



OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA PALIWA GAZOWEGO w ramach sprzedaży awaryjnej / sprzedaży rezerwowej / sprzedaży z urzędu

wprowadzone do stosowania od dnia 1 lipca 2025 roku

Załącznik do Umowy kompleksowej dla Odbiorcy będącego Konsumentem, pobierającego
Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej w ilości do 110 kWh/h

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne warunki umowy (OWU) stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania Paliwa gazowego w ramach sprzedaży awaryjnej, rezerwowej albo sprzedaży z urzędu (w zależności od złożonego przez OSD, działającego jako pełnomocnik Odbiorcy, oświadczenia o przyjęciu oferty) zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą będącym Konsumentem pobierającym Paliwo gazowe w punkcie fizycznym 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 bezpośrednie 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.

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) – elektroniczna platforma, na której wykonywana jest przez Sprzedawcę usługa umożliwiająca przekazywanie informacji lub dokumentów na potrzeby związane z realizacją Umowy za pośrednictwem elektronicznego kanału komunikacji, dostępna dla Odbiorców, świadczona na podstawie deklaracji Odbiorcy składanej na zasadach ustalonych w Umowie lub w odrębnym regulaminie/regulaminach.

Faktura elektroniczna – faktura w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym spełniająca wymogi określone w ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775).

IRiESD – Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowana przez Operatora i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na stronie internetowej Operatora.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

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 fałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ pomiarowy.

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

Odbiorca – odbiorca dokonujący zakupu paliw na własny użytek; do własnego użytku nie zalicza się paliw gazowych zakupionych w celu ich zużycia na potrzeby przesyłania, dystrybucji, magazynowania paliw gazowych, skraplania gazu ziemnego lub regazyfikacji skroplonego gazu ziemnego, do którego realizowana jest sprzedaż awaryjna, sprzedaż rezerwowa albo sprzedaż z urzędu Paliwa gazowego przez Sprzedawcę.

Operator systemu dystrybucyjnego (OSD lub Operator) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Paliw gazowych, do sieci którego jest przyłączona instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym zakresie połączeń z innymi systemami gazowymi, wyznaczone na operatora decyzją Prezesa URE. Operator systemu przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem Paliw gazowych, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym zakresie połączeń z innymi systemami gazowymi, wyznaczone na operatora zgodnie z decyzją Prezesa URE, działające pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ – SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie.

Paliwo gazowe – wskazany w Umowie jeden z następujących rodzajów gazów: (i) gaz ziemny wysokometanowy E, (ii) gaz ziemny zaazotowany Ls, (iii) gaz ziemny zaazotowany Lw.

Prawo energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 266 z późn. zm.).

Przedpłatowy układ pomiarowy – gazomierze lub inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi dokonujące pomiaru z góry opłaconej objętości lub ilości Paliwa gazowego i automatycznie wstrzymujące dostarczanie Paliwa gazowego w sytuacji, gdy cały opłacony wolumen Paliwa gazowego zostanie odebrany lub upływie okres, za który wniesiono opłatę.

Rok umowny – rok umowny określony w Taryfie

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

Sprzedawca awaryjny, rezerwowy, albo Sprzedawca z urzędu (Sprzedawca) – przedsiębiorstwo energetyczne wykonujące działalność gospodarczą w zakresie obrotu paliwami gazowymi, do którego wniesiono na pokrycie kapitału zakładowego wkład niepieniężny, o którym mowa w art. 5b1 Prawa energetycznego, którego rolę pełni myORLEN sp. z o.o.

System telemetryczny – system umożliwiający zdalne przesyłanie do OSD danych pomiarowych z Układu pomiarowego lub parametrów pracy sieci gazowej w punkcie jego montażu.

Taryfa – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców; przez Taryfę rozumie się także odpowiednio taryfę OSD wskazaną przez Sprzedawcę w Umowie jako mającą zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą, o ile niniejsze Ogólne warunki umowy nie stanowią inaczej.

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

Umowa kompleksowa w ramach sprzedaży awaryjnej, albo w ramach sprzedaży rezerwowej (Umowa lub Umowa kompleksowa) – umowa o dostarczanie Paliwa gazowego do Odbiorcy zawarta pomiędzy Sprzedawcą awaryjnym albo Sprzedawcą rezerwowym i Odbiorcą, w imieniu i na rzecz którego Umowę zawiera Operator systemu dystrybucyjnego. Umowa jest zawierana w przypadku zaprzestania dostarczania paliw gazowych do Odbiorcy przyłączonego do sieci dystrybucyjnej gazowej przez dotychczasowego sprzedawcę z powodu okoliczności, za które sprzedawca ten ponosi odpowiedzialność.

Umowa kompleksowa w ramach sprzedaży z urzędu (Umowa lub Umowa kompleksowa) – umowa o dostarczanie Paliwa gazowego do Odbiorcy zawarta pomiędzy Sprzedawcą z urzędu i Odbiorcą, w imieniu i na rzecz którego Umowę zawiera Operator systemu dystrybucyjnego. Umowa jest zawierana w przypadku zaprzestania dostarczania paliw gazowych do Odbiorcy przyłączonego do sieci dystrybucyjnej gazowej przez dotychczasowego sprzedawcę, a Odbiorca nie wskazał sprzedawcy rezerwowego lub nie udzielił upoważnienia Operatorowi do zawarcia w imieniu i na rzecz Odbiorcy umowy sprzedaży rezerwowej, albo sprzedawca rezerwowi wskazany przez Odbiorcę nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej.

URE – Urząd Regulacji Energetyki.

Ustawa o podatku akcyzowym – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 126 z późn. zm.).

3. W zakresie nieuregulowanym w ust. 2 oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie. W razie rozbieżności w definicjach stosowanych w Taryfie i w Ogólnych warunkach Umowy pierwszeństwo mają definicje zawarte w:
 - 3.1. Taryfie, w zakresie sprzedaży Paliwa gazowego,
 - 3.2. taryfie OSD, w zakresie dystrybucji Paliwa gazowego.
4. Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez Operatora na podstawie umowy o świadczenie usługi dystrybucji, zawartej przez Sprzedawcę z Operatorem wskazanym w Umowie kompleksowej. W przypadku braku umowy o której mowa w zdaniu pierwszym, Operator nie

- może odmówić zawarcia umowy lub świadczenia usługi dystrybucji na rzecz Sprzedawcy, ani zaprzestać świadczenia usługi dystrybucji na rzecz Odbiorcy.
5. Usługa przesyłania Paliwa gazowego do sieci OSD realizowana jest na podstawie umowy o świadczenie usługi przesyłania zawartej przez Sprzedawcę z OSP.
 6. Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego IRIESD stanowi część Umowy kompleksowej. Zmieniona lub nowa IRIESD wiąże Odbiorcę, po jej zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE, w przypadku gdy na OSD ciąży taki obowiązek albo IRIESD opracowanej i opublikowanej przez OSD, o którym mowa w art. 9d ust. 7 Prawa energetycznego.
 7. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Odbiorca będzie pobierał i zużywał Paliwo gazowe wyłącznie w celach opałowych na potrzeby gospodarstwa domowego. Celem opałowym jest np. wykorzystanie Paliwa gazowego do ogrzewania pomieszczeń, ogrzewania wody użytkowej lub podgrzewania posiłków. Celem opałowym nie jest wykorzystanie Paliwa gazowego do napędu silników spalinowych.

II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest do:
 - 1.1. dostarczania Paliwa gazowego o cieple spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie, zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie kompleksowej;
 - 1.2. zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania;
 - 1.3. zapewnienia sprawdzenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Operator jest właścicielem, nie później niż w ciągu czternastu (14) dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - 1.4. zapewnienia, na żądanie Odbiorcy, zlecenia przez Operatora niezależnemu laboratorium posiadającemu akredytację jednostki certyfikującej, uzyskaną zgodnie z odrębnymi przepisami 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 ust. 1.4.;
 - 1.6. sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego wykonując odpowiednie pomiary;
 - 1.7. pokrycia kosztów badań, o których mowa w ust. 1.6., oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie, w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego z Umową kompleksową;
 - 1.8. przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliwa gazowego;
 - 1.9. terminowego rozpatrzenia wniosków i reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi;
 - 1.10. 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;
 - 1.11. nieodpłatnego udzielania na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy;
 - 1.12. informowania Odbiorcy o nadanym przez Operatora numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy, poprzez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej.

III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy

1. Odbiorca zobowiązany jest do:
 - 1.1. terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy kompleksowej;
 - 1.2. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora dostępu do Układu pomiarowego, w tym Układu pomiarowego zainstalowanego w obrębie instalacji Odbiorcy, oraz umożliwienia Operatorowi wykonywania pomiarów wielkości i parametrów Paliwa gazowego oraz wykonywania niezbędnych prac remontowych, eksploatacyjnych, modernizacyjnych, zabezpieczających, a także legalizację Układu pomiarowego w trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa lub przeprowadzenia czynności w ramach kontroli metrologicznej, wykonywanej na zasadach określonych w IRIESD;
 - 1.3. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego oraz instalacji gazowej (za stan której odpowiada Odbiorca lub właściciel budynku) i urządzeń gazowych, w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy kompleksowej;
 - 1.4. umożliwienia zdemontowania i wydania Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom Operatora, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy kompleksowej;

- 1.5. niezwłocznego informowania Sprzedawcy i Operatora o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i 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 jego demontażu oraz montażu Układu pomiarowego w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego;
- 1.7. poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, gdy przeprowadzone sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego nie potwierdza zastrzeżeń Odbiorcy;
- 1.8. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego, szafek gazowych i układu reduktora Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie), oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty 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 inny uprawniony podmiot oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych plomb, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
- 1.10. utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada;
- 1.11. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie kompleksowej. Zawiadomienie to może być dokonane:
 - a) pisemnie,
 - b) telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, lub
 - c) drogą elektroniczną z autoryzowanego przez Sprzedawcę adresu poczty elektronicznej, za który uznaje się:
 - adres poczty elektronicznej wskazany przez Odbiorcę w Umowie;
 - adres poczty elektronicznej udostępniony na potrzeby obsługi Odbiorcy przez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta prowadzone przez Sprzedawcę;
 - każdy inny adres poczty elektronicznej udostępniony przez Odbiorcę w celu wykonywania Umowy, w wyniku zgłoszenia zmiany danych Odbiorcy w zakresie adresu poczty elektronicznej, w sposób weryfikowalny,
 - d) w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą;
- 1.12. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy kompleksowej. Zawiadomienie to może być dokonane w sposób określony w ust. 1.11.;
- 1.13. pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego, w tym o przeznaczeniu Paliwa gazowego na inne cele niż cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego w terminie pięciu (5) Dni roboczych od zaistnienia zmiany. Zmiana ww. celu lub nabywanie i odbieranie Paliwa gazowego w ilości powyżej 110 kWh/h wymaga zmiany, albo zawarcia nowej Umowy;
- 1.14. zapłacenia Operatorowi należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji Nielegalnego poboru paliwa gazowego. W razie uiszczenia przez Sprzedawcę opłat bądź odszkodowań, o których mowa powyżej, Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy;
- 1.15. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy;
- 1.16. przekazywania nie później niż w ciągu trzech (3) dni wskazań Układu pomiarowego, w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Operatora;
- 1.17. poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
- 1.18. umożliwienia Operatorowi sprawdzenia prawidłowości wskazań Układu pomiarowego, którego Odbiorca jest właścicielem i poniesienia kosztów jego sprawdzenia w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu.

IV. Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Do rozliczeń z tytułu Umowy kompleksowej mają zastosowanie ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca oraz stawki opłat dystrybucyjnych i warunki ich stosowania wynikające z taryfy OSD określonej w Umowie.
2. Należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez

- Odbiorcę na podstawie faktur lub innych dokumentów wystawianych przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, w terminach podanych w tych dokumentach, z zastrzeżeniem ust. 3. Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczania ww. dokumentów nie później niż siedem (7) dni przed terminem płatności w nich określonym, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnianie mu drogą elektroniczną Faktur elektronicznych albo dokumentów, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej, należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego, będą regulowane przez Odbiorcę na ich podstawie, w terminach w nich wskazanych. W takim przypadku, Sprzedawca zobowiązuje się do udostępnienia Odbiorcy Faktur elektronicznych albo dokumentów, o których mowa w zdaniu pierwszym, drogą elektroniczną nie później niż 7 (siedem) dni przed terminem płatności określonym w tych dokumentach. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przesyłania Odbiorcy tych dokumentów w wersji papierowej. Zasady rozpoczęcia, wykonywania oraz zakończenia usługi dostarczania dokumentów wskazanych w niniejszym ustępie są uregulowane w odrębnych regulaminach dedykowanych świadczeniu ww. usług.
 4. W przypadku Nielegalnego poboru paliwa gazowego należności uiszczone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego w terminie w nim określonym.
 5. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
 6. Odbiorca będzie regulował należności, o których mowa w ust. 2, 3 i 4 według swojego wyboru:
 - 6.1. przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie wystawionym przez Sprzedawcę, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej albo na obrazie faktury lub obrazie innego dokumentu, udostępnionym Odbiorcy drogą elektroniczną, lub
 - 6.2. w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.
 7. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej.
 8. Za przekroczenie terminu płatności Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
 9. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora 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, z uwzględnieniem współczynnika konwersji wyliczonego zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie, w okresach ustalonych w Taryfie, jednak nie częściej niż raz w miesiącu.
 11. Cykl odczytowy ustala Sprzedawca, chyba że postanowienia Taryfy stanowią inaczej, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.
 12. Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego celem prawidłowego rozliczenia ilości pobranego Paliwa gazowego. W przypadku gdy Odbiorca uczestniczy w odczycie wskazań Układu pomiarowego podczas wymiany lub montażu lub demontażu elementu Układu pomiarowego przedstawiciel OSD sporządza i podpisuje protokół z wykonanych czynności. Odbiorca ma prawo podpisać protokół lub zgłosić do niego zastrzeżenia.
 13. W przypadku, gdy odczyty wskazań Układu pomiarowego następować będą w okresach dłuższych niż jeden (1) miesiąc, Sprzedawca może w trakcie trwania okresu rozliczeniowego pobierać należności na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego za podokresy nie częściej niż co jeden (1) miesiąc. Faktury za dostarczone Paliwo gazowe w okresie rozliczeniowym będą wystawiane na zasadach określonych w Taryfie. Faktury rozliczeniowe będą uwzględniały należności naliczone w podokresach.
 14. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata lub niedopłata, wówczas zasady zwrotu lub uzupełnienia płatności określa Taryfa.
 15. 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.
 16. Warunkiem zwolnienia sprzedaży Paliwa gazowego z podatku akcyzowego, o którym mowa w ust. 15 jest:
 - 16.1. w przypadku sprzedaży Paliwa gazowego – sprzedaż jego w ilościach, wyrażonych w jednostkach objętości na potrzeby Ustawy o podatku akcyzowym, nieprzekraczających:
 - a) 10 m³/h - gazu ziemnego wysokometanowego grupy E, nie więcej niż 8000 m³ rocznie,
 - b) 25 m³/h - gazu ziemnego zaazotowanego grupy Lw albo grupy Ls, nie więcej niż 10650 m³ rocznie;
 - 16.2. w przypadku sprzedaży Paliwa gazowego w ilościach większych niż określone w ust. 16.1. – uzyskanie od Odbiorcy oświadczenia, że nie używa Paliwa gazowego na inne potrzeby niż prowadzenie gospodarstwa domowego, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, albo oświadczenia o ilości tych wyrobów używanych na inne potrzeby niż prowadzone gospodarstwo domowe, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, określonej przez Odbiorcę proporcjonalnie do wykorzystanej na te potrzeby powierzchni nieruchomości z uwzględnieniem mocy urządzeń grzewczych.
 17. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niepoinformowania Sprzedawcy, w terminach określonych w Umowie, o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego.
 18. W przypadku pobierania opłat za dostarczanie Paliwa gazowego na podstawie prognozowanego zużycia, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o planowanych terminach płatności z tytułu prognozowanego zużycia Paliwa gazowego w najbliższym okresie rozliczeniowym, najpóźniej wraz z fakturą zawierającą rozliczenie za dostarczone Paliwo gazowe za poprzedni okres rozliczeniowy. Jeżeli konieczność wnoszenia opłat za dostarczanie Paliwa gazowego na podstawie prognozowanego zużycia nastąpi przed wystawieniem pierwszej faktury rozliczeniowej, wówczas Sprzedawca, w terminie trzydziestu (30) dni od rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego do Obiektu, poinformuje Odbiorcę o ww. terminach płatności.
 19. Odbiorca może zapoznać się z mającą zastosowanie, obowiązującą Taryfą w biurach obsługi klienta Sprzedawcy. Jest ona również dostępna na stronie internetowej Sprzedawcy: www.myorlen.pl, a także jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej URE.
 20. W przypadku gdy po zaksięgowaniu wpłat Odbiorcy na koncie przypisanym do rozliczeń Umowy powstanie nadpłata, a jednocześnie na innym koncie Odbiorcy przypisanym do innej umowy będzie występować niedopłata, Sprzedawca ma możliwość wzajemnego skompensowania tych należności, nie wcześniej jednak niż w dacie wymagalności należności wynikającej z umowy, dla której na koncie Odbiorcy występuje niedopłata, z zastrzeżeniem dodatkowego warunku, o którym mowa w zdaniu następnym. Warunkiem potrącenia jest wymagalność wierzytelności o zwrot nadpłaty na skutek uprzednio złożonej przez Odbiorcę dyspozycji zwrotu nadpłaty lub wyrażenie przez Odbiorcę uprzedniej zgody na dokonywanie potrąceń wierzytelności o zwrot nadpłaty. Kompensaty dokonuje się poprzez złożenie przez Sprzedawcę jednostronnego oświadczenia skierowanego do Odbiorcy, bez konieczności składania jakiegokolwiek oświadczenia przez Odbiorcę. Oświadczenie o potrąceniu może być złożone przez Sprzedawcę pisemnie lub drogą elektroniczną.
 21. Wpłaty dokonywane przez Odbiorcę na rachunek bankowy wskazany w dokumencie rozliczeniowym będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet wynikających z Umowy płatności najdawniej wymagalnych (niezależnie od wskazania lub braku wskazania przez wpłacającego z jakiego tytułu dokonuje płatności).
- V. Reklamacje, skargi, bonifikaty**
1. Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie miesięcznym po otrzymaniu faktury lub innego dokumentu księgowego, a w razie wyrażenia zgody na udostępnianie drogą elektroniczną Faktury elektronicznej lub innego dokumentu księgowego, w terminie miesięcznym po udostępnieniu Odbiorcy tych dokumentów drogą elektroniczną.
 2. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od daty otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 3.
 3. W przypadku, o którym mowa w pkt II ust. 1.6., rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do czternastu (14) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
 4. Reklamacja lub skarga jest składana przez Odbiorcę:
 - 4.1. bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy,
 - 4.2. na adres Sprzedawcy do korespondencji wskazany w Umowie lub w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - 4.3. telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy,
 - 4.4. drogą elektroniczną:
 - a) za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy,
 - b) poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - c) na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy;
 - 4.5. w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.

5. Za niedotrzymanie przez Operatora parametrów jakościowych Paliwa gazowego oraz za niedotrzymanie, zarówno przez Operatora, jaki i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z Taryfą.
6. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego, o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego.
7. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
8. W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.

VI. Przedpłatowy układ pomiarowy

1. Operator na wniosek Sprzedawcy lub z własnej inicjatywy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy, jeżeli Odbiorca:
 - 1.1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych dwunastu (12) miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej jednego (1) miesiąca, lub
 - 1.2. nie ma tytułu prawnego do Obiektu, lub
 - 1.3. użytkuje Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowego.
2. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o rozwiązanie sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE zgodnie z pkt VIII ust. 3. i ust. 4., Operator może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy temu Odbiorcy.
3. Odbiorca spełniający przesłanki do uznania za odbiorcę wrażliwego w rozumieniu przepisów Prawa energetycznego, ma prawo do wystąpienia z wnioskiem do Operatora o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego. Odbiorca może złożyć wniosek o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego u Sprzedawcy lub wnieść go bezpośrednio do Operatora. W przypadku gdy Odbiorca wnieśli wniosek bezpośrednio do Operatora, zostanie on przekazany do Sprzedawcy w celu weryfikacji przez Sprzedawcę czy spełnia on przesłanki do uznania go za odbiorcę wrażliwego. Operator montuje Przedpłatowy układ pomiarowy w terminie dwudziestu jeden (21) dni od przekazania lub potwierdzenia wniosku Odbiorcy przez Sprzedawcę.
4. Na wypadek zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego, z Odbiorcą zostanie zawarta nowa umowa kompleksowa przewidująca rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy, dotychczasowa Umowa ulega rozwiązaniu.

VII. Zmiana Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy, Taryfy i IRIESD

1. W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa URE, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy.
2. Zmiana Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy lub postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy projektu zmiany Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy lub zmienionej Taryfy w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, Ogólnych warunków umowy lub zmienionej Taryfy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnienie mu informacji o zmianie Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy i postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat drogą elektroniczną, udostępnienie projektu zmiany Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy kompleksowej lub zmienionej Taryfy nastąpi drogą elektroniczną na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej lub na zasadach określonych w odrębnych regulaminach po wyrażeniu przez Odbiorcę, w sposób wskazany przez Sprzedawcę zgody na włączenie usługi polegającej na dostarczaniu drogą elektroniczną projektu zmiany Umowy, Ogólnych warunków umowy lub zmienionej Taryfy Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przysyłania Odbiorcy tych dokumentów w wersji papierowej.
3. W przypadku wyrażenia, w określony przez Sprzedawcę sposób, zgody przez Odbiorcę na udostępnianie mu informacji o zmianie Taryfy w zakresie wysokości cen lub stawek opłat drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez e-BOK, poinformowanie Odbiorcy o zmianie wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, nastąpi poprzez udostępnienie obrazu wyciągu ze zmienionej lub nowej Taryfy drogą elektroniczną na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej lub na zasadach określonych w odrębnych regulaminach po wyrażeniu przez Odbiorcę, w sposób wskazany przez Sprzedawcę zgody na włączenie usługi po-

legającej na dostarczaniu drogą elektroniczną projektu zmiany Umowy, Ogólnych warunków umowy lub zmienionej Taryfy. Wyrażenie zgody, o której mowa powyżej, powoduje iż Sprzedawca nie jest zobowiązany do przysyłania Odbiorcy wyciągu ze zmienionej lub nowej Taryfy w wersji papierowej.

4. W przypadku braku akceptacji przez Odbiorcę zmian IRIESD lub nowej IRIESD, w sytuacji gdy zmiany te lub nowa IRIESD wpływa na sytuację Odbiorcy, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie czternastu (14) dni licząc od dnia ogłoszenia w Biuletynie URE zmian IRIESD albo IRIESD w nowym brzmieniu albo w przypadku braku obowiązku publikacji zmian IRIESD albo IRIESD w nowym brzmieniu w Biuletynie URE, ww. termin liczony jest od dnia określonego w uchwale Zarządu OSD, ale nie wcześniej niż od dnia zamieszczenia IRIESD na stronie internetowej OSD. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku stosowania IRIESD w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.

VIII. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

1. Z zastrzeżeniem ust. 3., dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:
 - 1.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór paliwa gazowego;
 - 1.2. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Paliwo gazowe co najmniej przez okres trzydziestu (30) dni po upływie terminu płatności, jeżeli Odbiorca ten powiadomiony na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego nie uregulował zaległych i bieżących należności w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
 - 1.3. przewidują to obowiązujące przepisy prawa.
2. Dostarczanie Paliwa gazowego zostaje wstrzymane, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
3. W przypadku, gdy Odbiorca złoży reklamację dotyczącą dostarczania Paliwa gazowego, nie później niż w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, dostarczanie Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie czternastu (14) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona, a Odbiorca w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczanie Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego z wnioskiem o rozwiązanie sporu może spowodować, że Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozwiązanie sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego, Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, wznowi dostarczanie Paliwa gazowego.
4. Jeżeli Odbiorcy wstrzymano dostarczanie Paliwa gazowego, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego, wznawia się dostarczanie Paliwa gazowego w terminie trzech (3) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie Paliwa gazowego do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować, że Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Paliwa gazowego. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Paliwa gazowego, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie trzech (3) dni, wznowi dostarczanie Paliwa gazowego. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w razie rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego na niekorzyść Odbiorcy oraz w przypadku, o którym mowa w ust. 2.
5. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
 - 5.1. demontaż Układu pomiarowego,
 - 5.2. demontaż przyłącza do sieci gazowej,
 - 5.3. zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed Układem pomiarowym.
6. 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 albo świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
7. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które wyłącznie odpowiada Odbiorca, jest on, zgodnie z postanowieniami Taryfy, zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego.
 8. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy kompleksowej, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.
 9. Dostarczanie Paliwa gazowego do danego Obiektu może zostać wstrzymane lub ograniczone przez OSD w przypadku wprowadzenia ograniczeń w dostarczaniu i poborze Paliwa gazowego, lub gdy OSD prowadzi prace remontowe lub modernizacyjne albo w innych przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD.
 10. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
 11. Operator powiadamia Odbiorcę o:
 - 11.1. przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, przerwano go z powodu Awarii,
 - 11.2. 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.

IX. Rozwiązanie Umowy kompleksowej

1. Rozwiązanie Umowy kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za porozumieniem Stron.
2. Rozwiązanie Umowy kompleksowej może nastąpić za wypowiedzeniem dokonanym w formie w jakim została zawarta Umowa kompleksowa przez odbiorcę:
 - 2.1. w ramach sprzedaży z urzędu - z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. Odbiorca wypowiadający Umowę kompleksową może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy;
 - 2.2. w ramach sprzedaży rezerwowej/awaryjnej - z zachowaniem siedmiodniowego (7) okresu wypowiedzenia liczonego od dnia, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, przy czym Odbiorca może wskazać późniejszy termin jej rozwiązania.
3. W przypadkach, o których mowa w pkt VIII ust. 1.2. Sprzedawca może, z uwzględnieniem postanowień pkt VIII ust. 3 i 4, rozwiązać Umowę z zachowaniem czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku, gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż trzydzieści (30) dni w Roku umownym, Strona która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej czternastodniowego (14) terminu wypowiedzenia.

X. Zmiana Sprzedawcy

1. Zmiana Sprzedawcy, w tym częściowa zmiana Sprzedawcy, następuje na warunkach i zgodnie z procedurą wynikającą z przepisów prawa oraz IRIESD.
2. W przypadku zmiany dotychczasowego Sprzedawcy, w tym częściowej zmiany Sprzedawcy, Umowa ulega rozwiązaniu z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone Sprzedawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. W celu dokonania zmiany Sprzedawcy Paliwa gazowego:
 - 3.1. Odbiorca zawiera umowę sprzedaży Paliwa gazowego lub umowę kompleksową dostarczania Paliwa gazowego z nowym sprzedawcą;
 - 3.2. Odbiorca (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) wypowiada lub, o ile przewiduje to IRIESD, częściowo wypowiada Umowę kompleksową zawartą z dotychczasowym Sprzedawcą;
 - 3.3. Odbiorca (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) informuje dotychczasowego Sprzedawcę i Operatora o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej oraz o dniu rozpoczęcia sprzedaży Paliwa gazowego przez nowego sprzedawcę;
 - 3.4. Operator dokonuje odczytu wskazań Układu pomiarowego w celu dokonania rozliczeń Odbiorcy ze Sprzedawcą nie później niż w ciągu pięciu (5) Dni roboczych od ostatniego dnia obowiązywania Umowy kompleksowej. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu w terminie, o którym mowa powyżej, Operator dokonuje oszacowania ilości sprzedanego Paliwa gazowego według stanu na ostatni dzień obowiązywania Umowy kompleksowej;
 - 3.5. Operator niezwłocznie przekazuje dane pomiarowe dotychczasowemu Sprzedawcy oraz nowemu sprzedawcy.
4. W ramach procedury zmiany sprzedawcy Odbiorca posługuje się numerem identyfikacyjnym punktu wyjścia nadanym przez Operatora.
5. Operator udostępni procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.

XI. Umowy zawierane na odległość

1. W przypadku Umów zawieranych na odległość Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został przekazany Odbiorcy najpóźniej w chwili wyrażenia przez Odbiorcę woli związania się Umową. Do zachowania tego terminu wystarczy przed jego upływem:
 - 1.1. doręczenie oświadczenia na piśmie bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy;
 - 1.2. wysłanie oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy do korespondencji lub na adres wskazany w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy;
 - 1.3. wysłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy;
 - 1.4. złożenie oświadczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy.
2. W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w ust. 1.3. lub w ust. 1.4., Sprzedawca niezwłocznie prześle Odbiorcy na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Przesłanie potwierdzenia nastąpi w taki sam sposób w jaki Sprzedawca otrzymał oświadczenie Odbiorcy. W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w ust. 1.4. Sprzedawca prześle na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres poczty elektronicznej.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
4. Odbiorca zawierając Umowę na odległość może zażądać rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego przed upływem czternastodniowego (14) terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z żądaniem Odbiorcy i odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 1, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione przez Sprzedawcę (dostarczone Paliwo gazowe) do chwili odstąpienia od Umowy, tj. złożenia Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 1.
5. Kwotę do zapłaty przez Odbiorcę, o której mowa w ust. 4 oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia (dostarczonego Paliwa gazowego) na podstawie Taryfy.

XII. Postanowienia końcowe

1. OSD w zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorcy:
 - 1.1. przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliw gazowych z systemu dystrybucyjnego;
 - 1.2. bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu dystrybucyjnego;
 - 1.3. udziela informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliw gazowych, przerwano go z powodu Awarii;
 - 1.4. powiadamia o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliw gazowych w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie, lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - 1.5. odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu;
 - 1.6. nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej taryfy OSD;
 - 1.7. udziela odpowiedzi na zapytanie nie dotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Prawie energetycznym oraz w aktach wykonawczych do tej ustawy;
 - 1.8. przekazuje na wniosek Odbiorcy informacje o planowanych przedsięwzięciach w takim zakresie, w jakim przedsięwzięcia te będą miały wpływ na pracę urządzeń przyłączonych do sieci albo na zmianę warunków przyłączenia lub dostawy Paliwa gazowego;
 - 1.9. niezwłocznie powiadamia na żądanie Odbiorcy o przewidywanym czasie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przerwanej z powodu Awarii.
2. Odbiorca, który nie jest właścicielem Układu pomiarowego:
 - 2.1. zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby OSD przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac;
 - 2.2. może założyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego, po uzgodnieniu z OSD;
 - 2.3. może dokonywać zdalnego odczytu danych pomiarowych, w przypadku istnienia technicznych możliwości udostępnienia danych z Systemu telemetrycznego zainstalowanego na stacji gazowej;
 - 2.4. może zainstalować własny System telemetryczny, w przypadku braku Systemu telemetrycznego na stacji gazowej, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z OSD niezbędnych wymagań technicznych z zakresu rozbudowy.

3. OSD w miarę posiadanych możliwości technicznych, na wniosek Odbiorcy, udostępnia zdalnie dane pomiarowe dotyczące punktu wyjścia, do którego OSD posiada tytuł prawny. Udostępnianie danych pomiarowych realizowane jest, gdy w danym punkcie wyjścia dokonywane są rozliczenia tylko Sprzedawcy i tylko dla jednego Odbiorcy, z zastrzeżeniem zdania poniżej. Dane, o których mowa w zdaniu poprzedzającym pochodzą bezpośrednio z Układu pomiarowego i nie są w żaden sposób weryfikowane ani przetwarzane przez OSD i nie mają charakteru danych rozliczeniowych w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa lub Umowy, a w szczególności nie mogą stanowić podstawy do występowania z jakimikolwiek roszczeniami względem OSD.
4. OSD ustala sposób realizacji, tryby i protokoły udostępniania danych pomiarowych określonych w ust. 3. w ramach posiadanych przez urządzenia i Systemy telemetryczne możliwości.
5. Odbiorca może zgłosić do OSD uwagi na temat obowiązującej IRIESD, które będą analizowane przez OSD na etapie przygotowania kolejnej wersji IRIESD.
6. Zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę inne niż określone w Umowie oraz inne niż o zmianie danych Odbiorcy zawartych w Umowie kompleksowej, mogą być dokonane pisemnie lub telefonicznie na numer telefonu Sprzedawcy wskazany na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy. Zawiadomienia te mogą być również dokonane w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
7. Zawiadomienie Sprzedawcy przez Odbiorcę o zmianie danych zawartych w Umowie kompleksowej może być dokonane pisemnie, drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej, lub w inny sposób uzgodniony pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
8. Pisemne zawiadomienia Sprzedawcy przez Odbiorcę dostarczone powinny być na adres Sprzedawcy do korespondencji wskazany w Umowie lub w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
9. Dane zawarte w Umowie kompleksowej, na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następuje płatność z tytułu realizacji Umowy, mogą być wykorzystywane przez Sprzedawcę w celu potwierdzenia tożsamości Odbiorcy w przypadku komunikowania się przez telefon lub w formie elektronicznej. W związku z powyższym strony Umowy zobowiązują się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych zawartych w ww. dokumentach.
10. Odbiorca może wskazać Sprzedawcy swój adres poczty elektronicznej do korespondencji w sprawach związanych z realizacją Umowy. W takim przypadku Sprzedawca będzie doręczał Odbiorcy, na wskazany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej, dokumenty lub informacje związane z realizacją Umowy. Sprzedawca, dostarczając Odbiorcy dokument związany z realizacją Umowy pocztą elektroniczną, nie jest zobowiązany do jednoczesnego przesyłania Odbiorcy tego dokumentu w wersji papierowej. Odwołanie przez Odbiorcę zgody na udostępnianie mu, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej, dokumentów lub informacji związanych z realizacją Umowy wymaga złożenia przez Odbiorcę oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania drogą elektroniczną ww. dokumentów.
11. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.
12. Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia Awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej u Operatora, kontaktując się telefonicznie z pogotowiem gazowym pod numerem dostępnym na stronie internetowej właściwego Operatora.