

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ (OWU)

§ 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej (**OWU**) stanowią integralną część umowy kompleksowej sprzedaży oraz o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawartej pomiędzy Sprzedawcą oraz Odbiorcą (**Umowa**) i określają szczegółowe zasady świadczenia usługi kompleksowej oraz prawa i obowiązki stron.
2. Niniejsze OWU stosuje się do umów zawieranych z Odbiorcami przyłączonymi do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, którzy pobierają energię elektryczną na własny użytek wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego (piwnice, garaż, strych), o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza.
3. OWU w szczególności uwzględniają postanowienia:
 - ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2012r., poz. 1059, z późn. zm.) oraz przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy, zwanych dalej łącznie **Ustawą**,
 - Cennika Sprzedawcy dla energii elektrycznej dla grup taryfowych G, zwanego dalej **Cennikiem Sprzedawcy**,
 - Taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej **Taryfą OSD**,
 - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD, zwanej dalej **IRiESD**,
 - ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93, z późn. zm.).

§ 2

Pojęcia użyte w Umowie i OWU oznaczają:

- 1) Cennik Sprzedawcy** – stanowiący część Umowy zbiór cen za energię elektryczną i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie przepisami prawa;
- 2) dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczania odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
- 3) grupa taryfowa** – grupa odbiorców korzystających z usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;

- 4) **IRIESD** Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami Ustawy, udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej OSD;
- 5) **lokal Sprzedawcy** - miejsce będące nieruchomością lub częścią nieruchomości, w którym Sprzedawca prowadzi działalność na stałe lub miejsce będące rzeczą ruchomą, w którym Sprzedawca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe
- 6) **miejsce dostarczenia** – punkt w sieci dystrybucyjnej OSD, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w umowie kompleksowej, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;
- 7) **nielegalne pobieranie energii elektrycznej** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
- 8) **Odbiorca** – każdy odbiorca:
- w gospodarstwie domowym lub
 - będący inną osobą fizyczną, która w danym punkcie poboru energii zużywa energię elektryczną na potrzeby określone w Taryfie OSD - dla grupy taryfowej G, na cele niezwiązane z działalnością gospodarczą,
- przyłączony do sieci elektroenergetycznej OSD o napięciu znamionowym do 1 kV, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy;
- 9) **Oferta promocyjna** – dokument będący integralną częścią Umowy, określający promocyjne ceny i stawki opłat, na zasadach i warunkach tam wskazanych;
- 10) **okres rozliczeniowy** – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonany przez OSD;
- 11) **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
- 12) **prognoza** – dokument stanowiący podstawę pobierania opłat za usługę kompleksową, w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii w danym okresie;
- 13) **prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca prawdopodobne jej zużycie;

14) siła wyższa – 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 zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności;

15) Sprzedawca – Farmy Wiatrowe spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Żywcu (34-300), ul. Księdza Prałata Stanisława Słonki 20A, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku – Białej pod numerem KRS

0000406871, NIP 6372190738, Regon 122490136, posiadająca koncesję na obrót energią elektryczną nr OEE/825/24379/W/DRE/2015/ZJ wydaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 3.02.2015r. na okres od 10.02.2015r. do 31.12.2030r.

16) Sprzedawca rezerwowy – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną i umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z OSD, będące sprzedawcą dla Odbiorcy w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez wybranego przez Odbiorcę sprzedawcę, z przyczyn nieleżących po stronie Odbiorcy;

17) Taryfa OSD – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą; Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;

18) układ pomiarowo-rozliczeniowy – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;

19) Umowa lub Umowa kompleksowa – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz umowy o świadczenie usługi dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy Sprzedawcą oraz Odbiorcą;

20) wskaźnik długookresowego migotania światła P_{lt} – wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła P_{st} (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{lt} = \sqrt{\frac{12 P_3}{12}} \quad 3^{sti}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{lt} - wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} - wskaźnik krótkookresowego migotania światła;

21) **współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD** – współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$\sqrt{\sum_{h=2}^{40} \text{THD}u_{h2}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD - współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,

u_h - wartość względną napięcia w procentach składowej

podstawowej h - rząd wyższej harmonicznej;

22) zabezpieczenie przedlicznikowe – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliżej układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej **OSD**), plombowane przez **OSD**;

23) zawarcie Umowy na odległość – zawarcie Umowy w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość (list, e-mail, telefon),

24) zawarcie Umowy poza lokalem Sprzedawcy – zawarcie Umowy:

- a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem Sprzedawcy,
- b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Odbiorcę w okolicznościach, o których mowa w lit. a),
- c) w lokalu przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Odbiorcą w miejscu, które nie jest lokalem Sprzedawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- d) podczas wycieczki zorganizowanej przez Sprzedawcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów kompleksowych.

Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy lub OWU posiadają znaczenie nadane im w Cenniku Sprzedawcy, Taryfie OSD, Ustawie oraz w IRiESD.

§ 3

1. W ramach świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, OSD jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, dotrzymania warunków Umowy oraz prawidłowości rozliczeń, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia Sprzedawcy lub zgody Odbiorcy. Dane wynikające z realizacji Umowy kompleksowej są przekazywane pomiędzy OSD i Sprzedawcą.

2. W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez OSD czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania umowy kompleksowej przez Odbiorcę, OSD ma prawo wezwać Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.
3. W uzasadnionych przypadkach Odbiorca może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej zgodnie z Taryfą OSD, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. OSD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu.

§ 4

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:
 - a) sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy oraz zapewnienia świadczenia usługi dystrybucji przez OSD do miejsca dostarczania określonego w Umowie;
 - b) przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonej energii elektrycznej w miejscu dostarczania;
 - c) zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
 - d) rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorcy w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później, niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji.
2. W ramach świadczonej przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, OSD jest zobowiązany do świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do miejsca dostarczania na warunkach określonych w Ustawie, Taryfie OSD oraz IRiESD, w szczególności do:
 - a) dostarczania energii elektrycznej do miejsc dostarczania z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w Ustawie;
 - b) instalowania, na własny koszt, układu pomiarowo-rozliczeniowego, w miejscu przygotowanym przez Odbiorcę oraz systemu pomiarowo-rozliczeniowego, a także na wniosek Odbiorcy będącego odbiorcą wrażliwym, instalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - c) niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - d) umożliwienia wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;

- e) udzielania Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;
- f) przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od Odbiorcy dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;
- g) powiadamiania Odbiorców z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
- h) powiadomienia Odbiorców z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
- i) samodzielnego (bez udziału Sprzedawcy) przyjmowania dodatkowych zleceń od Odbiorcy na wykonanie czynności wynikających z Taryfy OSD
- j) na wniosek Odbiorcy przekazany za pośrednictwem Sprzedawcy, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci OSD poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Odbiorca w wysokości określonej w Taryfie OSD; rozliczenia w tym zakresie dokonywane będą bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD;
- k) rozpatrywania pisemnych wniosków Odbiorcy przekazanych za pośrednictwem Sprzedawcy, w sprawie udzielenia bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów obsługi Odbiorców w zakresie usługi dystrybucji;
- l) zapewnienia aby dopuszczalny czas trwania jednorazowej przerwy, nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej 16 godzin, a w przypadku przerwy nieplanowanej 24 godzin, przy czym czas jest liczony w przypadku:
 - przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
 - przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez OSD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej;
- m) zapewnienia, aby dopuszczalny czas trwania przerw w ciągu roku, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył 35 godzin, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii

- elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do Odbiorcy. W sieci dystrybucyjnej OSD mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
- n) sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego w ciągu dziewięciu (9) dni kalendarzowych od dnia otrzymania żądania Odbiorcy przekazanego OSD za pośrednictwem Sprzedawcy;
 - o) sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego w drodze badania laboratoryjnego w ciągu czternastu (14) dni kalendarzowych od dnia otrzymania żądania Odbiorcy;
 - p) umożliwienia, na zlecenie Odbiorcy złożone w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w lit. o) powyżej, wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego;
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, OSD zwraca koszty, o których mowa w ust. 2 lit. n), o) i p) powyżej, a Sprzedawca dokonuje korekty należności wynikających z realizacji umowy kompleksowej.
4. Wszelkie rozliczenia w zakresie usług wymienionych w ust. 2 lit. i), lit. j), lit. n), lit. o), lit. p) będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD.

§ 5

Odbiorca jest zobowiązany do:

- a) odbierania energii elektrycznej w miejscu dostarczania, określonym w Umowie;
- b) terminowej zapłaty należności wynikających z Umowy;
- c) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z przepisami Ustawy oraz postanowieniami Umowy i OWU, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom OSD oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej, w należyтым stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
- d) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;

- e) dostosowywania swoich instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej OSD, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
- f) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za usługę kompleksową, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej;
- g) powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- h) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować pisemnie Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja. Sprzedawca nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji, w sytuacji gdy zostanie ona dostarczona pod adres ostatnio wskazany przez Odbiorcę, o zmianie którego Odbiorca nie poinformował Sprzedawcy;
- i) zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli Odbiorca wyraził zgodę na przesyłanie mu informacji za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość;
- j) zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli Odbiorca wyraził zgodę na komunikację ze Sprzedawcą za pomocą telefonu;
- k) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego na warunkach Umowy dostarczana jest energia elektryczna;
- l) do przedłożenia, uzasadnionych przypadkach, dokumentu sprawdzenia należącej do Odbiorcy sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia;
- m) umożliwienia uprawnionym przedstawicielom OSD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej OSD, odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- n) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wykonania kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stanu plomb, dotrzymywania warunków Umowy i prawidłowości rozliczeń;
- o) zabezpieczenia przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i OSD oraz plomb zabezpieczeń głównych i przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy;

- p) niezwłocznego poinformowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej OSD, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
- r) niezwłocznego poinformowania OSD za pośrednictwem Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym;
- s) umożliwienia OSD dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Odbiorca będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy, aż do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego demontażu.

§ 6

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w Ustawie i w Umowie.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności gdy szkoda wynikła z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, jak i wynikających z działania lub zaniechania osoby trzeciej.
3. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych:
 - a) działaniem siły wyższej albo z winy Odbiorcy lub osoby trzeciej, za którą Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi;
 - b) ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
 - c) odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy od sieci dystrybucyjnej zgodnie z zapisami Umowy i OWU;
 - d) niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością Odbiorcy, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa.
4. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowane:
 - a) przerwami w dostarczaniu energii elektrycznej, przez czas i na warunkach określonych w OWU lub wprowadzonymi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;

- b) ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z Ustawą na wypadek niedoboru mocy w systemie elektroenergetycznym;
 - c) wprowadzeniem przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z Ustawą, ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD.
5. Sprzedawca i OSD nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji Odbiorcy ochrony przeciwprzepięciowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 75 poz. 690 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji Odbiorcy.
6. W przypadku wadliwego działania urządzeń Odbiorcy mających wpływ na sieć dystrybucyjną OSD, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, Odbiorca będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez OSD lub Sprzedawcę w związku z roszczeniami osób trzecich.
7. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez Odbiorcę, OSD pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w Taryfie OSD, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności, lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD.

§ 7

1. Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia w miejscach dostarczenia parametrów jakościowych energii określonych w Ustawie. W przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
- a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale: a) 50 Hz \pm 1 % (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia, b) 50 Hz +4 % / -6 % (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.
 - b) w każdym tygodniu 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłeń \pm 10 % napięcia znamionowego.
 - c) przez 95 % czasu każdego tygodnia wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
 - d) w ciągu każdego tygodnia 95 % ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:

- składowej symetrycznej kolejności przeciwej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0 % do 2 % wartości składowej kolejności zgodnej,
- dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli:

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)
rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)	rzęd harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (U_h)		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>15	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

- e) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%.
2. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku $\text{tg}\phi$ nie większym niż 0,4.
 3. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400V.

§ 8

1. W przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania OSD wydaje Odbiorcy dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu.
2. Odbiorca może zlecić OSD wykonanie następujących czynności:
 - a) montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
 - b) założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
 - c) sprawdzenie stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce plomb zerwanych lub uszkodzonych przez Odbiorcę;

- d) przeniesienie, na życzenie Odbiorcy elementów układu pomiaroworozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu; przy czym zlecenie powinno być udzielone bezpośrednio OSD. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy Odbiorcą a OSD na podstawie Taryfy OSD.
3. Wszelkie prace przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez OSD mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z OSD lub w obecności upoważnionych przedstawicieli OSD.
 4. Odbiorca może zdjąć plombę bez zgody OSD jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku Odbiorca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić OSD o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania OSD plomb numerowanych założonych przez OSD, w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
 5. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiaroworozliczeniowego, który znajduje się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę układu pomiaroworozliczeniowego, Odbiorca ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiaroworozliczeniowego jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku, o którym mowa powyżej rozliczenie za usługę kompleksową następuje na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy lub Taryfie OSD. Rozliczenia z tytułu zakupu nowego urządzenia pomiarowego, jego montażu i demontażu zostaną dokonane pomiędzy OSD a Odbiorcą, według stawek określonych w Taryfie OSD.
 6. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub OSD, znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy Odbiorca ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego układu pomiarowo rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba, że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia z tytułu założenia nowych plomb i sprawdzenia stanu technicznego układu pomiaroworozliczeniowego, zostaną dokonane pomiędzy OSD a Odbiorcą według stawek określonych w Taryfie OSD.
 7. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy układ pomiaroworozliczeniowy na swój koszt, jeżeli Odbiorca: co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca lub nie posiada tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna albo użytkuje go w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu układu pomiaroworozliczeniowego. W razie braku zgody Odbiorcy

na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.

8. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, OSD może zainstalować temu odbiorcy przedpłatowy układ pomiaroworozliczeniowy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.
9. W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD jest obowiązane zainstalować taki układ, w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszt zainstalowania przedpłatowego układu pomiaroworozliczeniowego ponosi OSD.
10. W przypadku zainstalowania u Odbiorcy licznika zdalnego odczytu dane pomiarowe dotyczące Odbiorcy, będą chronione na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Przez liczniki zdalnego odczytu rozumie się zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym.

§ 9

1. Moc umowną do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej, Odbiorca może zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące roku. Dopuszcza się zamawianie mocy umownej w niejednakowych wielkościach na poszczególne, nie krótsze niż miesięczne, okresy roku. Brak zamówienia mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy OSD w dotychczasowej wysokości.
2. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.
3. Warunki zmiany mocy umownej określa Taryfa OSD, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania Taryfy OSD za zgodą OSD, po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne.
4. Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 6 następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Odbiorcę.
5. Grupa taryfowa może być zmieniona na pisemny wniosek Odbiorcy, raz na dwanaście miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej taryfy po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających

postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne. Zmiana grupy taryfowej wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb, na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w Umowie), może zostać dokonana w każdym czasie, na wniosek Odbiorcy.

6. Zmiana grupy taryfowej może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez OSD, że Odbiorca pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w Umowie. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną usługę kompleksową w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez Odbiorcę. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Zmiana grupy taryfowej w sposób jak wyżej, wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach zaproponowanych przez Sprzedawcę. Brak akceptacji zmiany umowy przez Odbiorcę upoważnia Sprzedawcę do wypowiedzenia Umowy.
7. Zmiana mocy umownej lub grupy taryfowej, o której mowa w ust. 2 ÷ 5 może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem Odbiorcy, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych nie będących własnością OSD, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez Odbiorcę opłat wynikających z Taryfy OSD.
8. OSD ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

§ 10

1. Sprzedawca zobowiązuje się do prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Cennikiem Sprzedawcy i Taryfą OSD, w okresach rozliczeniowych zgodnych z Umową, oraz do nieodpłatnego udzielania Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnym Cenniku Sprzedawcy i Taryfie OSD.
2. Rozliczenia między Stronami z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w okresach rozliczeniowych, w oparciu o faktury VAT wystawiane na podstawie danych pomiarowych przekazanych Sprzedawcy przez OSD. Odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą przez przedstawicieli OSD.
3. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej.
4. Z wyłączeniem pierwszego okresu prognozowego, dla którego Sprzedawca przyjmie prognozowane przez Odbiorcę zużycie energii elektrycznej, prognozy ustalane będą na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego.

W prognozach Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.

5. Jeżeli OSD udostępni Sprzedawcy dane pomiarowe za okres dłuższy niż okres rozliczeniowy, lub gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego, dopuszcza się możliwość rozliczania za świadczoną usługę kompleksową na podstawie wyszacowanego przez Sprzedawcę zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego w ostatnim okresie rozliczeniowym, z uwzględnieniem zgłoszonych przez Odbiorcę istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez Odbiorcę w Umowie.
6. Odbiorca dokona zapłaty za usługę kompleksową w terminie oznaczonym na fakturze VAT, która zostanie wystawiona w terminie do 30 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego. Sprzedawca dostarczy Odbiorcy fakturę VAT nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
7. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez Odbiorcę opłat, o których mowa w ust 3, powstanie nadpłata lub niedopłata za pobraną energię elektryczną, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy okres rozliczeniowy.
8. W przypadku, gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na fakturze VAT nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, Sprzedawca dokonuje korekty faktur VAT. Korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.
9. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur VAT jest wielkość błędu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Przy wyliczaniu wielkości korekty Sprzedawca uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiaroworozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego.

10. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy lub Taryfie OSD lub wprowadzenia nowej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD w czasie trwania okresu rozliczeniowego, ilość energii elektrycznej pobranej przez Odbiorcę w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD, będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym okresie rozliczeniowym, o ile Sprzedawca nie pozyska odczytu lub Odbiorca nie poda, w terminie 7 dni od daty wprowadzenia zmiany cen lub stawek opłat, wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień wejścia w życie zmian.
11. W przypadku zmiany sprzedawcy przez Odbiorcę, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
12. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na wskazany na fakturze VAT rachunek bankowy Sprzedawcy.
13. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, Sprzedawca ma prawo obciążać Odbiorcę odsetkami ustawowymi.

§ 11

1. OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 6 do 8, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za usługę kompleksową, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. Sprzedawca powiadamia na piśmie Odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
3. OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 8, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
4. OSD na wniosek Sprzedawcy może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. 6 do 8, dostarczanie energii elektrycznej jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 8.
5. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie.
6. W przypadku, gdy Odbiorca, w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczania

energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.

7. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.), zwanego dalej „sądem polubownym”, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten sąd.
8. Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Odbiorcy, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązane wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
9. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 8, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca, wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
10. Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn:
 - a) o których mowa w ust. 2 i 4 przyjmuje i rozpatruje Sprzedawca;
 - b) o których mowa w ust. 3 przyjmuje i rozpatruje OSD.
11. Postanowień ust. 8 i 9 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść Odbiorcy.
12. Odbiorca będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. 1 do 4, z zastrzeżeniem ust. 13. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane według stawek określonych w Taryfie OSD.
13. Odbiorca nie będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej w przypadku gdy reklamacja Odbiorcy na wstrzymanie dostarczania energii zostanie uznana za uzasadnioną lub spór przed sądem polubownym lub postępowanie przed Prezesem URE dotyczące wstrzymania dostarczania energii zakończy się wydaniem orzeczenia na korzyść Odbiorcy.
- 14.** Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Odbiorcę poboru tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD.

§ 12

1. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie OSD, Cenniku Sprzedawcy, pod warunkiem złożenia przez Odbiorcę pisemnego wniosku oraz po pozytywnym rozpatrzeniu go przez Sprzedawcę. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia. Wnioski dotyczące niezawodności i ciągłości dostarczania energii oraz parametrów jakościowych dostarczanej energii Sprzedawca rozpatrzy w porozumieniu z OSD.
2. Za niedotrzymanie, określonych w Ustawie, dopuszczalnych poziomów odchyień napięcia od napięcia znamionowego oblicza się bonifikatę, oznaczoną symbolem "WUT" [w zł]:
 - a) jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10 %, Odbiorcy przysługuje bonifikata w okresie doby, w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left(\frac{\Delta U}{10\%} \right)^2 \times A_T \times C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

ΔU - wartość odchylenia napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w %],

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii]”.

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

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T - ilość energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy w okresie doby [w jednostkach energii],

C_T - cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B ustawy Prawo energetyczne, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za jednostkę energii]”,

b_{rT} - ustaloną w taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w

odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

t_r - łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

3. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
4. Z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej Odbiorcy przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b Ustawy, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
5. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:
 - a) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy,
 - odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci,
 - niepowiadomienie co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
 - nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnego Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD;

- b) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
- nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
 - niepoinformowanie na piśmie, co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
 - za nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
 - uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego;
- c) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
- przedłużenie 14 dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
 - przedłużenie 14 dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14 dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

§ 13

1. Odbiorca ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, chyba że Odbiorca wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
2. Odbiorca jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy z zastrzeżeniem ust. 5 oraz podać Sprzedawcy adres, na który zostanie wysłana faktura VAT rozliczenia końcowego.
3. Odbiorca obowiązany jest poinformować Sprzedawcę z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu na potrzeby którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez Sprzedawcę jako oświadczenie Odbiorcy o rozwiązaniu umowy za wypowiedzeniem.

4. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie.
5. W przypadku nie dopełnienia przez Odbiorcę obowiązków określonych w ust. 2 i 3, Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu świadczenia usługi kompleksowej do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
6. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) o którym mowa w § 8 ust. 7;
 - b) o którym mowa w § 9 ust. 6;
 - c) braku zapłaty za usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz pisemnego poinformowania Odbiorcy o zamiarze wypowiedzenia Umowy;
 - d) gdy nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej, a Odbiorca w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
 - e) gdy Odbiorca utrzymuje użytkowaną nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, w szczególności nie zachowane są wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew i w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
 - f) gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a Odbiorca w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem.
7. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie.
8. Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu do Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych.
9. Aneks nie jest wymagany do zmian Umowy będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów układu pomiaroworozliczeniowego. Ponadto aneks nie jest wymagany do zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy.
10. Zmiany Taryfy OSD w zakresie stawek i opłat wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionej Taryfy. W przypadku podwyżki stawek i opłat, Sprzedawca informuje Odbiorcę o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Do pozostałych zmian Taryfy OSD,

które wymagają dostosowania postanowień Umowy do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany Umowy uregulowaną w ust. 15.

11. Zmiany Umowy, będące skutkiem zmiany lub wprowadzenia Cennika Sprzedawcy wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy uregulowanej w ust. 15.
12. Zmiany cen energii elektrycznej są dopuszczalne w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na Sprzedawcę przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
 - a) wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej i opłat,
 - b) zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy,
 - c) zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do Sprzedawcy i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.
13. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRiESD, obowiązują Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej IRiESD. Jeżeli zmiany IRiESD wymagają dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie Umowy nastąpi z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 15.
14. Zmiana Umowy w zakresie zmiany cen energii elektrycznej następuje poprzez przesłanie Odbiorcy Cennika Sprzedawcy lub wyciągu z treści Cennika Sprzedawcy wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany, co w tym przypadku będzie stanowić projekt zmian Umowy.
15. Zmiany Umowy, w tym w zakresie wynikającym z ust.10 zdanie ostatnie, ust. 11, 13 i 14 i zmiany OWU nastąpią poprzez dostarczenie Odbiorcy propozycji zmiany Umowy. Do propozycji zmiany Umowy zostanie dołączona pisemna informacja o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy i określony zostanie termin wejścia w życie zmian Umowy. Propozycja zmian umowy oraz informacja o prawie do jej wypowiedzenia mogą zostać dostarczone za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile Odbiorca wyraził zgodę na taki sposób porozumiewania się. Zmiany Umowy wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian Umowy, o ile Odbiorca przed tą datą nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, bez prawa do wskazania przez Odbiorcę późniejszego terminu rozwiązania Umowy.
16. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Odbiorcę, w związku z wprowadzeniem przez Sprzedawcę nowych cen energii elektrycznej wynikających z Cennika Sprzedawcy,

rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy Stronami do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującym Cenniku Sprzedawcy.

17. Treść nowego lub zmienionego Cennika Sprzedawcy lub Taryfy OSD Sprzedawca podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej oraz udostępni do publicznego wglądu w swojej siedzibie.
18. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Umowy, postanowienia Umowy sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców.

§ 14

1. W przypadku gdy Sprzedawca nie rozpoczął lub zaprzestał świadczenia usługi kompleksowej na rzecz Odbiorcy z następujących przyczyn:
 - a) trwałej lub przemijającej utraty przez Sprzedawcę lub przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe wskazany przez Sprzedawcę możliwości działania na rynku bilansującym,
 - b) niezgłoszenia lub nieskutecznego zgłoszenia przez Sprzedawcę do realizacji OSD umowy kompleksowej zawartej z Odbiorcą,
 - c) z innych przyczyn, z zastrzeżeniem ust. 2. OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową.
2. OSD nie zawrze rezerwowej umowy kompleksowej w sytuacji:
 - a) wstrzymania dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy zgodnie z Ustawą,
 - b) zakończenia obowiązywania umowy kompleksowej, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 lit b, OSD informuje Odbiorcę o braku zgłoszenia nowej umowy kompleksowej i wzywa Odbiorcę do przedstawienia nowej umowy kompleksowej. Jeżeli Odbiorca nie przedstawi nowej umowy kompleksowej, OSD zaprzestaje dostarczania energii do Odbiorcy. Jeżeli Odbiorca przedstawi nową umowę kompleksową, która nie została zgłoszona OSD przez sprzedawcę, OSD zawiera rezerwową umowę kompleksową z mocą od dnia zakończenia dotychczasowej umowy kompleksowej, a przyjęcie do realizacji nowej umowy kompleksowej następuje zgodnie z zasadami zawartymi w IRiESD.
4. W celu umożliwienia OSD zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej ze Sprzedawcą rezerwowym, Odbiorca upoważnia OSD do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej, udzielając OSD pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego Sprzedawcy rezerwowego.

5. Wykaz sprzedawców świadczących rezerwową usługę kompleksową na obszarze działania OSD publikowany jest na stronie internetowej OSD.
6. Odbiorca ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie Sprzedawcy rezerwowego; w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego OSD, bez wpływu na treść umowy.
7. W przypadku gdy zaistnieje którakolwiek z przesłanek do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej wskazanych w ust. 1, a Odbiorca:
 - a) nie udzieli pełnomocnictwa w sposób określony w ust. 4, albo
 - b) nie wskaże Sprzedawcy rezerwowego, albo c) wybrany Sprzedawca rezerwowy nie będzie mógł zawrzeć lub zrealizować rezerwowej umowy kompleksowej, OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwową umowę kompleksową z podmiotem wykonującym zadania sprzedawcy z urzędu na obszarze działania OSD.
8. W terminie 10 dni od zawarcia przez OSD ze Sprzedawcą rezerwowym w imieniu i na rzecz Odbiorcy rezerwowej umowy kompleksowej, OSD zawiadomi na piśmie Odbiorcę o przyczynach zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej, osobie Sprzedawcy rezerwowego i jego danych teleadresowych, maksymalnym okresie obowiązywania umowy i prawie Odbiorcy do wypowiedzenia umowy oraz o miejscu opublikowania przez Sprzedawcę rezerwowego warunków rezerwowej umowy kompleksowej, w tym ceny.
9. Rezerwowa umowa kompleksowa wchodzi w życie od dnia zaistnienia przesłanki jej zawarcia.
10. Z zastrzeżeniem ust. 11 i ust. 12, rezerwowa umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z chwilą:
 - a) ustania przyczyny jej zawarcia,
 - b) z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej na podstawie nowej umowy kompleksowej zawartej przez Odbiorcę z innym sprzedawcą,jednak nie później niż po upływie dwóch miesięcy od dnia, w którym rezerwowa umowa kompleksowa weszła w życie, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
11. Jeżeli rezerwowa umowa kompleksowa została zawarta z przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a), ulega ona rozwiązaniu z chwilą ustania tej przyczyny, o ile Sprzedawca lub wskazany przez niego podmiot odpowiedzialny za bilansowanie ponownie zaczął działać na rynku bilansującym przed upływem 21 dni od dnia zaprzestania działania na tym rynku. Po rozwiązaniu rezerwowej umowy kompleksowej zawartej z przyczyny opisanej w ust. 1 lit. a), Odbiorca będzie związany umową kompleksową ze Sprzedawcą, chyba że umowa ta uległa rozwiązaniu.

12. Rezerwowa umowa kompleksowa może zostać w każdym czasie wypowiedziana w formie pisemnej przez Odbiorcę z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
13. Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty Sprzedawcy rezerwowemu należności za świadczoną rezerwową usługę kompleksową.
14. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, wynika z cennika sprzedaży rezerwowej sprzedawcy rezerwowego, aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej, publikowanego na stronach internetowych sprzedawcy rezerwowego.
15. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej nie może być wyższa niż iloczyn współczynnika 2,5 i średniej ceny sprzedaży energii elektrycznej na rynku konkurencyjnym, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. b) ustawy Prawo energetyczne.
16. Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi obowiązywania rezerwowej umowy kompleksowej. Sprzedawca rezerwowy wystawi Odbiorcy fakturę w ciągu 7 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego, wskazując w niej termin płatności i numer rachunku bankowego. Sprzedawca rezerwowy dostarczy Odbiorcy fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury.
17. Pozostałe warunki świadczenia usługi kompleksowej pozostają niezmienione.

§ 15

1. Upoważnieni przedstawiciele OSD mają prawo do wykonywania kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiaroworozliczeniowego, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.
2. Upoważnionym przedstawicielom OSD, po okazaniu Odbiorcy lub osobie przez niego upoważnionej legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez OSD, przysługuje prawo:
 - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej;
 - b) przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością OSD, wykonywania prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badania i pomiarów;
 - c) zbierania i zabezpieczania dowodów dotyczących nielegalnego pobierania energii elektrycznej, a także naruszania przez Odbiorcę warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków umowy kompleksowej.
3. W razie nieobecności Odbiorcy lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu

świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie Odbiorcy, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.

§ 16

1. Sprzedawca przyjmuje zgłoszenia, reklamacje i skargi dotyczące Umowy.
2. Reklamacje, skargi oraz zgłoszenia mogą być składane pisemnie, osobiście, telefonicznie oraz w formie elektronicznej, chyba, że w Umowie zastrzeżono inaczej.
3. Odbiorca ma prawo do poddania sporów związanych z wykonywaniem Umowy pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego, sądu polubownego, o którym mowa w § 11 ust. 7, lub Prezesa URE.

§ 17

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub na odległość, Odbiorca może od niej odstąpić w terminie 14 dni od dnia zawarcia, bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy Odbiorca powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie może, ale nie musi, zostać złożone przy pomocy wzoru formularza zawartego w treści OWS. Do zachowania terminu do złożenia oświadczenia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą. Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zwróci Odbiorcy wszystkie dokonane przez niego płatności. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Odbiorca, chyba że Odbiorca wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
3. W przypadku, gdy Odbiorca zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zobowiązany będzie do zapłaty Sprzedawcy kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu:

Adresat: Farmy Wiatrowe sp. z o.o., ul. Piłsudskiego 24, 43-300 Bielsko-Biała

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży energii elektrycznej do obiektu/lokalu/nieruchomości _____

Data zawarcia umowy _____

Imię i nazwisko konsumenta/konsumentów _____

Adres konsumenta/ konsumentów _____

Podpis konsumenta/ konsumentów _____

Data złożenia oświadczenia _____

§ 18

1. Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer Umowy, lub na numer ewidencyjny Odbiorcy, lub kod identyfikacyjny punktu poboru energii elektrycznej (PPE), lub na numer faktury VAT.
2. Jeżeli z dniem wejścia w życie Umowy Sprzedawca kontynuuje świadczenie usługi kompleksowej Odbiorcy, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy Stronami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.
3. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD, Odbiorca powinien niezwłocznie zgłosić awarię OSD pod numer tel. 991. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej Odbiorca powinien wezwać osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD.
4. O ile Umowa nie stanowi inaczej, informacje o obowiązujących Taryfach, w tym opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych Sprzedawcy i OSD. Informacje są dostępne również w punktach obsługi klienta oraz na infolinii udzielającej informacji klientom.
5. Informacje o:
 - a) przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o efektywności energetycznej (Dz. U. nr 94 poz. 551) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń,
 - b) strukturze paliw zużytych lub innych nośników energii służących do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej przez Sprzedawcę w poprzednim roku kalendarzowym oraz o wpływie wytwarzania tej energii na środowisko, dostępne są na stronie internetowej Sprzedawcy.
6. Sprzedawca publikuje na swojej stronie internetowej kopię aktualnego Zbioru Praw Konsumenta Energii Elektrycznej, o którym mowa w art. 5 ust. 6e Ustawy.