

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ
DOSTARCZANIA ENERGII ELEKTRYCZNEJ (OWU)****§ 1****Postanowienia ogólne**

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej” („OWU”) jest szczegółowe określenie zasad realizacji Umowy Kompleksowej dotyczącej energii elektrycznej („Umowa”) oraz praw i obowiązków Stron.
2. Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. jest przedsiębiorstwem energetycznym zintegrowanym pionowo, posiadającym na mocy decyzji prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: prezes URE), koncesję na obrót energią elektryczną (OEE) oraz, z zastrzeżeniem ust. 3, koncesję na dystrybucję energii elektrycznej (DEE) oraz jest wyznaczonym przez Prezesa URE Operatorem Systemu Dystrybucyjnego (dalej: OSD). W związku z tym, w rozumieniu niniejszego OWU: Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. pełni rolę Sprzedawcy i OSD i zwana jest dalej POLD.
3. W przypadku nieposiadania koncesji DEE do Miejsca dostarczenia, POLD zobowiązuje się do świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej niezwłocznie po uzyskaniu tej koncesji. Strony zgodnie przyjmują, że do czasu uzyskania przez POLD koncesji DEE na obszar sieci elektroenergetycznej do Miejsca dostarczenia:
 - 3.1. Określenia w Umowie oraz OWU, mówiące o świadczeniu usługi dystrybucji energii elektrycznej, należy rozumieć jako zapewnienie świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej przez POLD na mocy umowy zawartej pomiędzy POLD i OSDp;
 - 3.2. Rozliczenia za usługę dystrybucji odbywać się będą według zasad:
 - a) z tytułu zapewnienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej (do czasu uzyskania przez POLD koncesji DEE do Miejsca dostarczenia) – zgodnie z aktualną Taryfą OSDp, w oparciu o refakturę, gdzie koszty związane z zakupem usługi dystrybucyjnej przez POLD od OSDp na potrzeby Klienta, zostaną proporcjonalnie do wielkości pobranej przez Klienta energii elektrycznej zmienione i przeniesione,
 - b) z tytułu świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej (w okresie posiadania przez POLD koncesji DEE do Miejsca dostarczenia) – zgodnie z aktualną Taryfą, w oparciu o fakturę, wystawioną na podstawie danych z układów pomiarowo-rozliczeniowych dla Miejsca dostarczenia.
4. W okresie, w którym POLD nie posiada koncesji DEE do Miejsca dostarczenia, postanowienia OWU odnoszące się do Taryfy będą traktowane w zakresie:
 - 4.1. opłat za dystrybucję energii – jako odwołania do Taryfy OSDp,
 - 4.2. opłat za sprzedaż energii – jako odwołania do Taryfy lub Cennika, na podstawie którego Klient jest rozliczany,
 - 4.3. IRIESD – jako odwołania do IRIESD OSDp.
5. Uzyskanie przez POLD koncesji DEE po dniu zawarcia Umowy lub posiadanie jej w dniu zawarcia Umowy do Miejsca dostarczenia (przez co Strony rozumieją uzyskanie wykonanej decyzji Prezesa URE) jest równoznaczne z rozpoczęciem świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia bezpośrednio przez POLD, co nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

§ 2**Definicje**

Użyte w OWU oraz w Umowie pojęcia oznaczają:

1. Cennik (w tym: Cennik Sprzedawcy, Cennik Produktowy) – każdorazowy zbiór cen (stawki stałe i stawki zmienne) lub stawek opłat za energię elektryczną lub innych opłat w ramach usług świadczonych przez POLD bądź sprzedawanych towarów oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez POLD, jako obowiązujący dla określonych w nim klientów, zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Cennik Usług Sprzedażowych (CUS) – opracowany przez POLD każdorazowy zbiór cen lub stawek opłat za usługi świadczone bądź sprzedawane towary przez POLD lub warunków ich stosowania, inne niż usługi standardowe świadczone przez POLD w ramach Cennika lub Taryfy.
3. Cennik Produktowy – rodzaj Cennika, każdorazowy zbiór cen (stawki stałe i stawki zmienne) lub stawek opłat za energię elektryczną lub innych opłat w ramach usług świadczonych przez POLD bądź sprzedawanych towarów oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez POLD, obowiązujący dla Klientów, którzy wybrali rozliczanie za sprzedaż energii na jego podstawie. Cennik ten może gwarantować Klientowi ceny, rabaty, upusty, określać sposób rozliczeń oraz inne parametry dotyczące rozliczeń oraz obowiązuje na czas określony w Cenniku.
4. Cennik Sprzedawcy – rodzaj Cennika, każdorazowy zbiór cen (stawki stałe i stawki zmienne) lub stawek opłat za energię elektryczną lub innych opłat w ramach usług świadczonych przez POLD bądź sprzedawanych towarów oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez POLD, obowiązujący dla Klientów, którzy wybrali rozliczenie za sprzedaż energii na jego podstawie. Cennik ten może gwarantować Klientowi ceny, rabaty, upusty, określać sposób rozliczeń oraz inne parametry dotyczące rozliczeń oraz obowiązuje na czas określony w Cenniku.
5. Dystrybucja energii elektrycznej – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną w celu jej dostarczenia Klientom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
6. eBOK/Moja Polenergia – elektroniczne biuro obsługi Klienta pod nazwą Moja Polenergia dostępne poprzez przeglądarkę internetową pod adresem internetowym <https://mojapolenergia.pl>, a także w wersji na urządzenia mobilne z systemem Android oraz IOS, jako aplikacja mobilna.
7. Forma dokumentowa – forma składania oświadczeń, o której mowa w art. 77² Kodeksu cywilnego. Do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli lub wiedzy w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie tj. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub przystosowanej do tego celu strony internetowej, wiadomości tekstowej (sms, mms), elektronicznego obrazu dokumentu sporządzonego w formie pisemnej (skan, zdjęcie), telefonicznej pod warunkiem utrwalenia zapisu dźwięku lub w innej formie udostępnionej przez POLD. Wykorzystane zostaną wyłącznie dane teleadresowe: podane przez Klienta w Umowie lub w trakcie obowiązywania Umowy z zachowaniem wymogów określonych w § 5 ust. 1.17, podane przez POLD do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony lub adres mailowy bok@polenergia.pl;
8. Grupa taryfowa – grupa odbiorców kupujących energię elektryczną, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania i korzystających z usługi dystrybucji energii elektrycznej w ramach usługi kompleksowej.
9. IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej wprowadzona do stosowania przez POLD zgodnie z przepisami Ustawy.
10. Kanały kontaktu – kanały umożliwiające komunikację pomiędzy Klientem a POLD, w szczególności: stacjonarne biura obsługi Klienta, telefoniczne biuro obsługi Klienta, elektroniczne biuro obsługi Klienta (eBOK/Moja Polenergia), e-mail i inne. W związku z ciągłym rozwojem kanałów komunikacji a także zmieniającym się zakresem usług dostępnych w poszczególnych kanałach, POLD zastrzega sobie prawo do zmiany dostępnych kanałów komunikacji, co nie stanowi zmiany warunków Umowy. Aktualny wykaz dostępnych kanałów komunikacji z Klientem znajduje się na stronie <https://polenergia-dystrybucja.pl/kontakt/>
11. Klient – Odbiorca, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy czyli konsument (osoba fizyczna, jeśli dokonywana przez nią czynność prawna nie jest bezpośrednio związana z jej działalnością gospodarczą lub zawodową) lub osoba fizyczna zawierająca tę umowę, jako związaną jej działalnością gospodarczą, ale nie posiadającą dla niej zawodowego charakteru wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
12. Klient w gospodarstwie domowym – Odbiorca, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.
13. Klient wrażliwy energii elektrycznej – 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 kompleksowej i zamieszkuje w Miejscu dostarczenia energii elektrycznej.
14. Koordynator do spraw negocjacji – osoba, która działa przy Prezesie URE i prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem, a POLD wynikłych z Umowy.
15. Licznik zdalnego odczytu – zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający komunikację z systemem teleinformatycznym POLD.
16. Miejsce dostarczenia – punkt w sieci dystrybucyjnej, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w Umowie, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii.
17. Nielegalny pobór 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.

18. Odczyt rozliczeniowy – rzeczywisty lub szacowany odczyt Układu pomiarowo-rozliczeniowego, umożliwiający określenie ilości energii elektrycznej pobranej przez Klienta w okresie pomiędzy odczytem bieżącym, a poprzednim, służący do rozliczenia.
19. Okres rozliczeniowy – określony w Umowie lub Cenniku okres przyjęty w rozliczeniach z Klientem.
20. 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.
21. OSDp – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na dystrybucję energii elektrycznej, do którego sieci dystrybucyjnej przyłączona jest sieć dystrybucyjna POLD.
22. Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
23. Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB) – podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego (OSP), zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu.
24. Podstawa rozliczeń – Odczyt rozliczeniowy albo podawany przez Klienta, albo Prognozowane zużycie energii elektrycznej zgodnie z wybranym przez Klienta Cennikiem lub Umową, przy czym, jeśli nie zostało to określone w Cenniku lub Umowie, uznaje się, że podstawę rozliczeń stanowi Odczyt rozliczeniowy.
25. Prognoza – dokument stanowiący podstawę pobierania opłat za energię elektryczną i usługi dystrybucji oraz inne usługi świadczone przez POLD wynikające z Taryfy lub Cennika lub CUS oraz w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej.
26. Prognozowane zużycie energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca prawdopodobne jej zużycie.
27. Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy – Układ pomiarowo-rozliczeniowy realizujący funkcję włączenia lub wyłączenia możliwości poboru energii elektrycznej służący do rozliczeń, w ramach których dostarczanie energii elektrycznej następuje po uiszczeniu z góry należności za daną porcję energii na podstawie wprowadzonego do tego układu Kodu doładowania.
28. Punkt poboru energii elektrycznej (PPE) – punkt poboru energii elektrycznej wyrażony kodem (numerem PPE) nadawanym przez POLD.
29. Sposób rozliczeń – wybrany przez Klienta Okres Rozliczeniowy POLD oraz Podstawa rozliczeń.
30. Sprzedawca (lub „POLD”) – Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa lub jego następcą prawny.
31. Sprzedawca rezerwowy usługi kompleksowej/Sprzedawca rezerwowy – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, Generalną Umowę Dystrybucyjną dla usługi kompleksowej (GUD-k) zawartą z POLD jako OSD, będący sprzedawcą dla Klienta w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez wybranego przez Klienta sprzedawcę lub gdy wybrany przez Klienta sprzedawca utracił POB. W szczególnych przypadkach Sprzedawcą rezerwowym może być także Sprzedawca.
32. Sprzedawca z urzędu – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe Klientom zużywającym energię elektryczną, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
33. Szacowane zużycie energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej wyliczonej przez POLD w oparciu o historyczne zużycie energii w przypadku braku pozyskania wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego OSD na zasadach wynikających z Umowy.
34. Strony, Strony Umowy – Klient i POLD.
35. Tangens ϕ ($\text{tg}\phi$) – iloraz energii biernej pobranej całodobowo lub w strefach czasowych, w których jest dokonywana kontrola poboru energii biernej [w Mvarh lub kvarh] i energii czynnej pobranej całodobowo lub w strefach czasowych, w których jest dokonywana kontrola [w MWh lub kWh].
36. Taryfa/Taryfa OSD/Taryfa POLD – każdorazowy zbiór cen sprzedaży (stawki stałe i stawki zmienne) lub stawek opłat za dystrybucję energii elektrycznej oraz warunków ich stosowania, opracowany przez POLD i wprowadzony do stosowania, jako obowiązujący dla określonych w nim Klientów w trybie

określonym Ustawą. Taryfa podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa URE, o ile POLD jest zobowiązany do zatwierdzania Taryfy.

37. Taryfa OSDp – aktualny zbiór cen i stawek opłat z tytułu dystrybucji energii elektrycznej oraz warunków ich stosowania opracowany przez OSDp i wprowadzony do stosowania, jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców, w trybie określonym Ustawą, po zatwierdzeniu go decyzją Prezesa URE.
38. Ustawa – Prawo energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku (Dz. U. z 2020 r. poz. 833 z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi do niej bądź inny akt prawny wydany w jej miejsce.
39. Układ pomiarowo-rozliczeniowy/Układ pomiarowy – 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.
40. URE – Urząd Regulacji Energetyki.
41. Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt – wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła Pst (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.

42. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD – 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.

43. Wybór Oferty – oświadczenie Klienta lub Stron o wyborze podstawy i Sposobu rozliczeń w postaci załącznika lub aneksu do Umowy.
44. Zabezpieczenie przedlicznikowe – zabezpieczenie nadprądowe zainstalowane najbliższej Układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania (sieci dystrybucyjnej), zaplombowane przez POLD jako OSD. W uzasadnionych przypadkach zabezpieczenie przedlicznikowe może być ze względów technicznych zainstalowane za Układem pomiarowo-rozliczeniowym, patrząc od strony sieci dystrybucyjnej.
45. Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy, posiadają znaczenia nadane w Ustawie, w Umowie wraz z załącznikami oraz obowiązujących aktach prawnych.

§ 3

Prawa i obowiązki Stron oraz parametry jakościowe energii elektrycznej i standardy jakościowe obsługi Klientów

1. Prawa:
 - 1.1. W ramach Umowy, POLD 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 Układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej „kontrolą”), bez konieczności uzyskiwania odrębnej zgody Klienta.
 - 1.2. W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez POLD czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Klienta, POLD ma prawo wezwać Klienta do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.
 - 1.3. W uzasadnionych przypadkach Klient może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. POLD ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegała rozliczeniu.

- 1.4. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Klientów lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, o których mowa w OWU, Klientowi przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w OWU, aktualnie obowiązującej Taryfie lub w rozporządzeniu taryfowym. Sprzedawca udziela bonifikat w terminie do 30 dni od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie, z wyłączeniem zdarzeń, dla których Taryfa lub rozporządzenie taryfowe wymagają złożenia przez Klienta wniosku. W takim przypadku 30 dni liczone jest od dnia otrzymania tego wniosku przez POLD.
- 1.5. Klientowi wrażliwemu energii elektrycznej przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w Ustawie, przyznawany przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego Klienta. Dodatek energetyczny wypłacają gminy.
2. **Obowiązki:**
 - 2.1. POLD zobowiązuje się do:
 - 2.1.1. sprzedaży energii elektrycznej Klientowi oraz zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji z zachowaniem standardów jakościowych obsługi Klientów oraz parametrów jakościowych energii elektrycznej określonych w Umowie;
 - 2.1.2. przenoszenia na Klienta własności energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia;
 - 2.1.3. zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za pobraną przez Klienta energię elektryczną;
 - 2.1.4. prowadzenia rozliczeń w zakresie sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z Taryfą lub Cennikiem lub CUS, a w zakresie świadczenia usług dystrybucji zgodnie z Taryfą;
 - 2.1.5. zapewnienia zainstalowania na jego koszt Układu pomiarowo-rozliczeniowego w określonym miejscu i na określonych zasadach;
 - 2.1.6. zapewnienia możliwości wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości tych wskazań;
 - 2.1.7. przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej 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, o ile taki obowiązek wynika z przepisów prawa;
 - 2.1.8. 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 i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń, o ile obowiązek taki wynika z przepisów prawa;
 - 2.1.9. przyjmowania i rozpatrywania wniosków lub reklamacji Klientów w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, w formie, o której mowa w § 14 ust. 2;
 - 2.2. W ramach Umowy POLD jest zobowiązany do świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia na warunkach określonych w Ustawie, w szczególności do:
 - 2.2.1. dostarczania energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw, z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi Klientów określonych w obowiązujących przepisach prawa, do Miejsc dostarczania energii elektrycznej określonych w Umowie;
 - 2.2.2. instalowania na własny koszt Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub systemu pomiarowo-rozliczeniowego, w określonym miejscu i na określonych zasadach, w tym układu przedpłatowego lub Licznika zdalnego odczytu, realizującego funkcję Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego. Zasady instalacji Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego zostały określone w Regulaminie zainstalowania oraz używania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego
 - 2.2.3. niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - 2.2.4. umożliwienia wglądu do wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energią elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
 - 2.2.5. udzielania Klientowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;
 - 2.2.6. przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od Klientów dotyczących dostarczania energii elektrycznej z sieci dystrybucyjnej;
 - 2.2.7. powiadamiania Klientów, 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;
 - 2.2.8. powiadomienia Klientów 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;
 - 2.2.9. na wniosek Klienta, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci POLD poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi Klient w wysokości określonej w Taryfie;
 - 2.2.10. udzielania bonifikat w wysokości określonej w Taryfie za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi klientów w zakresie usługi dystrybucji;
 - 2.2.11. 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:
 - 2.2.11.1. przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
 - 2.2.11.2. przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez POLD informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania;
 - 2.2.12. 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 wyłączni awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do Klienta. W sieci dystrybucyjnej mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
 - 2.3. POLD, w ramach standardów jakościowych obsługi Klientów ma obowiązek zapewnić nieodpłatne udzielanie informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie, Cenniku lub CUS.
3. **Parametry jakościowe energii elektrycznej:**
 - 3.1. W ramach Umowy, POLD zapewnia w Miejscach dostarczania następujące parametry jakościowe energii – w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 3.1.1. Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - 50 Hz ±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.
 - 3.1.2. W każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień ±10% napięcia znamionowego.

- 3.1.3. Przez 95% czasu każdego tygodnia Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
- 3.1.4. W ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
- 3.1.4.1. składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,
- 3.1.4.2. 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		rzędu harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)
rzędu harmonicznej (h)	wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	rzędu 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 %				

- 3.1.5. Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40 powinien być mniejszy lub równy 8%.
- 3.1.6. Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez Klienta mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tgφ nie większym niż 0,4.
- 3.1.7. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.

§ 4

Bonifikaty

- Za niedotrzymanie dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego Klientowi przysługuje bonifikata od POLD, oznaczona symbolem „ W_{UT} ” [w zł].
- 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].

- 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 odchylenia 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 odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

- 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 POLD 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.
- Z zastrzeżeniem ust. 4 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 Ustawie, 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.
- W przypadku niedotrzymania przez POLD standardów jakościowych obsługi odbiorców Klientom przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - w zakresie bonifikat obciążających POLD, 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia (obowiązującej) Taryfy określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, a w zakresie bonifikat obciążających POLD 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Klienta,
 - odmowę udzielenia Klientowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii sieci,
 - niewiadomienie, 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,
 - niedzielenie, na żądanie Klienta, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy lub Cennika.
 - 1/15 przeciętnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 6.1, za:
 - nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
 - niepoinformowanie Klienta 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 złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
 - 1/250 przeciętnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 6.1, za:
 - przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad rozliczeń i udzielania

odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,

- 6.3.2. za 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.

§ 5

Podstawowe obowiązki Klienta

1. Klient jest zobowiązany do:

- 1.1. utrzymywania instalacji w obiekcie w dobrym stanie, odpowiadającym wymaganiom technicznym określonym w odpowiednich przepisach i niedokonywania przeróbek umożliwiających nielegalne pobieranie energii elektrycznej;
- 1.2. odbioru energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia zgodnie z adresem punktu poboru energii określonym w Umowie, przy parametrach określonych w Umowie;
- 1.3. terminowego regulowania należności wynikających z Umowy, a także wszystkich innych opłat za usługi świadczone przez POLD;
- 1.4. pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy, OWU, a w szczególności w sposób nie powodujący zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej dla innych Klientów, niezagrażający urządzeniom POLD i niepowodujący przekroczenia mocy przyłączeniowej oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w należytym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
- 1.5. utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej POLD, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;
- 1.6. dostosowania instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej POLD, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
- 1.7. powierzenia budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
- 1.8. umożliwienia uprawnionym przedstawicielom POLD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz Układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie Klienta w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej POLD, odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w tym na dzień rozwiązania Umowy;
- 1.9. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom POLD wykonania kontroli;
- 1.10. zabezpieczenia przed uszkodzeniem Układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i POLD oraz plomb zabezpieczeń głównych i przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie Klienta;
- 1.11. niezwłocznego poinformowania POLD o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej POLD i w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym, Przedpłatowym układzie pomiarowo-rozliczeniowym, o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach, wszelkich zmianach celu wykorzystania energii oraz innych okolicznościach mających wpływ na bezpieczeństwo osób lub mienia;
- 1.12. przedłożenia, w przypadkach uznanych przez POLD za uzasadnione, dokumentu sprawdzenia należącej do Klienta sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia i kwalifikacje;
- 1.13. użytkowania urządzeń prądowtwórczych przyłączonych do należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji w taki sposób, by wytwarzany przez nie prąd elektryczny nie mógł wpływać do sieci POLD, chyba że możliwość wprowadzenia energii elektrycznej do sieci wynika z odrębnej udokumentowanej zgody POLD;
- 1.14. pobierania energii elektrycznej przy współczynniku mocy $\text{tg}\phi$ nie przekraczającym 0,4;
- 1.15. niezwłocznego aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, w tym w szczególności mających wpływ na jej realizację,

a w szczególności adresu korespondencyjnego lub e-mail, jeżeli Klient wyraził zgodę na przysyłanie mu informacji za pomocą środków porozumiewania się na odległość;

- 1.16. zawiadamiania POLD o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli Klient wyraził zgodę na komunikację za pośrednictwem telefonu;
- 1.17. Zmian opisanych w pkt 1.15 oraz 1.16 powyżej Klient może dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej lub elektronicznej lub innej poprzez udostępnione do tego celu Kanały Kontaktowe.
- 1.18. poinformowania POLD o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna.

§ 6

Ogólne zasady rozliczeń

1. Z zastrzeżeniem § 17, w rozliczeniach między Stronami stosuje się ceny (stawki stałe i zmienne) lub stawki opłat właściwych dla Grupy taryfowej określonej w § 1 Umowy, zgodnie z obowiązującą Taryfą lub Cennikiem lub wynikające z CUS. W rozliczeniach między Stronami w zakresie cen i stawek opłat związanych ze świadczeniem usług dystrybucji energii elektrycznej stosuje się ceny i stawki opłat dla Grupy taryfowej, określonej w § 1 Umowy, zgodnie z obowiązującą Taryfą. Zmiana Taryfy w zakresie stawek opłat dotyczących świadczenia usługi dystrybucji nie stanowi podstawy do wypowiedzenia Umowy.
2. W przypadku wyboru przez Klienta rozliczenia według Cennika lub CUS, w rozliczeniach między Stronami stosuje się ceny (stawki stałe i stawki zmienne) i stawki opłat wynikające z Cennika lub CUS, przez okres ich obowiązywania. W rozliczeniach między Stronami w zakresie cen i stawek opłat związanych ze świadczeniem usług dystrybucji energii elektrycznej stosuje się ceny i stawki opłat właściwe dla Grupy taryfowej, określonej w § 1 Umowy, zgodnie z obowiązującą Taryfą. Zmiana Taryfy w zakresie stawek opłat dotyczących świadczenia usługi dystrybucji nie stanowi podstawy do wypowiedzenia Umowy.
3. POLD jest uprawniony do wprowadzenia opłat za rozliczenia usług dodatkowych lub za sprzedaż towarów nieobjętych zakresem Taryfy lub Cennika na zasadach określonych w CUS za zgodą Klienta.
4. W Cenniku lub CUS określone są ceny (stawki stałe i stawki zmienne) lub stawki opłat za energię elektryczną lub opłaty za rozliczenia innych usług świadczonych przez POLD bądź sprzedane towary oraz okres, w którym będzie obowiązywał Cennik lub CUS.
5. POLD może zagwarantować w okresie obowiązywania Cennika niezmiennosc cen lub stawek opłat za energię elektryczną oraz rabatów.
6. Szczegółowe postanowienia gwarancji oraz rabatu, o których mowa w ust. 5 powyżej zostaną uregulowane w odpowiednim Cenniku.
7. Jeżeli rozliczenia za sprzedaż energii są dokonywane na podstawie Taryfy lub Cennika lub jeżeli wybrany przez Klienta Cennik lub CUS lub Umowa nie określają terminów płatności i okresów rozliczeniowych to wówczas:
 - a) Strony ustalają termin płatności należności za sprzedaż energii elektrycznej i świadczone usługi dystrybucji na 21 dni od daty wystawienia faktury. W przypadku, gdy termin ten przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, termin płatności przesuwa się na najbliższy dzień roboczy, następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy.
 - b) Rozliczenia będą się odbywać w 1-miesięcznym okresie rozliczeniowym w oparciu o fakturę, wystawioną na podstawie danych z Układu pomiarowo-rozliczeniowego dla Miejsca dostarczenia.
 - c) Termin płatności za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury bądź Prognozy. POLD dostarczy Klientowi fakturę bądź Prognozę nie później niż 7 dni przed terminem płatności oznaczonym na fakturze bądź w Prognozie. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, POLD na wniosek Klienta odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie.
8. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy POLD, wskazany na fakturze.
9. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, POLD obciąża Klienta odsetkami ustawowymi (z wyjątkiem postanowień ust. 7 pkt c powyżej).
10. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, o którym mowa w § 12 ust. 6, rozliczenie za użytą energię elektryczną, świadczone usługi dystrybucyjne oraz rozliczenie innych usług dokonane zostanie według cen i stawek opłat wynikających z aktualnie obowiązującej Klienta Taryfy lub Cennika lub CUS, na co Klient wyraża zgodę.

11. Rozliczenia energii elektrycznej czynnej dokonywane są z dokładnością do 1 kWh, energii elektrycznej biernej dokonywane są z dokładnością do 1 kvarh, a mocy z dokładnością do 0,1 kW.
12. W przypadku braku wskazania w Umowie lub Wyborze Oferty rocznej Prognozy zużycia energii do rozliczeń przyjmuje się średnie zużycie historyczne z ostatnich 3 miesięcy przed zawarciem Umowy, a jeżeli POLD nie posiada takich informacji to następujące wartości:
 - a) dla grup taryfowych Gxx: 2 500 kWh/rok.
 - b) dla grup taryfowych C1x: 8 000 kWh/rok.
 - c) dla grup taryfowych C2x: 50 000 kWh/rok.
 - d) dla pozostałych grup taryfowych: 300 000 kWh/rok.

§ 7

Zasady prowadzenia rozliczeń (Taryfa lub CUS)

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie w przypadku dokonywania między Stronami rozliczeń z zastosowaniem Taryfy lub CUS.
2. Ceny energii elektrycznej (stawka stała i stawka zmienna) oraz warunki ich stosowania określa Taryfa, która stanowi Podstawę rozliczenia między Stronami.
3. Taryfa zatwierdzana jest przez Prezesa URE i publikowana w Biuletynie URE, o ile POLD jest zobowiązany do takiego zatwierdzania Taryfy. Zmiana Taryfy zatwierdzanej przez Prezesa URE w zakresie zmiany cen i stawek opłat nie wymaga zmiany Umowy.
4. W przypadku podwyżki cen, stawek i opłat w Taryfie zatwierdzanej przez Prezesa URE, POLD poinformuje Klienta o powyższych zmianach w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki.
5. Do pozostałych zmian Taryfy zatwierdzanej przez Prezesa URE, które wymagają dostosowania postanowień Umowy do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany Umowy.
6. W przypadku zmiany lub wprowadzenia Taryfy niezatwierdzanej przez Prezesa URE, które powodują zmiany w Umowie wprowadza się je bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy. Zmiany te wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy, o której mowa w § 7 ust. 9.
7. Zmiany Umowy w zakresie zmiany cen lub stawek opłat za energię elektryczną inne niż wynikające z zatwierdzonej Taryfy lub innych opłat za rozliczenie usług świadczonych przez POLD są dopuszczalne, a w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na POLD przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
 - 7.1. wzrostem kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub opłat;
 - 7.2. zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej POLD;
 - 7.3. zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do POLD i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.
8. POLD powiadomi Klienta na piśmie lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość o podwyżce cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfie, w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego POLD od dnia tej zmiany, przy czym zmiana ta wchodzi w życie w dniu wprowadzenia przez POLD Taryfy do stosowania zgodnie z postanowieniami Ustawy. Informacja o zmianach Taryfy, jak również terminie ich wejścia w życie, zostanie zamieszczona, na stronie internetowej POLD.
9. Jeżeli POLD nie będzie zobowiązany do przedstawienia Taryfy do zatwierdzenia przez Prezesa URE w zakresie cen sprzedaży, rozliczenia z tytułu sprzedaży energii elektrycznej prowadzone będą w oparciu o ceny energii lub stawki opłat oraz zasady ich stosowania określone każdorazową Taryfą opracowaną przez POLD zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i wprowadzoną do stosowania zgodnie z zasadami określonymi w § 7 ust. 8. Taryfa obowiązuje do czasu wejścia w życie nowej Taryfy zgodnie z zasadami określonymi w § 7 ust. 10.
10. W przypadku każdorazowej zmiany Taryfy opracowanej przez POLD i niezatwierdzanej przez Prezesa URE, POLD zobowiązany jest do powiadomienia Klienta o zamierzonej zmianie Taryfy w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przesyłając mu nową Taryfę lub co najmniej te jej postanowienia, które uległy zmianie i dotyczą Klienta. Jednocześnie wyżej wymienione Taryfy będą dostępne bezpłatnie w punktach obsługi Klientów i na stronie internetowej POLD.

- Klient będzie uprawniony w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu Taryfy do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do POLD, bez prawa do wskazania przez Klienta późniejszego terminu wypowiedzenia Umowy. Rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną w okresie wypowiedzenia pomiędzy Stronami dokonywane jest na podstawie cen określonych w dotychczasowej obowiązującej Taryfie.
11. Nie później niż na 14 dni przed upływem terminu obowiązywania CUS, POLD będzie uprawniony do złożenia Klientowi oferty CUS – w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przesyłając mu nowy CUS lub co najmniej te jego postanowienia, które uległy zmianie i dotyczą Klienta. Nowy CUS będzie jednocześnie dostępny bezpłatnie w punktach obsługi Klientów i na stronie internetowej POLD. W przypadku, gdy Klient wybrał do rozliczeń za świadczone usługi bądź sprzedawane towary CUS to obowiązują one przez okres obowiązywania CUS. Po tym okresie Klient może wybrać nowe rozliczenia CUS, na podstawie oferty złożonej przez POLD.
 12. Jeżeli Klient nie skorzysta z uprawnienia przewidzianego w § 7 ust. 11 OWU, Klient przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na dokonywanie rozliczeń na warunkach określonych w § 7 ust. 2 OWU, czyli tylko na podstawie Taryfy.
 13. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku Nielegalnego poboru energii elektrycznej zostaną naliczone przez POLD opłaty za Nielegalny pobór energii elektrycznej, na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie, chyba że Nielegalny pobór energii elektrycznej wynikał z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Klient nie ponosi odpowiedzialności, lub POLD dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych.
 14. Jeżeli w wyniku rozliczeń, wystąpi nadpłata, wówczas podlega ona zaliczeniu na poczet płatności na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Klient nie zażąda jej zwrotu. Niedopłata natomiast doliczana jest do pierwszej płatności ustalonej dla najbliższego Okresu rozliczeniowego albo do rozliczenia końcowego w przypadku Przedpłaty. Klient jest uprawniony do wyboru innej formy zarachowania.
 15. Każdorazowe rozliczenie powinno wskazywać zużycie energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym. POLD zastrzega sobie prawo do kontroli i korekty rozliczenia dokonanego na podstawie Prognozowanego zużycia energii elektrycznej, gdy dane przyjęte do rozliczenia odbiegają od rzeczywistego zużycia energii przez Klienta.
 16. W przypadku niedopuszczenia przez Klienta osoby upoważnionej przez POLD do odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jeżeli, z przyczyn niezależnych od POLD, odczyt Układu pomiarowo-rozliczeniowego nie nastąpi w ostatnim dniu Okresu rozliczeniowego, rozliczeniu podlega energia elektryczna dostarczona Klientowi do dnia najbliższego Odczytu rozliczeniowego. Dopuszcza się możliwość rozliczania za energię elektryczną i usługę dystrybucji na podstawie Szacowanego zużycia energii elektrycznej w oparciu o średniodobowe zużycie energii elektrycznej dla tego Miejsca dostarczania.
 17. Nieuzasadnione uniemożliwienie upoważnionym przedstawicielom POLD dokonania odczytu i kontroli Układu pomiarowo-rozliczeniowego stanowi naruszenie obowiązku Klienta określonego w § 5 ust. 1 pkt 1.7 OWU.
 18. W przypadku, gdy w wyniku błędów w pomiarze lub odczycie wskaźań Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, a w szczególności braku możliwości pozyskania przez POLD rzeczywistych odczytów wskaźań Układu pomiarowo-rozliczeniowego ilość zużytej energii elektrycznej wykazana w rozliczeniu nie odpowiada ilości energii elektrycznej zużytej faktycznie, POLD dokonuje korekty rozliczeń. Korekta obejmuje cały Okres rozliczeniowy POLD lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości i błędy, za wyjątkiem okresu, co do którego rozszczenia wynikające z tych nieprawidłowości i błędów są przedawnione.
 19. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur lub Prognoz oraz rozliczeń jest wielkość błędu wskaźań Układu pomiarowo-rozliczeniowego albo różnica pomiędzy przyjętym szacowanym zużyciem energii elektrycznej a ilością faktycznie zużytej energii elektrycznej. Jeżeli określenie błędu nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi ilość energii elektrycznej obliczona na podstawie ostatniego posiadanego przez POLD prawidłowego odczytu wskaźań Układu pomiarowo-rozliczeniowego Klienta, przeliczona na podstawie przyznanego standardowego profilu zużycia energii elektrycznej lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim okresie rozliczeniowym, za który POLD posiada odczytane

wskazania. Przy ustalaniu wielkości korekty POLD uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej.

20. O ile Klient nie wskaże sposobu zarachowania dokonanej wpłaty, POLD jest uprawniony do zaliczenia wpłaty Klienta w pierwszej kolejności na poczet przysługujących mu należności z tytułu opłat związanych z nieterminowym regulowaniem należności, następnie na poczet należności ubocznych wynikających z Taryfy lub Cennika lub CUS, a pozostała kwota zostanie zarachowana na poczet należności głównej za sprzedaż energii elektrycznej i usługę dystrybucji.

§ 8

Zasady prowadzenia rozliczeń (Cennik lub CUS oraz Taryfa)

1. Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie wyłącznie w przypadku dokonywania między Stronami rozliczeń z zastosowaniem Cennika lub CUS oraz Taryfy.
2. Ceny energii elektrycznej (stawka stała i stawka zmienna) lub stawki opłat za energię elektryczną bądź inne opłaty w ramach usług świadczonych przez POLD oraz warunki ich stosowania określa Cennik lub CUS, który stanowi podstawę rozliczenia między Stronami. Rozliczenia z tytułu zapewnienia przez POLD usług dystrybucji energii elektrycznej będą dokonywane według cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie.
3. Jeżeli Klient do rozliczeń wybrał Cennik Produktowy to po zakończeniu jego obowiązywania Klient za sprzedaną energię elektryczną będzie rozliczany na podstawie cen określonych w Cenniku Sprzedawcy. Rozliczenia z tytułu zapewnienia przez POLD usług dystrybucji energii elektrycznej będą dokonywane według cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie.
4. POLD będzie uprawniony do złożenia Klientowi nowej oferty – w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przesyłając mu nowy Cennik lub co najmniej te jego postanowienia, które uległy zmianie i dotyczą Klienta. Nowy Cennik będzie jednocześnie dostępny bezpłatnie w punktach obsługi Klienta i na stronie internetowej POLD.
5. W przypadku, jeśli POLD nie przedstawi Klientowi na kolejny okres nowego Cennika Produktowego, Klient będzie rozliczany na podstawie cen energii elektrycznej określonych w Cenniku Sprzedawcy.
6. W terminie 14 dni od dnia złożenia Klientowi oferty w trybie określonym w ustępie powyżej, jednak nie później niż miesiąc przed upływem okresu obowiązywania Cennika, Klient będzie uprawniony do wyboru innego Cennika z aktualnie obowiązującej oferty POLD. W przypadku, gdy Klient nie skorzysta z przedstawionej oferty, będzie rozliczany za sprzedaną energię elektryczną na podstawie Cennika Sprzedawcy.
7. Klient może wypowiedzieć Umowę w formie pisemnej, wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu obowiązywania Cennika Produktowego, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. W przypadku wskazania późniejszego terminu rozwiązania Umowy w okresie od końca obowiązywania Cennika do momentu rozwiązania Umowy Klient będzie rozliczany na podstawie Cennika Sprzedawcy. W wypadku dokonania przez Klienta wypowiedzenia zgodnie z niniejszym ustępem nie stosuje się § 12 ust. 2 (Opłata jednorazowa).
8. W przypadku każdorazowej zmiany Cennika Sprzedawcy POLD zobowiązany jest do powiadomienia Klienta o zamierzonej zmianie w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przesyłając mu nowy Cennik Sprzedawcy lub co najmniej te jej postanowienia, które uległy zmianie i dotyczą Klienta. Jednocześnie wyżej wymieniony Cennik Sprzedawcy będzie dostępny bezpłatnie w punktach obsługi Klientów i na stronie internetowej POLD. Jeśli Klient rozliczany jest na podstawie Cennika Sprzedawcy, będzie wówczas uprawniony w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu Cennika Sprzedawcy do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do POLD, bez prawa do wskazania przez Klienta późniejszego terminu wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku rozliczenie za sprzedaną energię elektryczną w okresie wypowiedzenia pomiędzy Stronami dokonywane jest na podstawie cen określonych w dotychczasowym Cenniku Sprzedawcy.
9. W przypadku, gdy Klient pobiera energię na potrzeby inne niż określone w Umowie lub Cenniku, na podstawie którego się rozlicza ma obowiązek poinformować POLD o tym fakcie, a następnie POLD przedstawi Klientowi Cenniki, które mogą być wprowadzone do rozliczeń. Sytuacja taka może

także wymagać zmiany grupy taryfowej, o czym Klient zostanie poinformowany.

§ 9

Układ pomiarowo-rozliczeniowy

1. Na żądanie Klienta, POLD dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
2. Klient lub POLD ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
3. Klient pokrywa koszty demontażu, montażu oraz sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego albo badanie laboratoryjne przeprowadzone były na wniosek Klienta i nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
4. W ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa § 9 w ust. 3, Klient może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego. POLD umożliwi przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa Klient.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem Nielegalnego poboru energii elektrycznej, POLD zwraca koszty, o których mowa w § 9 w ust. 3 i ust. 4, a także dokonywana jest korekta należności wynikających z realizacji Umowy.
6. W przypadku wymiany Układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej, a także po zakończeniu jej dostarczania POLD wydaje Klientowi dokument zawierający dane identyfikujące Układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu.
7. Klient może zlecić POLD wykonanie następujących czynności wynikających z Taryfy:
 - 7.1. montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
 - 7.2. założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
 - 7.3. 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 Klienta;
 - 7.4. przeniesienie, na życzenie Klienta, elementów Układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne, uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu;
8. Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy Klientem, a POLD na podstawie Taryfy lub CUS.
9. Wszelkie prace przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez POLD na Układ pomiarowo-rozliczeniowy, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z POLD bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli POLD.
10. Klient może zdjąć plombę bez zgody POLD jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić POLD o fakcie i przyczynach zdjęcia plomby oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania POLD plomb numerowanych założonych przez POLD w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
11. Po wyrażeniu zgody przez obie Strony możliwe jest rozłożenie na raty płatności za zużycie energii, należności powstałych z tytułu wystawionych korekt faktur lub zwrotu nadpłaty, jeżeli taka wystąpi.

§ 10

Układ przedpłatowy

1. Zasady korzystania z Liczników przedpłatowych zostały określone w Regulaminie zainstalowania oraz używania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego

§ 11

Odpowiedzialność Stron

1. Jeżeli nic innego nie wynika z przepisów prawa, każda ze Stron zobowiązana

jest wobec drugiej Strony do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności Strona nie jest zobowiązana do naprawienia szkody, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem działania Siły wyższej lub osoby trzeciej, za którą Strona nie ponosi odpowiedzialności.

2. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - 2.1. wprowadzone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD;
 - 2.2. wprowadzone przez OSP, zgodnie z Ustawą, w związku z ograniczeniami 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;
 - 2.3. spowodowane wydaniem przez sąd powszechny lub organ administracji publicznej orzeczenia lub decyzji administracyjnej nakazującej wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania energii elektrycznej, o ile wydanie orzeczenia lub decyzji administracyjnej nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD;
 - 2.4. spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do Klienta, z przyczyn, o których mowa w Ustawie i Umowie;
 - 2.5. których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z Ustawą.
3. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego, który znajduje się na terenie lub w obiekcie Klienta, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę Układu pomiarowo-rozliczeniowego, Klient ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba, że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie Układu pomiarowo-rozliczeniowego jest następstwem okoliczności, za które Klient nie ponosi odpowiedzialności.
4. Zużycie energii w przypadku, o którym mowa w ust. 3, określane jest na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie.
5. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez uprawnione podmioty lub POLD znajdujących się na terenie lub w obiekcie Klienta, Klient ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego Układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba, że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które Klient nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia zostaną dokonane pomiędzy POLD, a Klientem.
6. Za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca Dostarczania odpowiada POLD.
7. POLD nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji Klienta ochrony przeciwprzepięciowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji Klienta.
8. W przypadku wadliwego działania urządzeń Klienta, mających wpływ na sieć dystrybucyjną POLD, w następstwie, których powstanie roszczenie osób trzecich, Klient będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez POLD w związku z roszczeniami osób trzecich.

§ 12

Wstrzymanie dostarczania i rozwiązanie Umowy

1. W razie dokonywania między Stronami rozliczeń za sprzedaż energii według Taryfy, Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie w formie pisemnej Klienta zostało doręczone do POLD, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
2. W przypadku dokonywania między Stronami rozliczeń według Cennika będącego Cennikiem Produktowym w okresie jego obowiązywania, Klient może wypowiedzieć Umowę bądź Cennik w każdym czasie przed upływem okresu obowiązywania Cennika, za zapłatą Opłaty jednorazowej za wcześniejsze rozwiązanie Umowy bądź wypowiedzenie Cennika. Zasady naliczania Opłaty jednorazowej określa Cennik. Po złożeniu wypowiedzenia

w formie pisemnej przez Klienta Umowa ulega rozwiązaniu bądź Cennik przestaje obowiązywać z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta zostało doręczone do POLD, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy albo termin, do którego będzie go obowiązywał Cennik. Klient może jednak wypowiedzieć Umowę bądź Cennik przed upływem okresu obowiązywania Cennika bez obowiązku ponoszenia Opłaty jednorazowej, jeśli Cennik dopuszcza taką możliwość na zasadach każdorazowo określonych w Cenniku.

3. Klient może zrezygnować z rozliczeń dokonywanych według CUS w każdej chwili, w drodze oświadczenia złożonego w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, co nie stanowi wypowiedzenia Umowy w pozostałej części.
4. Klient zobowiązany jest poinformować POLD z 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia lokalu/objektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia lokalu/objektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez POLD jako oświadczenie Klienta o rozwiązaniu Umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
5. W określonym wyżej terminie Klient zobowiązany jest umożliwić POLD, dokonanie odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego demontaż. W przeciwnym razie okres wypowiedzenia określony w § 12 ust. 4 ulega przedłużeniu do dnia dokonania przez POLD odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego demontażu.
6. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem POLD lub przy pomocy środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania jakiegokolwiek przyczyny, poprzez złożenie POLD oświadczenia w formie pisemnej, elektronicznej lub telefonicznej.
7. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia, o którym mowa w §12 ust. następuje:
 - 7.1. rozwiązanie Umowy albo;
 - 7.2. POLD może dać Klientowi możliwość powrotu do rozliczeń na podstawie dotychczasowego sposobu rozliczeń.
8. Umowa może być rozwiązana przez POLD ze skutkiem natychmiastowym po upływie 2 dni od bezskutecznego upływu terminu wyznaczonego przez POLD na usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości w zakresie dotyczącym:
 - 8.1. wprowadzania do sieci POLD zakłóceń przekraczających dopuszczalne poziomy, określone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 8.2. utrzymywania przez Klienta nieruchomości, własnej sieci, instalacji lub obiektów budowlanych w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci zasilającej;
 - 8.3. uniemożliwienia upoważnionym przedstawicielom POLD dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do elementów sieci i urządzeń, będących własnością POLD, znajdujących się na terenie lub w obiekcie Klienta, w celu usunięcia awarii w sieci.
9. Umowa może zostać wypowiedziana z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Klienta obowiązków określonych w § 5 ust. 1 pkt 1.3, 1.4, 1.5, 1.7, 1.8, 1.13 z przyczyn, za które Klient ponosi odpowiedzialność - pomimo uprzedniego wystosowania odpowiedniego pisemnego wezwania i wyznaczenia mu dodatkowego terminu, lub zajścia przyczyn przewidzianych przepisami prawa, w szczególności, jeżeli dalsza realizacja Umowy naraziłaby POLD na odpowiedzialność wobec osób trzecich.
10. POLD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska.
11. POLD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
12. POLD wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 17 i 18 niniejszego paragrafu, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Klient zwleka z zapłatą za usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. POLD powiadamia na piśmie Klienta w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Klient nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
13. POLD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Klient nie wyraził zgody na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowo-

rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w Regulaminie zainstalowania oraz używania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

14. Wznowienie przez POLD dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostaw z przyczyn określonych w § 12 ust. 10 – 13, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
15. Klient będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w § 12 ust. 10 – 13 zgodnie z Taryfą.
16. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Klienta poboru energii bez rozwiązania Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z Taryfy lub Cennika lub CUS – w zależności od tego, co stanowi podstawę rozliczeń między Stronami.
17. W przypadku, gdy Klient w gospodarstwie domowym złoży do POLD reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z powodu zwłoki z zapłatą za pobraną energię i świadczone usługi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w § 12 ust. 12, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. POLD jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotycząca kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
18. Jeżeli POLD nie uwzględnił reklamacji, a Klient w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE prowadzącego postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.
19. Jeżeli POLD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Klientowi w gospodarstwie domowym z przyczyn określonych w ust. 12 lub 13 niniejszego paragrafu, a Klient złożył do POLD reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, POLD jest obowiązany wznović dostarczanie energii elektrycznej i kontynuować jej dostarczanie do czasu rozpatrzenia reklamacji. Łączny okres liczony od otrzymania przez POLD reklamacji do wznowienia przez POLD dostarczania energii elektrycznej nie może być dłuższy niż 3 dni.
20. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w § 12 ust. 19, nie została pozytywnie rozpatrzona i Klient w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, POLD jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
21. Umowa może być rozwiązana przez POLD z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku braku zapłaty co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz poinformowania o zamiarze wypowiedzenia Umowy.
22. W przypadkach, gdy POLD jest uprawniony do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Klienta i upłynęły bezskuteczne terminy umożliwiające wznovienie bądź kontynuowanie dostarczania energii elektrycznej, POLD może wypowiedzieć Umowę na podstawie pisemnego oświadczenia złożonego Klientowi.
23. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli Klient nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji i umowy sprzedaży, POLD może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.
24. Skutkiem odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 6, może być zaprzestanie dostarczania energii elektrycznej do Klienta.
25. Jeżeli grupa taryfowa określona w Umowie jest różna od grupy taryfowej, która obowiązywała na podstawie poprzedniej umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej obowiązującej bezpośrednio przed wejściem w życie Umowy i jeżeli zmiana tej grupy taryfowej wymaga po stronie POLD dostosowania Układu pomiarowo-rozliczeniowego do wymagań nowej grupy taryfowej, to grupa taryfowa określona w Umowie stanowić będzie podstawę rozliczeń po dokonaniu dostosowania Układu pomiarowo-rozliczeniowego do wymagań tej grupy, co POLD zobowiązany jest uczynić w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie Umowy. Do tego czasu podstawą rozliczeń jest grupa taryfowa określona w poprzedniej umowie o świadczenie usług dystrybucji lub umowie obowiązującej bezpośrednio przed rozpoczęciem realizacji Umowy.

§ 13

Zmiana warunków Umowy i Ogólnych Warunków Umowy

1. Klient może zamawiać moc umowną do wysokości nieprzekraczającej mocy przyłączeniowej 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.
2. Brak zamówienia mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem mocy umownej na następny okres obowiązywania Taryfy w dotychczasowej wysokości.
3. 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.
4. Warunki zmiany mocy umownej określa Taryfa, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania Taryfy, po spełnieniu warunków określonych przez POLD, uwzględniających postanowienia Taryfy i uwarunkowania techniczne.
5. Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem, o którym mowa w § 13 ust. 6, następuje nie później niż po upływie dwóch miesięcy od daty złożenia wniosku przez Klienta.
6. Zmiana mocy umownej lub Grupy taryfowej może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem Klienta, na warunkach określonych przez POLD, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych niebędących własnością POLD do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez Klienta opłat wynikających z Taryfy.
7. Dla Klienta rozliczanego według Cennika w trakcie obowiązywania Umowy zmiana warunków Umowy polegających na zmianie wyłącznie mocy umownej bez konieczności zmiany grupy taryfowej nie stanowi podstawy do zmiany Cennika obowiązującego Klienta.
8. Zmiana grupy taryfowej może nastąpić również, jeżeli w wyniku kontroli przeprowadzonej przez POLD stwierdzono, że Klient pobiera energię elektryczną na potrzeby inne niż określone w Umowie. POLD 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 Klienta. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Zmiana grupy taryfowej, w sposób jak wyżej, wymaga zmiany Umowy. Brak akceptacji zmiany Umowy w zakresie wprowadzania do Umowy grupy taryfowej odpowiedniej do faktycznego sposobu korzystania z energii elektrycznej przez Klienta - upoważnia POLD do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
9. W przypadku wystąpienia sytuacji określonych w § 13 ust. 8 POLD zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za energię elektryczną i usługi dystrybucji w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez Klienta. 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 POLD. Brak akceptacji zmiany Umowy upoważnia POLD do wypowiedzenia Umowy.
10. POLD ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.
11. Klient we wszystkich strefach czasowych może podlegać kontroli poboru mocy i energii biernej na zasadach określonych w Taryfie.
12. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Klient nie ma zainstalowanego Układu pomiarowo-rozliczeniowego umożliwiającego kontrolę mocy lub energii biernej, POLD może taki układ zainstalować, powiadamiając o tym Klienta. POLD zawiadomi wówczas Klienta o przystąpieniu do rozliczania ponadumownego poziomu mocy lub ponadumownego poboru energii biernej najpóźniej na 14 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego będzie rozliczany ten pobór.
13. Jeżeli rozliczenia między Stronami dokonywane są według Taryfy, w przypadku zmiany OWU stosuje się odpowiednio postanowienia § 7 ust. 10 natomiast w przypadku zmiany CUS stosuje się odpowiednio postanowienia § 7 ust. 11, 12 z zastrzeżeniem § 12 ust. 3.
14. Jeżeli rozliczenia między Stronami dokonywane są według Cennika w przypadku zmiany OWU stosuje się odpowiednio postanowienia § 8 ust. 8, natomiast w przypadku zmiany CUS stosuje się odpowiednio

postanowienia § 7 ust11, 12 z zastrzeżeniem § 12 ust. 3.

15. Zmiana Umowy z zastrzeżeniem zmian OWU opisanych powyżej może nastąpić w formie pisemnej, a za równoważną z formą pisemną uważa się formę dokumentową.
16. Zmiana nazwy, adresu strony internetowej bądź danych adresowych POLD nie wymaga zmiany Umowy, a w razie ich zmiany POLD poinformuje Klienta zamieszczając stosowną informację na fakturze w ciągu 1 Okresu rozliczeniowego.

§ 14

Wnoszenie zgłoszenia, reklamacji i skarg oraz rozstrzyganie sporów

1. POLD przyjmuje złożone przez Klienta zgłoszenia lub reklamacje lub skargi dotyczące Umowy.
2. Klient może składać reklamacje lub skargi oraz zgłoszenia:
 - 2.1. w formie pisemnej na adres wskazany każdorazowo na drukach kierowanych do Klienta;
 - 2.2. osobiście w punktach obsługi Klientów;
 - 2.3. telefonicznie;
 - 2.4. elektronicznie za pośrednictwem strony internetowej POLD lub środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.
3. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub Koordynatora do spraw negocjacji, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa URE. Dane dotyczące Koordynatora dostępne są na stronie www.ure.gov.pl albo w Urzędzie Regulacji Energetyki w Warszawie znajdującym się w Aleje Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.
4. Dane teleadresowe POLD dostępne są na stronie internetowej <https://polenergia-dystrybucja.pl/kontakt/>.

§ 15

Regulamin usługi e-FAKTURA Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o.

1. Jeżeli Klient wyrazi zgodę na e-fakturę, to jest to równoznaczne z akceptacją poniższego regulaminu usługi e-faktura.
2. Podstawą niniejszego regulaminu są ogólnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące faktur elektronicznych, którymi w dniu zatwierdzenia niniejszego regulaminu są:
 - a) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344, z późn. zm.);
 - b) Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2020 r. poz. 106, z późn. zm.);
 - c) Ustawa z dnia 7 grudnia 2012 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2013 r. poz. 35, z późn. zm.).
3. Usługa e-faktura polega na wystawianiu i przesyłaniu (w tym udostępnianiu) Klientowi przez POLD w formie elektronicznej dokumentów rozliczeniowych związanych ze świadczoną usługą sprzedaży, dystrybucji energii elektrycznej lub opłat dodatkowych wynikających z Cennika lub Cennika Usług Sprzedażowych (CUS). W przypadku Klientów, którzy wyrażą zgodę na założenie elektronicznego konta (eBOK) dokumenty rozliczeniowe, o których mowa powyżej zostaną udostępnione w eBOK. W takim przypadku na adres e-mail przyjdzie powiadomienie o udostępnieniu dokumentu w eBOK (o ile Klient nie zażąda zaprzestania wysyłania tego typu powiadomień).
4. Realizacja usługi odbywa się zgodnie z postanowieniami Ustawy podatkowej, a POLD gwarantuje autentyczność pochodzenia i integralność treści faktury poprzez stosowanie bezpiecznego podpisu elektronicznego w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2013 r. poz. 262, z późn. zm.), weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
5. Wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z usługi to posiadanie dostępu do Internetu oraz zainstalowana przeglądarka internetowa.
6. W celu realizacji usługi Klient zobowiązany jest do udostępnienia POLD swojego adresu e-mail.
7. POLD lub Klient, w zależności od tego kto jest podatnikiem VAT, zobowiązani są do przechowywania dokumentów rozliczeniowych (lub ich duplikatów) przesyłanych drogą elektroniczną, udostępnianych w eBOK lub w systemie bilingowym POLD, w podziale na Okresy rozliczeniowe w dowolny sposób zapewniający autentyczność pochodzenia, integralność treści, czytelność tych dokumentów, łatwość ich odszukania oraz bezwzględny dostęp organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej.
8. Po otrzymaniu od Klienta akceptacji w formie pisemnej lub elektronicznej (także poprzez eBOK) – dokumenty rozliczeniowe, w tym faktury, faktury korygujące, noty obciążeniowe oraz noty odsetkowe będą wystawiane

i przesyłane lub udostępniane w eBOK w formie elektronicznej począwszy od następnego Okresu rozliczeniowego, nie wcześniej jednak niż 14 dni od dnia otrzymania przez POLD zgody od Klienta.

9. Dokumenty rozliczeniowe, w tym faktury, wysyłane będą z domeny Polenergia lub udostępniane w eBOK.
10. Klient jest uprawniony do wycofania zgody na korzystanie z usługi e-faktura poprzez dostarczenie do POLD podpisanego przez osoby upoważnione do reprezentowania Klienta formularza „Wycofanie akceptacji Klienta”, znajdującego się w siedzibie, na stronie internetowej POLD lub poprzez wycofanie zgody w eBOK.
11. POLD traci prawo do przesyłania (udostępniania) faktur w formie elektronicznej w terminie do 14 dni od dnia otrzymania od Klienta formularza „Wycofanie akceptacji Klienta”.
12. Po wycofaniu zgody na korzystanie z usługi e-faktura dokumenty rozliczeniowe dotyczące kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po upływie 14 dni, będą przesyłane w formie papierowej na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.
13. Ponowne skorzystanie z usługi e-faktura wymaga ponownego złożenia „Akceptacji Klienta” w formie papierowej lub elektronicznej (w tym poprzez eBOK).
14. Reklamacje należy składać na adres mailowy bok@polenergia.pl lub adres siedziby właściwego Oddziału POLD, na którego terenie obsługiwany jest Klient:
 - a) Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o.
ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa
 - b) Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o., Biuro Obsługi Klienta w Gdyni
ul. Świętojańska 75/4, 81-389 Gdynia
 - c) Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o., Biuro Obsługi Klienta w Krakowie
ul. Stachowskiego 4/LU4, 31-559 Kraków
15. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres składającego reklamację oraz dokładny opis i powód reklamacji.
16. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 14 dni od daty jej doręczenia do właściwego Oddziału POLD.
17. Klient zobowiązany jest do powiadomienia POLD o każdorazowej zmianie adresu e-mail udostępnionego w celu świadczenia usługi e-faktura.
18. W przypadku problemów technicznych POLD zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia usługi przesyłania dokumentów rozliczeniowych w formie elektronicznej.
19. W przypadku, gdy Umowa, Porozumienie, Cennik lub CUS, na podstawie którego Klient się rozlicza, określa opłaty dodatkowe lub zmianę stawek za sprzedaż energii w przypadku wycofania zgody na e-fakturę, POLD ma prawo do naliczenia tych opłat lub zmiany stawek.

§ 16

Zmiana Sprzedawcy

1. Klient ma prawo do zmiany Sprzedawcy, z zastrzeżeniem §16 ust. 10.
2. Klient ma prawo zakupu energii od wybranego przez siebie sprzedawcy spośród podmiotów posiadających koncesję na prowadzenie obrotu energią elektryczną i posiadających zawartą z OSD Generalną Umowę Dystrybucji (GUD) lub Generalną Umowę Dystrybucji dla Usługi Kompleksowej (GUD-k). Lista sprzedawców spełniających te warunki jest zamieszczana na stronie internetowej POLD oraz udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie POLD.
3. Klient zawiera z wybranym sprzedawcą umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową. Wybrany sprzedawca, działając zarówno w imieniu własnym jak i w imieniu Klienta - powiadamia POLD o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.
4. Wybrany przez Klienta sprzedawcą będzie każdorazowo ten, który dokona powiadomienia zarówno w imieniu własnym jak i w imieniu Klienta.
5. Rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej przez wybranego sprzedawcę następuje w terminie określonym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 4, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji tego powiadomienia przez OSD, w trybie i na zasadach określonych w IRiESD.
6. Ustalenie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy, dokonywane jest na podstawie odczytu wykonanego przez POLD maksymalnie z 5 dniowym wyprzedzeniem lub opóźnieniem. Dla odbiorców przyłączonych do sieci POLD na niskim napięciu, POLD może ustalić wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy również na podstawie:
 - 6.1. odczytu wskazań Układu pomiarowo- rozliczeniowego dokonanego

- przez Klienta na dzień zmiany sprzedawcy i przekazanego do POLD najpóźniej jeden dzień po zmianie sprzedawcy oraz zweryfikowanego i przyjętego przez POLD, a w przypadku braku możliwości ustalenia wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w sposób, o którym mowa w pkt 1,
- 6.2. ostatniego posiadanego przez POLD odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, jednak nie starszego niż 3 miesiące, przeliczonego na dzień zmiany sprzedawcy na podstawie przyznanego profilu lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim okresie rozliczeniowym usług dystrybucji, za który POLD posiada odczytane wskazania.
 7. Szczegółową procedurę zmiany sprzedawcy określa IRIESD.
 8. Informacje dotyczące procedury zmiany sprzedawcy udostępnione są na stronie internetowej POLD oraz udostępniane są telefonicznie przez POLD pod numerem telefonu właściwym prezentowanemu na stronie internetowej lub materiałach informacyjnych. Na dzień zawarcia umowy jest to numer (+48) 22 522 39 48 lub (+48) 22 522 39 28.
 9. Jeżeli Klient zawrze umowę z innym sprzedawcą, a Umowa nie zostanie rozwiązana, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania POLD o tym fakcie.
 10. W okresie, w którym POLD nie posiada koncesji na dystrybucję energii elektrycznej (DEE) do Miejsca dostarczenia (o czym mowa w § 1 ust. 4-6 OWU) zgodnie z obowiązującymi przepisami Klientowi nie przysługują prawo do zmiany sprzedawcy do czasu uzyskania przez POLD koncesji.
 11. Jeżeli Klient rozliczany jest na podstawie Cennika Produktowego oraz dokona zmiany sprzedawcy w trakcie trwania Umowy - może zostać wówczas naliczona Opłata jednorazowa, o której mowa w § 12 ust. 2 OWU.

§ 17

Sprzedaż rezerwowa

1. W przypadku zaprzestania świadczenia usługi kompleksowej przez POLD oraz przy braku wskazania nowego sprzedawcy usługi kompleksowej dla punktu poboru, którego dotyczy Umowa, obowiązki przejmie wybrany sprzedawca rezerwowy usługi kompleksowej (dalej „sprzedawca rezerwowy”), zapewniając ciągłość dostarczania energii elektrycznej.
2. Pełna lista podmiotów mogących świadczyć sprzedaż rezerwową usługi kompleksowej (dalej „sprzedaż rezerwowa”) odbiorcom przyłączonych do sieci POLD jest udostępniona na stronie internetowej POLD oraz w jego siedzibie. Sprzedawca rezerwowy mogący świadczyć na sieci POLD sprzedaż rezerwową udostępnia na swojej stronie internetowej oraz w swojej siedzibie ofertę dotyczącą warunków umowy kompleksowej zawierającej postanowienia sprzedaży rezerwowej, w tym zestawienie aktualnych cen, warunków ich stosowania i zasad rozliczeń.
3. W przypadku, gdy w dniu zawarcia Umowy na liście, o której mowa powyżej, znajduje się tylko POLD – będzie on także dla Klienta sprzedawcą rezerwowym. W przypadku rozbudowania listy o inne podmioty, Klient będzie miał prawo w drodze oświadczenia wyznaczyć dla punktu poboru innego sprzedawcę rezerwowego.
4. Klient upoważnia POLD jako OSD, że w przypadku rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej, POLD będzie miał prawo i obowiązek w imieniu Klienta zawrzeć ze sprzedawcą rezerwowym – umowę kompleksową zawierającą postanowienia sprzedaży rezerwowej, na czas nieokreślony z 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, zgodnie z aktualnym stanem prawnym. W takiej sytuacji Klient zostanie poinformowany o tym fakcie przez POLD, zgodnie z procedurą wskazaną w Ustawie.
5. W sytuacji, gdy Klient nie wskaże sprzedawcy rezerwowego albo wskazany sprzedawca rezerwowy nie będzie mógł zrealizować lub świadczyć sprzedaży rezerwowej albo POLD wstrzymał realizację umów zawartych z wybranym sprzedawcą rezerwowym w zakresie przyjmowania zgłoszeń nowych umów kompleksowych albo z innych powodów, o których mowa w Ustawie oraz innych aktach prawnych, Klient upoważnia POLD jako OSD, by w celu zapewnienia ciągłości zasilania punktu poboru, do zawarcia w imieniu Klienta umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenie usług dystrybucji (umowy kompleksowej) ze sprzedawcą z urzędu.
6. W przypadku zakończenia lub rozwiązania umowy kompleksowej zawierającej postanowienia sprzedaży rezerwowej oraz braku wyznaczenia przez odbiorcę nowego sprzedawcy usługi kompleksowej lub sprzedawcy rezerwowego, POLD może potraktować taki pobór energii jako bezumowny oraz zliczyć wyłączenie napięcia dla punktu poboru, którego dotyczy Umowa.
7. W przypadku braku możliwości kontynuowania przez POLD sprzedaży usługi kompleksowej na podstawie Umowy z winy POLD oraz przy braku

- równoczesnego rozpoczęcia świadczenia sprzedaży usługi kompleksowej przez innego sprzedawcę, POLD informuje Klienta o zaprzestaniu świadczenia sprzedaży usługi kompleksowej, wskazując przewidywaną datę zaprzestania sprzedaży usługi kompleksowej, w terminach wynikających z obowiązującej Ustawy oraz innych aktów prawnych.
8. Klient akceptuje powyższe postanowienia dotyczące sprzedaży rezerwowej, udzielając równocześnie POLD pełnomocnictwa do wskazania w jego imieniu sprzedawcy rezerwowego. Wybranie przez POLD innego sprzedawcy rezerwowego niż wyżej wskazany (jeśli nie będzie mógł on świadczyć takiej usługi lub jeżeli Prezes URE wskaże na terenie innego sprzedawcę rezerwowego dla Klienta) nie będzie wymagać podpisania aneksu do Umowy.
 9. Powyższe pełnomocnictwo wygasa z chwilą poinformowania POLD o udzieleniu przez Klienta nowego pełnomocnictwa w drodze oświadczenia wskazującego wyznaczenie nowego sprzedawcy usługi kompleksowej. Klient zwalnia POLD z obowiązku zwrotu dokumentu pełnomocnictwa po wygaśnięciu umocowania. Utrata mocy obowiązywania Umowy nie powoduje wygaśnięcia pełnomocnictwa.
 10. Klient upoważnia POLD do udzielenia dalszego umocowania swoim pracownikom lub innym osobom, z którymi POLD łączy stosunek prawny, w zakresie objętym umocowaniem wynikającym z niniejszego pełnomocnictwa.
 11. Pozostałe kwestie dotyczące sprzedaży rezerwowej reguluje OWU, IRIESD oraz Ustawa.

§18

Forma dokumentowa

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 dokumentowej, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lub odmienne postanowienie OWU stanowią inaczej.
2. Przekazanie informacji lub złożenie oświadczenia w Formie dokumentowej jest możliwe po udostępnieniu przez POLD w tym celu danego środka porozumiewania się oraz po przeprowadzeniu przez POLD pozytywnej weryfikacji tożsamości Klienta i akceptacji przez Klienta regulaminu właściwego dla tego środka, o ile taki regulamin jest przez POLD stosowany.

§19

Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest POENERGIA Dystrybucja Sp. z o.o. (POLD).
2. Klient może się skontaktować z Powołanym Inspektorem Ochrony Danych, pisząc na adres POENERGIA Dystrybucja Sp. z o.o., ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa.
3. POLD będzie 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 świadczonych usług 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. W tym celu będziemy pozyskiwać dodatkowo dane pomiarowe oraz pomiarowo-rozliczeniowe, w tym od OSD bądź OSDp;
 - na podstawie niezbędności przetwarzania danych do wykonania Umowy;
 - e) marketingu bezpośredniego produktów i usług związanych ze sprzedażą i dystrybucją energii elektrycznej oraz pozostałych ofert oferowanych przez POLD;
 - f) monitorowania jakości obsługi klienta;
 - g) 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) – g) powyżej przez okres poprzedzający zawarcie Umowy oraz przez okres wykonywania Umowy.

Dane osobowe będą także przetwarzane w celu:

- h) 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;
- i) ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami w tym sprzedaży wierzytelności – przez czas trwania postępowania i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń;
– na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora;
- j) 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 możemy dodatkowo pozyskać dane z rejestrów informacji gospodarczej i wywiadowni gospodarczych;
– na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych polegającego na zabezpieczeniu interesów majątkowych administratora;
- k) realizacji usług wykonywanych dla Klienta 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 POLD prosi o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych. 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:
- prawo do wniesienia sprzeciwu,
 - prawo dostępu do danych osobowych,
 - prawo do sprostowania danych,
 - prawo do usunięcia danych,
 - prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - prawo do przeniesienia danych.
9. Jeżeli Klient chce skorzystać z przysługujących praw może się skontaktować z POLD:
- pisemnie na adres POLENERGIA Dystrybucja Sp. z o.o., ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa,
 - mailowo na adres: daneosobowe@polenergia.pl,
 - 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:
- 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.
 - 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 współpracują 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 nastąpić 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.

§ 20

Postanowienia końcowe

- Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących niniejszej Umowy, a w szczególności przepisów Ustawy i aktów wykonawczych do tej ustawy bądź dokumentów OSD zatwierdzanych przez Prezesa URE, nie wymaga zmiany Umowy.
- W przypadku zmiany przepisów prawa, IRiESP, IRiESD lub Taryfy zatwierdzonej przez Prezesa URE w zakresie mającym wpływ na postanowienia Umowy, w tym w zakresie warunków świadczenia usług dystrybucji, POLD powiadomi Klienta na piśmie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia tych zmian w życie.
- W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy:
 - Kodeksu cywilnego;
 - Ustawy wraz z aktami wykonawczymi.
- Przy zgłoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer Płatnika lub na numer faktury bądź Prognozy.
- 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.
- 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 tą cesję praw i obowiązków i wypowiedzieć Umowę bez obowiązku płacenia jakichkolwiek Opłat jednorazowych z tytułu rozwiązania Umowy.

7. Uzyskanie pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością POLD jest możliwe pod numerem telefonu 991 lub podanym na fakturze.