

*Wzór dla Odbiorców-konsumentów, jednoosobowych działalności gospodarczych oraz spółek cywilnych
Sieć POLD + TPAz*

Umowa zawarta w dniu:

pomiędzy:

POLENERGIA Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Kruczej 24/26, 00-526 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000103223, NIP: 587-15-40-127, REGON: 192727078, zwana dalej **POLD, Sprzedawcą** lub **Sprzedawcą Rezerwowym**,

a **Klientem**:

§ 1

1.	Imię i nazwisko /Nazwa*:	Telefon kontaktowy:
2.	PESEL/Numer paszportu dla obcokrajowca/NIP*:	Adres e-mail:
3.	Adres zamieszkania/ Siedziba*:	Ulica, nr domu, nr lokalu; Kod pocztowy i miejscowość
4.	Adres korespondencyjny: <input type="checkbox"/> Jak powyżej <input type="checkbox"/> Inny:	Ulica, nr domu, nr lokalu; kod pocztowy i miejscowość

którego na podstawie załączonego do Umowy pełnomocnictwa reprezentuje: przedstawiciel OSD / pełnomocnik*:

5.	Imię i nazwisko Pełnomocnika:
----	-------------------------------

Dane punktu poboru energii (PPE), którego dotyczy Umowa znajdują się: poniżej / w załączniku (przy większej ilości PPE)*

6.	Adres PPE:	Ulica, nr domu, nr lokalu; kod pocztowy i miejscowość
7.	Grupa taryfowa: <input type="checkbox"/> G11 <input type="checkbox"/> G12 <input type="checkbox"/> C11 <input type="checkbox"/> inna:	Napięcie zasilania [V]: <input type="checkbox"/> 230/400 V <input type="checkbox"/> inne
8.	Moc przyłączeniowa [kW]:	Moc umowna [kW]:
9.	Zabezpieczenia przedlicznikowe [A]:	Układ pomiarowy: <input type="checkbox"/> 3-fazowy <input type="checkbox"/> 1-fazowy
10.	Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD):	Układ pomiarowy: <input type="checkbox"/> bezpośredni (mnożna 1) <input type="checkbox"/> półpośredni o mnożnej
11.	Numer PPE/licznika:	Okres rozliczeniowy: <input type="checkbox"/> 1-miesięczny <input type="checkbox"/> - miesięczny
13.	Lokalizacja układu pomiarowo-rozliczeniowego:	
14.	Prognozowane roczne zużycie energii elektrycznej [kWh/rok] wynosi:	Rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej
15.	Miejsce dostarczania energii elektrycznej:	

16.	Miejsce rozgraniczenia własności urządzeń elektroenergetycznych pomiędzy OSD, a Klientem:	<input type="checkbox"/> jak wyżej określone Miejsce dostarczenia <input type="checkbox"/> inne (jak poniżej)
17.	<input checked="" type="checkbox"/> Klient wnosi o rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej przed upływem terminu uprawniającego do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, tj. przed upływem 14 dni od daty jej zawarcia. Jednocześnie oświadcza, że został poinformowany, iż rozpoczęcie dostarczania energii przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy skutkować będzie wówczas obowiązkiem zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której Klient poinformuje Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy.	

Sprzedawca oraz Klient będą łącznie określane jako Strony, a oddzielnie jako Strona.

§ 2

POSTANOWIENIA OGÓLNE. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Sprzedawcę na rzecz Klienta rezerwowej usługi kompleksowej, polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia usługi jej dystrybucji.
2. Rezerwowa usługa kompleksowa świadczona będzie do Punktu Poboru Energii (dalej „PPE”) – za pośrednictwem sieci dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego (dalej „OSD”) określonego w § 1 Umowy lub – w przypadku, gdy dotyczy ona większej ilości PPE – do PPE wskazanych w odpowiednim załączniku do Umowy.
3. OSD posiada koncesję na dystrybucję energii elektrycznej oraz jest wyznaczony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej „Prezes URE”) do pełnienia funkcji OSD na obszarze, na którym znajduje się PPE.
 - a) Jeżeli Sprzedawca pełni rolę OSD dla PPE - Sprzedawca jako OSD zobowiązuje się do świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej do PPE Klienta,
 - b) Jeżeli OSD jest inny podmiot niż Sprzedawca – Sprzedawca oświadcza, że posiada zawartą z OSD Generalną Umowę Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej (dalej „GUDK”). Sprzedawca informuje, że stosownie do postanowień GUDK, OSD zobowiązał się do świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej do PPE.
4. Prawa i obowiązki Stron określone zostały w OWU, a także w Taryfie OSD oraz Cenniku Sprzedaży Rezerwowej, które stanowią integralną część Umowy.
5. Szczegółowe warunki rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji oraz prawa i obowiązki Stron, w tym sposób prowadzenia rozliczeń, warunki zmiany mocy umownej, warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostaw, parametry jakościowe oraz techniczne energii, standardy jakościowe obsługi klientów, bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów oraz standardów jakościowych, sposób rozpatrywania reklamacji i rozstrzygania sporów, warunki wprowadzenia zmian stawek i opłat taryfowych lub grupy taryfowej, odpowiedzialność Stron za niedotrzymanie warunków Umowy oraz warunki rozwiązania Umowy – zostały określone w OWU, Taryfie OSD oraz Cenniku Sprzedaży Rezerwowej, na podstawie którego klient w danym okresie się rozlicza.
6. Na warunkach i w zakresie określonym w Umowie oraz w Ogólnych Warunkach Umowy, zwanych dalej „OWU”, Sprzedawca zobowiązuje się do rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnienia świadczenia usług dystrybucji przez OSD, a Klient zobowiązuje się do odbioru energii elektrycznej oraz terminowego dokonywania płatności za energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucyjne.
7. W rozumieniu niniejszej Umowy, konsumentem jest osoba fizyczna zawierająca Umowę, jeśli dokonywana przez nią czynność prawna nie jest bezpośrednio związana z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub jest związana z jej działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla niej zawodowego charakteru wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
8. Dla potrzeb interpretacyjnych pojęcia i skróty, zastosowane w niniejszej Umowie, winny być rozumiane w sposób określony w OWU.

§ 3

PODSTAWOWE OBOWIĄZKI STRON

1. Klient oświadcza, że:
 - a) upoważnia Sprzedawcę do pozyskiwania danych pomiarowych i pomiarowo – rozliczeniowych, niezbędnych do realizacji niniejszej Umowy,
 - b) kupiona energia elektryczna przeznaczona będzie wyłącznie w celu jej zużycia na potrzeby własne Klienta,
 - c) zobowiązuje się do zakupu energii od Sprzedawcy w ilości pokrywającej całkowite zapotrzebowanie na energię elektryczną dla PPE, których dotyczy Umowa,

- d) zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o zmianie danych wskazanych w §1 Umowy,
 - e) instalacja w obiekcie jest w dobrym stanie, odpowiada wymaganiom technicznym określonym w odpowiednich przepisach i nie zawiera przeróbek umożliwiających nielegalne pobieranie energii elektrycznej,
 - f) zobowiązuje się do terminowego regulowania należności Sprzedawcy na zasadach określonych w OWU oraz w pozostałych dokumentach, na podstawie których świadczona jest rezerwowa usługa kompleksowa,
 - g) przed zawarciem Umowy zapoznał się z Cennikiem Sprzedaży Rezerwowej oraz Taryfą OSD, które stanowią podstawę do rozliczeń na podstawie Umowy,
 - h) zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczenia za energię elektryczną lub realizację Umowy,
 - i) ustanowienia zabezpieczenia finansowego Umowy zgodnie z zapisami OWU oraz wezwaniem Sprzedawcy,
 - j) zobowiązuje się do przestrzegania pozostałych zasad, o których mowa w OWU.
2. Obowiązki Sprzedawcy oraz pozostałe obowiązki Klienta zostały określone w OWU.

§ 4

OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony oraz wchodzi w życie z dniem jej zawarcia, natomiast sprzedaż energii na jej podstawie rozpoczyna się z dniem wskazanym w § 1 Umowy, jednak nie wcześniej niż:
 - a) z dniem zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez dotychczasowego sprzedawcę, po zawiadomieniu Sprzedawcy przez OSD,
 - b) w dniu następującym po dniu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej z dotychczasowym sprzedawcą, po zawiadomieniu Sprzedawcy przez OSD.
2. Umowa może ulec rozwiązaniu:
 - a) w dowolnym terminie na mocy porozumienia Stron;
 - b) w drodze wypowiedzenia przez Klienta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, przy czym Klient może wskazać późniejszy termin jej rozwiązania;
 - c) dzień przed rozpoczęciem sprzedaży energii elektrycznej do Klienta przez kolejnego sprzedawcę. Dzień ten wynika z przyjęcia przez OSD do realizacji umowy sprzedaży energii pomiędzy Klientem, a kolejnym sprzedawcą zgodnie z IRiESD OSD;
 - d) w drodze wypowiedzenia przez Sprzedawcę (jeżeli wymagane), w przypadku zaistnienia podstaw do jej rozwiązania lub wypowiedzenia zgodnie z treścią Umowy lub aktualnymi regulacjami prawnymi, w szczególności treścią obowiązującego Prawa energetycznego.
3. Umowa ulega rozwiązaniu w sytuacjach, o których mowa powyżej tylko dla PPE, dla których została spełniona jedna z powyższych przesłanek. Dla pozostałych PPE (jeżeli niniejsza Umowa obejmuje większą ilość PPE) Umowa pozostaje wiążąca dla obu Stron.
4. Sprzedawcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem siedmiodniowego okresu wypowiedzenia, gdy Klient zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
5. Jeżeli Umowa została zawarta na odległość, Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub jej doręczenia (jeżeli dotarła później) bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Klient musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia w formie pisemnej na adres Sprzedawcy.
6. Skutkiem odstąpienia od **Umowy**, o którym mowa powyżej może być zaprzestanie dostarczania do **Klienta** energii elektrycznej, jeżeli była dostarczana przed datą odstąpienia na podstawie niniejszej **Umowy**. W przypadku skorzystania przez **Odbiorcę** z uprawnienia do odstąpienia od **Umowy** rozliczenie za użytą energię elektryczną nastąpi wg aktualnie obowiązujących cen i stawek wynikających z Umowy w terminie od daty rozpoczęcia świadczenia usługi sprzedaży na podstawie niniejszej **Umowy** i proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której **Sprzedawca** został poinformowany o odstąpieniu od niniejszej **Umowy**. **Sprzedawca** ma prawo (jeżeli aktualne akty prawne mu to umożliwiają) także interpretować zużycie **Klienta** w takim okresie jako Nielegalny Pobór energii elektrycznej oraz rozliczyć **Klienta** zgodnie z aktualnymi regulacjami w tym zakresie.

§ 5

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory związane z realizacją Umowy rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy:
 - a) Kodeksu cywilnego,
 - b) Ustawy Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi,
 - c) innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego,
 - d) Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD) OSD.
3. W przypadku przekształceń własnościowych po stronie Sprzedawcy, Sprzedawca będzie uprawniony do wskazania podmiotu, prowadzącego działalność w zakresie obrotu energią elektryczną, który przejmie prawa i obowiązki Sprzedawcy wynikające z Umowy, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. Z dniem takiego przeniesienia Sprzedawca zostanie zwolniony z wszelkich obowiązków wynikających z niniejszej Umowy. Klient zostanie powiadomiony o przeniesieniu wszystkich praw i obowiązków wynikających z Umowy na określony podmiot wraz ze wskazaniem daty takiego przeniesienia.
4. W zakresie realizacji niniejszej Umowy Strony wyznaczają poniższe osoby/dane do kontaktu:

Ze strony	Imię i nazwisko	Telefon	Adres e-mail
Sprzedawcy	Biuro Obsługi Klienta (BOK)	+48 22 522 39 48	bok@polenergia.pl
Odbiorcy			

Zmiana powyższych osób/danych do kontaktu nie wymaga aneksu do Umowy i obowiązuje od chwili przekazania drugiej Stronie oświadczenia w formie pisemnej lub elektronicznej obejmującego podanie nowych osób/danych do kontaktu.

5. Aneksu do Umowy nie sporządza się w przypadku:
 - a) zmiany bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa – postanowienia Umowy z nimi sprzeczne tracą wówczas ważność, a w ich miejsce mają zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa,
 - b) zmiany adresu lub adresu korespondencyjnego oraz zmiany konta bankowego Klienta. Zmiany te następować będą na podstawie pisemnego zawiadomienia drugiej Strony Umowy.
6. W przypadku, gdy:
 - a) Punkt Poboru Energii (PPE) jest zasilany z sieci dystrybucyjnej POLD – Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach. Jeden egzemplarz otrzymuje Klient, a drugi Sprzedawca.
 - b) Punkt Poboru Energii (PPE) nie jest zasilany z sieci dystrybucyjnej POLD – Umowę sporządzono w dwóch/ trzech* jednobrzmiących egzemplarzach. Jeden egzemplarz otrzymuje Klient, drugi egzemplarz Sprzedawca, trzeci egzemplarz pełnomocnik Klienta (jeżeli Klient takowego posiada),
 - c) Umowa została zawarta w formie elektronicznej, zgodnie z podpisami złożonymi przez Strony – każda ze Stron otrzymuje Umowę w formie elektronicznej.
7. Integralną część Umowy stanowią załączniki:
 - 1) Ogólne Warunki Umowy („OWU”),
 - 2) Cennik Sprzedaży Rezerwowej, dostępny także na <https://www.polenergia.pl/nasze-aktywa/dystrybucja/dokumenty-cenniki-i-taryfy/>,
 - 3) Taryfa OSD dostępna na stronie internetowej właściwego OSD, do sieci którego przyłączony jest PPE lub grupa PPE, o których mowa w § 2 ust. 2 Umowy lub na <https://www.polenergia.pl/pol/pl/strona/cennik-i-taryfy-0>,
 - 4) Inny

W imieniu Sprzedawcy

Pieczęć / Czytelny podpis

W imieniu Klienta

Czytelny podpis

* - oznacza te fragmenty tekstu, dla których istnieje możliwość wyboru;

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ
zawierającej postanowienia Sprzedaży Rezerwowej (OWU)**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze „Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej zawierającej postanowienia Sprzedaży Rezerwowej” („OWU”) stanowią integralną część Umowy Kompleksowej zawierającej postanowienia Sprzedaży Rezerwowej („Umowa” lub „Rezerwowa Umowa Kompleksowa”) oraz określają zasady jej realizacji oraz prawa i obowiązki Stron Umowy.
2. OWU w szczególności uwzględniają postanowienia:
 - a) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 833, z późn. zm.) i przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy, zwanych dalej Ustawą;
 - b) Cennika Sprzedaży Rezerwowej;
 - c) Taryfy dla usług dystrybucji energii elektrycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej Taryfą OSD;
 - d) Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej IRiESD OSD;
 - e) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 ze zm.).

§ 2

Definicje

Użyte w OWU oraz w Umowie pojęcia oznaczają:

1. **Bilansowanie handlowe** – zgłaszanie operatorowi systemu przesyłowego elektroenergetycznego, przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe, do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie z nimi rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczonej albo pobranej energii elektrycznej i wielkości określonych w tych umowach, dla każdego okresu rozliczeniowego;
2. **Cennik Sprzedaży Rezerwowej** (lub „Cennik”) – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez Sprzedawcę rezerwowego, wprowadzany w życie zgodnie z zasadami oznaczonymi w OWU oraz w Cenniku. Cennik dostępny jest bezpłatnie w siedzibie POLD oraz na stronie internetowej POLD;
3. **Grupa Taryfowa** – grupa odbiorców kupująca energię elektryczną lub korzystająca z usługi przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
4. **IRiESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD**, wprowadzona w życie zgodnie z przepisami ustawy Prawo energetyczne, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. IRiESD dostępna jest dla Klienta w siedzibie właściwego OSD lub w inny sposób udostępniona do publicznego wglądu przez właściwego OSD;
5. **Klient** (lub „Odbiorca”) – odbiorca końcowy, będący Konsumentem, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym lub na potrzeby prowadzenia jednoosobowej działalności gospodarczej lub spółki cywilnej, a także Klient wrażliwy energii elektrycznej, który jest stroną **Umowy**;
6. **Klient wrażliwy** – odbiorca wrażliwy energii elektrycznej w rozumieniu przepisów ustawy Prawo energetyczne, tj. osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 Ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną Umowy i zamieszkuje w miejscu dostarczenia energii elektrycznej;
7. **Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne;
8. **Lokal Sprzedawcy rezerwowego** – miejsce będące nieruchomością lub częścią nieruchomości, w którym Sprzedawca rezerwowy prowadzi działalność na stałe lub miejsce będące rzeczą ruchomą, w którym Sprzedawca rezerwowy prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe;
9. **Moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci określona w Umowie. W przypadku braku określenia mocy umownej – przyjmuje się ją na poziomie mocy przyłączeniowej dla danego punktu poboru energii.
10. **Nielegalny pobór** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
11. **OSD** – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci Klient jest przyłączony i z którym w danym czasie Sprzedawca rezerwowy ma zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji; posiadające koncesję na dystrybucję energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji Operatora Systemu Dystrybucyjnego na obszarze, na którym znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej do Klienta wskazane w Umowie;
12. **Prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 833, z późn. zm.);
13. **Przeciętne wynagrodzenie** – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej Monitor Polski;
14. **Siła wyższa** – zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne lub takie, któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniweczyć jego skutków;
15. **Sprzedawca rezerwowy** („Sprzedawca” lub „POLD”) – przedsiębiorstwo energetyczne **Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, sprzedające energię elektryczną na rzecz Klienta w przypadku zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez wybranego przez Klienta dotychczasowego sprzedawcę;

16. **Standardowy profil zużycia** – opracowany i udostępniony przez OSD zbiór danych o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej w poszczególnych godzinach doby przez grupę Klientów: nieposiadających urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych umożliwiających rejestrację tych danych o zbliżonej charakterystyce poboru energii elektrycznej zlokalizowanych na obszarze działania danego **OSD**.
17. **Taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez OSD, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami ustawy Prawo energetyczne. Taryfa OSD jest udostępniona przez właściwego operatora w jego siedzibie, na stronie internetowej Sprzedawcy Rezerwowego lub w inny sposób przez niego oznaczony;
18. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;
19. **Zbiór Praw Konsumenta** – zbiór praw konsumenta energii, tj. dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie OSD, ustawie Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025, z późn. zm.), w Ustawie o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. 2017 poz. 683, z późn. zm.), jak również w IRiESD OSD.

§ 3

Podstawowe obowiązki Sprzedawcy rezerwowego oraz OSD

1. Sprzedawca rezerwowy zobowiązany jest w szczególności do:
 - a) rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej oraz do zapewnienia świadczenia przez OSD usługi dystrybucji energii elektrycznej z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych oraz innych wymagań oznaczonych w Cenniku Sprzedaży Rezerwowej oraz Taryfie OSD, ustawie Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak i w odrębnych przepisach prawa;
 - b) przeniesienia na Klienta własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia wskazanym w Umowie;
 - c) bilansowania handlowego poprzez rozliczanie niezbilansowania powstałego pomiędzy przydzielonym standardowym profilem zużycia energii elektrycznej, zgłoszonym wolumenem energii w ramach Umowy, a rzeczywistym zapotrzebowaniem na energię elektryczną w okresach rozliczeniowych, w ramach ceny za dostarczoną energię elektryczną Klientowi;
 - d) prowadzenia rozliczeń w zakresie sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z Umową, a w zakresie usług dystrybucji zgodnie z Taryfą OSD. OSD jest zobowiązany umożliwić Klientowi zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia prawidłowego poinformowania OSD o zawarciu umowy z nowym sprzedawcą;
 - e) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej używanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej, sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym, na środowisko;
 - f) informowania o ilości zużytej przez Klienta energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej Klientów, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2016 r., poz. 831) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
 - g) dostarczenia Klientowi kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie www.polenergia.pl;
 - h) nieodpłatnego udzielania Klientowi informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz cen i stawek opłat obowiązujących Klienta;
 - i) rozpatrywania wniosków lub reklamacji Klienta w sprawie rozliczeń oraz udzielania odpowiedzi w tym zakresie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji, z wyłączeniem spraw oznaczonych w ust. 4;
 - j) rozpatrywania reklamacji Klienta innych niż wskazano w pkt i) powyżej i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji;
 - k) zapewnienia Klientowi wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną.
2. W przypadku zmiany sprzedawcy, Sprzedawca rezerwowy zobowiązany jest bez zbędnej zwłoki dokonać końcowego rozliczenia z Klientem na podstawie danych przekazanych mu przez OSD, dotyczących ilości zużytej przez Klienta energii elektrycznej.
3. Sprzedawca rezerwowy zobowiązany jest do zapewnienia przez OSD prawidłowego funkcjonowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności:
 - a) Sprzedawca rezerwowy na żądanie Klienta, zleca sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego przez OSD. OSD dokonuje sprawdzenia nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania takiego żądania od Sprzedawcy. Klient ma prawo zażądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia przekazania żądania Klienta do OSD. Klient pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania tego układu oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - b) w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt powyżej, Klient może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego, chyba że układ pomiarowo-rozliczeniowy został zabezpieczony jako dowód, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Energii z dnia 15 grudnia 2016 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz. U. z 2016 r. poz. 2166); Sprzedawca rezerwowy umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty ekspertyzy pokrywa Klient;
 - c) w przypadku stwierdzenia, po dokonaniu dodatkowej ekspertyzy, o której mowa w pkt 2) powyżej, nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem sytuacji, gdy nieprawidłowość była skutkiem czynności związanych z Nielegalnym Poborem, Sprzedawca rezerwowy zwróci Klientowi koszty, o których mowa w pkt 1) i 2) powyżej, a także dokona korekty należności za dostarczoną energię elektryczną.
4. Sprzedawca rezerwowy zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez OSD na rzecz Klienta w szczególności:

- a) dystrybucji energii elektrycznej do miejsc dostarczania energii, o których mowa w Umowie;
- b) dotrzymania standardów jakościowych i niezawodności dostarczanej energii elektrycznej na warunkach określonych w OWU oraz IRiESD, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- c) obsługi i utrzymania w należytym stanie urządzeń sieci dystrybucyjnej, w tym urządzeń przyłączy w części stanowiącej sieć OSD;
- d) przydzielenia, zgodnie z obowiązującymi zasadami OSD, standardowego profilu zużycia energii elektrycznej (jeżeli dotyczy);
- e) instalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych, w tym w odniesieniu do Klientów wrażliwych, instalowania przedpłatowych układów pomiarowo-rozliczeniowych, przez OSD i na koszt OSD;
- f) ochrony danych pomiarowych Klienta;
- g) przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności OSD jest zobowiązany umożliwić Klientowi zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia prawidłowego poinformowania OSD o zawarciu umowy z nowym sprzedawcą (lub krótszym, jeżeli obowiązujące prawo go określa);
- h) przyjmowania od Klienta przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci;
- i) bezwzględnego przystępowania do usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
- j) rozpatrywania wniosków lub reklamacji Klienta w sprawie rozliczeń, danych pomiarowych oraz pomiarowo-rozliczeniowych w sytuacji, gdy do rozpatrzenia wniosku niezbędne jest działanie OSD – w terminie nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji do OSD lub zakończenia stosownych kontroli i pomiarów;
- k) udzielenia Klientowi przez OSD, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci (telefon alarmowy 991);
- l) powiadamiania Klienta, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych bądź w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie;
- m) informowania na piśmie, z co najmniej rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
- n) odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Klienta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- o) sprawdzenia w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, na wniosek Klienta, dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci, poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów, oraz udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami oznaczonymi w § 4 OWU, koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Klient na zasadach oznaczonych w Taryfie OSD;
- p) do wyników badań laboratoryjnych.

§ 4

Parametry jakościowe energii elektrycznej

1. Sprzedawca rezerwowy zapewnia dotrzymanie przez OSD następujących parametrów jakościowych energii w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - a) wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz \pm 1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia;
 - 50 Hz +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 odchyień \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) współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40, powinien być mniejszy lub równy 8%;
 - e) w ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych: składowej symetrycznej kolejności przeciwnej 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 oznaczonym w tabeli 1 poniżej.

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	6,0 %	3	5,0 %	2	2,0 %
7	5,0 %	9	1,5 %	4	1,0 %
11	3,5 %	15	0,5 %	>4	0,5 %
13	3,0 %	>15	0,5 %		
17	2,0 %				
19, 23, 25	1,5 %				

2. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach oznaczonych powyżej jest pobieranie przez Klienta mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg ϕ nie większym niż 0,4.
3. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD oznacza współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD – współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
 U_h – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,
 h – rząd wyższej harmonicznej.

4. Wskaźnik długookresowego migotania światła P_{IT} oznacza 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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

P_{IT} – wskaźnik długookresowego migotania światła,

P_{st} – wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

5. Sprzedawca rezerwowy zapewnia dotrzymanie przez OSD warunków ciągłości dostarczania energii elektrycznej, według których czas trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć:
- w przypadku jednorazowej przerwy planowanej – 16 godzin;
 - w przypadku jednorazowej przerwy nieplanowanej – 24 godziny;
 - sumy czasów trwania w ciągu roku przerw planowanych, jednorazowych długich i bardzo długich – 35 godzin;
 - sumy czasów trwania w ciągu roku przerw jednorazowych nieplanowanych – 48 godzin.
6. Klient ma prawo w szczególności do:
- zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie sprzedawcy, a także do zmiany sprzedawcy poprzez wypowiedzenie Umowy oraz zawarcie nowej umowy z innym sprzedawcą energii elektrycznej.
 - nieodpłatnej informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy OSD oraz Cennika,
 - uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej.
7. Klient wrażliwy, może złożyć wniosek za pośrednictwem Sprzedawcy rezerwowego lub bezpośrednio w OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego przez OSD. OSD jest zobowiązany do zainstalowania tego układu w terminie 21 dni od dnia otrzymania powyższego wniosku przez OSD.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne oraz sposób rozliczeń

- Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją Umowy.
- Zgłoszenia i reklamacje mogą być składane przez Klienta:
 - w formie pisemnej na adres **Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o., ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa** lub oddziałach POLD;
 - drogą elektroniczną na adres: bok@polenergia.pl;
 - telefonicznie pod nr telefonu: +48 699 606 707.
- Sprzedawca rezerwowy może nagrywać zgłoszenia i reklamacje Klienta dokonywane telefonicznie, po uprzednim poinformowaniu Klienta i za uprzednią zgodą Klienta.
- Sprzedawca rezerwowy może zwrócić się do Klienta o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
- Jeżeli Sprzedawca rezerwowy nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 2 pkt 9, 10 lub 15, uważa się, że uznał reklamację.
- Odpowiedź na reklamację Sprzedawca rezerwowy przekazuje Klientowi na papierze lub innym Trwałym nośniku.
- Klient zobowiązany jest w szczególności do:
 - pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy;
 - terminowej zapłaty za dostarczoną energię elektryczną, świadczone usługi dystrybucji tej energii oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej;
 - umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD wstępu na nieruchomości lub do pomieszczeń w celu dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonania kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego;
 - umożliwienia dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, Klient będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy, aż do czasu jej rozwiązania;
 - umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD, wraz z niezbędnym sprzętem, dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz należących do niego elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie Klienta w celu przeprowadzania prac eksploatacyjnych, naprawy lub przeprowadzenia badania i pomiarów układu pomiarowo-rozliczeniowego, jak i usunięcia awarii w sieci lub wymiany takiego układu, w tym wymiany na licznik zdalnego odczytu;
 - informowania Sprzedawcy rezerwowego o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, stanowiącego miejsce dostarczania;
 - niezwłocznego informowania Sprzedawcy rezerwowego o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci lub w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach;
 - umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD zbierania i zabezpieczania dowodów, dotyczących Nielegalnego Poboru, a także naruszenia przez Klienta warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków Umowy;

- i) utrzymywania należącej do niego sieci, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami oznaczonymi w odrębnych przepisach;
 - j) utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew, zgodnie z wymaganiami oznaczonymi w odrębnych przepisach;
 - k) powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - l) dostosowania swoich urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony;
 - m) zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie bądź lokalu Klienta;
 - n) niezwłocznego informowania Sprzedawcy rezerwowego o wszelkich zmianach dotyczących Umowy np. o zmianie danych adresowych lub teleadresowych;
 - o) dostarczenia Sprzedawcy rezerwowego na jego żądanie wszelkich dokumentów niezbędnych dla przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy.
8. Sprzedawca rezerwowy może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, jeżeli Klient:
- a) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - b) nie ma tytułu prawnego do obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
 - c) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
9. W razie braku zgody Klienta na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca rezerwowy może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii lub rozwiązać Umowę.
10. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, ponosi Sprzedawca rezerwowy lub OSD, w zależności od tego, który podmiot jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego.
11. Rozliczeń z Klientem za dostarczaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji tej energii dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w Umowie. Jeżeli Cennik Sprzedaży Rezerwowej określa kilka okresów rozliczeniowych dla danej Grupy Taryfowej, Klient ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
12. Sposób obliczenia należności za świadczone usługi dystrybucji wskazany jest w Taryfie OSD, stanowiącym załącznik do Umowy.
13. Należność z tytułu sprzedaży energii elektrycznej zostanie obliczona w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązującym Cenniku Sprzedaży Rezerwowej albo w inny sposób oznaczony w Umowie, a także w oparciu o dane pomiarowe ze wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępnione Sprzedawcy rezerwowemu przez OSD, zgodnie z następującymi zasadami:
- a) wysokość opłaty za energię elektryczną, którą Klient pobrał w danym okresie rozliczeniowym obliczana jest jako iloczyn ilości sprzedanej energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych i cen energii elektrycznej właściwych dla Grupy Taryfowej określonej w Umowie;
 - b) wysokość zobowiązania z tytułu opłat handlowych stanowi iloczyn stawki oraz liczby miesięcy w danym okresie rozliczeniowym, o ile Umowa nie stanowi inaczej;
 - c) w przypadku, gdy Cennik Sprzedaży Rezerwowej lub Umowa przewiduje naliczanie opłaty handlowej lub innej opłaty, jest ona naliczana w wysokości i w sposób określony w Cenniku Sprzedaży Rezerwowej, tj. jednorazowo bądź za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji Umowy.
14. Należności wynikające z Umowy w danym okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę należności opisanych powyżej.
15. Rozliczenia z Klientem, u którego został zainstalowany przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, dokonywane będą na zasadach oznaczonych w Umowie.
16. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną oraz za usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie. W prognozach tych uwzględnia się istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
17. Klient za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla określonej w Umowie Grupy Taryfowej.
18. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
- a) nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Klient nie zażąda jej zwrotu;
 - b) niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury, wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.
19. Klient dokonuje płatności należności za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej oraz inne należności wynikające z Umowy, na rachunek bankowy Sprzedawcy rezerwowego wskazany na fakturze.
20. Klient dokonuje płatności należności w terminach oznaczonych w Dokumentach rozliczeniowych. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na konto Sprzedawcy rezerwowego lub wpłaty w kasie Sprzedawcy rezerwowego.
21. Rozliczenia za dostarczoną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsc dostarczania tej energii, oznaczonych w Umowie. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być odczytywane przez upoważnionego przedstawiciela OSD, bądź za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o ile zainstalowany u Klienta układ pomiarowo-rozliczeniowy umożliwia taki sposób odczytu danych. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępniane są Sprzedawcy rezerwowemu przez OSD.
22. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, Sprzedawca rezerwowy dokonuje korekty uprzednio wystawionych Dokumentów rozliczeniowych.
23. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty jest wielkość błędu odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Jeżeli nie można ustalić średniego

dobowego zużycia energii elektrycznej na podstawie poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawa wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane i uzasadnione okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.

24. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego będącego własnością OSD, ilość energii pobranej w poszczególnych strefach czasowych doby ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym, chyba że istnieje rezerwowy układ pomiarowo-rozliczeniowy będący własnością Klienta lub OSD. W takim przypadku do rozliczeń przyjmuje się wskazania rezerwowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

§ 6

Odpowiedzialność Stron Umowy

1. Sprzedawca rezerwowy oraz Klient odpowiadają za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi Klientów, przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw lub niedotrzymania parametrów technicznych dostarczonej energii, Klientowi przysługują bonifikaty, o których mowa w OWU.
3. Sprzedawca rezerwowy nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej i innych urządzeń, będących własnością Klienta.
4. Sprzedawca rezerwowy nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych użytkowaniem przez Klienta urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym.
5. W przypadku zawinionego działania lub zaniechania Klienta, czego skutkiem jest zaginięcie, zniszczenie czy uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara sterującego, Klient ponosi koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego i zegara sterującego zgodnie z właściwą Taryfą OSD.
6. W przypadku Nielegalnego Poboru przez Klienta, OSD może obciążyć Klienta opłatą według zasad oznaczonych w Taryfie OSD, chyba że Nielegalny Pobór wynikał z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Klient nie ponosi odpowiedzialności, albo dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.
7. Sprzedawca rezerwowy nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych działaniem siły wyższej, działaniem osoby trzeciej lub ograniczeniami wprowadzonymi zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa.

§ 7

Wstrzymanie dostarczania energii, Rozwiązanie Umowy

1. OSD z zastrzeżeniem ust. 4-7 poniżej:
 - a) wstrzymuje dostarczenie energii elektrycznej na żądanie Sprzedawcy rezerwowego, gdy Klient zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego pisemnego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Klient nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
 - b) ma prawo wstrzymać dostarczenie energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny Pobór;
 - c) wstrzymuje dostarczenie energii elektrycznej, jeśli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
2. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania Umowy. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Klienta poboru tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z Cennika Sprzedaży Rezerwowej oraz Taryfy OSD.
3. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej oraz świadczenia usług dystrybucji następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie, o których mowa w ust. 1.
4. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy rezerwowego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, nie wstrzymuje się dostarczania energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji. Sprzedawca rezerwowy rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Jeżeli Sprzedawca rezerwowy nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, a Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora lub cofnięcia przez Klienta wniosku.
6. Jeżeli dostarczanie energii elektrycznej zostało wstrzymane, a Klient złożył bezpośrednio do OSD lub za pośrednictwem Sprzedawcy rezerwowego reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczania energii, OSD zobowiązany jest wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji przez OSD i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 6 powyżej nie została pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę rezerwowego i Klient wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej jest kontynuowane do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub cofnięcia przez Klienta wniosku o rozpatrzenie sporu.
8. Postanowień ust. 6 i 7 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło w sytuacji, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska albo rozwiązania przez Koordynatora sporu na niekorzyść Klienta.
9. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym uzgodnionym terminie.

10. Z zastrzeżeniem § 8 ust. 10-14 OWU, Klient może wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia kosztów, składając do Sprzedawcy rezerwowego pisemne oświadczenie, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Klient może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy. W związku z rozwiązaniem Umowy, Klient zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji energii.
11. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej albo sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umowy zawartej z wybranym przez Klienta nowym sprzedawcą.
12. W związku z rozwiązaniem Umowy, Klient zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego (jeśli rozwiązanie nie jest związane ze zmianą sprzedawcy lub przejęciem sprzedaży przez sprzedawcę zobowiązanego) oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec Sprzedawcy rezerwowego.
13. Wypowiedzenie Umowy nie wyłącza uprawnień Sprzedawcy rezerwowego do zmiany Cennika Sprzedaży Rezerwowej.
14. Sprzedawcy rezerwowemu przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w formie pisemnej z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia:
 - a) w przypadku wskazanym w § 7 ust. 1 pkt. a) oraz b), z zastrzeżeniem postanowień § 7 ust. 3-8;
 - b) w przypadku wskazanym w § 7 ust. 1 pkt c), po uprzednim wezwaniu Klienta do usunięcia w terminie 14 dni stwierdzonych naruszeń;
 - c) w przypadku, gdy Klient użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli, po uprzednim co najmniej dwukrotnie udokumentowanym uniemożliwieniu dostępu upoważnionym przedstawicielom OSD do układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych urządzeń będących własnością OSD, znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie lub lokalu Klienta oraz pisemnym powiadomieniu Klienta o uniemożliwieniu dokonania tych czynności, chyba że brak dostępu wynika z przyczyn niezawinionych przez Klienta.
15. Opuszczenie przez Klienta obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania Umowy w trybie przewidzianym powyżej, powodować może dalsze naliczanie przez Sprzedawcę rezerwowego opłat wynikających z Umowy w stosunku do Klienta.
16. Klientowi, który zawarł ze Sprzedawcą rezerwowym Umowę, Sprzedawca rezerwowy po rozwiązaniu Umowy, a także w przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie obowiązywania Umowy, jest zobowiązany wydać dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy oraz stan wskazań tego układu w chwili demontażu.
17. Jeżeli Umowa została zawarta na odległość, Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

§ 8

Zmiana Warunków Umowy, Zmiana Stron Umowy

1. Zmiana przeznaczenia nieruchomości lokalu lub obiektu oraz zmiana mocy umownej wymaga zmiany Umowy.
2. Wielkość mocy umownej nie może być większa od mocy przyłączeniowej określonej dla danego miejsca dostarczania, jak również nie może być mniejsza od wymaganej ze względu na własności metrologiczne zainstalowanych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym przekładników prądowych i liczników energii elektrycznej, z uwzględnieniem charakterystyki poboru mocy przez Klienta. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.
3. Warunki zmiany mocy umownej określa Taryfa OSD, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania Taryfy OSD za zgodą OSD, po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne.
4. Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej następuje nie później niż po upływie 2 miesięcy od daty złożenia wniosku przez Klienta.
5. Wybrana przez Klienta Grupa Taryfowa obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana Grupy Taryfowej wymaga wystąpienia Klienta do Sprzedawcy rezerwowego z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany stawek opłat, Klient może wystąpić o zmianę Grupy Taryfowej w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Cennika Sprzedaży Rezerwowej lub Taryfy OSD.
6. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Klienta na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody Sprzedawcy rezerwowego.
7. Zmiana lub wprowadzenie nowych cen lub stawek w Taryfie OSD wiąży Strony bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej Taryfy OSD. Sprzedawca rezerwowy poinformuje Klienta o podwyżkach takich cen lub stawek opłat w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie tych zmian.
8. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują Strony bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej IRIESD.
9. Jeżeli zmiany IRIESD lub Taryfy OSD wymagają zmiany Umowy lub dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie lub zmiana Umowy nastąpi zgodnie z procedurą określona w § 9 ust. 12-14 poniżej.
10. O wprowadzeniu nowego Cennika Sprzedaży Rezerwowej lub zmianach w dotychczasowym Cenniku, Sprzedawca rezerwowy powiadomi Klienta, przed dniem wejścia w życie nowego Cennika lub proponowanych zmian do Cennika, przysyłając stosowny wyciąg z nowego lub zmienionego Cennika z informacją o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy oraz o dniu wejścia w życie zmian do dotychczasowego Cennika lub dniu wejścia w życie nowego Cennika. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę Cennika Sprzedaży Rezerwowej lub wprowadzenie nowego Cennika stosuje się § 9 ust. 13 poniżej.
11. Nowe Cenniki Sprzedaży Rezerwowej, jak i zmiany do dotychczasowych Cenników będą podawane przez POLD do publicznej wiadomości w siedzibie POLD lub na stronie internetowej POLD.
12. Zmiany Umowy lub zmiany Ogólnych Warunków nastąpią poprzez dostarczenie Klientowi przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, pisemnej propozycji zmiany Umowy lub Ogólnych Warunków wraz z informacją o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian. Sprzedawca rezerwowy ma prawo zmieniać Umowę lub Ogólne Warunki w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień Umowy lub Ogólnych Warunków.

13. Zmiany Umowy lub Ogólnych Warunków wiążą Strony, poczynając od daty wskazanej w przesłanej Klientowi propozycji zmian, o ile Klient w ciągu 14 dni od tej daty nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Jeśli Klient otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data wskazana w przesłanej propozycji zmiany Umowy lub Ogólnych Warunków, 14-dniowy okres na wypowiedzenie Umowy liczony jest od daty otrzymania tej propozycji.
14. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy składane będzie przez Strony w formie pisemnej, chyba że Strony uzgodnią elektroniczny obieg dokumentów.
15. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Umowy lub Ogólnych Warunków, postanowienia Umowy lub Ogólnych Warunków sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Klientów, korzystniejszych dla Klienta.
16. Klient ma prawo do podania nowych lub zmiany swoich dotychczasowych danych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji i adresu e-mail po pozytywnym przejściu procesu identyfikacji i weryfikacji.

§ 9

Forma komunikacji

1. Wszelkie informacje i oświadczenia dotyczące wykonania Umowy lub pozostające w związku z Umową, w tym dotyczące zmian Umowy, wymagają zachowania formy pisemnej (lub formy elektronicznej - jeżeli Sprzedawca wyrazi zgodę na ten sposób kontaktu), chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lub odmienne postanowienie OWU stanowią inaczej. Informacje i oświadczenia w formie elektronicznej w rozumieniu art. 78¹ Kodeksu cywilnego są równoważne złożonym w formie pisemnej.
2. Przekazanie informacji lub złożenie oświadczenia w formie elektronicznej jest możliwe po udostępnieniu przez Sprzedawcę w tym celu danego środka porozumiewania się oraz po przeprowadzeniu przez Sprzedawcę pozytywnej weryfikacji tożsamości Klienta i akceptacji przez Klienta regulaminu właściwego dla tego środka, o ile taki regulamin jest przez Sprzedawcę stosowany.
3. Do składania Sprzedawcy przez Klienta oświadczeń w formie elektronicznej mogą być wykorzystane dane kontaktowe POLD wskazane w OWU lub inne dane podane przez Sprzedawcę do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony internetowej POLD.

§ 10

Bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Klientów, a także parametrów jakościowych energii elektrycznej, Klientowi przysługują bonifikaty w wysokości ustalonej w niniejszym paragrafie oraz na zasadach przewidzianych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 46 ust. 3 i 4 Prawa energetycznego (rozporządzenie taryfowe).
2. Zgodnie z treścią ww. rozporządzenia Sprzedawca rozpatruje wniosek Klienta o bonifikatę w terminie 30 dni od:
 - a) ostatniego dnia, w którym nastąpiło niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w odrębnych przepisach;
 - b) dnia otrzymania wniosku odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach, z wyłączeniem niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej określających dopuszczalne czasy przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - c) ostatniego dnia, w którym nastąpiło przekroczenie dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym wyższym niż 1 kV;
 - d) dnia otrzymania wniosku odbiorcy o udzielenie bonifikaty z tytułu przekroczenia dopuszczalnych czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej określonych w odrębnych przepisach lub umowach, dla odbiorców przyłączonych do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV;
 - e) dnia otrzymania wniosku, o którym mowa w pkt powyżej, dla innych odbiorców niż odbiorca, który złożył wniosek, zasilanych z tego samego miejsca dostarczania co odbiorca, który złożył wniosek, dla których również potwierdzono przekroczenie czasów przerw w dostarczaniu energii elektrycznej.
3. Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, Klientowi przysługuje bonifikata w okresie doby w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = (\Delta U/10\%)^2 \cdot A_T \cdot C_T$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

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

A_T – ilość energii elektrycznej dostarczoną Klientowi w okresie doby [w MWh],

C_T – cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za MWh].

4. Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, Klientowi przysługuje bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

A_T – ilość energii elektrycznej dostarczoną Klientowi w okresie doby [w MWh],

C_T – cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za MWh],

- b_{rT} – ustaloną w Taryfie bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłeń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],
- t_T – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłeń napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].
5. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Klientowi, ilość tej energii ustala się na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
 6. Z zastrzeżeniem ustępu powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej, Klientowi przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt. 18 lit. b Prawa energetycznego, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw oznaczonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
 7. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę rezerwowych standardów jakościowych, Klientom przysługują następujące bonifikaty:
 - a) w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Klienta;
 - odmowę udzielenia Klientom, na ich 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 Klienta, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnego Cennika Sprzedaży Rezerwowej lub Taryfy OSD.
 - b) w wysokości 1/15 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
 - niepoinformowanie na piśmie, z co najmniej z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania;
 - nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Klienta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
 - uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, na wniosek Klienta
 - c) w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia za:
 - przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta 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.

§ 11

Przeprowadzanie kontroli

1. Upoważnieni przedstawiciele OSD mają prawo do wykonywania u Klienta, który zawarł ze Sprzedawcą rezerwowym Umowę, kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.
2. Upoważnionym przedstawicielom OSD, po okazaniu Klientowi – lub osobie przez niego upoważnionej – legitymacji służbowej oraz pisemnego upoważnienia wydanego przez OSD, przysługuje prawo:
 - a) wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy prawa 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 Klienta warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków Umowy.
3. W razie nieobecności Klienta lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane przywołanemu świadkowi.

§12

Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest POLENERGIA Dystrybucja sp. z o.o. (POLD) oraz OSD Klienta wskazany na Umowie.
2. Klient może się skontaktować z Powołanym Inspektorem Ochrony Danych, pisząc na adres POLENERGIA Dystrybucja sp. z o.o., ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa.

3. POLD oraz OSD będą przetwarzać dane osobowe podane przez Klienta w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy.
4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres niezbędny do wykonania wskazanych w ust. 5 poniżej celów przetwarzania.
5. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu:
 - a) wykonania usługi dystrybucji w ramach umowy kompleksowej dotyczącej energii elektrycznej;
 - b) monitorowania jakości świadczonej usługi dystrybucji oraz sprzedaży energii elektrycznej;
 - c) kontroli, wykrywania i pobierania opłat z tytułu nielegalnego pobierania energii;
 - d) zawarcia Umowy i wykonania na jej podstawie usługi kompleksowej;
 - e) pozyskania danych pomiarowych i pomiarowo-rozliczeniowych od OSD;
– na podstawie niezbędności przetwarzania danych do wykonania Umowy;
 - f) marketingu bezpośredniego produktów i usług związanych ze sprzedażą i dystrybucją energii elektrycznej oraz pozostałych ofert oferowanych przez POLD;
 - g) monitorowania jakości obsługi klienta;
 - h) tworzenia analiz wyników prowadzonej przez POLD działalności gospodarczej na potrzeby wewnętrzne;
– na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych polegającego na prowadzeniu działań wspierających sprzedaż usług administratora i podmiotów z grupy spółek administratora i rozwój ich działalności.Dane będą przetwarzane w celach wskazanych w lit. a) – h) powyżej przez okres poprzedzający zawarcie Umowy oraz przez okres wykonywania Umowy.
Dane osobowe będą także przetwarzane w celu:
 - a) archiwizacji w zakresie niezbędnym dla wykonania obowiązków prawnych, w szczególności przepisów podatkowych, prawa energetycznego, przepisów o rachunkowości – przez okres wynikający z tych przepisów;
– na podstawie niezbędności przetwarzania danych do spełnienia obowiązków administratora wynikających z przepisów prawa;
 - b) ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami w tym sprzedaży wierzytelności – przez czas trwania postępowań i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń;
– na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora;
 - c) weryfikacji wiarygodności płatniczej – przez okres niezbędny do dokonania takiej oceny przy zawarciu, wykonywaniu, przedłużeniu lub rozszerzeniu zakresu Umowy. W przypadku, jeżeli Klient zawiera z POLD Umowę jako podmiot prowadzący działalność gospodarczą lub wspólnik spółki cywilnej konieczne może okazać się pozyskanie danych z rejestrów informacji gospodarczej i wywiadowni gospodarczych;
– na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych polegającego na zabezpieczeniu interesów majątkowych administratora;
 - d) realizacji usług wykonywanych dla Klienta lub dodatkowych zleceń. W tym celu POLD będzie przetwarzać dodatkowo dane osobowe podane przez Klienta w związku ze złożeniem zleceń na usługi dodatkowe, a dane osobowe będą dotyczyły regulowania przez Klienta zobowiązań;
– na podstawie niezbędności przetwarzania do wykonania Umowy.
6. W celu uzyskania dalszych informacji Klient może się kontaktować z Inspektorem Ochrony Danych zgodnie z ust. 9. Rozporządzenie, o którym mowa to Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Tekst Rozporządzenia można znaleźć w punktach obsługi klienta oraz m.in. na stronie Urzędu Ochrony Danych Osobowych pod adresem <https://www.uodo.gov.pl>.
7. Jeśli POLD będzie przetwarzać dane osobowe Klienta do celów marketingu bezpośredniego, Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec takiego wykorzystania jego danych (w tym wobec profilowania). Jeżeli, w opisanej sytuacji, Klient wnieśli sprzeciw, POLD nie będzie mógł przetwarzać danych osobowych Klienta w tym celu.
8. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klienta, Klientowi przysługują następujące prawa:
 - a) prawo do wniesienia sprzeciwu,
 - b) prawo dostępu do danych osobowych,
 - c) prawo do sprostowania danych,
 - d) prawo do usunięcia danych,
 - e) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - f) prawo do przeniesienia danych.
9. Jeżeli Klient chce skorzystać z przysługujących praw może się skontaktować z POLD:
 - a) pisemnie na adres POLENERGIA Dystrybucja sp. z o.o., ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa,
 - b) mailowo na adres: rododystrybucja@polenergia.pl,
 - c) telefonicznie pod numerem (+48) 22 522 39 48 lub 22 522 39 28.
10. Jeśli Klient zdecyduje się skorzystać z przysługujących praw, POLD udzieli Klientowi odpowiedzi odnośnie rozpatrzenia żądania, nie później niż w terminie miesiąca od dnia, kiedy otrzyma żądanie od Klienta.
11. Jeśli Klient uważa, że przetwarzając jego dane osobowe POLD narusza przepisy prawa, przysługuje mu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Dane osobowe Klienta mogą być przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy dalej („EOG”). Sytuacja taka może mieć miejsce w przypadku, gdy Administrator zleca wykonanie określonych usług podmiotom mającym siedzibę poza EOG lub przetwarzającym dane

poza EOG. Dane osobowe Klienta mogą być przekazane jedynie do państw trzecich (państwa poza EOG), w stosunku do których decyzją Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych lub zawarto w umowach z tymi podmiotami standardowe klauzule ochrony danych. W związku z przekazaniem danych poza EOG Klient może zażądać od Administratora dalszych informacji o stosowanych zabezpieczeniach w tym zakresie, uzyskać kopię tych zabezpieczeń oraz informację o miejscu ich udostępnienia kontaktując się z Administratorem w sposób wskazany w OWU.

13. Przewidywanymi odbiorcami danych osobowych Klienta są:

- a) inni administratorzy, którzy przetwarzają dane osobowe we własnym imieniu:
- spółki sprzedające na rzecz Klienta energię elektryczną,
 - podmioty, które prowadzą działalność pocztową lub kurierską,
 - podmioty, które prowadzą działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu dokonania zwrotów na rzecz Klienta lub w celu zapewnienia działania usługi polecenie zapłaty,
 - podmioty, które nabywają wierzytelności i podmioty windykacyjne – w razie nieopłacenia przez Klienta rachunków POLD w terminie,
 - podmioty, które współpracują z POLD przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych,
 - podmioty, które nadzorują oraz monitorują działalność POLD, w szczególności: Urząd Regulacji Energetyki, Główny Urząd Statystyczny, Zarządca Rozliczeń S. A.,
 - Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD) właściwy dla punktu poboru Klienta.
- b) podmioty, które przetwarzają dane osobowe w imieniu POLD:
- podmioty, które obsługują systemy teleinformatyczne i świadczą usługi IT,
 - podmioty, które świadczą usługi Contact Center oraz punkty partnerskie, które świadczą usługi pośrednictwa sprzedaży,
 - podmioty, które wspomagają POLD w obsłudze korespondencji oraz w procesie obsługi Klienta,
 - podmioty, które świadczą dla POLD usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, agencje badawcze i marketingowe, firmy reklamowe i te które organizują konkursy,
 - podmioty, które świadczą usługi archiwizacji dokumentów, w zakresie w jakim jest to niezbędne do realizacji celów przetwarzania danych osobowych Klienta,
 - podmioty, które obsługują układy pomiarowo-rozliczeniowe,
 - podmioty, które realizują zadania związane z usuwaniem awarii oraz prowadzą eksploatację sieci elektroenergetycznej,
 - podmioty, które świadczą pośrednictwo w rozwoju produktów i usług oraz obsłudze Klienta.

14. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, przy czym, za wyjątkiem adresu e-mail i numerów telefonów, stanowi warunek zawarcia Umowy. Brak wskazania powyższych danych uniemożliwi POLD zawarcie Umowy. W przypadku, gdy Umowę w imieniu Klienta zawiera pełnomocnik, to dane osobowe POLD otrzymuje od tego pełnomocnika.

15. W przypadku zmiany w Ustawie, która spowoduje powołanie Operatora Informacji Rozliczeniowej Energii elektrycznej (OIRE) Klient wyraża zgodę, aby POLD przekazał mu odpowiednie dane osobowe niezbędne do realizacji zadań wynikających ze zmian prawa. Zgoda może zostać cofnięta w każdym czasie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. W przypadku gdy przekazanie danych Klienta OIRE stanowić będzie obowiązek POLD, przekazanie następować będzie na podstawie przepisów prawa, a nie zgody Klienta. W takim wypadku Klientowi nie przysługuje prawo do cofnięcia zgody na przekazanie danych.

16. W ramach przetwarzania danych osobowych Klienta POLD nie będzie podejmował istotnych decyzji dotyczących Klienta w sposób zautomatyzowany.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących Umowy, a w szczególności przepisów Ustawy i aktów wykonawczych do tej ustawy bądź dokumentów OSD zatwierdzanych przez Prezesa URE, nie wymaga zmiany Umowy.
2. Przy zgłoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer Płatnika lub na numer faktury bądź Prognozy.
3. Jeżeli z dniem wejścia w życie Umowy POLD kontynuuje sprzedaż energii elektrycznej i zapewnianie świadczenia usługi dystrybucji Klientowi, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy Stronami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.
4. W przypadku przekształceń własnościowych po stronie POLD, POLD będzie uprawniony do wskazania podmiotu należącego do grupy kapitałowej, do której należy POLD, który przejmie prawa i obowiązki POLD wynikające z Umowy, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. POLD powiadomi Klienta na 1 miesiąc przed mającymi nastąpić zmianami, w formie pisemnej. Klient ma prawo nie wyrazić zgody na tę cesję praw i obowiązków i wypowiedzieć Umowę bez obowiązku płacenia jakichkolwiek opłat jednorazowych z tytułu rozwiązania Umowy (jeżeli zostały określone w Umowie lub Cenniku Sprzedaży Rezerwowej).
5. Uzyskanie pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD jest możliwe pod numerem telefonu 991.