w jakiej Umowa została zawarta.
2. Rozwiązanie Umowy może nastąpić w każdym czasie za porozumieniem Stron.
3. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę na podstawie oświadczenia złożonego Sprzedawcy. Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
4. Sprzedawca może wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:

- 4.1. wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego z przyczyn określonych w pkt. VII ust. 2 i 3 OWU z zastrzeżeniem pozostałych postanowień pkt. VII OWU,
- 4.2. utraty Tytułu Prawnego Odbiorcy do Obiektu z zastrzeżeniem pkt. VI ust. 1 ppkt. 1.2 OWU.
5. Sprzedawca może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku:
  - 5.1. niewykonania lub nienależytego wykonania przez Odbiorcę obowiązków określonych w pkt. III OWU, w szczególności w pkt. III ust. 1 ppkt. 1.1; 1.3; 1.5; 1.7; 1.8; 1.9 -1.11; 1.13 -1.15 OWU;
  - 5.2. gdy na skutek wejścia w życie nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa, na mocy których nie będzie możliwe wykonywanie przez Sprzedawcę Umowy na warunkach cenowych określonych w Taryfie lub przepisach prawa, a mająca zostać wypłacona Sprzedawcy kwota z tytułu wprowadzenia nowych przepisów prawa lub zmiany istniejących przepisów prawa, nie pokrywa faktycznych kosztów zakupu Paliwa gazowego poniesionych przez Sprzedawcę na potrzeby dostarczenia go Odbiorcy.
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 dwunastu (12) następujących po sobie miesiącach, każda ze Stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej czternastodniowego terminu wypowiedzenia.

#### **X. Umowy zawierane na odległość**

1. Jeżeli Umowa została zawarta na odległość w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta, Odbiorcy przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu (14) dni od dnia jej zawarcia poprzez złożenie Sprzedawcy oświadczenia, którego wzór stanowi załącznik do Umowy oraz dostępny jest na stronie Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl). Do zachowania ww. terminu wystarczy wysłanie oświadczenia, o którym mowa wyżej przed jego upływem w formie pisemnej na adres Sprzedawcy wskazany na fakturze albo w formie dokumentowej (skan), przesłanej z adresu poczty e-mail Odbiorcy wskazanego w Umowie, na adres poczty e-mail Sprzedawcy wskazany w Umowie lub na fakturze, a także za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) lub za pośrednictwem eBOK.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
3. W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w formie innej niż pisemnej, Sprzedawca niezwłocznie przesyła Odbiorcy na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
4. Jeżeli Odbiorca wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia dostarczania paliwa przed upływem 14-dniowego okresu przysługującego temu Odbiorcy na odstąpienie, wówczas Odbiorca ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione przez Sprzedawcę do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem cen i stawek opłat z Taryfy.

#### **XI. Zmiana sprzedawcy**

1. Odbiorca może dokonać zmiany sprzedawcy Paliwa gazowego.
2. W przypadku zmiany dotychczasowego Sprzedawcy, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania
3. W celu dokonania zmiany sprzedawcy Paliwa gazowego:

- 3.1. Odbiorca zawiera umowę sprzedaży paliwa gazowego lub umowę kompleksową dostarczania paliwa gazowego z nowym sprzedawcą,
- 3.2. Odbiorca (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) wypowiada Umowę zawartą z dotychczasowym Sprzedawcą,
- 3.3. nowy sprzedawca informuje Sprzedawcę i Operatora o dniu rozpoczęcia sprzedaży paliwa gazowego przez nowego sprzedawcę,
- 3.4. 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 dokonuje oszacowania ilości sprzedanego Paliwa gazowego według stanu na ostatni dzień obowiązywania Umowy,
- 3.5. Operator niezwłocznie przekazuje dane pomiarowe dotychczasowemu Sprzedawcy oraz nowemu sprzedawcy.
4. W przypadku gdy nowy sprzedawca nie rozpoczął sprzedaży z chwilą rozwiązania 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.

#### **XII. Odpowiedzialność**

1. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek:
  - 1.1. niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązków przewidzianych w pkt. III ust.1 ppkt 1.11 - 1.12 OWU;
  - 1.2. niepoinformowania Sprzedawcy o utracie Tytułu prawnego do Obiektu, o którym mowa w pkt. III ust.1 ppkt 1.22 OWU;
  - 1.3. niepoinformowania Sprzedawcy o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego, o którym mowa w pkt. I ust. 7 OWU.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za następstwa wstrzymania, ograniczenia lub przerwy w dostawach Paliwa Gazowego do Odbiorcy, które było dopuszczalne w świetle obowiązujących przepisów, IRIESD Taryfy lub Umowy.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem Umowy lub nienależytym wykonaniem Umowy z przyczyn leżących po stronie Operatora, lub spowodowanych działaniem Siły Wyższej, bądź z innych przyczyn nieleżących wyłącznie po stronie Sprzedawcy.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności względem Odbiorcy ani sprzedawców paliwa gazowego, z którymi Odbiorca jest lub będzie związany umową sprzedaży paliwa gazowego lub umową kompleksową sprzedaży paliwa gazowego, za jakiegokolwiek roszczenia związane z wypowiedzeniem umowy z dotychczasowym sprzedawcą lub przeprowadzeniem na rzecz Sprzedawcy procesu zmiany sprzedawcy, wynikającymi z umowy takiego podmiotu z Odbiorcą, chyba że Sprzedawca bez zgody Odbiorcy przyjął w złożonym wypowiedzeniu za wiążący inny okres wypowiedzenia umowy z dotychczasowym sprzedawcą, niż wskazany przez Odbiorcę w Umowie.

#### **XIII. Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany Umowy mogą nastąpić w formie pisemnej lub w formie w jakiej Umowa została zawarta.
2. Informacje o obowiązującej Taryfie, 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.
3. Zbiór praw konsumenta 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. Podczas załatwiania wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer transakcji, numer ewidencyjny Odbiorcy lub



numer faktury lub innego dokumentu, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy.

5. W sprawach spornych organem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd powszechny właściwy dla Sprzedawcy, chyba że sprawa rozpatrywana jest 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” używanym w celu identyfikacji Odbiorcy w kontakcie z tBOK jest numer Umowy i numer PESEL, lub indywidualne hasło, jeżeli zostało ustanowione.
10. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy.
11. Wszelkie zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę mogą być dokonane pisemnie na adres Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, albo w formie dokumentowej za pomocą e-maila lub skanu, przesłanego z adresu poczty e-mail Odbiorcy wskazanego w Umowie, na adres poczty e-mail Sprzedawcy wskazany w Umowie lub na fakturze, a także za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) lub za pośrednictwem eBOK.
12. Odbiorca może zgłosić do Operatora uwagi na temat obowiązującej IRIESD, które będą analizowane przez Operatora 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 telefonicznie z pogotowiem gazowym pod numerem alarmowym Operatora wskazanym w Umowie.