

**OGÓLNE WARUNKI UMOWY SPRZEDAŻY
ENERGII ELEKTRYCZNEJ (OWS)****§ 1****Postanowienia ogólne**

1. Przedmiotem niniejszych „Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej” („OWS”) jest szczegółowe określenie zasad realizacji Umowy Sprzedaży energii elektrycznej („Umowa”) oraz praw i obowiązków Stron.
2. Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. (POLD) jest przedsiębiorstwem energetycznym zintegrowanym pionowo, posiadającym na mocy decyzji prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: prezes URE), koncesję na obrót energią elektryczną (OEE) oraz jest Sprzedawcą energii elektrycznej w rozumieniu Umowy.

§ 2**Definicje**

Użyte w OWS oraz w Umowie pojęcia oznaczają:

1. Cennik (w tym: Cennik Produktowy, Cennik Sprzedawcy) – każdorazowy zbiór cen (stawki stałe i stawki zmienne) lub stawek opłat za energię elektryczną lub innych opłat w ramach usług świadczonych przez POLD bądź sprzedawanych towarów oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez POLD, jako obowiązujący dla określonych w nim klientów, zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Cennik Usług Sprzedażowych (CUS) – opracowany przez POLD każdorazowy zbiór cen lub stawek opłat za usługi świadczone bądź sprzedawane towary przez POLD lub warunków ich stosowania, inne niż usługi standardowe świadczone przez POLD w ramach Cennika.
3. Cennik Produktowy – rodzaj Cennika, każdorazowy zbiór cen (stawki stałe i stawki zmienne) lub stawek opłat za energię elektryczną lub innych opłat w ramach usług świadczonych przez POLD bądź sprzedawanych towarów oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez POLD, obowiązujący dla klientów, którzy wybrali rozliczenie za sprzedaż energii na jego podstawie. Cennik ten może gwarantować klientowi ceny, rabaty, upusty, określać sposób rozliczeń oraz inne parametry dotyczące rozliczeń oraz obowiązuje na czas określony w Cenniku.
4. Cennik Sprzedawcy – rodzaj Cennika, każdorazowy zbiór cen (stawki stałe i stawki zmienne) lub stawek opłat za energię elektryczną lub innych opłat w ramach usług świadczonych przez POLD bądź sprzedawanych towarów oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez POLD, obowiązujący dla klientów, którzy wybrali rozliczenie za sprzedaż energii na jego podstawie lub którzy wybrali do rozliczeń Cennik Produktowy, ale skończył się okres jego obowiązywania i nie wybrali na kolejny okres nowego Cennika Produktowego do rozliczeń. Cennik ten obowiązuje na czas nieokreślony oraz dostępny jest w siedzibie oraz na stronie internetowej POLD.
5. Dystrybucja energii elektrycznej – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną należącą do OSD w celu jej dostarczenia klientom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
6. Grupa taryfowa OSD (grupa taryfowa) – grupa odbiorców korzystających z usługi dystrybucji energii elektrycznej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w Taryfie OSD.
7. Grupa taryfowa Sprzedawcy – grupa odbiorców kupujących energię elektryczną w ramach sprzedaży energii, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania, określonych w Cenniku lub CUS.
8. IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej wprowadzona do stosowania przez OSD zgodnie z przepisami Ustawy.
9. Klient – Odbiorca, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy czyli konsument (osoba fizyczna, jeśli dokonywana przez nią czynność prawna nie jest bezpośrednio związana z jej działalnością gospodarczą lub zawodową) lub osoba fizyczna zawierająca tę umowę, jako związaną jej działalnością gospodarczą, ale nie posiadającą dla niej zawodowego charakteru wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
10. Klient wrażliwy energii elektrycznej – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną Umowy i zamieszkuje w Miejscu dostarczania energii elektrycznej.
11. Koordynator do spraw negocjacji – osoba, która działa przy Prezesie URE i prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy Klientem, a POLD wynikłych z Umowy.
12. Licznik zdalnego odczytu – zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający komunikację z systemem teleinformatycznym OSD.
13. Miejsce dostarczania – punkt w sieci dystrybucyjnej, do którego sprzedawana/dostarczana jest energia elektryczna, określony w Umowie, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii.
14. Nielegalny pobór energii elektrycznej – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten Układ, mającą wpływ na zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez Układ pomiarowo-rozliczeniowy.
15. Odczyt rozliczeniowy OSD – rzeczywisty lub szacowany odczyt Układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonany przez uprawnionego przedstawiciela OSD, umożliwiający określenie ilości energii elektrycznej pobranej przez Klienta w okresie pomiędzy odczytem bieżącym a poprzednim, służący do rozliczenia.
16. Okres rozliczeniowy/Okres rozliczeniowy POLD – określony w Umowie lub Cenniku okres przyjęty w rozliczeniach z Klientem.
17. Okres rozliczeniowy OSD - określony w Umowie okres pomiędzy dwoma kolejnymi Odczytami rozliczeniowymi OSD.
18. 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.
19. 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 dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
20. Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe (POB) – podmiot uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie umowy z Operatorem Systemu Przesyłowego (OSP), zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu.
21. Podstawa rozliczeń – Odczyt rozliczeniowy OSD, albo podawany przez Klienta, albo prognozowane zużycie energii elektrycznej zgodnie z wybranym przez Klienta Cennikiem lub Umową w Okresie rozliczeniowym, przy czym, jeśli nie zostało to określone w Cenniku lub Umowie, uznaje się, że podstawę rozliczeń stanowi Odczyt rozliczeniowy OSD.
22. Prognoza – dokument stanowiący podstawę pobierania opłat za energię elektryczną oraz inne usługi świadczone przez POLD wynikające z Cennika lub CUS oraz w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej.
23. Prognozowane zużycie energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym Okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca prawdopodobne jej zużycie.
24. Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy – Układ pomiarowo-

- rozliczeniowy realizujący funkcję włączenia lub wyłączenia możliwości poboru energii elektrycznej.
25. Punkt poboru energii elektrycznej (PPE) – punkt poboru energii elektrycznej wyrażony kodem (numerem PPE) nadawanym przez OSD;
 26. Sposób rozliczeń – wybrany przez Klienta Okres Rozliczeniowy oraz Podstawa rozliczeń.
 27. Sprzedawca (lub POLD) – Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa lub jego następcą prawnym.
 28. Sprzedawca rezerwowi – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, Generalną Umowę Dystrybucyjną (GUD) zawartą z OSD oraz będący sprzedawcą dla Klienta w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez wybranego przez Klienta sprzedawcę lub gdy wybrany przez Klienta sprzedawca utracił POB. W szczególnych przypadkach Sprzedawcą rezerwowym może być także Sprzedawca.
 29. Sprzedawca z urzędu – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe klientom zużywającym energię elektryczną, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy.
 30. Szacowane zużycie energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej wyliczonej przez POLD w oparciu o historyczne zużycie energii w przypadku braku pozyskania wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego OSD na zasadach wynikających z Umowy.
 31. Strony, Strony Umowy – Klient i POLD.
 32. Taryfa/Taryfa Sprzedawcy/Taryfa POLD – każdorazowy zbiór cen sprzedaży oraz warunków ich stosowania, opracowany przez POLD i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim klientów w trybie określonym Ustawą. Taryfa podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa URE, o ile POLD jest zobowiązany do zatwierdzania Taryfy.
 33. Taryfa OSD – każdorazowy zbiór stawek opłat za dystrybucję energii elektrycznej oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzony do stosowania, jako obowiązujący dla określonych w nim klientów w trybie określonym Ustawą. Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa URE.
 34. Taryfa sprzedawcy z urzędu - każdorazowy zbiór cen sprzedaży oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę z urzędu i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla klientów, którzy nie skorzystali z prawa do zmiany sprzedawcy, w trybie określonym Ustawą.
 35. Ustawa – Prawo energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku (Dz. U. Z 2020 r. poz. 833 z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi do niej bądź inny akt prawny wydany w jej miejsce.
 36. Układ pomiarowo-rozliczeniowy/Układ pomiarowy – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe (jeżeli występują), a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię.
 37. URE – Urząd Regulacji Energetyki.
 38. Wybór Oferty – oświadczenie Klienta lub Stron o wyborze podstawy i Sposobu rozliczeń w postaci załącznika lub aneksu do Umowy.
 39. Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia Umowy, posiadają znaczenia nadane w Ustawie, w Umowie wraz z załącznikami oraz obowiązujących aktach prawnych.

§ 3

Prawa i obowiązki Stron oraz standardy jakościowe obsługi Klientów

1. Prawa:
 - 1.1. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi klientów, o których mowa w OWS, Klientowi przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w OWS lub w rozporządzeniu taryfowym. Sprzedawca udziela bonifikat w terminie do 30 dni od dnia, w którym

nastąpiło zdarzenie, z wyłączeniem zdarzeń, dla których rozporządzenie taryfowe wymaga złożenia przez Klienta wniosku. W takim przypadku 30 dni liczone jest od dnia otrzymania tego wniosku przez POLD.

- 1.2. Klientowi wrażliwemu energii elektrycznej przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w Ustawie, przyznawany przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego Klienta. Dodatek energetyczny wypłacają gminy.
2. Obowiązki:
 - 2.1. POLD zobowiązuje się do:
 - 2.1.1. sprzedaży energii elektrycznej Klientowi z zachowaniem standardów jakościowych obsługi Klientów określonych w Umowie;
 - 2.1.2. przenoszenia na Klienta własności energii elektrycznej w Miejscu dostarczania;
 - 2.1.3. zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za pobraną przez Klienta energię elektryczną;
 - 2.1.4. prowadzenia rozliczeń w zakresie sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z Cennikiem lub CUS;
 - 2.1.5. przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko, o ile taki obowiązek wynika z przepisów prawa;
 - 2.1.6. informowania o ilości zużytej przez Klienta energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej Klientów, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń, o ile obowiązek taki wynika z przepisów prawa;
 - 2.1.7. przyjmowania i rozpatrywania wniosków lub reklamacji Klientów w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, w formie, o której mowa w § 14 ust. 2;
 - 2.2. POLD w ramach standardów jakościowych obsługi Klientów ma obowiązek zapewnić nieodpłatne udzielanie informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz o aktualnym Cenniku lub CUS.

§ 4

Bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania przez POLD standardów jakościowych obsługi odbiorców Klientom przysługują bonifikaty w następującej wysokości:
 - 1.1. w zakresie bonifikat obciążających POLD, 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia (obowiązującej) Taryfy OSD określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, a w zakresie bonifikat obciążających POLD 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:
 - 1.1.1. nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Klienta,
 - 1.1.2. odmowę udzielenia Klientowi, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwane z powodu awarii sieci,
 - 1.1.3. niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym

wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,

1.1.4. nieudzielenie, na żądanie Klienta, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnym Cenniku.

1.2. 1/250 przeciętnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 6.1, za:

1.2.1. przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Klienta w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki.

§ 5

Podstawowe obowiązki Klienta

1. Klient jest zobowiązany do:
 - 1.1. utrzymywania instalacji w obiekcie w dobrym stanie, odpowiadającym wymaganiom technicznym określonym w odpowiednich przepisach i niedokonywania przeróbek umożliwiających nielegalne pobieranie energii elektrycznej;
 - 1.2. odbioru energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia zgodnie z adresem punktu poboru energii określonym w Umowie, przy parametrach określonych w Umowie;
 - 1.3. terminowego regulowania należności wynikających z Umowy, a także wszystkich innych opłat za usługi świadczone przez POLD;
 - 1.4. pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy oraz OWS;
 - 1.5. niezwłocznego aktualizowania wszelkich danych zawartych w Umowie, w tym w szczególności mających wpływ na jej realizację, a w szczególności adresu korespondencyjnego lub e-mail, jeżeli Klient wyraził zgodę na przysyłanie mu informacji za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
 - 1.6. zawiadamiania POLD o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli Klient wyraził zgodę na komunikację za pośrednictwem telefonu;
 - 1.7. poinformowania POLD o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna.

§ 6

Ogólne zasady rozliczeń

1. Z zastrzeżeniem § 16, w rozliczeniach między Stronami stosuje się ceny (stawka stała i stawka zmienna) lub stawki opłat właściwych dla grupy taryfowej określonej w Umowie, zgodnie z obowiązującym Cennikiem lub wynikające z CUS, z zastrzeżeniem § 6 ust. 2, przez okres ich obowiązywania.
2. POLD jest uprawniony do wprowadzenia opłat za rozliczenia usług dodatkowych lub za sprzedaż towarów nieobjętych zakresem Cennika na zasadach określonych w CUS za zgodą Klienta.
3. W Cenniku lub CUS określone są ceny (stawki stałe i stawki zmienne) lub opłaty za rozliczenia innych usług świadczonych przez POLD bądź sprzedane towary oraz okres, w którym będzie obowiązywał Cennik lub CUS.
4. POLD może zagwarantować w okresie obowiązywania Cennika niezmiennosc cen lub stawek opłat za energię elektryczną oraz rabaty.
5. Szczegółowe postanowienia gwarancji oraz rabatu, o których mowa w ust. 4 powyżej zostaną uregulowane w odpowiednim Cenniku.
6. Jeżeli wybrany przez Klienta Cennik lub CUS lub Umowa nie określa terminów płatności i okresów rozliczeniowych to wówczas:
 - a) Strony ustalają, że Okres rozliczeniowy POLD wynosi 1 miesiąc, z tym jednak zastrzeżeniem, że jeśli Okres rozliczeniowy OSD będzie dłuższy to Sprzedawca będzie rozliczał Klienta zgodnie tym okresem albo na podstawie Prognozy. O sposobie rozliczania Sprzedawca poinformuje

Klienta.

- b) Termin płatności za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż 14 dni od dnia wystawienia faktury bądź Prognozy. POLD dostarczy Klientowi fakturę bądź Prognozę nie później niż 7 dni przed terminem płatności oznaczonym na fakturze bądź w Prognozie. W przypadku gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, POLD na wniosek Klienta odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie.
7. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, o którym mowa w § 11 ust. 6, rozliczenie za użytą energię elektryczną oraz rozliczenie innych usług dokonane zostanie według cen i stawek opłat wynikających z aktualnie obowiązującego Cennika lub CUS, na co Klient wyraża zgodę.
8. Rozliczenia energii elektrycznej czynnej dokonywane są z dokładnością do 1 kWh.
9. Zmiany Umowy w zakresie zmiany cen lub stawek opłat za energię elektryczną inne niż wynikające z zatwierdzonej Taryfy lub innych opłat za rozliczenie usług świadczonych przez POLD są dopuszczalne, w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na POLD przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
 - a) wzrostem kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub opłat;
 - b) zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej POLD;
 - c) zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do POLD i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.

§ 7

Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Ceny energii elektrycznej (stawka stała i stawka zmienna) lub stawki opłat za energię elektryczną bądź inne opłaty w ramach usług świadczonych przez POLD oraz warunki ich stosowania określa Cennik lub CUS, który stanowi podstawę rozliczenia między Stronami.
2. Po zakończeniu obowiązywania Cennika Produktowego, Klient za sprzedaną energię elektryczną będzie rozliczany na podstawie cen określonych w Cenniku Sprzedawcy, jeśli nie skorzysta z nowej oferty zaproponowanej przez POLD, czyli nie wybierze nowego Cennika Produktowego.
3. POLD będzie uprawniony do złożenia Klientowi nowej oferty – w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przysyłając mu nowy Cennik lub co najmniej te jego postanowienia, które uległy zmianie i dotyczą Klienta. Nowy Cennik będzie jednocześnie dostępny bezpłatnie w punktach obsługi Klienta i na stronie internetowej POLD.
4. Po zakończeniu obowiązywania Cennika Produktowego, Klient za sprzedaną energię elektryczną będzie rozliczany na podstawie cen określonych w Cenniku Sprzedawcy, jeśli nie skorzysta z nowej oferty zaproponowanej przez POLD, czyli nie wybierze nowego Cennika Produktowego.
5. Klient ma prawo do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do POLD. Jednakże w przypadku, gdy Klient wybrał do rozliczeń Cennik Produktowy to Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu obowiązywania tego Cennika, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. W przypadku wskazania późniejszego terminu rozwiązania Umowy, w okresie od końca obowiązywania Cennika Produktowego do momentu rozwiązania Umowy Klient będzie rozliczany na podstawie Cennika Sprzedawcy.

6. W przypadku każdorazowej zmiany Cennika Sprzedawcy POLD zobowiązany jest do powiadomienia Klienta o zamierzonej zmianie w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, przesyłając mu nowy Cennik Sprzedawcy lub co najmniej te jej postanowienia, które uległy zmianie i dotyczą Klienta. Jednocześnie wyżej wymieniony Cennik Sprzedawcy będzie dostępny bezpłatnie w punktach obsługi Klientów i na stronie internetowej POLD. Klient będzie uprawniony w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu Cennika Sprzedawcy do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wpłynęło do POLD, bez prawa do wskazania przez Klienta późniejszego terminu wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku rozliczenie za sprzedaną energię elektryczną w okresie wypowiedzenia pomiędzy Stronami dokonywane jest na podstawie cen określonych w dotychczasowym Cenniku Sprzedawcy. W wypadku dokonania przez Klienta wypowiedzenia zgodnie z niniejszym ustępem nie stosuje się § 12 ust. 2 (Opłata jednorazowa).
7. Jeżeli w wyniku rozliczeń, wystąpi nadpłata, wówczas podlega ona zaliczeniu na poczet płatności na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Klient nie zażąda jej zwrotu. Niedopłata natomiast doliczana jest do pierwszej płatności ustalonej dla najbliższego Okresu rozliczeniowego POLD albo do rozliczenia końcowego w przypadku Przedpłaty. Klient jest uprawniony do wyboru innej formy zarachowania.
8. Każdorazowe rozliczenie powinno wskazywać zużycie energii elektrycznej w Okresie rozliczeniowym. POLD zastrzega sobie prawo do kontroli i korekty rozliczenia dokonanego na podstawie Prognozowanego zużycia energii elektrycznej, gdy dane przyjęte do rozliczenia odbiegają od rzeczywistego zużycia energii przez Klienta.
9. W przypadku, gdy w wyniku błędów w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, a w szczególności braku możliwości pozyskania przez POLD rzeczywistych odczytów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego ilość zużytej energii elektrycznej wykazana w rozliczeniu nie odpowiada ilości energii elektrycznej zużytej faktycznie, POLD dokonuje korekty rozliczeń. Korekta obejmuje cały Okres rozliczeniowy POLD lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości i błędy, za wyjątkiem okresu, co do którego roszczenia wynikające z tych nieprawidłowości i błędów są przedawnione.
10. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur bądź Prognoz i rozliczeń jest wielkość błędów wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego albo różnica pomiędzy przyjętym szacowanym zużyciem energii elektrycznej, a ilością faktycznie zużytej energii elektrycznej. Jeżeli określenie błędów nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi ilość energii elektrycznej obliczona na podstawie ostatniego posiadanego przez POLD prawidłowego odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego Klienta, przeliczona na podstawie przyznanego standardowego profilu zużycia energii elektrycznej lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim Okresie rozliczeniowym, za który POLD posiada odczytane wskazania. Przy ustalaniu wielkości korekty POLD uwzględni sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej.
11. O ile Klient nie wskaże sposobu zarachowania dokonanej wpłaty, POLD jest uprawniony do zaliczenia wpłaty Klienta w pierwszej kolejności na poczet przysługujących mu należności z tytułu opłat związanych z nieterminowym regulowaniem należności, następnie na poczet należności ubocznych wynikających z Cennika lub CUS, a pozostała kwota zostanie zarachowana na poczet należności głównej za sprzedaż energii elektrycznej.
12. Po wyrażeniu zgody przez obie Strony możliwe jest rozbiecie na raty płatności za zużycie energii, należności powstałej z tytułu wystawionych korekt faktur lub zwrotu w ratach nadpłaty, jeżeli taka wystąpi.

§ 8**Układ przedpłatowy**

1. OSD na wniosek POLD może zainstalować Klientowi Przedpłatowy Układ pomiarowo-rozliczeniowy, w przypadku, gdy:
 - 1.1. Klient, co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres, co najmniej jednego miesiąca;
 - 1.2. Klient nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
 - 1.3. Klient użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. OSD na wniosek POLD jest zobowiązany do zainstalowania Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego u Klienta, który jest odbiorcą wrażliwym i złożył stosowny wniosek do POLD. OSD jest zobowiązany zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku od tego Klienta. Jeżeli u takiego Klienta jest zainstalowany Licznik zdalnego odczytu – licznik ten może zostać wykorzystany jako Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy.
3. W razie braku zgody Klienta na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, POLD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać Umowę w okolicznościach, o których mowa w ust. 1.
4. W przypadku gdy Klient posiada zainstalowany Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, rozliczenia między Stronami za sprzedaną energię elektryczną odbywają się w formie zakupów energii dokonywanych przez Klienta w odpowiednich punktach sprzedaży.
5. W przypadku wystąpienia przez Klienta z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem do spraw negocjacji albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE na zasadach określonych w § 13, OSD na wniosek POLD może zainstalować temu Klientowi Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy lub – jeżeli u Klienta jest zainstalowany Licznik zdalnego odczytu – licznik ten może zostać wykorzystany jako Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy.

§ 9**Odpowiedzialność stron**

1. Jeżeli nic innego nie wynika z przepisów prawa, każda ze Stron zobowiązana jest wobec drugiej Strony do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności Strona nie jest zobowiązana do naprawienia szkody, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem działania Siły wyższej lub osoby trzeciej, za którą Strona nie ponosi odpowiedzialności.
2. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w sprzedaży energii elektrycznej:
 - 2.1. wprowadzone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD;
 - 2.2. wprowadzone przez OSP, zgodnie z Ustawą, w związku z ograniczeniami w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD;
 - 2.3. spowodowane wydaniem przez sąd powszechny lub organ administracji publicznej orzeczenia lub decyzji administracyjnej nakazującej wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania energii elektrycznej, o ile wydanie orzeczenia lub decyzji administracyjnej nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi OSD;
 - 2.4. spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do

Klienta, z przyczyn, o których mowa w Ustawie i Umowie;

- 2.5. których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z Ustawą.

§ 10

Wstrzymanie dostarczania i rozwiązanie Umowy

1. W razie dokonywania między Stronami rozliczeń zgodnie z Cennikiem Sprzedawcy Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie w formie pisemnej Klienta zostało doręczone do POLD, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy.
2. W przypadku dokonywania między Stronami rozliczeń według Cennika będącego Cennikiem Produktowym w okresie jego obowiązywania, Klient może wypowiedzieć Umowę bądź Cennik w każdym czasie przed upływem okresu obowiązywania Cennika, za zapłatą Opłaty jednorazowej za wcześniejsze rozwiązanie Umowy bądź wypowiedzenie Cennika. Zasady naliczania Opłaty jednorazowej określa Cennik. Po złożeniu wypowiedzenia w formie pisemnej przez Klienta Umowa ulega rozwiązaniu bądź Cennik przestaje obowiązywać z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta zostało doręczone do POLD, chyba, że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy albo termin, do którego będzie go obowiązywał Cennik. Klient może jednak wypowiedzieć Umowę bądź Cennik przed upływem okresu obowiązywania Cennika bez obowiązku ponoszenia Opłaty jednorazowej, jeśli Cennik dopuszcza taką możliwość na zasadach każdorazowo określonych w Cenniku.
3. Klient może zrezygnować z rozliczeń dokonywanych według CUS w każdej chwili, w drodze oświadczenia złożonego w formie pisemnej lub – o ile Klient wyraził zgodę na taki sposób komunikacji – za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, co nie stanowi wypowiedzenia Umowy w pozostałej części.
4. Klient zobowiązany jest poinformować POLD z 14-dniowym wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia lokalu/obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia lokalu/obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez POLD jako oświadczenie Klienta o rozwiązaniu Umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
5. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem POLD lub przy pomocy środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania jakiegokolwiek przyczyny, poprzez złożenie POLD oświadczenia w formie pisemnej lub telefonicznej.
6. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnienia do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia, o którym mowa powyżej, następuje:
 - 6.1. rozwiązanie Umowy albo;
 - 6.2. POLD może dać Klientowi możliwość powrotu do rozliczeń na podstawie dotychczasowego sposobu rozliczeń.
7. Umowa może zostać wypowiedziana z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Klienta obowiązków określonych w § 5 ust. 1 z przyczyn, za które Klient ponosi odpowiedzialność - pomimo uprzedniego wystosowania odpowiedniego pisemnego wezwania i wyznaczenia mu dodatkowego terminu, lub zajścia przyczyn przewidzianych przepisami prawa, w szczególności, jeżeli dalsza realizacja Umowy naraziłaby POLD na odpowiedzialność wobec osób trzecich.
8. OSD na wniosek POLD wstrzymuje, z zastrzeżeniem ust. 16 i 17 niniejszego paragrafu, dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Klient zwleka z zapłatą za usługę kompleksową co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności. POLD powiadamia na piśmie Klienta o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli Klient nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
9. OSD na wniosek POLD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli Klient nie wyraził zgody na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowo- rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 8 ust. 1.
10. Wznowienie przez POLD dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostaw z przyczyn określonych w § 11 ust. 8–9, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
11. Klient będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w § 10 ust. 8–9 zgodnie z Taryfą OSD.
12. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez Klienta poboru energii bez rozwiązania Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z Cennika lub CUS – w zależności od tego, co stanowi podstawę rozliczeń między Stronami.
13. W przypadku, gdy Klient, złoży do POLD reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z powodu zwłoki z zapłatą za pobraną energię i świadczone usługi nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w § 10 ust. 8, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. POLD jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotycząca kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
14. Jeżeli POLD nie uwzględnił reklamacji, a Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora do spraw negocjacji działającego przy Prezesie URE prowadzącego postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego Koordynatora.
15. Jeżeli POLD wstrzymał dostarczanie energii elektrycznej Klientowi z przyczyn określonych w ust. 8 lub 9 niniejszego paragrafu, a Klient złożył do POLD reklamację na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, POLD jest obowiązany wznowić dostarczanie energii elektrycznej i kontynuować jej dostarczanie do czasu rozpatrzenia reklamacji. łączny okres liczony od otrzymania przez POLD reklamacji do wznowienia przez POLD dostarczania energii elektrycznej nie może być dłuższy niż 3 dni.
16. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 15 powyżej, nie została pozytywnie rozpatrzona i Klient wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, POLD jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
17. Umowa może być rozwiązana przez POLD z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku braku zapłaty co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, wyznaczenia dodatkowego terminu płatności oraz poinformowania o zamiarze wypowiedzenia Umowy.
18. W przypadkach, gdy POLD jest uprawniony do wstrzymania dostarczania energii elektrycznej do Klienta i upłynęły bezskuteczne terminy umożliwiające wznowienie bądź kontynuowanie dostarczania energii elektrycznej, POLD może wypowiedzieć Umowę na podstawie pisemnego oświadczenia złożonego Klientowi.
19. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli Klient nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji i umowy sprzedaży, POLD może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.
20. Skutkiem odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 6, może być zaprzestanie dostarczania energii elektrycznej do Klienta.
21. Jeżeli grupa taryfowa określona w Umowie jest różna od grupy taryfowej, która obowiązywała na podstawie poprzedniej umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy kompleksowej obowiązującej bezpośrednio przed wejściem w życie Umowy i jeżeli zmiana tej grupy taryfowej wymaga po stronie OSD dostosowania Układu pomiarowo-rozliczeniowego do wymagań nowej grupy taryfowej, to grupa taryfowa określona w Umowie

stanowiąc będzie Podstawę rozliczeń po dokonaniu dostosowania Układu pomiarowo-rozliczeniowego do wymagań tej grupy, zgodnie z treścią Taryfy OSD. Do tego czasu podstawą rozliczeń jest grupa taryfowa określona w poprzedniej umowie o świadczenie usług dystrybucji lub umowie obowiązującej bezpośrednio przed rozpoczęciem realizacji Umowy.

§ 11

Zmiana warunków Umowy i Ogólnych Warunków Umowy

1. Warunki zmiany mocy umownej określa Taryfa OSD, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić po spełnieniu warunków określonych przez OSD, uwzględniających postanowienia Taryfy OSD i uwarunkowania techniczne.
2. Dla Klienta rozliczanego według Cennika w trakcie obowiązywania Umowy zmiana warunków Umowy polegających na zmianie wyłącznie mocy umownej bez konieczności zmiany grupy taryfowej nie stanowi podstawy do zmiany Cennika obowiązującego Klienta.
3. Zmiana grupy taryfowej OSD oraz grupy taryfowej Sprzedawcy może nastąpić, gdy stwierdzono, że Klient pobiera energię elektryczną na potrzeby inne niż określone w Umowie. POLD zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną usługę sprzedaży w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez Klienta. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń.
4. Zmiana grupy taryfowej, w sposób jak wyżej, wymaga zmiany Umowy. Brak akceptacji zmiany Umowy w zakresie wprowadzania do Umowy grupy taryfowej odpowiedniej do faktycznego sposobu korzystania z energii elektrycznej przez Klienta - upoważnia POLD do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Jeżeli rozliczenia między Stronami dokonywane są na podstawie Cennika, w przypadku zmiany OWS stosuje się odpowiednio postanowienia § 8 ust. 6, natomiast w przypadku zmiany CUS stosuje się odpowiednio postanowienia § 7 ust. 13-14, z zastrzeżeniem § 10 ust. 1.
6. Zmiana Umowy z zastrzeżeniem zmian OWS opisanych powyżej może nastąpić w formie pisemnej, a za równoważną z formą pisemną uważa się wymianę informacji oraz składanie oświadczeń woli z wyłączeniem pełnomocnictwa określonego w § 15 OWS za pomocą środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość, o ile Klient wyraził na to zgodę.
7. Zmiana nazwy, adresu strony internetowej bądź danych adresowych POLD nie wymaga zmiany Umowy, a w razie ich zmiany POLD poinformuje Klienta zamieszczając stosowną informację na fakturze w ciągu 1 Okresu rozliczeniowego.

§ 12

Wnoszenie zgłoszenia, reklamacji i skarg oraz rozstrzyganie sporów

1. POLD przyjmuje złożone przez Klienta zgłoszenia lub reklamacje lub skargi dotyczące Umowy.
2. Klient może składać reklamacje lub skargi oraz zgłoszenia:
 - 2.1. w formie pisemnej na adres wskazany każdorazowo na drukach kierowanych do Klienta;
 - 2.2. osobiście w punktach obsługi Klientów;
 - 2.3. telefonicznie;
 - 2.4. elektronicznie za pośrednictwem strony internetowej POLD lub środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.
3. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub Koordynatora do spraw negocjacji, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa URE. Dane dotyczące Koordynatora dostępne są na stronie www.ure.gov.pl albo w Urzędzie Regulacji Energetyki w Warszawie znajdującym się w Aleji Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.
4. Dane teled adresowe POLD dostępne są na stronie internetowej

<https://www.polenergia.pl/pol/pl/strona/dla-domu>.

§ 13

Regulamin usługi e-FAKTURA Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o.

1. Jeżeli Klient wyrazi zgodę na e-fakturę, to jest to równoznaczne z akceptacją poniższego regulaminu usługi e-faktura.
2. Podstawą niniejszego regulaminu są ogólnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące faktur elektronicznych, którymi w dniu zatwierdzenia niniejszego regulaminu są:
 - a) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344, z późn. zm.);
 - b) Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2020 r. poz. 106, z późn. zm.);
 - c) Ustawa z dnia 7 grudnia 2012 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2013 r. poz. 35).
3. Usługa e-faktura polega na wystawianiu i przesyłaniu (w tym udostępnianiu) Klientowi przez POLD w formie elektronicznej dokumentów rozliczeniowych związanych ze świadczoną usługą sprzedaży, dystrybucji energii elektrycznej lub opłat dodatkowych wynikających z Cennika lub CUS.
4. Realizacja usługi odbywa się zgodnie z postanowieniami Ustawy podatkowej, a POLD gwarantuje autentyczność pochodzenia i integralność treści faktury poprzez stosowanie bezpiecznego podpisu elektronicznego w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. z 2013 r. poz. 262, z późn. zm.), weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
5. Wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z usługi to posiadanie co najmniej przeglądarki Internet Explorer 6.0 lub Firefox 2.0. Pliki z fakturą przesyłane (udostępniane) będą w formacie plików elektronicznych: pdf.
6. W celu realizacji usługi Klient zobowiązany jest do udostępnienia POLD swojego adresu e-mail.
7. POLD i Klient zobowiązani są do przechowywania faktur przesyłanych drogą elektroniczną w podziale na Okresy rozliczeniowe w dowolny sposób zapewniający autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność tych faktur, łatwość ich odszukania oraz bezwzględny dostęp do faktur organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej.
8. Po otrzymaniu od Klienta akceptacji w formie pisemnej lub elektronicznej, faktury, faktury korygujące, duplikaty faktur, noty odsetkowe oraz noty obciążeniowe będą wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej począwszy od następnego Okresu rozliczeniowego, nie wcześniej jednak niż 14 dni od dnia otrzymania przez POLD zgody od Klienta.
9. Faktury wysyłane będą z domeny Polenergia.
10. Akceptacja nie wyłącza prawa POLD do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.
11. Klient jest uprawniony do wycofania zgody na korzystanie z usługi e-faktura poprzez dostarczenie do POLD podpisanego przez osoby upoważnione do reprezentowania Klienta, formularza „Wycofanie akceptacji Klienta”, znajdującego się w siedzibie lub na stronie internetowej POLD.
12. POLD traci prawo do przesyłania (udostępniania) faktur w formie elektronicznej w terminie do 14 dni od dnia otrzymania od Klienta formularza „Wycofanie akceptacji Klienta”.
13. Po wycofaniu zgody na korzystanie z usługi e-faktura faktury dotyczące kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po upływie 14 dni, będą przesyłane w formie papierowej na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.
14. Ponowne skorzystanie z usługi e-faktura wymaga złożenia pisemnej „Akceptacji Klienta”.
15. Reklamacje należy składać na adres siedziby lub adres mailowy właściwego Oddziału Polenergia Dystrybucja, na którego terenie obsługiwany jest Klient:
 - a) Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o.
ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa
e-mail: bok@polenergia.pl

- b) Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o., Biuro Obsługi Klienta w Gdyni
ul. Świętojańska 75/4, 81-389 Gdynia
e-mail: bok.gdynia@polenergia.pl,
- c) Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o., Biuro Obsługi Klienta w Krakowie
ul. Stachowskiego 4/LU4, 31-559 Kraków
e-mail: bok.krakow@polenergia.pl.
16. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres składającego reklamację oraz dokładny opis i powód reklamacji.
 17. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 14 dni od daty jej doręczenia do właściwego Oddziału POLD.
 18. Klient zobowiązany jest do powiadomienia POLD o każdorazowej zmianie adresu e-mail udostępnionego w celu świadczenia usługi e-faktura.
 19. POLD zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia usługi oraz zakończenia świadczenia usługi e-faktura w każdym czasie bez podania przyczyny.
 20. W przypadku, gdy Umowa lub Cennik, na podstawie którego Klient się rozlicza określa opłaty dodatkowe lub zmianę stawek opłat za wycofanie zgody na e-fakturę, POLD ma prawo do naliczenia tych opłat lub zmiany stawek.

§ 14

Zmiana Sprzedawcy

1. Klient ma prawo do zmiany Sprzedawcy, pod warunkiem, że jest przyłączony do sieci dystrybucyjnej OSD, który posiada koncesję na dystrybucję energii do Miejsca Dostarczenia.
2. Szczegółową procedurę zmiany sprzedawcy określa IRIESD.
3. Jeżeli Klient zawrze umowę kompleksową lub umowę sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą, a Umowa nie zostanie rozwiązana, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania POLD o tym fakcie.
4. Jeżeli Klient rozliczany jest na podstawie Cennika Produktowego oraz dokona zmiany sprzedawcy w trakcie trwania Umowy – może zostać wówczas naliczona Opłata jednorazowa, o której mowa w § 10 ust. 2 OWS.

§ 15

Sprzedaż rezerwowa

1. W przypadku zaprzestania świadczenia sprzedaży energii przez POLD oraz przy braku wskazania nowego sprzedawcy dla punktu poboru, którego dotyczy Umowa, obowiązki przejmie wybrany sprzedawca rezerwowy, zapewniając dzięki temu ciągłość dostarczania energii elektrycznej.
2. Pełna lista podmiotów mogących świadczyć sprzedaż rezerwową udostępniona jest na stronie internetowej OSD oraz w jego siedzibie. Sprzedawca rezerwowy mogący świadczyć na sieci OSD sprzedaż rezerwową udostępni na swojej stronie internetowej oraz w swojej siedzibie ofertę dotyczącą warunków umowy rezerwowej, w tym zestawienie aktualnych cen, warunków ich stosowania i zasad rozliczeń.
3. W przypadku, gdy w dniu zawarcia Umowy na liście, o której mowa powyżej, znajduje się tylko POLD – będzie on także dla Klienta sprzedawcą rezerwowym. W przypadku rozbudowania listy o inne podmioty, Klient będzie miał prawo w drodze oświadczenia wyznaczyć dla punktu poboru innego sprzedawcę rezerwowego.
4. Klient upoważnia OSD, że w przypadku rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej, OSD będzie miał prawo i obowiązek w imieniu Klienta zawrzeć ze sprzedawcą rezerwowym – umowę rezerwową, na czas nieokreślony z 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, zgodnie z aktualnym stanem prawnym. W takiej sytuacji Klient zostanie poinformowany o tym fakcie przez OSD, zgodnie z procedurą wskazaną w Ustawie.
5. W przypadku zakończenia lub rozwiązania umowy rezerwowej oraz przy braku wyznaczenia przez odbiorcę nowego sprzedawcy, OSD może potraktować taki pobór energii jako bezumowny oraz zlecić wyłączenie napięcia dla punktu poboru, którego dotyczy Umowa.
6. W przypadku braku możliwości kontynuowania przez POLD sprzedaży

energii na podstawie Umowy z winy POLD oraz przy braku równoczesnego rozpoczęcia świadczenia sprzedaży przez innego sprzedawcę, POLD informuje Klienta o zaprzestaniu świadczenia sprzedaży, wskazując przewidywaną datę zaprzestania sprzedaży, w terminach wynikających z obowiązującej Ustawy oraz innych aktów prawnych.

7. Klient akceptuje powyższe postanowienia dotyczące sprzedaży rezerwowej, udzielając równocześnie POLD pełnomocnictwa do wskazania w jego imieniu sprzedawcy rezerwowego. Wybranie przez POLD innego sprzedawcy rezerwowego niż wskazany (jeśli nie będzie mógł on świadczyć takiej usługi lub jeżeli Prezes URE wskaże na terenie innego sprzedawcę rezerwowego dla Klienta) nie będzie wymagać podpisania aneksu do Umowy.
8. Powyższe pełnomocnictwo wygasa z chwilą poinformowania POLD o udzieleniu przez Klienta nowego pełnomocnictwa w drodze oświadczenia wskazującego wyznaczenie nowego sprzedawcy. Klient zwalnia POLD z obowiązku zwrotu dokumentu pełnomocnictwa po wygaśnięciu umocowania. Utrata mocy obowiązywania Umowy nie powoduje wygaśnięcia pełnomocnictwa.
9. Klient upoważnia POLD oraz OSD do udzielenia dalszego umocowania swoim pracownikom lub innym osobom, z którymi POLD lub OSD łączy stosunek prawny, w zakresie objętym umocowaniem wynikającym z niniejszego pełnomocnictwa.
10. Pozostałe kwestie dotyczące sprzedaży rezerwowej reguluje IRIESD oraz Ustawa.

§16

Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest POLENERGIA Dystrybucja sp. z o.o. (POLD).
 2. Klient może się skontaktować z Powołanym Inspektorem Ochrony Danych, pisząc na adres POLENERGIA Dystrybucja sp. z o.o., ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa.
 3. POLD będzie przetwarzać dane osobowe podane przez Klienta w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy.
 4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres niezbędny do wykonania wskazanych w pkt 5. niniejszego paragrafu celów przetwarzania.
 5. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu:
 - a) monitorowania jakości sprzedaży energii elektrycznej;
 - b) zawarcia Umowy i wykonania na jej podstawie usługi kompleksowej. W tym celu będziemy pozyskiwać dodatkowo dane pomiarowe oraz pomiarowo-rozliczeniowe, w tym od OSD;– na podstawie niezbędności przetwarzania danych do wykonania Umowy;
 - c) marketingu bezpośredniego produktów i usług związanych ze sprzedażą i dystrybucją energii elektrycznej oraz pozostałych ofert oferowanych przez POLD;
 - d) monitorowania jakości obsługi klienta;
 - e) tworzenia analiz wyników prowadzonej przez POLD działalności gospodarczej na potrzeby wewnętrzne;
- na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych polegającego na prowadzeniu działań wspierających sprzedaż usług administratora i podmiotów z grupy spółek administratora i rozwój ich działalności.
-
- Dane będą przetwarzane w celach wskazanych w lit. a) – e) powyżej przez okres poprzedzający zawarcie Umowy oraz przez okres wykonywania Umowy.
-
- Dane osobowe będą także przetwarzane w celu:
- f) archiwizacji w zakresie niezbędnym dla wykonania obowiązków prawnych, w szczególności przepisów podatkowych, prawa energetycznego, przepisów o rachunkowości – przez okres wynikający z tych przepisów;
 - na podstawie niezbędności przetwarzania danych do spełnienia obowiązków administratora wynikających z przepisów prawa;
 - g) ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami w tym sprzedaży wierzytelności – przez czas trwania postępowań i okres przedawnienia potencjalnych roszczeń;
 - na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora;

- h) weryfikacji wiarygodności płatniczej – przez okres niezbędny do dokonania takiej oceny przy zawarciu, wykonywaniu, przedłużeniu lub rozszerzeniu zakresu Umowy. W przypadku, jeżeli Klient zawiera z POLD Umowę jako podmiot prowadzący działalność gospodarczą lub wspólnik spółki cywilnej możemy dodatkowo pozyskać dane z rejestrów informacji gospodarczej i wywiadowni gospodarczych;
– na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych polegającego na zabezpieczeniu interesów majątkowych administratora;
- i) realizacji usług wykonywanych dla Klienta dodatkowych zleceń. W tym celu POLD będzie przetwarzać dodatkowo dane osobowe podane przez Klienta w związku ze złożeniem zleceń na usługi dodatkowe, a dane osobowe będą dotyczyły regulowania przez Klienta zobowiązań;
– na podstawie niezbędności przetwarzania do wykonania Umowy.
6. W celu uzyskania dalszych informacji POLD prosi o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych. Rozporządzenie, o którym mowa to Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Tekst Rozporządzenia można znaleźć w punktach obsługi klienta oraz m.in. na stronie Urzędu Ochrony Danych Osobowych pod adresem <https://www.uodo.gov.pl>.
7. Jeśli POLD będzie przetwarzać dane osobowe Klienta do celów marketingu bezpośredniego, Klient ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec takiego wykorzystania jego danych (w tym wobec profilowania). Jeżeli, w opisanej sytuacji, Klient wnieśli sprzeciw, POLD nie będzie mógł przetwarzać danych osobowych Klienta w tym celu.
8. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klienta, Klientowi przysługują następujące prawa:
- prawo do wniesienia sprzeciwu,
 - prawo dostępu do danych osobowych,
 - prawo do sprostowania danych,
 - prawo do usunięcia danych,
 - prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - prawo do przeniesienia danych.
9. Jeżeli Klient chce skorzystać z przysługujących praw może się skontaktować z POLD:
- pisemnie na adres POLENERGIA Dystrybucja sp. z o.o., ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa,
 - mailowo na adres: daneosobowe@polenergia.pl,
 - telefonicznie pod numerem (+48) 22 522 39 48 lub 22 522 39 28.
10. Jeśli Klient zdecyduje się skorzystać z przysługujących praw, POLD udzieli Klientowi odpowiedzi odnośnie rozpatrzenia żądania, nie później niż w terminie miesiąca od dnia, kiedy otrzyma żądanie od Klienta.
11. Jeśli Klient uważa, że przetwarzając jego dane osobowe POLD narusza przepisy prawa, przysługuje mu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Dane osobowe Klienta mogą być przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy dalej („EOG”). Sytuacja taka może mieć miejsce w przypadku, gdy Administrator zleca wykonanie określonych usług podmiotom mającym siedzibę poza EOG lub przetwarzającym dane poza EOG. Dane osobowe Klienta mogą być przekazane jedynie do państw trzecich (państwa poza EOG), w stosunku do których decyzją Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych lub zawarto w umowach z tymi podmiotami standardowe klauzule ochrony danych. W związku z przekazaniem danych poza EOG Klient może zażądać od Administratora dalszych informacji o stosowanych zabezpieczeniach w tym zakresie, uzyskać kopię tych zabezpieczeń oraz informację o miejscu ich udostępnienia kontaktując się z Administratorem w sposób wskazany w OWU.
13. Przewidywanymi odbiorcami danych osobowych Klienta są:
- inni administratorzy, którzy przetwarzają dane osobowe we własnym imieniu:
 - spółki sprzedające na rzecz Klienta energię elektryczną,
 - podmioty, które prowadzą działalność pocztową lub kurierską,
 - podmioty, które prowadzą działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu dokonania zwrotów na rzecz Klienta lub w celu zapewnienia działania usługi polecenie zapłaty,
 - podmioty, które nabywają wierzytelności i podmioty windykacyjne – w razie nieopłacenia przez Klienta rachunków POLD w terminie,
 - podmioty, które współpracują z POLD przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych,
 - podmioty, które nadzorują oraz monitorują działalność POLD,
- w szczególności: Urząd Regulacji Energetyki, Główny Urząd Statystyczny, Zarządca Rozliczeń S.A.
- b) podmioty, które przetwarzają dane osobowe w imieniu POLD:
- podmioty, które obsługują systemy teleinformatyczne i świadczą usługi IT,
 - podmioty, które świadczą usługi Contact Center oraz punkty partnerskie, które świadczą usługi pośrednictwa sprzedaży,
 - podmioty, które wspomagają POLD w obsłudze korespondencji oraz w procesie obsługi Klienta,
 - podmioty, które świadczą dla POLD usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, agencje badawcze i marketingowe, firmy reklamowe i te które organizują konkursy,
 - podmioty, które świadczą usługi archiwizacji dokumentów, w zakresie w jakim jest to niezbędne do realizacji celów przetwarzania danych osobowych Klienta,
 - podmioty, które obsługują układy pomiarowo-rozliczeniowe,
 - podmioty, które świadczą pośrednictwo w rozwoju produktów i usług oraz obsłudze Klienta.
14. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, przy czym za wyjątkiem adresu e-mail i numerów telefonów, stanowi warunek zawarcia Umowy. Brak wskazania powyższych danych uniemożliwi POLD zawarcie Umowy. W przypadku, gdy Umowę w imieniu Klienta zawiera pełnomocnik, to dane osobowe POLD otrzymuje od tego pełnomocnika.
15. W przypadku zmiany w Ustawie, która spowoduje powołanie Operatora Informacji Rozliczeniowej Energii elektrycznej (OIRE) Klient wyraża zgodę, aby POLD przekazał mu odpowiednie dane osobowe niezbędne do realizacji zadań wynikających ze zmian prawa. Zgoda może zostać cofnięta w każdym czasie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. W przypadku gdy przekazanie danych Klienta OIRE stanowić będzie obowiązek POLD, przekazanie nastąpi na podstawie przepisów prawa, a nie zgody Klienta. W takim wypadku Klientowi nie przysługuje prawo do cofnięcia zgody na przekazanie danych.
16. W ramach przetwarzania danych osobowych Klienta POLD nie będzie podejmował istotnych decyzji dotyczących Klienta w sposób zautomatyzowany.

§ 17

Postanowienia końcowe

- Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących niniejszej Umowy, a w szczególności przepisów Ustawy i aktów wykonawczych do tej ustawy bądź dokumentów OSD zatwierdzanych przez Prezesa URE, nie wymaga zmiany Umowy.
- W przypadku zmiany przepisów prawa, IRIESP, IRIESD lub Taryfy OSD w zakresie mającym wpływ na postanowienia Umowy, POLD powiadomi Klienta na piśmie w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia wejścia tych zmian w życie.
- W przypadku przekształceń własnościowych po stronie Sprzedawcy, Sprzedawca będzie uprawniony do wskazania podmiotu należącego do grupy kapitałowej, do której należy, który przejmie prawa i obowiązki POLD wynikające z Umowy, co Klient przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. Sprzedawca powiadomi Klienta na 1 miesiąc przed mającymi nastąpić zmianami, w formie pisemnej. Klient ma prawo nie wyrazić zgody na tę cesję praw i obowiązków i wypowiedzieć Umowę bez obowiązku płacenia jakichkolwiek opłat jednorazowych z tytułu rozwiązania Umowy.
- W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy:
 - Kodeksu cywilnego;
 - Ustawy wraz z aktami wykonawczymi.
- Przy zgłoszeniu wszelkich spraw związanych z Umową należy powoływać się na numer Płatnika lub na numer faktury bądź Prognozy.
- Jeżeli z dniem wejścia w życie Umowy POLD kontynuuje sprzedaż energii elektrycznej Klientowi, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy Stronami mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany Umowy.