

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA PALIWA GAZOWEGO – GOSPODARSTWA DOMOWE**  
**obowiązujące od dnia 01.02.2026**  
**Załącznik do Umowy Kompleksowej**

**I. Informacje ogólne**

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy stanowią integralną część Umowy Kompleksowej zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą zużywającym Paliwo gazowe w gospodarstwie domowym, pobierającym Paliwo gazowe z sieci gazowej w punkcie fizycznym w ilości do 110 kWh/h.
2. Użyte w Ogólnych Warunkach Umowy i w Umowie Kompleksowej pojęcia oznaczają:
  - a) **Awaria** - zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci gazowej lub poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia i 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;
  - b) **Dzień roboczy** - każdy z dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - c) **IRIESTD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez Sprzedawcę w ramach wykonywania przez niego funkcji operatora systemu dystrybucyjnego, wprowadzona przez niego do stosowania i zamieszczona na stronie internetowej Sprzedawcy;
  - d) **Lokal/Obiekt** - nieruchomości, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy Kompleksowej;
  - e) **Paliwo gazowe** - gaz ziemny wysokometanowy grupy E;
  - f) **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;
  - g) **Prawo energetyczne** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne;
  - h) **Rok umowny** - rok umowny określony w Taryfie;
  - i) **Przedpłatowy układ pomiarowy** – gazomierze lub 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;
  - j) **Taryfa** - stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie Umowa Kompleksowa dostarczania Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Prawem energetycznym, nieodpłatnie udostępniony Odbiorcom w siedzibie Sprzedawcy lub opublikowany na stronie internetowej Sprzedawcy;
  - k) **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;
  - l) **Umowa Kompleksowa (Umowa)** - umowa dostarczania Paliwa gazowego zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą zgodnie z art. 5 ust. 3 Prawa energetycznego, obejmująca sprzedaż oraz dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy;
  - m) **Ustawa o podatku akcyzowym** – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym.
3. W zakresie nieuregulowanym w ust. 2 powyżej oraz w Umowie Kompleksowej zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie lub IRIESTD. W razie różnic pomiędzy definicjami zawartymi w Taryfie a zawartymi w IRIESTD, w pierwszej kolejności stosuje się definicje zawarte w Taryfie.
4. Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez Sprzedawcę, w ramach wykonywania przez niego funkcji operatora systemu dystrybucyjnego.
5. Układ pomiarowy, zainstalowany i eksploatowany przez Sprzedawcę u Odbiorcy, jest własnością Sprzedawcy.

**II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy**

1. Sprzedawca zobowiązany jest do:
  - 1.1 dostarczania Odbiorcy, zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie Kompleksowej, Paliwa gazowego o cieple spalania wskazanym w Taryfie oraz spełniającemu parametry jakościowe określone w IRIESTD,
  - 1.2 udzielania Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dystrybucji Paliw gazowych, przetrwanego z powodu awarii sieci gazowych,
  - 1.3 przyjmowania zgłoszeń dotyczących Awarii lub zakłócenia w dostarczaniu Paliw gazowych,
  - 1.4 przystępowania, bez nieuzasadnionej zwłoki, do likwidacji Awarii, która występowała w sieci gazowej lub usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych,
  - 1.5 powiadamiania Odbiorcy, z co najmniej 7 – dniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty lub w formie indywidualnych zawiadomień pisemnych, odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci gazowej, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
  - 1.7 udzielenia Odbiorcy, na jego na żądanie, informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie,
  - 1.8 rozpatrywania wniosków lub reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia ich złożenia; w przypadku wniosku lub reklamacji wymagających przeprowadzenia kontroli lub dokonania pomiarów termin czternastodniowy jest liczony od dnia zakończenia tych kontroli lub pomiarów,
  - 1.9 sprawdzania, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego Sprzedawca jest właścicielem, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania,
  - 1.10 zlecania, na żądanie Odbiorcy, badania laboratoryjnego Układu pomiarowego, którego Sprzedawca jest właścicielem, w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia żądania,
  - 1.11 umożliwienia Odbiorcy, przeprowadzenia dodatkowej analizy działania uprzednio badanego Układu pomiarowego, na wniosek Odbiorcy złożony w terminie 30 dni od otrzymania przez niego informacji o wyniku badania, o którym mowa w pkt 1.10 powyżej,
  - 1.12 wydania, po zakończeniu dostarczania Paliwa gazowego oraz w przypadku wymiany Układu pomiarowego w trakcie dostarczania tego paliwa, na wniosek Odbiorcy, dokumentu zawierającego dane identyfikujące ten układ oraz do udostępnienia danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania Paliw gazowych lub demontażu Układu pomiarowego,
  - 1.13 powiadamiania Odbiorcy o wymianie gazomierza,
  - 1.14 zapewnienia wglądu do wskazań Układu pomiarowego lub dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczone Paliwo gazowe, a także wyników sprawdzenia prawidłowości wskazań Układu pomiarowego,
  - 1.15 informowania Odbiorcy o numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy, poprzez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych dokumentach, na podstawie których następuje płatność z tytułu realizacji Umowy Kompleksowej, jeżeli taki numer został nadany.
2. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego oraz badania laboratoryjnego wykonywanego na jego żądanie tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru Paliwa gazowego, Sprzedawca pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego oraz badania laboratoryjnego, a także dokonuje na własny koszt korekty należności za dostarczone Paliwo gazowe na zasadach i w terminach określonych w Taryfie.

**III. Podstawowe obowiązki Odbiorcy**

1. Odbiorca zobowiązany jest do:
  - 1.1 terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy Kompleksowej,
  - 1.2 pisemnego informowania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie zadeklarowanego w Umowie Kompleksowej celu wykorzystania Paliwa gazowego, w tym o przeznaczeniu na cele inne niż opałowe, nie później niż w terminie pięciu (5) dni od dnia zaistnienia zmiany,
  - 1.3 zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego, instalacji gazowej Odbiorcy i odbiorników gazowych w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy, a także umożliwienia przedstawicielom Sprzedawcy wykonywania pomiarów wielkości i parametrów Paliwa gazowego oraz odczytu Układu pomiarowego,
  - 1.4 umożliwienia zdemontowania i wydania zainstalowanego u Odbiorcy Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyn Umowy Kompleksowej,
  - 1.5 niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterek Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego,
  - 1.6 ponoszenia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego, w tym jego demontażu oraz ponownego montażu, w przypadku kiedy w wyniku badania laboratoryjnego przeprowadzonego na żądanie Odbiorcy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego,
  - 1.7 ponoszenia kosztów sprawdzenia jakości dostarczanego Paliwa gazowego, wykonywanego na żądanie Odbiorcy, jeżeli przeprowadzone sprawdzenie nie potwierdzi zastrzeżeń Odbiorcy,
  - 1.8 zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego, szafki gazowej i reduktora ciśnienia Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie) oraz pokrywania 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 wszelkich plomb znajdujących się na lub przy Układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta Układu pomiarowego, Sprzedawcę lub inny uprawniony organ, utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Lokalu instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada, niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie Kompleksowej,
  - 1.12 niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy Kompleksowej,
  - 1.13 zapobiegania Nielegalnemu poborowi Paliwa gazowego, a w sytuacji Nielegalnego poboru Paliwa gazowego zapłacenia Sprzedawcy należnych mu opłat bądź odszkodowania,
  - 1.14 uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy,
  - 1.15 przekazywania, nie później niż w ciągu trzech dni, wskazań Układu pomiarowego - w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Sprzedawcy,
  - 1.16 przekazywania, na wezwanie Sprzedawcy, informacji oraz danych niezbędnych do opracowania planu wprowadzania ograniczeń,
  - 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.

**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. Odbiorca może zapoznać się z obowiązującą Taryfą w siedzibie Sprzedawcy oraz na stronie internetowej Sprzedawcy: [www.avismedia.pl](http://www.avismedia.pl). Ponadto Taryfa podlegająca zatwierdzeniu przez Prezesa URE jest publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki (<https://bjp.ure.gov.pl/bjp/taryfy-i-inne-decyzje-b/paliwa-gazowe>).
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 wystawiania faktur i doręczania Odbiorcy tych faktur lub ich wizualizacji, na zasadach określonych w ust. 3 poniżej, nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturach.
3. Sprzedawca wystawia faktury zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego, w tym w postaci faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa. Odbiorca przyjmuje do wiadomości, że w przypadku wystawienia faktury ustrukturyzowanej:
  - 3.1 faktura jest wystawiona i przechowywana w systemie KSeF,
  - 3.2 dokument przekazywany Odbiorcy (w formie papierowej lub elektronicznej, w szczególności w formacie PDF) stanowi wizualizację faktury ustrukturyzowanej.
- 3.3 Sprzedawca udostępnia Odbiorcy wizualizację faktury w formie wydruku (papierowej) na adres korespondencyjny podany w Umowie Kompleksowej lub poprzez jej przesłanie na wskazany w Umowie Kompleksowej adres e-mail.
4. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
5. Odbiorca będzie regulował należności, o których mowa w ust. 2 powyżej, na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie księgowym wystawionym przez Sprzedawcę.
6. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy.
7. Za przekroczenie terminu płatności Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
8. Sprzedawca może wykonać odczyt Układu pomiarowego na potrzeby rozliczenia danego okresu rozliczeniowego, nie wcześniej niż 5 dni przed jego zakończeniem i nie później niż 5 dni po jego zakończeniu.
9. Uprawniony przedstawiciel Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego przed zakończeniem pełnego okresu rozliczeniowego, o ile jest to związane ze zmianą Taryfy, Umowy Kompleksowej, wymianą Układu pomiarowego lub sytuacją, w której taka konieczność wynikać będzie z obowiązujących przepisów prawa.
10. W przypadku zmian ceny lub stawek opłat w trakcie okresu rozliczeniowego, należność za Paliwo gazowe odebrane w okresie sprzed tej zmiany i w okresie po tej zmianie, rozlicza się na podstawie proporcjonalnego rozdzielenia zużycia Paliwa gazowego między odczytami wskazań Układu pomiarowego dokonany bezpośrednio przed i po tej zmianie. Podstawą do ustalenia należności będą:
  - 10.1 w przypadku opłat stałych - liczba dni sprzed zmiany stawek opłat i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskazań Układu pomiarowego,
  - 10.2 w przypadku ceny i opłat zmiennych - średni dobowy odbiór Paliwa gazowego przez Odbiorcę w rozliczonym okresie, liczba dni sprzed zmiany ceny i stawek opłat zmiennych oraz liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskazań Układu pomiarowego.

11. Sprzedawca ma prawo przyjąć jako podstawę do rozliczeń za pobrane przez Odbiorcę Paliwo gazowe wskazanie Układu pomiarowego, stwierdzone przez Odbiorcę i przekazane: telefonicznie, w formie elektronicznej lub w formie podpisanego przez niego oświadczenia, lub wskazania Układu pomiarowego utrwalonego przez Odbiorcę przy użyciu urządzenia rejestrującego obraz, przekazanego następnie przez Odbiorcę Sprzedawcy w sposób umożliwiający identyfikację Odbiorcy i Układu pomiarowego oraz spełniającego wymagania dla odczytu rzeczywistego określone w IRIESD. Nie zwalnia to Odbiorcę z obowiązku udostępnienia Układu pomiarowego do kontroli i odczytu.
12. W przypadku gdy pobór Paliwa gazowego nie został zarejestrowany lub został zarejestrowany nieprawidłowo, stosuje się postanowienia Taryfy, Postanowienia Taryfy określające sposób postępowania w przypadku gdy pobór Paliwa gazowego nie został zarejestrowany lub został zarejestrowany nieprawidłowo, stosuje się odpowiednio w przypadku gdy Odbiorca uniemożliwił Sprzedawcy wykonanie odczytu Układu pomiarowego.
13. Sprzedaż Paliwa gazowego podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym. Sprzedaż Paliwa gazowego w przypadku zużycia na cele opalowe 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.
14. Warunkiem zwolnienia sprzedaży Paliwa gazowego z podatku akcyzowego, o którym mowa w ust. 13 jest:
  - 14.1 sprzedaż Paliwa gazowego w ilościach, wyrażonych w jednostkach objętości na potrzeby Ustawy o podatku akcyzowym, nieprzekraczających 10 m<sup>3</sup>/h oraz nie więcej niż 8000 m<sup>3</sup> rocznie;
  - 14.2 W przypadku sprzedaży Paliwa gazowego w ilościach większych niż określone powyżej w pkt. 14.1 – 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 wykorzystywanej na te potrzeby powierzchni nieruchomości z uwzględnieniem mocy urządzeń grzewczych.
15. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek nie poinformowania Sprzedawcy, w terminach określonych w Umowie, o zmianie celu zużycia Paliwa gazowego.
16. 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, bonifikaty, skargi

1. Reklamację faktury (lub innego dokumentu księgowego) lub skargę Odbiorca zgłasza Sprzedawcy niezwłocznie po otrzymaniu faktury, wizualizacji faktury lub innego dokumentu księgowego.
2. Rozpatrzenie reklamacji lub skargi Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpią bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji lub skargi. Jeśli Odbiorca zażąda laboratoryjnego zbadania Układu pomiarowego lub jakości Paliwa gazowego, lub badanie takie jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji lub skargi, termin rozpatrzenia zostanie przedłużony o czas potrzebny do wykonania tego badania.
3. Złożenie reklamacji lub skargi nie uprawnia Odbiorcę do opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności w odniesieniu do kwoty, która nie jest sporna. W przypadku opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności, zmniejszenia kwoty płatności lub odmowy płatności przez Odbiorcę w związku ze złożeniem reklamacji dotyczącej płatności, odsetki ustawowe za przekroczenie terminu płatności będą naliczane jedynie w zakresie, w jakim reklamacja lub skarga okaże się niezasadna.
4. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy lub parametrów jakościowych Paliwa gazowego, Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat przewidzianych w Taryfie.
5. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego, z wnioskiem o rozstrzygnięcie wynikającego z Umowy sporu dotyczącego złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego.
6. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego dokonanego przez Sprzedawcę.
7. W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.

#### VI. Przedpłatowy układ pomiarowy

1. Sprzedawca może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy, jeżeli Odbiorca:
  - 1.1 co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej jednego miesiąca lub
  - 1.2 nie ma tytułu prawnego do Lokalu/obiektu, lub
  - 1.3 użytkuje Lokal/obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowego.
- 1.4 wystąpił z wnioskiem do Koordynatora do spraw negocjacji o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego albo wystąpił z wnioskiem do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
2. W przypadku braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego zastosowanie mają postanowienia pkt VIII pkt 1.3.
3. W przypadku gdy Odbiorca spełnia kryteria uznania go za odbiorcę wrażliwego w rozumieniu przepisów Prawa energetycznego, Przedpłatowy układ pomiarowy może zostać zainstalowany na jego wniosek. Sprzedawca montuje Przedpłatowy Układ pomiarowy w terminie dwudziestu jeden (21) dni od dnia złożenia wniosku przez Odbiorcę.
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

1. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, 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 określających 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 14 dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, Ogólnych Warunków Umowy lub zmienionej Taryfy, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wprowadzenie nowej IRIESD lub zmiany IRIESD nastąpi poprzez jej opublikowanie na stronie internetowej Sprzedawcy. Sprzedawca poinformuje Odbiorcę, w formie pisemnej, o wprowadzeniu nowej lub zmienionej IRIESD oraz o możliwościach zapoznania się z jej treścią. W przypadku gdy nowa lub zmieniona IRIESD zmienia prawa lub obowiązki Odbiorcy, może on wypowiedzieć Umowę Kompleksową w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu informacji o wprowadzeniu do stosowania nowej lub zmienionej IRIESD, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

#### VIII. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

- 1 Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane, gdy:
  - 1.1 w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie paliw lub energii,
  - 1.2 Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi co najmniej 30 dni, pomimo uprzedniego powiadomienia go na piśmie o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.
- 1.3 Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego w sytuacjach wskazanych w pkt VI ust. 1.
- 1.4 Przewidują to obowiązujące przepisy prawa.
- 2 Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie Paliwa gazowego, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie 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, dostarczania 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 ustawy Prawo energetyczne z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne 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 ustawy Prawo energetyczne, 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 ustawy Prawo energetyczne 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 gazowego,
  - 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 przyczyn zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi wznowienie nastąpi po uregulowaniu zaległych i bieżących należności.
- 7 W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które odpowiada Odbiorca, jest on zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego na zasadach określonych w Taryfie.
- 8 Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy Kompleksowej, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.
- 9 Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Sprzedawca może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w razie prowadzenia prac remontowych lub modernizacyjnych, w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD, o ile została ona wprowadzona do stosowania.
- 10 Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
- 11 W zakresie nieregulowanym w Ogólnych Warunkach Umowy, stosuje się przepisys Prawa energetycznego oraz ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o zapasach ropy naftowej, produktów naftowych i gazu ziemnego oraz zasadach postępowania w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa paliwowego państwa i zakłóceń na rynku naftowym.

#### IX. Rozwiązanie Umowy Kompleksowej

- 1 Rozwiązanie Umowy Kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron.
- 2 Rozwiązanie Umowy Kompleksowej zawartej na czas nieokreślony przez Odbiorcę może nastąpić za pisemnym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. Odbiorca wypowiedziający Umowę Kompleksową może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
- 3 Rozwiązanie Umowy Kompleksowej może nastąpić za wypowiedzeniem przez Odbiorcę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez Sprzedawcę, pomimo uprzedniego wezwania go do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków w wyznaczonym, odpowiednim terminie.
- 4 Rozwiązanie Umowy Kompleksowej zawartej przez Sprzedawcę może nastąpić za pisemnym wypowiedzeniem, z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia, w przypadku:
  - 4.1 utraty koncesji na obrót Paliwami gazowymi przez Sprzedawcę – przy czym w takim przypadku okres wypowiedzenia upływa nie później niż z dniem wygaśnięcia koncesji,
  - 4.2 zmiany przepisów prawa, uniemożliwiających Sprzedawcy kontynuowanie sprzedaży Paliw gazowych,
  - 4.3 nieprzewidzianych zaburzeń na rynku Paliw gazowych skutkujących powstaniem na stronie Sprzedawcy trudności ekonomicznych lub organizacyjnych wpływających na obniżenie niezawodności dostarczania i jakości Paliw gazowych poniżej poziomu określonego w odrębnych przepisach, powodujących niekorzystną zmianę cen lub stawek opłat za dostarczanie Paliwa gazowe, lub zakresu ich dostarczania Odbiorcom przyłączonym do sieci dystrybucyjnej, lub uniemożliwiających wywiązywanie się przez Sprzedawcę z obowiązków w zakresie ochrony interesów Odbiorców i ochrony środowiska.
- 5 W przypadku wypowiedzenia Umowy Kompleksowej, o którym mowa w ust. 4 powyżej, Sprzedawca wszczyna procedurę sprzedaży rezerwowej lub sprzedaży z urzędu, zgodnie z art. 5aa lub 5ab Prawa energetycznego, w celu zapewnienia ciągłości dostaw Paliwa gazowego do Odbiorcy. W przypadkach wskazanych w ust. 4 powyżej funkcję sprzedawcy z urzędu pełni przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem Paliwami gazowymi, do którego wniesiono wniosek niepieniężny, o którym mowa w art. 5b<sup>1</sup> Prawa energetycznego.
- 6 W przypadku, o którym mowa w pkt VIII ust. 1.2 oraz w pkt VIII ust. 1.3, Sprzedawca może rozwiązać Umowę z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia.
- 7 W przypadku gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie, dłużej niż 90 dni w Roku umownym, Strona, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej,

może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej 14-dniowego terminu wypowiedzenia.

8. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem przedstawienia Sprzedawcy protokołu przekazania Lokalu/objektu ze wskazanym stanem układu pomiarowego, podpisanym przez Odbiorcę i podmiot przejmujący Lokal/obiekt, chyba że w protokole postanowiono inaczej. Sporządzenie protokołu oraz rozwiązanie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uregulowania wszystkich należności wynikających z Umowy.

#### 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 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 ze Sprzedawcą;
  - 3.3 Odbiorca (lub upoważniony przez niego nowy sprzedawca) informuje Sprzedawcę o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej oraz o dniu rozpoczęcia sprzedaży Paliwa gazowego przez nowego sprzedawcę;
  - 3.4 Sprzedawca dokonuje odczytu wskazań Układu pomiarowego w celu dokonania rozliczeń z Odbiorcą 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, Sprzedawca dokonuje oszacowania ilości sprzedanego Paliwa gazowego według stanu na ostatni dzień obowiązywania Umowy kompleksowej.
4. Sprzedawca udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.

#### XI. Odstąpienie od Umowy Kompleksowej zawieranej na odległość

1. W przypadku gdy Umowa Kompleksowa została zawarta na odległość, Odbiorca będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy Kompleksowej bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. W celu skorzystania z tego prawa należy przekazać pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na adres Sprzedawcy wskazany w Umowie Kompleksowej. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowę uważa się za niezawartą.
2. Odbiorca zawierając Umowę Kompleksową na odległość, może zażądać rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z powyższym żądaniem Odbiorcy i odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy Kompleksowej w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Sprzedawcy należności za dostarczone Paliwo gazowe do chwili odstąpienia od Umowy.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 powyżej stosuje się także wobec Odbiorcy będącego osobą fizyczną, zawierającą ze Sprzedawcą Umowę Kompleksową, bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą prowadzoną przez Odbiorcę, gdy z treści Umowy Kompleksowej wynika, że nie posiada ona dla Odbiorcy charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Odbiorcę działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.