

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA PALIWA GAZOWEGO
dla Odbiorców będących Konsumentami, pobierających Paliwo gazowe z sieci gazowej w ilości do 110 kWh/h
obowiązujące od dnia 10 sierpnia 2016 r.

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze *Ogólne warunki umowy kompleksowej dostarczenia Paliwa gazowego* (zwane dalej „Ogólnymi warunkami umowy”) stanowią integralną część *Umowy kompleksowej dostarczenia Paliwa gazowego* zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą zużywającym Paliwo gazowe w ilości do 110 kWh/h.

2. Użyte w Ogólnych warunkach umowy i w Umowie kompleksowej pojęcia oznaczają:

Awaria - Zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci dystrybucyjnej lub przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń, lub bezpośrednio poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub środowiska, lub nagłą konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem, mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub poborze Paliwa gazowego.

Dzień roboczy - każdy z dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD) - opracowana przez Sprzedawcę zgodnie z odpowiednimi zapisami Prawa energetycznego i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na stronie internetowej Sprzedawcy oraz udostępniona do publicznego wglądu w jego siedzibie.

Nielegalny pobór Paliwa gazowego - pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w układ pomiarowy mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten układ pomiarowy.

Obiekt (Lokal) - nieruchomość, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy kompleksowej.

Konsument - osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,

Odbiorca Paliwa gazowego (Odbiorca) - odbiorca końcowy, który jako Konsument zawarł ze Sprzedawcą Umowę kompleksową i na jej podstawie dokonuje zakupu Paliwa gazowego w ilości do 110 kWh/h.

Odbiorca wrażliwy - osoba, której przyznano ryczałt na zakup opału/ Paliwa gazowego w rozumieniu art. 6 ust. 7 Ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną Umowy kompleksowej zawartej ze Sprzedawcą i zamieszkuje w miejscu dostarczania Paliwa gazowego.

Okres rozliczeniowy - ustalony w Umowie i w Taryfie przedział czasowy będący podstawą do rozliczania Odbiorcy za dostarczone Paliwo gazowe. Okres rozliczeniowy odpowiada okresowi pomiędzy kolejnymi odczytami Sprzedawcy.

Operator systemu dystrybucyjnego (OSD lub Operator) -

Anco Sp. z o.o. z siedzibą w Jarocinie - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Paliwa gazowego, do sieci którego jest przyłączona instalacja gazowa Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, odpowiednio do obszaru działania.

Paliwo gazowe - wskazany w Umowie kompleksowej jeden z następujących rodzajów Paliwa gazowego: gaz ziemny zaazotowany GZ-30 (Ln), gaz ziemny zaazotowany GZ-35 (Ls), gaz ziemny zaazotowany GZ-41,5 (Lw), gaz ziemny wysokometanowy GZ-50 (E).

Prawo energetyczne - Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.)

Rok umowny - rok umowny określony w Taryfie.

Sprzedawca - przedsiębiorstwo energetyczne Anco Sp. z o.o. z siedzibą w Jarocinie.

Taryfa - stosowany przez Sprzedawcę aktualny zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania stanowiące integralną część Umowy kompleksowej, na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż i dostarczanie Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców w trybie określonym przez Prawo energetyczne.

Umowa kompleksowa (Umowa) - umowa dostarczania Paliwa gazowego zawartą pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 Prawa energetycznego, obejmującą sprzedaż i dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy.

Ustawa o podatku akcyzowym - Ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (Dz.U. z 2014., 752, z późn. zm.).

Zmiana Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy, Taryfy (postanowień Taryfy) lub IRiESD - ich częściowa zmiana albo zastąpienie ich przez nową Umowę kompleksową, nową Taryfę, nową IRiESD w czasie trwania Umowy kompleksowej.

3. W zakresie nieuregulowanym w ust. 2 powyżej oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie. W przypadku rozbieżności pomiędzy definicjami zawartymi w Ogólnych warunkach umowy lub w Taryfie pierwszeństwo mają definicje zawarte w Taryfie.

4. Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez Sprzedawcę.

5. Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej (IRiESD) stanowi zgodnie z art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego część Umowy kompleksowej. Zmieniona lub nowa IRiESD wiąże Odbiorcę po jej zamieszczeniu na stronie internetowej Operatora oraz udostępnieniu w siedzibie Sprzedawcy do publicznego wglądu od dnia określonego w odpowiednim dokumencie wprowadzającym ją w życie

zgodnie z postanowieniami Prawa energetycznego.

II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest do:

- 1.1. sprzedaży i dostarczania Paliwa gazowego o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie i IRiESD, zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie;
- 1.2. wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania;
- 1.3. sprawdzenia na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania układu pomiarowego, którego właścicielem jest Sprzedawca, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania;
- 1.4. zlecenia na żądanie Odbiorcy niezależnemu, posiadającemu odpowiednie uprawnienia laboratorium badawczemu, sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego, w terminie siedmiu (7) dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę;
- 1.5. umożliwienia Odbiorcy zlecenia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowego w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt. 1.4 powyżej;
- 1.6. sprawdzania dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego poprzez dokonanie odpowiednich pomiarów, w tym również na wniosek Odbiorcy;
- 1.7. w ramach spraw, o których mowa w pkt. 1.6., zlecenia, na żądanie Odbiorcy, niezależnemu, posiadającemu odpowiednie uprawnienia laboratorium badawczemu, wykonania badania jakości Paliwa gazowego w terminie umożliwiającym rzetelne wykonanie takiego badania;
- 1.8. pokrycia kosztów badań, o których mowa w pkt. 1.7 powyżej, oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego z Umową;
- 1.9. przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego;
- 1.10. terminowego rozpatrzenia wniosków i reklamacji Odbiorcy oraz udzielenia odpowiedzi;
- 1.11. dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań układu pomiarowego;
- 1.12. nieodpłatnego udzielania na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy.

III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca zobowiązany jest do:

- 1.1. terminowego regulowania należności pieniężnych związanych z realizacją Umowy;
- 1.2. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy wstępu do Obiektu w celu dostępu do układu pomiarowego, instalacji gazowej Odbiorcy oraz odbiorników gazowych i umożliwienia w odpowiednim czasie kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy oraz wykonywania niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających oraz odczytu układu pomiarowego; kontrolę przeprowadza się na warunkach określonych w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 11 sierpnia 2000 r. w sprawie przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz.U. z 2000 r., nr 75 poz. 866) lub innych przepisów wydanych w miejsce tego rozporządzenia;

- 1.3. zapewnienia możliwości przeprowadzenia efektywnej kontroli, w szczególności poprzez udzielanie niezbędnych wyjaśnień, udostępniania dokumentów i materiałów mających związek z przeprowadzaną kontrolą, umożliwienie przeprowadzenia przez przedstawicieli Sprzedawcy badań, pomiarów, napraw oraz niezbędnych przeglądów urządzeń pomiarowych będących własnością Sprzedawcy w czasie koniecznym dla tego rodzaju działań;
- 1.4. umożliwienia zdemontowania i wydania zainstalowanego u Odbiorcy układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego uzasadniającego demontaż lub w przypadku wygaśnięcia, lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy;
- 1.5. niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach oraz zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego;
- 1.6. poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego układu pomiarowego wykonanego na jego żądanie, w tym demontażu oraz montażu układu pomiarowego, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w jego działaniu;
- 1.7. poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy przeprowadzone na jego zlecenie sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego nie potwierdzi zastrzeżeń Odbiorcy;
- 1.8. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem układu pomiarowego u Odbiorcy i reduktora ciśnienia Paliwa gazowego znajdującego się na nieruchomości, w lokalu lub w pomieszczeniu, do których Odbiorca ma tytuł prawny, oraz niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie), utrzymania w należyтым stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia tych urządzeń, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
- 1.9. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta układu pomiarowego, Sprzedawcę lub uprawniony organ;
- 1.10. poniesienia kosztów sprawdzenia układu pomiarowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń układu pomiarowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
- 1.11. umożliwienia Sprzedawcy sprawdzenia prawidłowości wskazań Układu pomiarowego, którego Odbiorca jest właścicielem, i poniesienia kosztów jego sprawdzenia w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu;
- 1.12. utrzymywania w należyтым stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada;
- 1.13. w razie Nielegalnego poboru Paliwa gazowego do uiszczenia opłat w wysokości określonej w Taryfie;
- 1.14. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy;
- 1.15. przekazywania nie później niż w ciągu trzech (3) Dni roboczych od otrzymania wezwania Sprzedawcy wskazań układu pomiarowego w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Sprzedawcy;
- 1.16. pisemnego nie późniejszego niż w ciągu pięciu (5) Dni roboczych

od daty zaistnienia zmiany, informowania Sprzedawcy o zmianie celu nabycia Paliwa gazowego, w szczególności o przeznaczeniu Paliwa gazowego na inne cele niż cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego.

IV. Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Do rozliczeń z tytułu Umowy mają zastosowanie ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca.
2. Należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur wystawianych przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, w terminach podanych na fakturach. Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczania Odbiorcy faktur nie później niż siedem (7) dni przed terminem płatności określonym na fakturach. Termin płatności należności za dostarczone Paliwo gazowe nie będzie krótszy niż czternaście (14) dni od dnia wystawienia faktury.
3. Należności z tytułu nielegalnego poboru Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktury wystawionej przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, w terminie do trzydziestu (30) dni od stwierdzenia przez Sprzedawcę w toku kontroli Nielegalnego poboru Paliwa gazowego przez Odbiorcę. Termin płatności wynosi trzy (3) dni od dnia otrzymania przez Odbiorcę faktury.
4. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu ustawowo wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
5. Odbiorca będzie regulował należności określone w rozdz. IV według swojego wyboru:
 - a. przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie księgowym wystawionym przez Sprzedawcę, na podstawie którego następują płatności na podstawie Umowy kompleksowej, lub
 - b. bezpośrednio w kasie Sprzedawcy, lub
 - c. w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.
6. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpłaty w kasie Sprzedawcy lub datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy.
7. Za przekroczenie terminu płatności Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie naliczanych za każdy dzień opóźnienia. Odsetki płatne będą na podstawie wystawionej przez Sprzedawcę noty odsetkowej, co nie wyklucza możliwości zapłaty przez Odbiorcę zaległych odsetek bez otrzymania noty odsetkowej.
8. W razie zaległości w płatnościach wpłacone środki pieniężne przez Odbiorcę będą w pierwszej kolejności zaliczane na zaspokojenie odsetek, a następnie wierzytelności głównej lub kolejnych zaległych wierzytelności głównych, zaczynając od wierzytelności najwcześniej wymagalnej.
9. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Sprzedawcy dokonania odczytu układu pomiarowego rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie.
10. Rozliczanie ilości dostarczonego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań układu pomiarowego w Okresach rozliczeniowych. Ilość wykonywanych przez Sprzedawcę odczytów wskazań układu pomiarowego w Roku umownym określona jest w Taryfie. Odczyty będą wykonywane:
 - a. dla Odbiorców zakwalifikowanych do Grup taryfowych G-1 - raz na dwa (2) miesiące,

- b. dla Odbiorców zakwalifikowanych do Grup taryfowych G-2 - raz na miesiąc,
 - c. dla Odbiorców zakwalifikowanych do Grup taryfowych S-1; Z-1; P-1 - raz na trzy (3) miesiące,
 - d. dla Odbiorców zakwalifikowanych do Grup taryfowych S-2; Z-2; P-2 - w okresie od września do kwietnia - raz na miesiąc,
 - e. dla Odbiorców zakwalifikowanych do Grup taryfowych S-2; Z-2; P-2 - w okresie od maja do sierpnia - raz na dwa (2) miesiące.
11. Uprawniony przedstawiciel Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu układu pomiarowego przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego, jeżeli jest to związane ze zmianą Taryfy, Umowy, wymianą układu pomiarowego lub sytuacją, w której taka konieczność wynikać będzie z obowiązujących przepisów prawa oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia czynności kontrolnych. Dokonanie dodatkowego odczytu odbywa się również na żądanie Odbiorcy zgłoszone Sprzedawcy.
 12. Sprzedaż Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym. Sprzedaż Paliwa gazowego - w przypadku zużycia na cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego - jest zwolniona z podatku akcyzowego. Na potrzeby zastosowania tego zwolnienia, bez względu na ilość pobieranego Paliwa gazowego, za gospodarstwo domowe nie uznaje się nieruchomości w całości wykorzystywanej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
 13. Warunkiem zwolnienia sprzedaży Paliwa gazowego z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. 12, jest:
 - a. w przypadku sprzedaży Paliwa gazowego – sprzedaż w ilościach nieprzekraczających:
 - 10 m³/h – gazu ziemnego wysokometanowego grupy E, nie więcej niż 8000 m³ rocznie, albo
 - 25 m³/h – gazu ziemnego zaazotowanego grupy Lw albo grupy Ls, nie więcej niż 10650 m³ rocznie,
 - b. w przypadku sprzedaży Paliwa gazowego w ilościach większych niż określone powyżej, w pkt. 13 lit. a. - złożenie przez Odbiorcę oświadczenia, że nie używa Paliwa gazowego na inne potrzeby niż prowadzenie gospodarstwa domowego, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, albo oświadczenia o ilości Paliwa gazowego używanego na inne potrzeby niż prowadzone gospodarstwo domowe, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, określonej przez Odbiorcę proporcjonalnie do wykorzystywanej na te potrzeby powierzchni nieruchomości z uwzględnieniem mocy urządzeń grzewczych.
 14. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niepoinformowania lub wprowadzenia w błąd Sprzedawcy co do celu zużycia Paliwa gazowego lub jego zmiany.

V. Reklamacje, bonifikaty

1. Wszelkie reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy kompleksowej dostarczania Paliwa gazowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w ciągu miesiąca od dnia stwierdzenia okoliczności faktycznych, stanowiących podstawę do złożenia reklamacji.
2. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. 3.
3. W przypadku, o którym mowa w rozdz. II pkt. 1.6., rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.

4. Złożenie reklamacji nie uprawnia Odbiorcy do opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności.
W przypadku gdy reklamacja Odbiorcy zostanie uwzględniona, Sprzedawca zwróci Odbiorcy powstałą nadpłatę wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie za okres korzystania przez Sprzedawcę z nadpłaconego kapitału.
5. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie.
6. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych Paliwa gazowego Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat przewidzianych w Taryfie.
7. Sprzedawca udziela bądź odmawia udzielenia bonifikaty w terminie trzydziestu (30) dni od dnia złożenia wniosku przez Odbiorcę.

VI. Szczegółne uprawnienia Odbiorcy w przypadku otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostaw Paliwa gazowego lub wstrzymania dostaw Paliwa gazowego.

1. Jeżeli Odbiorca, który zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe i/lub świadczone usługi dystrybucji, złoży Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania Paliwa gazowego nie później niż w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania pisemnego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostaw, Sprzedawca nie wstrzymuje dostarczania Paliwa gazowego do czasu rozpatrzenia reklamacji Odbiorcy.
2. Jeżeli reklamacja dotycząca dostarczania Paliwa gazowego, o której mowa w pkt. 1 niniejszego rozdziału, nie została rozpatrzona w terminie czternastu (14) dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.
3. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględni złożonej reklamacji w terminie, o którym mowa w pkt. 1, Odbiorca, w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, uprawniony jest do wystąpienia do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2009 r. nr 151, poz. 1219, z późn. zm.), zwanego dalej "sądem polubownym", z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten sąd polubowny.
4. W razie wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego Odbiorcy, w przypadku gdy Odbiorca ten złoży reklamację na wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, Sprzedawca wznowi dostarczanie Paliwa gazowego w terminie trzech (3) dni od dnia otrzymania reklamacji. Wznovione dostarczanie Paliwa gazowego będzie kontynuowane do czasu rozpatrzenia reklamacji.
5. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w pkt. 4, nie zostanie pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę, a Odbiorca, który złożył tę reklamację, wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, Sprzedawca kontynuować będzie dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
6. Postanowień punktów 4-5 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nastąpiło z powodu stwierdzenia stwarzania bezpośredniego zagrożenia życia, zdrowia lub środowiska w następstwie przeprowadzonej kontroli, albo wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść Odbiorcy.

VII. Przedpłatowy układ pomiarowy

1. Sprzedawca może zainstalować na swój koszt przedpłatowy układ

pomiarowy, jeżeli:

- 1.1. Odbiorca co najmniej dwukrotnie (2-krotnie) w ciągu kolejnych dwunastu (12) miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej jednego (1) miesiąca, lub
- 1.2. Odbiorca nie ma tytułu prawnego do Obiektu, lub
- 1.3. Odbiorca użytkuje Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowego, lub
- 1.4. Odbiorca wystąpił z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny zgodnie z rozdz. VI pkt. 3 niniejszych Ogólnych warunków umowy albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zgodnie z rozdz. VI pkt. 5 niniejszych Ogólnych warunków umowy, lub
- 1.5. Odbiorca wrażliwy wystąpi z wnioskiem o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego, w takim przypadku montaż nastąpi w terminie dwudziestu jeden (21) dni od dnia otrzymania wniosku.
- 1.6. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowego w sytuacjach, o których mowa w punktach 1.1-1.3 powyżej, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie Paliwa gazowego lub rozwiązać Umowę.
- 1.7. W razie zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego zostanie zawarta z Odbiorcą nowa Umowa kompleksowa, przewidująca rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy dotychczasowa Umowa ulegnie rozwiązaniu.

VIII. Zmiana Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy, Taryfy i IRIESD w czasie obowiązywania Umowy

1. W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego (1) Okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy. Sprzedawca wprowadza zmienione ceny i stawki opłat nie wcześniej niż po upływie czternastu (14) dni i nie później niż do czterdziestego piątego (45.) dnia od dnia ich opublikowania w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki. Informacja o podwyżce cen i stawek opłat zostanie doręczona Odbiorcy w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia informacji o podwyżce cen lub stawek opłat ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie Sprzedawcy wypowiedzenia Umowy.
2. Zmiana Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy lub postanowień Taryfy – innych niż określające ceny lub stawki opłat – nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy: projektu zmian lub nowej Umowy kompleksowej, projektu zmian lub nowych Ogólnych warunków umowy, zmian Taryfy lub nowej Taryfy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia ww. dokumentów, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie Sprzedawcy wypowiedzenia Umowy.
3. Do czasu upływu powyższego czternastodniowego (14-dniowego) terminu, jak również przez cały okres wypowiedzenia stosuje się dotychczasowe postanowienia Umowy lub Ogólnych warunków umowy. Nie dotyczy to jednak zmian wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie i innych postanowień Taryfy, które wiążą Odbiorcę od chwili ich wejścia w życie zgodnie z pkt. 1 powyżej.

4. W razie zmiany IRiESD albo wprowadzenia jej nowej wersji, w przypadku gdy zmiany te lub nowa IRiESD wpływają na sytuację Odbiorcy, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie trzydziestu (30) dni, licząc od dnia ogłoszenia zmian IRiESD albo IRiESD w zmienionym brzmieniu. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku stosowania IRiESD w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.

IX. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

1. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, z zastrzeżeniem postanowień rozdz. VI punkty 1-3 niniejszych Ogólnych warunków umowy, gdy:
 - 1.1. przewidują to obowiązujące przepisy prawa;
 - 1.2. Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe lub świadczone usługi co najmniej przez okres trzydziestu (30) dni po upływie terminu płatności, pomimo powiadomienia na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, jeżeli Odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
 - 1.3. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór Paliwa gazowego.
2. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja gazowa znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska.
3. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
 - 3.1. demontaż układu pomiarowego;
 - 3.2. demontaż przyłącza do sieci gazowej;
 - 3.3. zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed układem pomiarowym.
4. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe lub świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu zaległych i bieżących należności.
5. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, o których mowa w rozdz. IX punkty 1.2 i 2, Odbiorca, zgodnie z Taryfą, zobowiązany jest do pokrycia kosztów wznowienia dostarczania Paliwa gazowego.
6. Sprzedawca powiadamia Odbiorcę o:
 - 6.1. terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień, przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej na siedem (7) dni przed dniem planowanej przerwy w dostarczaniu Paliwa gazowego;
 - 6.2. przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, przerwane z powodu Awarii.

X. Rozwiązanie Umowy kompleksowej

1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić w każdym czasie, za pisemnym porozumieniem Stron.
2. Rozwiązanie Umowy przez Odbiorcę może nastąpić za wypowiedzeniem, przez pisemne oświadczenie złożone Sprzedawcy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym na-

- stąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. Odbiorca wypowiadający Umowę może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. W przypadkach, o których mowa w rozdz. IX pkt. 1.2, Sprzedawca może rozwiązać Umowę z zachowaniem czternastodniowego (14-dniowego) okresu wypowiedzenia, z uwzględnieniem postanowień rozdz. VI punkty 1-5.
4. W przypadku gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż sześćdziesiąt (60) dni w Roku umownym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej lub takie działanie jest faktem powszechnie znanym, może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej czternastodniowego (14-dniowego) terminu wypowiedzenia.
5. Za zgodą Sprzedawcy Umowa może ulec rozwiązaniu na podstawie zgłoszenia zmiany Odbiorcy w miejscu dostarczania Paliwa gazowego i przedłożenia Sprzedawcy protokołu przekazania Obiektu ze wskazanym stanem układu pomiarowego podpisanym przez Odbiorcę i podmiot (osobę) przejmujący(-ą) Obiekt. Odbiorca i podmiot (osoba) przejmujący(-a) Obiekt mogą inaczej niż na podstawie wskazań układu pomiarowego określić zasady wzajemnych rozliczeń. Sporządzenie protokołu przekazania i dokonanie zmiany Strony Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uregulowania wszystkich należności wynikających z Umowy. Zgoda Sprzedawcy, o której mowa wyżej, może być wyrażona w sposób dorozumiany poprzez niezgłoszenie sprzeciwu w terminie siedmiu (7) Dni roboczych do dnia doręczenia protokołu przekazania Obiektu.

XI. Zmiana Sprzedawcy

1. Zmiana Sprzedawcy następuje na warunkach i zgodnie z procedurą wynikającą z przepisów prawa oraz IRiESD.
2. W przypadku zmiany dotychczasowego Sprzedawcy Umowa ulega rozwiązaniu z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone Sprzedawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. Sprzedawca niezwłocznie przekazuje dane pomiarowe nowemu sprzedawcy.
4. Sprzedawca udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.

XII. Umowy zawierane na odległość lub poza lokalem Sprzedawcy

1. W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem Sprzedawcy Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie na piśmie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został przekazany Odbiorcy przed zawarciem Umowy.
2. Do zachowania terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie – przed jego upływem – oświadczenia na adres Sprzedawcy.
3. Dodatkowe informacje dotyczące odstąpienia od Umowy oraz konsekwencji tych czynności zostały zawarte w pouczeniu o prawie odstąpienia od Umowy, które zostało przekazane Odbiorcy wraz z Umową.

XIII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych warunkach umowy, w Umowie kompleksowej, obowiązującej Taryfie lub w IRiESD zastosowanie znajdują właściwe obowiązujące przepisy prawa.

2. Spory mogące powstać w związku z Umową kompleksową będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w zakresie jego właściwości.
3. Odbiorca może zgłosić do Sprzedawcy uwagi na temat obowiązującej IRiESD, które będą analizowane przez Sprzedawcę na etapie przygotowania kolejnej wersji IRiESD.
4. Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia Awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej u Sprzedawcy, kontaktując się telefonicznie z pogotowiem gazowym pod numerami telefonów:
Wielkopolska: 62/ 74 00 234
Opolszczyzna: 62/ 74 76 992