



**OGÓLNE WARUNKI  
UMOWY KOMPLEKSOWEJ  
DOSTARCZANIA GAZU  
DLA ODBIORCY BĘDĄCEGO  
KONSUMENTEM**

Wersja z 1 lutego 2017



**OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA GAZU  
DLA ODBIORCY BĘDĄCEGO KONSUMENTEM  
(wersja z 1 lutego 2017)**

**1. Informacje ogólne**

- 1.1. Niniejsze Ogólne warunki umowy stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania Gazu zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą będącym Konsumentem.
- 1.2. Użyte w Ogólnych warunkach umowy i w Umowie pojęcia oznaczają:
  - 1.2.1. **Awaria** – zdarzenie, które spowodowało utratę technicznej sprawności Sieci dystrybucyjnej, przesyłowej lub przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń lub bezpośrednie poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub środowiska, lub konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem i mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub odbiorze Gazu;
  - 1.2.2. **Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Sprzedawcy komórka powołana do obsługi Odbiorców w następujący sposób: pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie na numer 601102601, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl lub faksem na numer 601102602;
  - 1.2.3. **Dzień roboczy** – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - 1.2.4. **Gaz** - gaz ziemny wysokometanowy grupy E;
  - 1.2.5. **IRiESD** – instrukcję ruchu i eksploatacji Sieci dystrybucyjnej opracowaną przez OSD, publikowaną na stronie OSD;
  - 1.2.6. **Konsument** – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 1.2.7. **Koordinator** – działający przy Prezesie URE koordinator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, o którym mowa w art. 31a ust. 1 Prawa energetycznego;
  - 1.2.8. **Nielegalny pobór Gazu** – pobieranie Gazu bez zawartej Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem Układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w Układ pomiarowy, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ;
  - 1.2.9. **Obiekt (Lokal)** – nieruchomość, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczany jest Gaz na podstawie Umowy;
  - 1.2.10. **Odbiorca** - każdy, kto otrzymuje lub pobiera Gaz na podstawie Umowy zawartej ze Sprzedawcą;
  - 1.2.11. **Okres rozliczeniowy** - ustalony w Taryfie i w Umowie przedział czasowy będący podstawą do rozliczania Odbiorcy za dostarczony Gaz, odpowiadający okresowi pomiędzy kolejnymi odczytami Układu pomiarowego;
  - 1.2.12. **Operator systemu dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Gazu, do którego sieci przyłączona jest instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi;
  - 1.2.13. **Prawo energetyczne** – Ustawę z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm.);
  - 1.2.14. **Przedpłatowy Układ pomiarowy** – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, służące do dokonywania rozliczeń, dokonujące pomiaru z góry opłaconej, z uwzględnieniem opłaty abonamentowej, objętości lub ilości Gazu i automatycznie wstrzymujące dostarczanie Gazu w sytuacji, gdy cały opłacony wolumen Gazu zostanie odebrana;

- 1.2.15. **Rachunek** - faktura VAT lub inny dokument księgowy wystawiony przez Sprzedawcę, na podstawie których Odbiorca uiszcza należności wynikające z Umowy;
- 1.2.16. **Regulamin Promocji** – opracowany przez Sprzedawcę dokument określający promocyjne warunki sprzedaży Gazu, z których korzysta Odbiorca;
- 1.2.17. **Sprzedawca** – Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, e-mail: bok@plus.pl, fax 601102602, posiadająca koncesję na obrót paliwami gazowymi;
- 1.2.18. **System telemetryczny** – urządzenia nadawczo-odbiorcze współpracujące z Układami pomiarowymi, służące do zdalnego przesyłu wyników pomiarów do centrów zbierania i przetwarzania danych pomiarowych;
- 1.2.19. **Taryfa** – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie Umowa Kompleksowa, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Prawem energetycznym;
- 1.2.20. **Taryfa OSD** - zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, stosowany przez OSD wskazanego w Umowie, mający zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą;
- 1.2.21. **Umowa (Umowa kompleksowa)** – umowę dostarczania Gazu zawartą pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 Prawa energetycznego, obejmującą sprzedaż oraz dystrybucję Gazu do Odbiorcy;
- 1.2.22. **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
- 1.2.23. **Ustawa o podatku akcyzowym** – ustawę z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 752 z późn. zm.).
- 1.3. W zakresie nieuregulowanym w pkt. 1.2 powyżej oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie. W przypadku rozbieżności pomiędzy definicjami zawartymi w Taryfie oraz Ogólnych warunkach umowy, pierwszeństwo mają definicje zawarte w:
  - 1.3.1. Taryfie – w zakresie sprzedaży Gazu;
  - 1.3.2. Taryfie OSD – w zakresie dystrybucji Gazu.
- 1.4. Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego IRIESD stanowi część Umowy. 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.
- 1.5. Dystrybucja Gazu na potrzeby realizacji Umowy kompleksowej jest wykonywana przez OSD na podstawie umowy o świadczenie usługi dystrybucji zawartej przez Sprzedawcę z OSD. Usługa przesyłania Gazu do sieci OSD realizowana jest na podstawie umowy o świadczenie usługi przesyłania zawartej przez Sprzedawcę z Operatorem Systemu Przesyłowego GAZ-SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie. Prawo własności do Układów pomiarowych przysługuje OSD, chyba że Umowa stanowi inaczej. OSD ma prawo wyposażyć Układ pomiarowy w System telemetryczny.
- 1.6. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Odbiorca będzie pobierał i zużywał Gaz wyłącznie w celach opałowych na potrzeby gospodarstwa domowego. Celem opałowym jest np. wykorzystanie Gazu do ogrzewania pomieszczeń, ogrzewania wody użytkowej lub podgrzewania posiłków. Celem opałowym nie jest wykorzystanie Gazu do napędu silników spalinowych.

## 2. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

- 2.1. Sprzedawca zobowiązany jest do:
  - 2.1.1. dostarczania Gazu o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w IRIESD, zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie;
  - 2.1.2. zapewnienia wznowienia dostarczania Gazu bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania;
  - 2.1.3. zapewnienia sprawdzenia przez OSD, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego OSD jest właścicielem, nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia żądania;

- 2.1.4. zapewnienia, na żądanie Odbiorcy, zlecenia przez OSD niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego, w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę;
- 2.1.5. umożliwienia Odbiorcy zlecenia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego, w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt. 2.1.4 powyżej;
- 2.1.6. sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Gazu dostarczanego do Odbiorcy poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów tych parametrów;
- 2.1.7. pokrycia kosztów pomiarów, o których mowa w pkt. 2.1.6 powyżej oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie lub Taryfie OSD w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Gazu z Umową;
- 2.1.8. przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Gazu;
- 2.1.9. terminowego rozpatrzenia wniosków lub reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi;
- 2.1.10. dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu pomiarowego;
- 2.1.11. nieodpłatnego udzielania na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy i Taryfy OSD.

### **3. Podstawowe obowiązki Odbiorcy**

#### **3.1. Odbiorca zobowiązany jest do:**

- 3.1.1. odbierania Gazu w Obiekcie określonym w Umowie;
- 3.1.2. terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy;
- 3.1.3. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom OSD lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego oraz instalacji gazowej Odbiorcy (za stan której odpowiada Odbiorca lub właściciel budynku), w szczególności w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy oraz wykonywania przez nich niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających oraz odczytu Układu pomiarowego;
- 3.1.4. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD dostępu do elementów sieci w celu dokonania wstrzymania dostarczania Gazu, w szczególności w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, z jakiegokolwiek przyczyny;
- 3.1.5. umożliwienia zdemontowania i wydania Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom OSD, w przypadku wstrzymania dostarczania Gazu oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy;
- 3.1.6. niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Gazu;
- 3.1.7. poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego wykonanego na jego żądanie, w tym jego demontażu oraz montażu w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego;
- 3.1.8. poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie lub Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Gazu w przypadku, gdy przeprowadzone sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Gazu nie potwierdzą zastrzeżeń Odbiorcy;
- 3.1.9. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego wskazującego wielkość poboru Gazu u Odbiorcy i reduktora ciśnienia Gazu, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian, utrzymania w należytym stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia tych urządzeń, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
- 3.1.10. 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;

- 3.1.11. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w tym danych osobowych, mających wpływ na jej realizację, w szczególności Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinny zostać wysłane Rachunki oraz wszelka inna korespondencja, w następujący sposób: telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży.
- 3.1.12. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy. Zawiadomienie to może być dokonane w sposób określony w pkt. 3.1.11 powyżej;
- 3.1.13. pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie celu zużycia Gazu, w tym o przeznaczeniu Gazu na inne cele niż cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego w terminie 5 (pięciu) Dni roboczych od zaistnienia zmiany. Zmiana ww. celu wymaga zmiany albo zawarcia nowej Umowy.
- 3.1.14. zapłacenia OSD należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji Nielegalnego poboru Gazu. W razie uiszczenia przez Sprzedawcę opłat bądź odszkodowań, o których mowa powyżej, Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy;
- 3.1.15. uregulowania zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy;

#### **4. Podstawowe prawa Odbiorcy**

4.1. Odbiorca ma prawo w szczególności do:

- 4.1.1. składania reklamacji dotyczących realizacji Umowy;
- 4.1.2. uzyskania pomocy, zgodnie z pkt 5.1.1, pkt 5.1.2 lub pkt 14.4, w przypadku wystąpienia Awarii,
- 4.1.3. nieodpłatnego uzyskania kopii Zbioru Praw Konsumenta paliw gazowych, a także informacji o prawach Odbiorcy, jak również informacji o zmianie cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie i Taryfie OSD,
- 4.1.4. poddania sporów wynikłych z Umowy pod rozstrzygnięcie Koordynatora, w zakresie jego właściwości, po uprzednim podjęciu próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośrednim rozwiązaniu sporu,
- 4.1.5. zapoznania się z Taryfą i Taryfą OSD, które są dostępne dla Odbiorcy w siedzibie Sprzedawcy oraz na stronie internetowej Sprzedawcy, a także na stronach internetowych URE,
- 4.1.6. zakupu Gazu od wybranego przez siebie sprzedawcy i uzyskania informacji na temat procedury stosowanej przy zmianie sprzedawcy.

4.2. Odbiorca:

- 4.2.1. zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby OSD przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac,
- 4.2.2. może założyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego, po uzgodnieniu z OSD,
- 4.2.3. może dokonywać zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku istnienia technicznych możliwości udostępnienia danych z Systemu telemetrycznego zainstalowanego na stacji gazowej,
- 4.2.4. może zainstalować własny System telemetryczny, w przypadku braku telemetrii na stacji gazowej, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z OSD niezbędnych wymagań technicznych z zakresu rozbudowy.

#### **5. Obowiązki OSD w zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorców**

5.1. Sprzedawca informuje, że zgodnie z postanowieniami IRiESD, w zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorców, OSD:

- 5.1.1. przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Gazu z Sieci dystrybucyjnej,

- 5.1.2. bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Gazu spowodowanych nieprawidłową pracą Sieci dystrybucyjnej,
- 5.1.3. odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu,
- 5.1.4. nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej Taryfy OSD,
- 5.1.5. udziela odpowiedzi na zapytanie nie dotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Prawie energetycznym oraz aktach wykonawczych.

## **6. Zasady prowadzenia rozliczeń**

- 6.1. Do rozliczeń z tytułu Umowy mają zastosowanie (i) ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca, a także Regulaminie Promocji oraz (ii) stawki opłat dystrybucyjnych i warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD, określonej w Umowie. Łączna należność z tytułu świadczenia usługi kompleksowej za dany Okres rozliczeniowy stanowi sumę należności z tytułu sprzedaży Gazu oraz dystrybucji Gazu, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
- 6.2. Zasady kwalifikacji Odbiorcy do właściwej grupy taryfowej, a także warunki wprowadzania zmiany grupy taryfowej określa Taryfa oraz Taryfa OSD.
- 6.3. Należności wynikające z Umowy będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie Rachunków. Termin zapłaty należności za Okres rozliczeniowy zakończony w miesiącu poprzednim, upływa 25 (dwudziestego piątego) dnia następnego miesiąca kalendarzowego, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Odbiorca może dokonywać płatności w następujący sposób:
  - 6.3.1. poprzez wpłatę na rachunek bankowy Sprzedawcy, lub
  - 6.3.2. poprzez wpłatę gotówką w siedzibie Sprzedawcy lub w punktach sprzedaży umożliwiających dokonywanie płatności.
- 6.4. W przypadku Nielegalnego poboru Gazu należności uiszczone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz OSD będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego.
- 6.5. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
- 6.6. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy dotyczący sprzedaży Gazu, wskazany na Rachunku, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy.
- 6.7. Za przekroczenie terminu płatności, Sprzedawca będzie uprawniony do żądania od Odbiorcy zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 6.8. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi OSD dokonania odczytu Układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczony Gaz dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie, Taryfie OSD oraz IRiESD.
- 6.9. Rozliczanie ilości dostarczonego Gazu odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań Układu pomiarowego w okresach ustalonych w Taryfie OSD, jednak nie częściej niż raz w miesiącu.
- 6.10. Cykl odczytowy ustala Sprzedawca, chyba że postanowienia Taryfy stanowią inaczej, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy.
- 6.11. Uprawniony przedstawiciel OSD ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego celem prawidłowego rozliczenia ilości pobranego Gazu.
- 6.12. W przypadku uszkodzenia Układu pomiarowego uniemożliwiającego określenie ilości odebranego w ostatnim Okresie rozliczeniowym Gazu, Sprzedawca ustali należności zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie.
- 6.13. Odbiorca ma prawo poinformowania Sprzedawcy o wskazaniach Układu pomiarowego, w szczególności w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela OSD lub Sprzedawcy. Odczyt taki może być przyjęty przez Sprzedawcę do rozliczenia ilości dostarczonego Gazu, o której mowa w pkt. 6.9 powyżej.

- 6.14. W przypadku, gdy odczyty wskazań Układu pomiarowego następować będą w okresach dłuższych niż jeden miesiąc, Sprzedawca może w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego pobierać należności na podstawie prognozowanego zużycia Gazu za podokresy nie częściej niż co jeden miesiąc. Rachunki za dostarczony Gaz w Okresie rozliczeniowym będą wystawiane na zasadach określonych w Taryfie. Termin zapłaty należności z tytułu prognozowanego zużycia Gazu, upływa 25 dnia miesiąca kalendarzowego, którego należność dotyczy, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Rachunki będą uwzględniały należności naliczone w podokresach.
- 6.15. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Gazu powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata lub niedopłata, zasady zwrotu lub uzupełnienia płatności określa Taryfa.
- 6.16. Sprzedaż Gazu podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym. Sprzedaż Gazu w przypadku zużycia na cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego jest zwolniona z podatku akcyzowego. Na potrzeby zastosowania tego zwolnienia, bez względu na ilość pobieranego Gazu, za gospodarstwo domowe nie uznaje się nieruchomości w całości wykorzystywanej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
- 6.17. Warunkiem zwolnienia sprzedaży Gazu z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. 6.16 jest jego sprzedaż w ilościach nieprzekraczających 8000 m<sup>3</sup> Gazu rocznie.
- 6.18. W przypadku sprzedaży Gazu w ilościach większych niż określone w pkt. 6.17, warunkiem zwolnienia sprzedaży Gazu z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. 6.16 jest uzyskanie od Odbiorcy oświadczenia, iż nie używa on Gazu na potrzeby inne niż prowadzenie gospodarstwa domowego, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, albo oświadczenia o ilości tych wyrobów używanych na inne potrzeby niż prowadzone gospodarstwo domowe, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, określonej przez Odbiorcę proporcjonalnie do wykorzystanej na te potrzeby powierzchni nieruchomości z uwzględnieniem mocy urządzeń grzewczych.
- 6.19. Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na realizację Umowy lub rozliczanie za usługę kompleksową świadczoną Odbiorcy, a także o zmianie celu przeznaczenia Gazu.

## **7. Reklamacje, skargi, bonifikaty**

- 7.1. Rozpatrzenie wniosków lub reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do 14 (czternastu) dni od daty otrzymania wniosku lub otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. 7.2 poniżej.
- 7.2. W przypadku, o którym mowa w pkt. 2.1.6, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do 14 (czternastu) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
- 7.3. Reklamacja lub skarga może zostać złożona przez Odbiorcę:
  - 7.3.1. ustnie podczas rozmowy telefonicznej z Działem Obsługi Klienta,
  - 7.3.2. pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa,
  - 7.3.3. pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl,
  - 7.3.4. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży, chyba, że w Umowie zastrzeżono inaczej.
- 7.4. Za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych Gazu oraz za niedotrzymanie, zarówno przez OSD, jaki i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z Taryfą lub Taryfą OSD.
- 7.5. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Gazu.
- 7.6. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostarczania Gazu.
- 7.7. W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.

## **8. Przedpłatowy Układ pomiarowy**

- 8.1. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy Układ pomiarowy, jeżeli Odbiorca:



- 8.1.1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 (dwunastu) miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrany Gaz albo świadczone usługi dystrybucji Gazu przez okres co najmniej jednego miesiąca, lub
  - 8.1.2. nie ma tytułu prawnego do Obiektu, lub
  - 8.1.3. użytkuje Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowego.
- 8.2. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE zgodnie z pkt. 10.3 – pkt. 10.4, OSD może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy Układ pomiarowy temu Odbiorcy.
- 8.3. Odbiorca, spełniający przesłanki do uznania za odbiorcę wrażliwego w rozumieniu przepisów Prawa energetycznego, ma prawo do wystąpienia z wnioskiem do OSD o zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego. Odbiorca może złożyć wniosek o zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego u Sprzedawcy lub wnieść go bezpośrednio do OSD.
- 8.4. Na wypadek zainstalowania Przedpłatowego Układu pomiarowego, z Odbiorcą zostanie zawarta nowa umowa kompleksowa przewidująca rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy Układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy dotychczasowa Umowa ulega rozwiązaniu.

## **9. Zmiana Umowy, Ogólnych warunków umowy, Taryfy, Taryfy OSD i IRiESD**

- 9.1. Sprzedawca może zmienić Umowę lub Ogólne warunki umowy w całości lub w części, w szczególności w przypadku zaistnienia okoliczności faktycznych lub zmiany stanu prawnego istotnych dla wykonywania zobowiązań Stron wynikających z Umowy. W przypadku zmiany Umowy lub Ogólnych warunków umowy, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie, przesyłając Odbiorcy projekt zmiany Umowy, tekst nowych Ogólnych warunków umowy lub wyciąg ze wskazaniem zmian. Zmiana Umowy lub Ogólnych warunków umowy obowiązuje od wskazanego przez Sprzedawcę dnia wejścia w życie takiej zmiany, chyba że Odbiorca rozwiąże Umowę zgodnie z pkt. 9.2.
- 9.2. W przypadku zmiany Umowy lub Ogólnych warunków umowy Odbiorca może rozwiązać Umowę w terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania projektu zmian Umowy, nowych Ogólnych warunków umowy lub wyciągu ze zmienionych Ogólnych warunków umowy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy, o czym Sprzedawca poinformuje Odbiorcę pisemnie.
- 9.3. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie lub Taryfie OSD, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy lub Taryfy OSD. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy lub Taryfy OSD, przy czym jeśli w wyniku zmiany nastąpi:
- 9.3.1. podwyżka cen zawartych w Taryfie w stosunku do cen określonych w Regulaminie Promocji, Odbiorca będzie rozliczany na podstawie cen wskazanych w Regulaminie Promocji,
  - 9.3.2. obniżka cen zawartych w Taryfie w stosunku do cen określonych w Regulaminie Promocji, Odbiorca będzie rozliczany na podstawie cen wskazanych w Taryfie.
- 9.4. Zmiana postanowień Taryfy lub Taryfy OSD innych, niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy zmienionej Taryfy lub Taryfy OSD w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie 14 (czternastu) dni od dnia doręczenia zmienionej Taryfy lub Taryfy OSD, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy, o czym Sprzedawca poinformuje Odbiorcę pisemnie.
- 9.5. W przypadku braku akceptacji przez Odbiorcę zmian IRiESD lub nowej IRiESD, w sytuacji gdy zmiany te lub nowa IRiESD wpływa na sytuację Odbiorcy, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie 30 (trzydziestu) dni licząc od dnia ogłoszenia w Biuletynie URE zmian IRiESD albo IRiESD w nowym brzmieniu. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku stosowania IRiESD w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.

## **10. Wstrzymanie dostarczania Gazu**

- 10.1. Z zastrzeżeniem pkt. 10.3, dostarczanie Gazu może zostać wstrzymane, gdy:
- 10.1.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór Gazu;

- 10.1.2. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrany Gaz co najmniej przez okres 30 (trzydziestu) dni po upływie terminu płatności, jeżeli Odbiorca ten powiadomiony na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Gazu nie uregulował zaległych i bieżących należności w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
- 10.1.3. Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego w przypadkach określonych w pkt 8.1,
- 10.1.4. przewidują to obowiązujące przepisy prawa.
- 10.2. Dostarczanie Gazu zostaje wstrzymane, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
- 10.3. W przypadku, gdy Odbiorca złoży reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczania Gazu, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania Gazu, dostarczanie Gazu nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona, a Odbiorca w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie Gazu nie wstrzymuje się do czasu wydania rozstrzygnięcia przez Koordynatora. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować, że Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Gazu. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora, Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Gazu, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie 3 (trzech) dni, wznowi dostarczanie Gazu.
- 10.4. Jeżeli Odbiorcy wstrzymano dostarczanie Gazu, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania Gazu, wznowia się dostarczanie Gazu w terminie 3 (trzech) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie Gazu do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować, że Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Gazu. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Gazu, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie 3 (trzech) dni, wznowi dostarczanie Gazu. Postanowienia niniejszego punktu nie stosuje się w razie wydania przez Koordynatora rozstrzygnięcia na niekorzyść Odbiorcy oraz w przypadku, o którym mowa w pkt. 10.2.
- 10.5. Wstrzymanie dostarczania Gazu może nastąpić w szczególności poprzez:
  - 10.5.1. demontaż Układu pomiarowego;
  - 10.5.2. demontaż przyłącza do sieci gazowej;
  - 10.5.3. zamknięcie dopływu Gazu przed Układem pomiarowym.
- 10.6. Wznowienie dostarczania Gazu nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Gazu. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrany Gaz albo świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
- 10.7. W przypadku wznowienia dostarczania Gazu, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które wyłącznie odpowiada Odbiorca, jest on, zgodnie z postanowieniami Taryfy OSD, zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Gazu.
- 10.8. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że OSD może przerwać lub ograniczyć dostarczanie Gazu w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRiESD, w szczególności w przypadku prowadzenia prac remontowych lub modernizacyjnych w systemie dystrybucyjnym.
- 10.9. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych przerw, ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Gazu.
- 10.10. OSD powiadamia Odbiorcę o:
  - 10.10.1. przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Gazu, przerwane z powodu Awarii;

- 10.10.2. terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Gazu w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień, przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka komunikacji, co najmniej na 7 (siedem) dni przed dniem planowanej przerwy w dostarczaniu Gazu.

## **11. Rozwiązanie Umowy**

- 11.1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron.
- 11.2. Rozwiązanie Umowy przez Odbiorcę może nastąpić za wypowiedzeniem przez pisemne oświadczenie złożone Sprzedawcy przez Odbiorcę, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy. Odbiorca wypowiadający Umowę może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Odbiorcę przed upływem Okresu dostaw Gazu, wskazanego w Umowie, Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Sprzedawcy kary umownej w wysokości określonej w Umowie, z wyjątkiem przypadków rozwiązania Umowy z przyczyn wskazanych w pkt 9.2, pkt 9.4 oraz pkt 9.5.
- 11.3. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego w przypadkach wskazanych w pkt 8.1, Sprzedawca może rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem przez pisemne oświadczenie złożone Odbiorcy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy.
- 11.4. Z dniem zawarcia Umowy traci moc poprzednia umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, której przedmiotem było dostarczanie Gazu do Obiektu.
- 11.5. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy, porozumienie stron dotyczące terminu rozwiązania Umowy oraz oświadczenie Odbiorcy o woli nieprzedłużania Umowy powinno zostać sporządzone na piśmie pod rygorem nieważności. Odbiorca powinien złożyć oświadczenie w punkcie sprzedaży lub nadać je do Działu Obsługi Klienta na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa.

## **12. Zmiana sprzedawcy**

- 12.1. Zmiana Sprzedawcy, w tym częściowa zmiana Sprzedawcy, następuje na warunkach i zgodnie z procedurą wynikającą z przepisów prawa oraz IRIESD.
- 12.2. OSD udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.
- 12.3. Sprzedawca informuje Odbiorcę, iż zgodnie z IRIESD:
- 12.3.1. W przypadku trwałego zaprzestania realizacji umowy dystrybucyjnej przez Sprzedawcę i zaprzestania dostarczania Gazu do systemu dystrybucyjnego w celu dostarczenia tego Gazu do Odbiorcy, OSD informuje Odbiorcę w gospodarstwie domowym o planowanym zaprzestaniu świadczenia usługi dystrybucji na rzecz tego Sprzedawcy.
- 12.3.2. W przypadku, o którym mowa w pkt 12.3.1 powyżej, OSD przekazuje Odbiorcy w gospodarstwie domowym:
- 12.3.2.1. informację o planowanym terminie zaprzestania świadczenia usługi dystrybucji na rzecz Sprzedawcy,
- 12.3.2.2. informację o konieczności zawarcia umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z nowym sprzedawcą, na podstawie, której nowy sprzedawca powinien rozpocząć sprzedaż Gazu najpóźniej w pierwszym dniu przypadającym po upływie terminu, o którym mowa w pkt 12.3.2.1,
- 12.3.2.3. wskazanie, że brak zawarcia umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży z nowym sprzedawcą przy jednoczesnym dalszym odbiorze Gazu przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym po upływie terminu, o którym mowa w pkt 12.3.2.1, zostanie zakwalifikowany jako Nielegalny pobór Gazu,
- 12.3.2.4. listę sprzedawców Gazu, z którymi OSD zawarł umowę o świadczenie usług dystrybucji Gazu
- 12.3.2.5. informację o podmiocie pełniącym funkcję sprzedawcy z Urzędu.

- 12.3.3. W przypadku zawarcia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży z nowym sprzedawcą, rozpoczęcie świadczenia usług dystrybucji na rzecz tego sprzedawcy nastąpi zgodnie z procedurą zmiany sprzedawcy, określoną w pkt 15 IRIESD.

### **13. Rozstrzyganie sporów**

- 13.1. Spory, jakie mogą wyniknąć z Umowy podlegać będą rozstrzygnięciu przez właściwy sąd powszechny lub mogą być rozwiązane w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
- 13.2. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- 13.3. Udział Sprzedawcy w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Odbiorcę spór nie został rozwiązany Sprzedawca każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Odbiorcy na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Sprzedawca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 13.4. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, w obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

### **14. Postanowienia końcowe**

- 14.1. W przypadku zmiany danych teleadresowych Odbiorcy i innych danych o charakterze informacyjnym, w tym danych osobowych, Odbiorca może zgłosić zmianę telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o.- Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży.
- 14.2. Dane zawarte w Umowie, lub Rachunkach mogą być wykorzystywane przez Sprzedawcę w celu potwierdzenia tożsamości Odbiorcy w przypadku komunikowania się przez telefon lub w formie elektronicznej.
- 14.3. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.
- 14.4. Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia Awarii u OSD, kontaktując się z telefonicznie z pogotowiem gazowym pod numerem 992.