

## § 1

## Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umów dla umów sprzedaży energii elektrycznej Orange (dalej „OWU”) stanowią integralną część Umowy Sprzedaży energii elektrycznej oraz określają wzajemne prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy w trakcie obowiązywania Umowy.
2. Podstawę do ustalenia praw i obowiązków Stron i realizacji Umowy stanowią w szczególności:
  - a) ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.) i przepisy wykonawcze wydane do tej ustawy, zwane dalej łącznie Ustawą;
  - b) Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD, zwana dalej IRIESD.
3. W zakresie nieuregulowanym w OWU, Umowie i aktach prawnych wymienionych w ust. 2 powyżej stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity – Dz. U. z 2014, poz. 121.), dalej Kodeks cywilny.
4. Realizacja Umowy jest możliwa przy jednoczesnym obowiązywaniu:
  - a) odpowiedniej Generalnej Umowy Dystrybucyjnej;
  - b) umowy o świadczenie usługi dystrybucyjnej, zawartej pomiędzy Odbiorcą a OSD dla danego miejsca dostarczenia.
5. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia co najmniej jednej ze wskazanych w ust. 4 umów Sprzedawca oraz Klient są uprawnieni do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. Sprzedawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku gdy OSD:
  - 1) odmówi rozpoczęcia realizacji usługi dystrybucji energii zakupionej przez Odbiorcę od Sprzedawcy na podstawie Umowy lub
  - 2) zakończy realizację usługi dystrybucji energii zakupionej przez Odbiorcę od Sprzedawcy na podstawie Umowy,- na skutek okoliczności leżących po stronie Odbiorcy.

## § 2

## Definicje

1. Użyte w OWU pojęcia oznaczają:
  - 1) Cennik Sprzedawcy – zbiór cen za energię elektryczną i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z postanowieniami Umowy i przepisami prawa;
  - 2) dystrybucja energii elektrycznej – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
  - 3) energia elektryczna – bez bliższego określenia oznacza energię elektryczną czynną;
  - 4) Generalna umowa dystrybucyjna – umowa zawarta między Sprzedawcą a Operatorem Systemu Dystrybucyjnego, określająca wzajemne prawa i obowiązki stron związane ze świadczeniem usługi dystrybucyjnej w celu realizacji zawartych przez Sprzedawcę umów sprzedaży energii elektrycznej;
  - 5) grupa taryfowa – grupa odbiorców pobierających energię elektryczną, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
  - 6) IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowana przez OSD i zatwierdzana przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst aktualnej IRIESD jest zamieszczany w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki oraz dostępny na stronie internetowej OSD, a także we wszystkich punktach obsługi klientów OSD;
- 7) miejsce dostarczania – punkt w sieci dystrybucyjnej OSD, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w Umowie, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii;
- 8) Moc umowna – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci jako wartość maksymalna, wyznaczona w ciągu każdej godziny okresu rozliczeniowego ze średnich wartości tej mocy rejestrowanych w okresach 15-minutowych;
- 9) nielegalny pobór energii elektrycznej – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia odpowiedniej umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na fałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
- 10) Odbiorca – każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, w tym odbiorca, który na podstawie zawartej Umowy kupuje energię elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, zwany również w treści Umowy „Klientem”;
- 11) Odbiorca wrażliwy energii elektrycznej – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2013 r. poz. 966), która jest stroną Umowy i zamieszkuje w miejscu dostarczania energii elektrycznej;
- 12) okres rozliczeniowy – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczениowymi odczytami urządzeń do pomiaru energii elektrycznej i mocy, dokonany przez OSD;
- 13) Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania określonego w Umowie;
- 14) Operator Systemu Przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
- 15) prognozowane zużycie energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie;
- 16) Rachunek – faktura VAT lub inny dokument rozliczeniowy wystawiony przez Sprzedawcę, na podstawie którego Odbiorca uiszcza należności wynikające z Umowy;
- 17) siła wyższa – zdarzenie nagle, nieprzewidywalne i niezależne od woli Strony, uniemożliwiające jej wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności przez Stronę;
- 18) Sprzedawca – Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie lub jego następca prawny, zwany również w treści Umowy „Orange”;
- 19) Strona, Strony – Sprzedawca albo Odbiorca, Sprzedawca i Odbiorca;
- 20) Taryfa OSD – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą. Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;

- 21) Taryfa Sprzedawcy – zbiór cen za energię elektryczną i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z postanowieniami Umowy i przepisami prawa, podlegający zatwierdzeniu decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki;
  - 22) układ pomiarowo-rozliczeniowy – liczniki oraz inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii elektrycznej czynnej, liczniki energii elektrycznej biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;
  - 23) Umowa – umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta pomiędzy Odbiorcą a Sprzedawcą.
2. Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy lub OWU, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy, Ustawie oraz w IRIESD.

### § 3

#### Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązuje się do:

- 1) sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy;
- 2) przeniesienia na Odbiorcę własności dostarczonej energii elektrycznej w miejscu dostarczania;
- 3) zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za energię elektryczną;
- 4) rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorcy, w tym w sprawie rozliczeń, i udzielania odpowiedzi zgodnie z postanowieniami Umowy i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz w przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, udzielanie Odbiorcom na ich pisemny wniosek bonifikat i upustów w wysokości i na zasadach określonych w OWU i Ustawie;
- 5) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie dotyczących Sprzedawcy, mających wpływ na jej realizację, w tym informowania o zmianie adresu do korespondencji;
- 6) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym przez Sprzedawcę oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i odpadów radioaktywnych – w terminie do dnia 31 marca danego roku kalendarzowego;
- 7) informowania o ilości zużytej przez Odbiorcę energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej odbiorców, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2011 r., Nr 94, poz. 551) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń.

### § 4

#### Podstawowe obowiązki Odbiorcy

Odbiorca jest zobowiązany do:

- 1) odbierania energii elektrycznej w miejscu dostarczania, określonym w Umowie;
- 2) terminowej zapłaty należności wynikających z Umowy;
- 3) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z przepisami Ustawy oraz postanowieniami Umowy i OWU w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom OSD oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w należyłym stanie technicznym poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
- 4) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za odebraną energię elektryczną, a także o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej, w szczególności o nieprawidłowej pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- 5) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinien zostać wysłany Rachunek

oraz wszelka inna korespondencja. Sprzedawca nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia korespondencji w sytuacji, gdy zostanie ona dostarczona pod adres ostatnio wskazany przez Odbiorcę, o którego zmianie Odbiorca nie poinformował Sprzedawcy;

- 6) zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli Odbiorca wyraził zgodę na przysyłanie mu informacji za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość;
- 7) zawiadamiania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli Odbiorca wyraził zgodę na komunikację ze Sprzedawcą za pomocą telefonu;
- 8) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego na warunkach Umowy dostarczana jest energia elektryczna;
- 9) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o zmianie, rozwiązaniu lub wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług dystrybucyjnych przez Odbiorcę lub OSD;
- 10) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego.

### § 5

#### Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:

- 1) prowadzenia rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z Umową lub odpowiednio Taryfą Sprzedawcy albo Cennikiem w okresach i cyklach rozliczeniowych zgodnych z Umową;
- 2) nieodpłatnego udzielania Odbiorcy informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy.
2. Rozliczenia między Stronami z tytułu sprzedaży energii elektrycznej odbywać się będą w okresach rozliczeniowych, w oparciu o Rachunki wystawiane na podstawie danych pomiarowych przekazanych Sprzedawcy przez OSD. Odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonywane będą przez przedstawicieli OSD.
3. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym Sprzedawca pobiera opłaty w cyklach rozliczeniowych określonych w Umowie na podstawie Rachunku, w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym cyklu rozliczeniowym.
4. Z wyłączeniem pierwszego okresu prognozowego, dla którego Sprzedawca przyjmie prognozowane przez Odbiorcę zużycie energii elektrycznej, prognozy ustalone będą na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
5. Jeżeli OSD udostępni Sprzedawcy dane pomiarowe za okres dłuższy niż okres rozliczeniowy lub gdy pierwszy lub ostatni dzień okresu rozliczeniowego nie pokrywa się z datami odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego, dopuszcza się możliwość rozliczania za odebraną energię elektryczną na podstawie oszacowanego przez Sprzedawcę zużycia energii elektrycznej w okresie rozliczeniowym, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie energii elektrycznej wyznaczone na podstawie rzeczywistych odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego w ostatnim okresie rozliczeniowym, z uwzględnieniem zgłoszonych przez Odbiorcę istotnych zmian w poborze energii elektrycznej, a w przypadku braku danych o tym zużyciu, na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, które zostało wskazane przez Odbiorcę w Umowie.
6. Odbiorca dokona zapłaty za odebraną energię elektryczną w terminie oznaczonym na Rachunku, który zostanie wystawiony w terminie do 30 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego. Termin płatności należności za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia Rachunku.
7. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez Odbiorcę opłat ustalonych na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej, o których mowa w ust. 3, powstanie nadpłata lub niedopłata za pobraną energię elektryczną, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszego Rachunku, wystawionego za najbliższy okres rozliczeniowy.
8. W przypadku gdy w wyniku błędu w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego ilość pobranej energii elektrycznej wykazana na Rachunku nie odpowiada ilości energii elektrycznej pobranej faktycznie, Sprzedawca dokonuje korekty Rachunku. Korekta obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy.

9. Podstawą rozliczenia przy korekcie Rachunku jest wielkość błędu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej prawidłowo wskazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. Przy wyliczaniu wielkości korekty Sprzedawca uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej. Jeżeli nie jest możliwe ustalenie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą ustalenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego.
  10. W przypadku zmiany cen lub stawek opłat określonych w Umowie, w szczególności w Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy lub wprowadzenia nowej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy w czasie trwania okresu rozliczeniowego ilość energii elektrycznej pobranej przez Odbiorcę w okresie od dnia ostatniego odczytu rozliczeniowego do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian lub nowej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy będzie wyliczona szacunkowo w oparciu o średnie dobowe zużycie energii elektrycznej w tym okresie rozliczeniowym.
  11. W przypadku zmiany Sprzedawcy przez Odbiorcę, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego najpóźniej 42 dni po dokonaniu zmiany sprzedawcy.
  12. Za datę realizacji płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy, wskazany na Rachunku.
  13. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, Sprzedawca ma prawo obciążać Odbiorcę odsetkami ustawowymi.
  14. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy na swój koszt, jeżeli Odbiorca: co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca lub nie posiada tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna, albo użytkuje go w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę.
  15. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE OSD może zainstalować temu odbiorcy przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi OSD.
  16. W przypadku gdy odbiorca wrażliwy energii elektrycznej złoży wniosek do OSD o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, OSD jest obowiązane zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Koszty zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego ponosi OSD.
4. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
    - 1) wprowadzone przez czas i na warunkach określonych w OWU lub na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
    - 2) spowodowane ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z Ustawą na wypadek niedoboru mocy w systemie elektroenergetycznym;
    - 3) wprowadzone przez Operatora Systemu Przesyłowego zgodnie z Ustawą ograniczenia w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej, o ile wprowadzenie przzerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD.
  5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji Odbiorcy ochrony przeciwprzepięciowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 75 poz. 690 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji Odbiorcy.
  6. W przypadku wadliwego działania urządzeń Odbiorcy, mających wpływ na sieć dystrybucyjną OSD, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, Odbiorca będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez OSD lub Sprzedawcę.
  7. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczoną energię elektryczną w przypadku rozwiązania lub wypowiedzenia przez Klienta lub OSD umowy o świadczenie usług dystrybucji dla danego miejsca dostarczania, której obowiązywanie jest warunkiem niezbędnym wykonania Umowy przez Sprzedawcę.
  8. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez Odbiorcę, OSD pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię w wysokości określonej w Taryfie OSD, lub dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych, chyba że nielegalne pobieranie energii elektrycznej wynikało z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD.

## § 7

### Moc umowna, grupa taryfowa

1. Zmiana mocy umownej może nastąpić na zasadach określonych w umowie o świadczenie usług dystrybucji. Klient zobowiązuje się powiadomić pisemnie o dokonanej zmianie mocy umownej w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany, wskazując Orange nową wartość mocy umownej.
2. Grupa taryfowa może zostać zmieniona na pisemny wniosek Odbiorcy raz na 12 miesięcy, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy OSD po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne. Zmiana grupy taryfowej wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb, na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w Umowie) może zostać dokonana w każdym czasie na wniosek Odbiorcy, o ile może zostać zakwalifikowany do innej.
3. Zmiana grupy taryfowej może nastąpić również w wyniku stwierdzenia przez OSD, że Odbiorca pobiera energię elektryczną na potrzeby inne niż określone w Umowie. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za odebraną energię elektryczną w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez Odbiorcę. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Zmiana grupy taryfowej w sposób jak wyżej, wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach zaproponowanych przez Sprzedawcę. Brak akceptacji zmiany umowy przez Odbiorcę upoważnia Sprzedawcę do wypowiedzenia Umowy.
4. Zmiana mocy umownej lub grupy taryfowej, o której mowa powyżej, może być związana z koniecznością dostosowania, kosztem Odbiorcy, na warunkach określonych przez OSD, urządzeń lub instalacji elektroenergetycznych niebędących własnością OSD, do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia i poniesienia przez Odbiorcę opłat wynikających z Taryfy OSD.
5. OSD ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.

## § 6

### Odpowiedzialność stron Umowy

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców określonych w Ustawie i w Umowie.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi, w szczególności gdy szkoda wynikła z przyczyn zarówno leżących po stronie Odbiorcy, jak i wynikających z działania lub zaniechania osoby trzeciej, za którą Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi. Odpowiedzialność Stron ograniczona jest do rzeczywistej straty z wyłączeniem utraconych korzyści.
3. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych :
  - 1) działaniem siły wyższej albo z winy Odbiorcy lub osoby trzeciej, za którą Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi;
  - 2) ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
  - 3) odłączeniem lub wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej Odbiorcy od sieci dystrybucyjnej zgodnie z zapisami Umowy, OWU lub przepisami prawa;
  - 4) niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością Odbiorcy, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa.

## § 8

### Zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej

- OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. od 6 do 8, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca zwleka z zapłatą za odebraną energię elektryczną co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. Sprzedawca powiadamia na piśmie Odbiorcę w gospodarstwie domowym o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
- OSD może wstrzymać, z zastrzeżeniem ust. od 6 do 8, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej.
- OSD na wniosek Sprzedawcy może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 6 ust. 8.
- Wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie.
- W przypadku, gdy Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, dostarczania energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.
- Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 6, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 6, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił 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, dostarczanie energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku przez ten sąd.
- Jeżeli OSD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu jej rozpatrzenia.
- Reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z przyczyn:
  - o których mowa w ust. 2 i 4, przyjmuje i rozpatruje Sprzedawca;
  - o których mowa w ust. 3, przyjmuje i rozpatruje OSD.
- W przypadku gdy reklamacja, o której mowa w ust. 9, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązany kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
- Przepisów ust. 8 i 9 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 1, albo wydania przez sąd polubowny wyroku na niekorzyść Odbiorcy.
- Odbiorca będzie obciążony przez OSD opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po jej wstrzymaniu z przyczyn określonych w ust. od 1 do 4. Rozliczenie z tego tytułu zostanie dokonane pomiędzy OSD, a Odbiorcą lub, w przypadkach gdy wstrzymanie nastąpiło z przyczyn, o których mowa w ust. 2 i 4, pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą według stawek określonych w Taryfie OSD.
- Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Odbiorcę poboru tej energii bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy.

## § 9

### Bonifikaty

- Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie Sprzedawcy albo Cenniku Sprzedawcy pod warunkiem złożenia przez Odbiorcę pisemnego wniosku oraz po pozytywnym rozpatrzeniu go przez Sprzedawcę. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia.

- W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi odbiorców, Odbiorcy przysługują następujące bonifikaty:
  - w wysokości 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, za:
    - nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy,
    - odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii sieci,
    - nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy.
  - w wysokości 1/250 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, za:
    - przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki.
- W przypadku zmiany na korzyść Odbiorcy przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 2, stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie bez konieczności zmiany Umowy.

## § 10

### Warunki rozwiązania i zmiany Umowy

- Odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, chyba że Odbiorca wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
- Odbiorca niebędący Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym ma prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, chyba że Odbiorca wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
- W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę lub przez Sprzedawcę z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, przed upływem okresu jej obowiązywania, Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę karą umowną lub odszkodowaniem określonym w Umowie lub regulaminie oferty promocyjnej znajdującym zastosowanie do Umowy.
- Odbiorca jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania Umowy z zastrzeżeniem ust. 7 oraz podać Sprzedawcy adres, na który zostanie wysłany Rachunek rozliczenia końcowego.
- Odbiorca obowiązany jest poinformować Sprzedawcę z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu, na którego potrzeby dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez Sprzedawcę jako oświadczenie Odbiorcy o rozwiązaniu umowy za wypowiedzeniem.
- Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie.
- W przypadku niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązków określonych w ust. 4 lub 5 Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu dostarczania energii elektrycznej do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
- Umowa może zostać rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - o którym mowa w § 5 ust. 14;
  - o którym mowa w § 7 ust. 3;
  - gdy nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej, a Odbiorca w terminie określonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
  - o którym mowa w § 1 ust. 5 OWU, przy czym rozwiązanie Umowy następuje z dniem rozwiązania [Generalnej Umowy Dystrybucyjnej] albo umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej pomiędzy Klientem a OSD;

- e) gdy Odbiorca utrzymuje użytkowaną nieruchomość w sposób powodujący utrudnienia w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD, w szczególności nie zachowane są wymagane odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu i w terminie zakreślonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
- f) gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a Odbiorca w terminie zakreślonym przez OSD nie przywróci stanu zgodnego z prawem.
- g) o którym mowa w § 1 ust. 6, przy czym Umowa ulega rozwiązaniu w terminie określonym przez Sprzedawcę, a w przypadku, o którym mowa w § 1 ust. 6 pkt 2) z dniem zaprzestania przez OSD realizacji usługi dystrybucji energii zakupionej przez Odbiorcę od Sprzedawcy.
9. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie.
10. Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu do Umowy, z zastrzeżeniem postanowień Umowy wprowadzających wyjątki od tego wymogu.
11. Aneks nie jest wymagany do zmian Umowy będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego. Ponadto aneks nie jest wymagany do zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie pisemnego powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy.
12. Zmiany Taryfy Sprzedawcy, które nie wymagają dostosowania zapisów Umowy do tych zmian, w tym zmiany w zakresie cen, stawek lub opłat, wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionej Taryfy Sprzedawcy. W przypadku zmiany cen, stawek lub opłat, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia zmiany, a Odbiorcę w gospodarstwie domowym również o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy. Do pozostałych zmian Taryfy Sprzedawcy, które wymagają dostosowania postanowień Umowy do tych zmian, stosuje się procedurę zmiany Umowy uregulowaną w ust. 15.
13. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionej IRIESD. Jeżeli zmiany IRIESD wymagają dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie Umowy nastąpi z uwzględnieniem procedury uregulowanej w ust. 15.
14. W przypadku rozliczeń za energię elektryczną na podstawie Cennika Sprzedawcy zmiana Umowy w zakresie zmiany cen energii elektrycznej następuje poprzez przesłanie Odbiorcy Cennika Sprzedawcy lub wyciągu z treści Cennika Sprzedawcy wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany, co w tym przypadku będzie stanowić projekt zmian Umowy. Zmiany wprowadza się z zastosowaniem procedury zmiany Umowy uregulowanej w ust. 15.
15. Zmiany Umowy, w tym w zakresie wynikającym z ust. 12 zdanie ostatnie, 13 i 14, i zmiany OWU następują poprzez dostarczenie Odbiorcy propozycji zmiany Umowy. Do propozycji zmiany Umowy zostanie dołączona pisemna informacja o prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy i określony zostanie termin wejścia w życie zmian Umowy. Propozycja zmian umowy oraz informacja o prawie do jej wypowiedzenia mogą zostać dostarczone za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile Odbiorca wyraził zgodę na taki sposób porozumiewania się. Zmiany Umowy wiążą Strony, poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian Umowy, o ile Odbiorca w terminie 14 dni od daty jej otrzymania nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do Sprzedawcy, bez prawa do wskazania przez Odbiorcę późniejszego terminu rozwiązania Umowy.
16. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Odbiorcę w związku z wprowadzeniem przez Sprzedawcę nowych cen energii elektrycznej wynikających z Cennika Sprzedawcy, rozliczenia za sprzedaną energię elektryczną pomiędzy Stronami do końca okresu wypowiedzenia dokonywane będą na podstawie cen określonych w dotychczas obowiązującej Taryfie Sprzedawcy albo odpowiednio Cenniku Sprzedawcy.
17. Treść nowej lub zmienionej Taryfy Sprzedawcy albo Cennika Sprzedawcy Sprzedawca podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na własnej stronie internetowej i udostępni do publicznego wglądu w swojej siedzibie.
18. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Umowy, postanowienia Umowy sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znolizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców.
19. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Sprzedawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Odbiorca w gospodarstwie domowym jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez złożenie Sprzedawcy stosownego oświadczenia, którego wzór jest dostępny na stronie internetowej Sprzedawcy oraz w punktach sprzedaży. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli Odbiorca nie zawarł nowej umowy sprzedaży ani umowy kompleksowej, OSD może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.
20. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na warunkach właściwych dla umów zawartych na czas nieokreślony z opłatą miesięczną oraz stawkami za 1 kWh energii elektrycznej, naliczanymi zgodnie z obowiązującym Cennikiem sprzedaży energii elektrycznej Orange Polska S.A., jeżeli Odbiorca nie złoży oświadczenia, w przedmiocie braku woli kontynuowania Umowy. Oświadczenie Odbiorcy dla swej skuteczności powinno dotrzeć do Sprzedawcy najpóźniej 35 dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy.
21. Zapisów ust. 20 nie stosuje do Umów w grupie taryfowej B.

## § 11

### Wnoszenie reklamacji i rozstrzyganie sporów

1. Sprzedawca przyjmuje zgłoszenia, reklamacje i skargi dotyczące Umowy i rozpatruje je w terminie nie dłuższym, niż 30 dni od daty ich otrzymania, chyba, że OWU dla danego rodzaju reklamacji, zgłoszenia lub skargi przewiduje termin krótszy.
2. Odbiorca może składać reklamacje, skargi oraz zgłoszenia w następujący sposób:
  - 1) pisemnie na adres:  
Orange Polska S.A.  
ul. Jagiellońska 34  
96-100 Skierniewice  
z dopiskiem: „energia”,
  - 2) w formie elektronicznej na adres: energia@orange.com.
3. We wszelkich sprawach związanych z Umową należy powoływać się na numer Umowy, na numer ewidencyjny Odbiorcy lub na numer Rachunku. Reklamacja, zgłoszenie lub skarga powinny również zawierać następujące dane umożliwiające identyfikację Odbiorcy:
  - 1) Imię i nazwisko lub firma,
  - 2) Adres miejsca dostarczenia,
  - 3) Adres korespondencyjny,
  - 4) Numer punktu poboru energii określony w Umowie i wskazany na Rachunku.
4. Sprzedawca nie ma obowiązku rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wnoszący nie podał danych umożliwiających jego identyfikację.
5. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub, w przypadku odbiorców w gospodarstwach domowych, sądy polubowne, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
6. Uzyskanie pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD, jest możliwe pod bezpłatnym numerem telefonu 991 albo numerem telefonu podanym na Rachunku. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej Odbiorca powinien wezwać uprawnionego elektryka instalatora. Szczegółowe informacje dotyczące zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD, do którego sieci przyłączony jest Odbiorca.

## § 12

### Postanowienia końcowe

1. Jeżeli z dniem wejścia w życie Umowy Sprzedawca kontynuuje sprzedaż energii elektrycznej na rzecz Odbiorcy, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy Stronami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.
2. Przeniesienie praw i obowiązków Odbiorcy wynikających z Umowy na inny podmiot wymaga uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, informacje o mających zastosowanie, obowiązujących taryfach, w tym opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych Sprzedawcy lub OSD. Informacje są dostępne również w punktach obsługi klienta Sprzedawcy oraz na infolinii udzielającej informacji klientom.
4. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem 23 maja 2016 r.

