

# ZAŁĄCZNIK NR 2 – OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA GAZU ZIEMNEGO WYSOKOMETANOWEGO OBOWIĄZUJĄCE W ORANGE ENERGIA SP. Z O.O.

dla Odbiorców odbierających gaz z sieci dystrybucyjnej w ilości nieprzekraczającej 110 kWh/h lub odpowiednio do 10 m<sup>3</sup>/h

## 51 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej (dalej: **OWU**) stanowią integralną część Umowy Kompleksowej dostarczania gazu ziemnego wysokometanowego grupy E (dalej: **Gaz**) zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą, zwanej dalej **Umową**, i określają szczegółowe zasady świadczenia Usługi Kompleksowej oraz prawa i obowiązki Stron.
- Niniejsze OWU stosuje się do Umów zawieranych z Odbiorcami odbierającymi Gaz w Miejscu dostarczania w ilości nieprzekraczającej 110 kWh/h lub odpowiednio do 10 m<sup>3</sup>/h, na potrzeby zużycia go w celach opałowych w gospodarstwie domowym lub na inne potrzeby, w tym prowadzenie działalności gospodarczej lub zawodowej.
- OWU w szczególności uwzględnia postanowienia:
  - ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (tekst jednolity Dz.U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.) i przepisów wykonawczych wydanych do tej ustawy, zwanych dalej łącznie **Ustawą**;
  - aktualnej Taryfy Orange Energia Sp. z o.o. dla gazu ziemnego wysokometanowego, zwanej dalej **Taryfą Sprzedawcy**;
  - aktualnej Taryfy dla usług Dystrybucji paliw gazowych Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zwanej dalej **Taryfą OSD**;
  - Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego wprowadzonej przez niego do stosowania i zamieszczonej na stronie internetowej OSD;
  - ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2014.121 j.t. z późn. zm.);
  - ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (tekst jednolity Dz.U. z 2014 r., poz. 752, z późn. zm.).
- W zakresie nieuregulowanym w OWU i Umowie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- OWU stanowią integralną część Umowy. W przypadku sprzeczności OWU z Umową, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
- Sprzedawca oświadcza, że posiada koncesję na obrót paliwami gazowymi zgodnie z decyzją nr OPG/289/23211/W/DRG/2015/MŻ wydaną 15 maja 2015 r. przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: **Prezes URE**) ważną do dnia 31.12.2030 r.

## 52 DEFINICJE

Użyte w OWU oraz w Umowie pojęcia oznaczają:

- Awaria** – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci dystrybucyjnej, lub przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń, lub bezpośrednio poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub środowiska, lub nagłą konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem i mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub odbiorze Gazu;
- Dystrybucja Gazu** – transport paliw gazowych siecią dystrybucyjną OSD w celu ich dostarczenia Odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tych paliw;
- Grupa taryfowa** – grupa Odbiorców korzystających z Usługi Kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania, określona w Umowie;
- IRIESD** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej wprowadzona przez OSD do stosowania zgodnie z przepisami Ustawy. IRIESD jest udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej OSD. IRIESD określa m.in. prawa i obowiązki Odbiorcy oraz na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego stanowi część umowy kompleksowej obejmującej sprzedaż oraz Dystrybucję Gazu. 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;
- Konsument** – Odbiorca będący osobą fizyczną, który zawiera Umowę ze Sprzedawcą w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa jest w art. 31a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz.U. 2012.1059 z późn. zm.), adres strony internetowej: [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl). Koordynator jest podmiotem uprawnionym, właściwym dla Sprzedawcy, do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016.1823) oraz osoba prowadząca to postępowanie w rozumieniu tej ustawy;
- Miejsce dostarczania** – punkt w sieci dystrybucyjnej OSD do którego dostarczany jest Gaz, określony w Umowie, będący jednocześnie miejscem odbioru Gazu (dalej: **Punkt odbioru**);

- Miesiąc umowy** – miesiąc umowy określony w Taryfie Sprzedawcy;
- Nielegalny pobór Gazu** – pobieranie Gazu bez zawarcia Umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w ten Układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ;
- Odbiorca** – podmiot będący stroną Umowy, który otrzymuje lub pobiera Gaz na podstawie Umowy na potrzeby zużycia go w celach opałowych w gospodarstwie domowym lub na inne potrzeby, w tym prowadzenie działalności go-spodarczej lub zawodowej;
- Odbiorca w gospodarstwie domowym** – Odbiorca dokonujący zakupu Gazu wyłącznie w celu zużycia go w gospodarstwie domowym;
- Odbiorca wrażliwy Gaz** – osoba, której przyznano ryczałt na zakup opału w rozumieniu art. 6 ust. 7 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 Gazu;
- Oferta Promocyjna** – dokument określający szczególne warunki dostarczania Gazu, w tym promocyjne ceny za Gaz oraz wysokość innych opłat z tytułu sprzedaży Gazu, o ile zostały one przewidziane w tej Ofercie, stanowiący integralną część Umowy w przypadku, gdy Odbiorca korzysta z promocyjnych warunków sprzedaży Gazu;
- Okres rozliczeniowy** – przedział czasu określony w Umowie, będący podstawą rozliczenia należności za dostarczony Gaz, usługi Dystrybucji Gazu oraz inne usługi objęte Umową;
- Operator Systemu Dystrybucyjnego** (dalej: **OSD**) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się Dystrybucją Gazu do Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
- Prognozowane zużycie Gazu** – ilość Gazu prognozowana do zużycia w przyjętym Okresie rozliczeniowym, odzwierciedlająca jego prawdopodobne zużycie przez Odbiorcę;
- Przedpłatowy układ pomiarowy** – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi dokonujące pomiaru z góry opłaconej ilości Gazu i automatycznie wstrzymujące dostarczenie Gazu w sytuacji, gdy cały opłacony wolumen Gazu zostanie odebrany lub zostanie przekroczony okres, za który wniesiono opłatę;
- Reklamacja** – zgłoszenie Odbiorcy dotyczące niezgodności postępowania Sprzedawcy lub OSD z Umową lub przepisami prawa w zakresie związanym z przedmiotem Umowy, w tym w związku z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi Odbiorców lub parametrów jako-ściowych Gazu. Reklamacja może zawierać żądanie wypłaty bonifikaty;
- Rok umowy** – rok umowy określony w Taryfie Sprzedawcy;
- Skarga** – niezadowolenie Odbiorcy wyrażone w odniesieniu do sposobu załatwienia Reklamacji lub zgłoszenia albo w odniesieniu do innych kwestii niż objęte Reklamacją lub Zgłoszeniem;
- Siła wyższa** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności stron;
- Sprzedawca** – Orange Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000363611. NIP: 5272636714, REGON: 142578335, o kapitale zakładowym w wysokości 12 023 000,00 PLN;
- Sprzedawca z urzędu** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót paliwami gazowymi będące sprzedawcą paliwa gazowego dla Odbiorcy w gospodarstwie domowym niekorzystającego z prawa wyboru sprzedawcy;
- Taryfa OSD** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców do rozliczeń z tytułu Dystrybucji Gazu, w trybie określonym Ustawą. Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa URE;
- Taryfa Sprzedawcy** – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie sprzedaż Gazu dla

Odbiorców, o ile Umowa nie będzie przewidywać stosowania szczególnych warunków dostarczania Gazu określonych w Ofercie Promocyjnej, dostępny na stronie [www.orangeenergia.pl](http://www.orangeenergia.pl), stanowiący integralną część Umowy;

- Układ pomiarowy** – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru ilości Gazu pobranego z sieci i dokonywania rozliczeń;
  - Umowa Kompleksowa** – umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą, której przedmiotem jest świadczenie Usługi Kompleksowej;
  - Usługa Kompleksowa** – usługa świadczona Odbiorcy przez Sprzedawcę polegająca na sprzedaży Gazu i zapewnieniu świadczenia Dystrybucji Gazu do Odbiorcy;
  - Zgłoszenie** – informacja od Odbiorcy, niebędąca Skargą lub Reklamacją, lub jego wniosek o wykonanie czynności w ramach Umowy.
- Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy lub OWU, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie Sprzedawcy, Taryfie OSD, Ustawie oraz w IRIESD.

## 53 PRAWA, OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### 1. Prawa

- W ramach Usługi Kompleksowej, OSD wykonuje czynności związane z Dystrybucją Gazu, z utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie. Układy pomiarowe oraz telemetryczne zamontowane u Odbiorcy są własnością OSD. OSD jest uprawniony do przeprowadzania kontroli legalności pobierania Gazu, kontroli Układu pomiarowego zgodnie z odrębnymi regulacjami prawnymi, instalowania układów telemetrii, kontroli dotrzymywania warunków Umowy przez Odbiorcę oraz prawidłowości rozliczeń, bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia Sprzedawcy lub zgody Odbiorcy. Dane wynikające z realizacji Umowy są przekazywane pomiędzy OSD i Sprzedawcą.
- W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez OSD czynności związanych z Dystrybucją Gazu lub sprawowania kontroli, o której mowa jest w ust. 1.1, niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Odbiorcę, OSD ma prawo wezwać Odbiorcę do niezwłocznego usunięcia wskazanego nieprawidłowości.
- Odbiorcy wrażliwemu Gazu przysługujący ryczałt na zakup opału na zasadach określonych w ustawie z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz.U. z 2013 r. poz. 966). Dodatek przyznawany jest przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego Odbiorcy. Dodatek energetyczny wypłacają gminy.

### 2. Obowiązki

#### 2.1. Sprzedawca zobowiązuje się do:

- dostarczania do Punktu odbioru określonego w Umowie, Gazu o cieple spalania oraz parametrach jakościowych określonych w IRIESD oraz Taryfie OSD, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i warunkami określonymi w Umowie;
- zapewnienia wznowienia dostarczania Gazu niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających zerwanie jego dostarczania;
- zapewnienia sprawdzenia przez OSD, na wniosek Odbiorcy, dotrzymania parametrów jakościowych Gazu poprzez odpowiednie pomiary, pokrycia kosztów tych badań oraz udzielenia, na wniosek Odbiorcy, bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie OSD w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Gazu z Umową;
- przenoszenia na Odbiorcę własności dostarczonego Gazu w Miejscu dostarczania;
- przyjmowania od Odbiorców zgłoszeń i Reklamacji dotyczących dostarczania Gazu;
- dokonywania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie Sprzedawcy, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu pomiarowego;
- 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 Umowy;
- udzielenia Odbiorcy, na jego wniosek, bonifikaty w wysokości określonej odpowiednio w Taryfie Sprzedawcy lub w Taryfie OSD w przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców.

#### 2.2. W ramach Usługi Kompleksowej Sprzedawca zobowiązuje się do zapewnienia standardów jakościowych obsługi Odbiorców polegających na:

- przyjmowaniu przez OSD przez całą dobę zgłoszeń dotyczących Awarii lub zakłócenia dostaw Gazu;
- niezwłocznym przystąpieniu przez OSD do likwidacji Awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu Gazu;

- c) udzielaniu przez OSD, na żądanie Odbiorcy, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Gazu, przerwanego z powodu Awarii systemu dystrybucyjnego;
  - d) powiadomianiu Odbiorców przez OSD, z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Gazu w formie: ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych lub w inny sposób przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych bądź za pomocą innego środka telekomunikacji;
  - e) odpłatnym podejmowaniu przez OSD stosownych czynności w sieci gazowej w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
  - f) nieodpłatnym udzielaniu, w tym przez OSD, na żądanie Odbiorcy informacji o zasadach rozliczeń oraz o aktualnej Taryfie OSD i Taryfie Sprzedawcy;
  - g) udzielaniu, w tym przez OSD, odpowiedzi na inne zapytania niż dotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listownej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Ustawie;
  - h) rozpatrywaniu wniosków lub Reklamacji w sprawie zasad rozliczeń i udzielaniu na nie odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia Reklamacji, o ile niniejsze OWU nie stanowią inaczej;
  - i) sprawdzaniu przez OSD, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego OSD jest właścicielem, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia złożenia tego żądania;
  - j) przekazaniu przez OSD, na żądanie Odbiorcy, Układu pomiarowego, którego OSD jest właścicielem, do badania laboratoryjnego, nie później niż w ciągu 7 dni od dnia złożenia żądania;
  - k) umożliwieniu wykonania przez OSD dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego, w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w lit. j) powyżej;
  - l) wydaniu przez OSD po zakończeniu dostarczania Gazu oraz w przypadku wymiany Układu pomiarowego w trakcie dostarczania tego Gazu, na wniosek Odbiorcy, dokumentu zawierającego dane identyfikujące ten Układ;
  - m) udostępnieniu przez OSD danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania Gazu lub demontażu Układu pomiarowego.
- 2.3. Odbiorca jest zobowiązany do:**
- a) przestrzegania postanowień Umowy, w tym OWU;
  - b) terminowej zapłaty zobowiązań wynikających z Umowy;
  - c) pobierania Gazu zgodnie z przepisami Ustawy oraz postanowieniami Umowy i OWU;
  - d) zapewnienia upoważnionym przedstawicielom OSD lub Sprzedawcy:
    - dostępu do Układu pomiarowego, instalacji gazowej (za stan której odpowiada Odbiorca lub właściciel budynku) i urządzeń gazowych w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy i prawidłowości rozliczeń, a ponadto dokonywania odczytów lub sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi OSD dokonania odczytu wskazań Układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczony Gaz dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie OSD, Taryfie Sprzedawcy oraz IRIESD;
    - dostępu do Układu pomiarowego, urządzeń do telemetrycznego przekazywania danych i elementów sieci gazowej połączonych na terenie Odbiorcy w celu wykonywania niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających;
  - e) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD lub Sprzedawcy zdemontowania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy, w przypadku wstrzymania dostarczania Gazu lub wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy, a także jego wydania przedstawicielowi OSD, jeżeli Układ pomiarowy nie stanowi własności Sprzedawcy;
  - f) poniesienia kosztów sprawdzenia działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego, w tym jego demontażu oraz montażu w przypadku kiedy, na żądanie Odbiorcy, w wyniku badania laboratoryjnego nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego;
  - g) poniesienia na zasadach określonych w Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Gazu, w przypadku zgodności zmierzonych parametrów Gazu ze standardami określonymi w przepisach Ustawy;
  - h) zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego wskazującego wielkość poboru Gazu i układu redukcji Gazu, nieingerowania ani niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie), utrzymania w należytym stanie technicznym szafki przeznaczanej na te urządzenia oraz pokrycia

- w pełnej wysokości strat wynikających z ich uszkodzenia, zniszczenia lub utraty, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
  - i) 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 organ 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;
  - j) poniesienia kosztów sprawdzenia Układu pomiarowego w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń Układu pomiarowego, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
  - k) niezwłocznego informowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Gazu;
  - l) utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, instalacji gazowej znajdującej się w Punkcie Odbioru, za którą Odbiorca odpowiada;
  - m) pisemnego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za Usługę Kompleksową, w tym o nabyciu bądź utracie prawa do zwolnienia od akcyzy określonego odrębnymi przepisami prawa, o zmianie celu lub/i potrzeb w jakich Odbiorca nabywa i odbiera Gaz wskazanych w Oświadczeniu Odbiorcy Gazu złożonym przez zawarcia Umowy, w terminie 5 dni roboczych od zaistnienia takiej zmiany. Zastrzega się, że pobór Gazu przez Odbiorcę w ilości przekraczającej 110 kWh/h wymaga zawarcia Aneksu do Umowy bądź nowej Umowy;
  - n) powierzenia budowy lub dokonywania zmian w instalacji gazowej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
  - o) aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację. W szczególności Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować pisemnie Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinna zostać wysłana faktura oraz wszelka inna korespondencja związana z Umową. Sprzedawca nie będzie ponosił negatywnych skutków niedostarczenia Odbiorcy korespondencji w sytuacji, gdy zostanie ona dostarczona pod adres ostatnio wskazany przez Odbiorcę, o zmianie którego Odbiorca nie poinformował Sprzedawcę;
  - p) zawiadomienia Sprzedawcy o każdorazowej zmianie adresu e-mail, jeżeli Odbiorca wyraził zgodę na przesyłanie mu informacji na wskazany adres e-mail;
  - q) zawiadomienia Sprzedawcy o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli Odbiorca wyraził zgodę na komunikację ze Sprzedawcą za pomocą telefonu;
  - r) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego zgodnie z Umową dostarczany jest Gaz, a ponadto o wszelkich innych zmianach okoliczności faktycznych lub prawnych, jeśli mają lub mogą one mieć wpływ na wykonanie Umowy.
- 2.4. W uzasadnionych przypadkach Odbiorca może zostać zobowiązany do okazania przedstawicielowi Sprzedawcy lub OSD dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.**
- 3. Odpowiedzialność**
- 3.1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niedotrzymanie parametrów jakościowych Gazu oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w Ustawie i w Umowie, w formie i wysokości określonej w Taryfie Sprzedawcy i Taryfie OSD.**
- 3.2. 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 leżących po stronie Odbiorcy, jak i wynikających z działania lub zaniechania osoby trzeciej.**
- 3.3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu Gazu spowodowanych:**
- a) działaniem Siły wyższej albo z winy Odbiorcy lub osoby trzeciej, za które Sprzedawca odpowiedzialności nie ponosi;
  - b) ograniczeniami w dostarczaniu Gazu w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
  - c) odłączeniem od sieci dystrybucyjnej lub wstrzymaniem dostarczania Gazu Odbiorcy zgodnie z postanowieniami Umowy i OWU;
  - d) niewłaściwym stanem technicznym instalacji gazowej i innych urządzeń gazowych będących własnością Odbiorcy lub będących w posiadaniu Odbiorcy, w szczególności gdy instalacja bądź urządzenia odbiorcze nie spełniają wymagań przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.
- 3.4. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu Gazu spowodowane:**
- a) przerwami lub ograniczeniami w dostarczaniu Gazu, przez czas i na warunkach określonych w OWU lub wprowadzonymi na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;

- b) krótkotrwałymi zakłóceniami w dostarczaniu Gazu wynikającymi z działania automatyki sieciowej lub przelazów ruchowych.
- 3.5. 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 w związku z roszczeniami osób trzecich.**
- 3.6. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę na skutek nieinformowania Sprzedawcy w terminie określonym w ust. 2.3 lit. m) powyżej o zmianie celu lub/i potrzeb w jakich Odbiorca nabywa i odbiera Gaz, lub na skutek przekazania Sprzedawcy nieprawdziwych danych odnośnie ilości lub celu zużycia Gazu.**

#### **§4 MOC UMOWNA, GRUPA TARYFOWA**

1. Moc umowną określa Umowa.
2. Odbiorca może ubiegać się o zmianę mocy umownej (w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące Roku umownego) lecz do wysokości nieprzekraczającej mocy przyłączeniowej dla danego Punktu odbioru, składając pisemnie zamówienie do Sprzedawcy. Zmiana ta wymaga zawarcia aneksu do Umowy bądź nowej Umowy. Zmiana mocy umownej w trakcie Roku umownego wymaga dodatkowej zgody OSD, przy czym nowa moc umowna obowiązuje przez okres co najmniej kolejnych 12 miesięcy. W przypadku braku zamówienia mocy umownej w nowej wysokości nie później niż na 30 dni przed końcem Roku umownego, do rozliczeń w trakcie kolejnego Roku umownego przyjmują się moc umowną określoną w obowiązującej Umowie.
3. Grupa taryfowa może być zmieniona, raz w Roku umownym, na pisemny wniosek Odbiorcy złożony do Sprzedawcy nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem kolejnego Miesiąca umownego i nie wymaga aneksu do Umowy.
4. Zmiana Grupy taryfowej Odbiorcy może również nastąpić na skutek zakwalifikowania Odbiorcy do innej Grupy taryfowej, na zasadach określonych w Taryfie Sprzedawcy i nie wymaga aneksu do Umowy.

#### **§5 PRZEDPŁATOWY UKŁAD POMIAROWY**

1. OSD na wniosek Sprzedawcy lub z własnej inicjatywy może zainstalować Przedpłatowy układ pomiarowy na swój koszt, jeżeli Odbiorca: co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwrócił z zapłatą za pobrany Gaz albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca, lub nie ma tytułu prawnego do obiektu lub nieruchomości, lub lokalu, do którego dostarczany jest Gaz, lub użytkuje go w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzenie stanu Układu pomiarowego.
2. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, OSD może zainstalować temu Odbiorcy Przedpłatowy układ pomiarowy z własnej inicjatywy lub na wniosek Sprzedawcy. Koszt zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego ponosi OSD.
3. W przypadku, gdy Odbiorca wrażliwy Gazu złoży wniosek do OSD o zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego, OSD jest obowiązane na swój koszt zainstalować taki Układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. OSD montuje Przedpłatowy układ pomiarowy na podstawie przekazanego przez Sprzedawcę wniosku Odbiorcy, który spełnia kryteria do uznania go za Odbiorcę wrażliwego Gazu. W przypadku, gdy Odbiorca wnioskuje wniosek bezpośrednio do OSD, wniosek ten zostanie przekazany do Sprzedawcy w celu weryfikacji przez Sprzedawcę, czy Odbiorca spełnia przesłanki do uznania go za Odbiorcę wrażliwego Gazu. OSD montuje Przedpłatowy układ pomiarowy w terminie 21 dni od przekazania lub potwierdzenia wniosku Odbiorcy przez Sprzedawcę. W przypadku zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowego, Usługa kompleksowa będzie realizowana w oparciu o Umowę zmienioną Aneksem regulującym rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy układ pomiarowy.

#### **§6 ZASADY ROZLICZEŃ**

1. Sprzedawca dokonuje rozliczeń za dostarczenie Gazu zgodnie z Taryfą Sprzedawcy lub z Ofertą Promocyjną (w przypadku związania nią Odbiorcy) oraz Taryfą OSD, na podstawie wskazań Układu pomiarowego oraz ilości podanych przez OSD, w Okresach rozliczeniowych ustalonych w Taryfie Sprzedawcy i Umowie oraz wg cen i stawek określonych w odpowiednio: Ofercie Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy), Taryfie Sprzedawcy i Taryfie OSD przewidzianych dla Grupy taryfowej, do której Odbiorca został zakwalifikowany, odrębnie dla każdego Punktu odbioru.
2. Rozliczenia między Stronami z tytułu świadczenia Usługi Kompleksowej odbywać się będą w oparciu o faktury wystawiane na podstawie odczytów wskazań Układu pomiarowego przekazanych Sprzedawcy przez OSD, z uwzględnieniem współczynnika konwersji wyliczonego zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie Sprzedawcy. Odczyty wskazań Układu pomiarowego dokonywane będą przez przedstawicieli

- OSD w okresach przewidzianych w Umowie. Dane z odczytu wskazań Układu pomiarowego dokonane przez Odbiorcę w dniu zmiany ceny Gazu lub zmieniennych stawek opłat, mogą być przekazane Sprzedawcy telefonicznie na Infolinii Orange Energia lub pisemnie, lub ustnie do protokołu w każdej jednostce obsługującej Odbiorców Sprzedawcy lub pocztą elektroniczną na adres e-mail udostępniony na stronie [www.orangeenergia.pl](http://www.orangeenergia.pl).
3. W Okresie rozliczeniowym, nie częściej niż raz na miesiąc, mogą być pobierane opłaty za dostarczenie Gazu w wysokości określonej na podstawie Prognozowanego zużycia Gazu, wyznaczonego wg zasad określonych szczegółowo w Taryfie Sprzedawcy i Taryfie OSD z uwzględnieniem wielkości zużycia Gazu przez Odbiorcę w analogicznym okresie poprzedniego Roku umownego. W prognozach, Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze Gazu. Zmiana wielkości Prognozowanego zużycia Gazu może ponadto nastąpić na skutek zmiany Grupy taryfowej.
  4. W przypadku braku możliwości dokonania odczytu wskazań Układu Pomiarowego za Okres rozliczeniowy, Sprzedawca ustala wielkość zużycia Gazu zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie Sprzedawcy, Taryfie OSD oraz IRIESD, na podstawie szacowanego zużycia Gazu, w oparciu o dotychczasowe średniodobowe zużycie Gazu ustalone na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru Gazu w porównywalnym okresie i liczbie dni w okresie, którego dotyczy rozliczenie. W wyliczeniu szacowanego zużycia Gazu uwzględnia się inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość zużycia.
  5. Odbiorca dokona zapłaty za Usługę Kompleksową w terminie wskazanym na fakturze, która zostanie wystawiona w oparciu o dane pomiarowe lub inne dane rozliczeniowe (w tym dane prognozowane lub szacowane). Sprzedawca dostarczy Odbiorcy fakturę nie później niż 7 dni przed terminem płatności. Termin płatności należności za dostarczony Gaz nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, Sprzedawca na wniosek Odbiorcy odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie.
  6. Jeżeli w wyniku wnoszenia przez Odbiorcę opłat, o których mowa w ust. 3 lub 4, powstanie nadpłata lub niedopłata za pobrany Gaz, wówczas nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu, natomiast niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury, wystawionej za najbliższy Okres rozliczeniowy.
  7. W przypadku, gdy w wyniku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu Układu pomiarowego lub błędu w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowego, ilość pobranego Gazu wykazana na fakturze nie odpowiada ilości Gazu pobranego faktycznie, Sprzedawca dokonuje korekty faktur. Korekta obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości lub błędy. W przypadku zaniżenia należności, korekta obejmuje ostatni Okres rozliczeniowy.
  8. Podstawą rozliczenia przy korekcie faktur jest wielkość błędów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędów nie jest możliwe, podstawę rozliczenia stanowią średniodobowe zużycie Gazu, ustalone na podstawie prawidłowo zmierzonego poboru Gazu w porównywalnym okresie, pomnożone przez liczbę dni w okresie, którego dotyczy korekta. W wyliczeniu wielkości korekty uwzględnia się inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość zużycia Gazu.
  9. W przypadku Nielegalnego poboru Gazu przez Odbiorcę, Sprzedawca obciąża Odbiorcę opłatami za nielegalnie pobrany Gaz w wysokości w jakiej OSD obciążał nimi Sprzedawcę. Powyższe nie wyłącza dochodzenia przez Sprzedawcę odszkodowania na zasadach ogólnych.
  10. W przypadku zmiany Sprzedawcy przez Odbiorcę, Sprzedawca dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania tej zmiany.
  11. Płatności za Usługę Kompleksową będą dokonywane na rachunek bankowy wskazany na fakturze. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
  12. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, Sprzedawca ma prawo obciążać Odbiorcę odsetkami ustawowymi.
  13. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Odbiorcę, Sprzedawca ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Sprzedawcy, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
  14. W razie utraty przez Odbiorcę możliwości wywiązania się z obowiązku zapłaty za sprzedany Gaz lub za świadczone usługi, Odbiorca może złożyć do Sprzedawcy pisemny wniosek o rozłożenie płatności na raty, który to wniosek Sprzedawca rozpatrzy w terminie 14 dni od jego otrzymania, a następnie poinformuje Odbiorcę o swym stanowisku.
- c) dokonania zmian lub uszkodzeń w Układzie pomiarowym;
  - d) gdy instalacja gazowa lub sposób użytkowania Gazu stwarza zagrożenie dla życia, zdrowia ludzi lub środowiska;
  - e) zaistnienia awarii w sieci gazowej stwarzającej zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzi lub środowiska.
2. OSD na żądanie Sprzedawcy wstrzymuje lub ogranicza, z zastrzeżeniem ust. 8 i 9, dostarczenie Gazu, w przypadkach:
    - a) nieuregulowania przez Odbiorcę należności za Usługę Kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, a w przypadku Odbiorcy w gospodarstwie domowym dodatkowo po jego uprzednim powiadomieniu na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczenia Gazu, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
    - b) uniemożliwienia przez Odbiorcę upoważnionym przedstawicielom OSD dostępu w sytuacji zagrożenia zdrowia, życia lub środowiska (wraz z niezbędnym sprzętem) do elementów sieci gazowej znajdujących się na terenie lub w obiekcie Odbiorcy;
    - c) prowadzenia prac związanych z usuwaniem awarii i jej skutków;
    - d) wykonywania planowych prac konserwacyjno-remontowych lub modernizacyjnych w zakresie sieci gazowej, Układów pomiarowych oraz prac związanych z przyłączaniem nowych Odbiorców do sieci gazowej lub prac przyłączeniowych w sieci gazowej.
  3. OSD może wstrzymać lub ograniczyć dostarczenie Gazu w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD.
  4. Wstrzymanie dostarczenia Gazu nie oznacza rozwiązania Umowy.
  5. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczenia Gazu. W sytuacji, gdy niezwłocznie wstrzymanie lub ograniczenie dostarczenia Gazu mogłoby powodować zagrożenie bezpieczeństwa życia, zdrowia lub środowiska, bądź uszkodzenie lub zniszczenie obiektów technologicznych Odbiorcy, wstrzymanie lub ograniczenie dostaw Gazu przez OSD nastąpi po upływie okresu uzgodnionego z Odbiorcą, a w przypadku braku takiego uzgodnienia po upływie 3 dni od dnia powiadomienia Odbiorcy, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 powyżej.
  6. Wstrzymanie dostarczenia Gazu może nastąpić w szczególności poprzez:
    - a) demontaż Układu pomiarowego;
    - b) demontaż przyłącza do sieci gazowej;
    - c) zamknięcie dopływu Gazu przez Układem pomiarowym.
  7. Wznowienie dostarczenia Gazu następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie.
  8. W przypadku, gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym, w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w ust. 2 lit. a), złoży do Sprzedawcy Reklamację dotyczącą dostarczenia Gazu nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia, dostarczenia Gazu nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia Reklamacji. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć Reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została ona uwzględniona.
  9. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił Reklamacji, a Odbiorca w gospodarstwie domowym w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu Reklamacji, wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczenia Gazu nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania tego sporu przez Koordynatora.
  10. Jeżeli OSD wstrzymał dostarczenie Gazu Odbiorcy w gospodarstwie domowym, a Odbiorca ten złożył Reklamację na wstrzymanie dostarczenia Gazu, OSD jest obowiązany wznowić dostarczenie Gazu w terminie 3 dni od dnia otrzymania Reklamacji i kontynuować dostarczenie Gazu do czasu jej rozpatrzenia.
  11. W przypadku gdy Reklamacja, o której mowa w ust. 8, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, OSD jest obowiązane kontynuować dostarczenie Gazu do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
  12. Postanowień ust. 10 i 11 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczenia Gazu nastąpiło z tego powodu, że instalacja gazowa znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia ludzi lub środowiska albo w przypadku rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Odbiorcy.
  13. Odbiorca będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczenia Gazu, jeśli do wstrzymania doszło z przyczyn za które wyłącznie on odpowiada, według stawek określonych w Taryfie OSD.
  14. Odbiorca nie będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczenia Gazu w przypadku, gdy Reklamacja Odbiorcy na wstrzymanie dostarczenia Gazu zostanie uznana za uzasadnioną lub postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzone przez Koordynatora, lub postępowanie przed Prezesem URE dotyczące wstrzymania dostarczenia Gazu zakończy się wydaniem orzeczenia (rozstrzygnięcia) na korzyść Odbiorcy.
15. Wstrzymanie lub ograniczenie dostarczenia Gazu z przyczyn zależnych od Odbiorcy lub zaprzestanie przez Odbiorcę poboru Gazu bez rozwiązania Umowy, nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z Oferty Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy) lub Taryfy Sprzedawcy, lub Taryfy OSD.

## §8 REKLAMACJE, SKARGI, BONIFIKATY

1. Reklamacje, Skargi oraz zgłoszenia mogą być składane pisemnie lub ustnie do protokołu w każdej jednostce obsługującej Odbiorców Sprzedawcy lub telefonicznie na Infolinii Orange Energia chyba że w Umowie zastrzeżono inaczej.
2. Wniesienie Reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku terminowej zapłaty należności za Usługę Kompleksową w wysokości określonej przez Sprzedawcę.
3. Sprzedawca rozpatruje wniosek lub Reklamację i udziela na nie odpowiedzi w terminie 14 (czternastu) dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, z wyjątkiem przypadków, w których dokonuje się sprawdzenia, na wniosek Odbiorcy, dotychczas parametrów jakościowych Gazu, dla których termin rozpatrzenia liczy się od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców lub parametrów jakościowych dostarczanego Gazu, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w Ustawie, Taryfie OSD, niniejszych OWU i Taryfie 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, z zastrzeżeniem, że wnioski dotyczące parametrów jakościowych dostarczanego Gazu zostaną rozpatrzone w terminie 14 (czternastu) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów w porozumieniu z OSD.
5. W przypadku zmiany, na korzyść Odbiorcy, przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 4 stają się one obowiązujące w dacie ich wejścia w życie.
6. Odbiorca w gospodarstwie domowym uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu między tym Odbiorcą a Sprzedawcą wynikłego z Umowy. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.
7. Odbiorca w gospodarstwie domowym uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanej wstrzymania dostarczenia Paliwa gazowego.
8. Ewentualne spory mogące wynikać z Umowy niepodlegające kompetencji Prezesa URE ani niewniesione przez Odbiorcę przed Koordynatora w trybie określonym w niniejszych OWU, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.

## §9 WARUNKI ROZWIĄZANIA I ZMIANY UMOWY KOMPLEKSOWEJ

1. Odbiorca ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia 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. Wypowiedzenie Umowy na czas nieoznaczony przez Odbiorcę następuje bez ponoszenia przez niego kosztów z tego tytułu, z obowiązkiem zapłaty przez Odbiorcę należności za dostarczony Gaz i świadczone usługi, w tym usługę Dystrybucji Gazu.
2. Odbiorca jest zobowiązany umożliwić OSD dokonanie odczytu wskazań Układu pomiarowego na dzień rozwiązania Umowy z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Odbiorca obowiązany jest poinformować Sprzedawcę z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu do którego dostarczany jest Gaz. 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.
4. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie.
5. W przypadku niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązków określonych w ust. 2 i 3, Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty należności z tytułu świadczenia Usługi Kompleksowej do czasu odczytu przez przedstawicieli OSD wskazań Układu pomiarowego lub demontażu Układu pomiarowego.
6. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - a) braku zapłaty za Usługę Kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz pisemnego poinformowania Odbiorcy o zamiarze wypowiedzenia Umowy;

- b) gdy nastąpił Nielegalny pobór Gazu, a Odbiorca w terminie określonym przez Sprzedawcę nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
- c) gdy Odbiorca utrzymuje używaną nieruchomość w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej OSD i w określonym terminie nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
- d) gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenia dla życia, zdrowia lub środowiska, a Odbiorca w określonym terminie nie przywróci stanu zgodnego z prawem;
- e) gdy Odbiorca nie posiada tytułu prawnego do obiektu, nieruchomości lub lokalu, do którego dostarczany jest Gaz i w określonym terminie nie udokumentuje Sprzedawcy prawa do jego (jej) używania;
- f) innego rażącego naruszenia przez Odbiorcę obowiązków określonych w Umowie, w tym OWU, pod warunkiem bezskutecznego wpływu wyznaczonego przez Sprzedawcę dodatkowego terminu nie krótszego niż 7 dni do ich wykonania.
7. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają na piśmie. Wezwanie do wykonania Umowy pod rygorem rozwiązania Umowy z winy Odbiorcy powinno nastąpić na piśmie.
8. Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie, w formie aneksu do Umowy, z zastrzeżeniem postanowień ustępów poniższych. Powyższe nie wyklucza zmiany Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej, przy czym szczegółowe zasady w tym zakresie określa Umowa.
9. Aneks nie jest wymagany do zmian Umowy będących następstwem udokumentowanej wymiany elementów Układu pomiarowego. Ponadto, aneks nie jest wymagany do zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, które następują będą na podstawie jednostronnego pisemnego powiadomienia o zmianie przestanej drugiej Stronie.
10. Zmiany Umowy, w tym OWU, Oferty Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy), Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD (odpowiednio w zakresie cen, stawek i opłat) wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy z datą wejścia w życie zmienionych warunków Umowy, OWU, Taryf lub Oferty Promocyjnej.
11. Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o zmianach Umowy, z wyjątkiem zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonej Taryfie OSD lub zatwierdzonej Taryfie Sprzedawcy, na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Odbiorca ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian w najbliższym terminie wypowiedzenia od powiadomienia.
12. W przypadku podwyżki cen lub stawek opłat za dostarczany Gaz określonych w zatwierdzonych Taryfach, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o powyższych zmianach w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.
13. Zmiany cen Gazu, w przypadku uzyskania przez Sprzedawcę zwolnienia z obowiązku przedkładania taryf do zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, są dopuszczalne w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na Sprzedawcę przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym:
- a) wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen Gazu i opłat,
- b) zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajęcia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy,
- c) zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do Sprzedawcy i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu Gazem.
14. 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. 16.
15. W przypadku, o którym mowa jest w ust. 13 powyżej, a ponadto w przypadku zmian cen Gazu określonych w Ofercie Promocyjnej (w przypadku związania nią Odbiorcy), zmiana Umowy w zakresie zmiany cen Gazu następuje poprzez przesłanie Odbiorcy nowych cen obowiązujących u Sprzedawcy wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmiany, co w tym przypadku będzie stanowiło projekt zmian Umowy.

16. Zmiany Umowy, w tym zmiana OWU, w zakresie wynikającym z ust. 11, 14 i ust. 15 nastąpią 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. Zmiany Umowy wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przestanej Odbiorcy propozycji zmian Umowy, o ile Odbiorca nie złoży oświadczenia w przedmiocie wypowiedzenia Umowy w terminie wskazanym w ust. 11 powyżej. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia 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.
17. Treść nowej lub zmienionej Taryfy Sprzedawcy lub Taryfy OSD Sprzedawca podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie jej na stronie internetowej [www.orangeenergia.pl](http://www.orangeenergia.pl) oraz 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 Gazu oraz standardów jakościowych obsługi Odbiorców.

#### §10 PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ PRZEZ KONSUMENTA POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub na odległość, Odbiorca może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 6 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych OWU. Do zachowania terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem. Sprzedawca nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
3. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Sprzedawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 1 powyżej.
4. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Sprzedawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 3 powyżej, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
6. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa jest w ust. 7 poniżej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie cen i wynagrodzenia. Konsument nie ponosi kosztów dostarczania Gazu i świadczenia usług objętych Umową za czas do odstąpienia od Umowy Sprzedaży, jeżeli:
- a) Sprzedawca nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania,
- b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zgodnie z ust. 7 poniżej.
7. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta dostarczanie Gazu ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Sprzedawca wymaga od Konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy wymaga się, by oświadczenie Konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014.827).

#### §11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer Umowy lub na numer ewidencyjny Odbiorcy lub kod identyfikacyjny Punktu odbioru Gazu (numer punktu wyjścia/numer punktu poboru), lub na numer faktury.
2. Awarię urządzeń, instalacji lub sieci dystrybucyjnej Gazu będącej własnością OSD, Odbiorca powinien niezwłocznie zgłosić OSD dzwoniąc na numer telefonu 992. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej Odbiorca powinien wezwać osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje zawodowe potwierdzone uprawnieniami. Szczegółowe informacje dotyczące komunikacji z OSD oraz zgłaszania awarii dostępne są na stronie internetowej OSD.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, informacje o obowiązujących Taryfach, w tym opłatach za usługi OSD związane z dystrybucją Gazu, podane są na stronach internetowych Sprzedawcy [www.orangeenergia.pl](http://www.orangeenergia.pl) i OSD. Informacje są dostępne również na infolinii Orange Energia.
4. Sprzedawca publikuje na stronie internetowej [www.orangeenergia.pl](http://www.orangeenergia.pl) kopię aktualnego Zbioru Praw Konsumenta Paliw Gazowych, o którym mowa w art. 5 ust. 6e ustawy Prawo energetyczne.
5. OWU są dostępne na stronie internetowej [www.orangeenergia.pl](http://www.orangeenergia.pl).
6. OWU obowiązują dla Umów oraz dla Aneksów do Umów zawartych od 1 lutego 2017 r.

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej dostarczania gazu ziemnego wysokometanowego obowiązujących w Orange Energia Sp. z o.o. dla Odbiorców odbierających gaz z sieci dystrybucyjnej w ilości nieprzekraczającej 110 kWh/h lub odpowiednio do 10 m<sup>3</sup>/h

**WZÓR FORMULARZA  
ODSTĄPIENIA OD UMOWY KOMPLEKSOWEJ**

(formularz ten należy wypełnić i złożyć tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy Kompleksowej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub na odległość)

Adresat:  
Orange Energia Sp. z o.o.  
Al. Jerozolimskie 140  
02-326 Warszawa

Ja/My\* niniejszym podaję informację/informacje\* o moich/naszycy\* odstąpieniu od Umowy Kompleksowej Dostarczania Gazu.

Data zawarcia Umowy Kompleksowej: \_\_\_\_\_

Imię i nazwisko Konsument(ów): \_\_\_\_\_

Adres Konsument(ów): \_\_\_\_\_

Data. Podać Konsument(ów): \_\_\_\_\_

\* Nazwisko awant:

Informacje dodatkowe. Ich podanie jest **nieobowiązkowe** lecz ułatwia onsi identyfikację Umowy Kompleksowej w systemie rozliczeniowym Sprzedawcy\*:

- Numer Umowy Kompleksowej: \_\_\_\_\_

- Adres Punktu odbioru Gazu: \_\_\_\_\_

- Numer Punktu Odbioru Gazu: \_\_\_\_\_

\* Nie podaje tych informacji przy Odbiorze **nie stanowi przesady** w realizacji uprawnień Odbiorcy do odstąpienia od Umowy Kompleksowej