

**Ogólne warunki Umowy kompleksowej
dostarczania paliwa gazowego dla Odbiorców
pobierających paliwo gazowe w ilości do 110kWh/h
w przeliczeniu na gaz ziemny wysokometanowy**

Obowiązujące od dnia **01.04.2019 r.**

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (dalej zwane OWU) stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą zużywającym Paliwo gazowe w ilości do 110 kWh/h dla gazu wysokometanowego.
2. Użyte w ogólnych warunkach umowy i w Umowie kompleksowej pojęcia oznaczają:
 - a) **Awaria** – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci gazowej lub poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienie i środowiska, takie jak: rozszczelnienie, wybuch, pożar, itp.
 - b) **Dzień roboczy** – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - c) **Sprzedawca Novatek Green Energy Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, Al. Pokoju 1, 31 – 548 Kraków.**
 - d) **Odbiorca** – osoba fizyczna lub prawna, która zawarła ze Sprzedawcą Umowę kompleksową i na jej podstawie nabywa i odbiera Paliwo gazowe w ilości do 110 kWh/h dla gazu wysokometanowego.
 - e) **Operator systemu dystrybucyjnego (OSD lub Operator)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Paliw gazowych, do sieci którego jest przyłączona 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.

f) Operator systemu przesyłowego (OSP) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem Paliw gazowych odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, działające pod firmą: **Novatek Green Energy Sp. z o.o.**

g) IRiESD – oznacza instrukcję ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowaną przez Operatora i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na stronie internetowej Operatora.

h) Umowa kompleksowa (Umowa) – umowa dostarczania Paliwa gazowego zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 ustawy Prawo energetyczne, obejmująca sprzedaż i dystrybucję Paliwa gazowego do Odbiorcy.

i) Taryfa – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania na podstawie której rozliczana będzie Umowa kompleksowa dostarczania Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne nieodpłatnie udostępniony Odbiorcom w miejscach obsługi Klientów lub opublikowany na stronie internetowej Sprzedawcy.

j) Lokal/Obiekt – nieruchomość, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy kompleksowej.

k) Odczyt samodzielny – odczyt wykonywany samodzielnie przez Odbiorcę w przypadku zmiany cen lub stawek opłat lub innych warunków rozliczeniowych.

l) Miesiąc rozliczeniowy – wskazany w § 1 ust. 6 Umowy, w oświadczeniu o odbiorze Paliwa gazowego, miesiąc kalendarzowy, w którym następuje zakończenie okresu rozliczeniowego.

m) Paliwo gazowe – wskazany w Umowie jeden z następujących rodzajów Paliwa gazowego: gaz ziemny zaazotowany Lm, gaz ziemny zaazotowany Ln, gaz ziemny zaazotowany Ls, gaz ziemny zaazotowany Lw, gaz ziemny wysokometanowy E.

n) Gazomierz – urządzenie pomiarowe lub pomiarowo – rozliczeniowe, a także układ połączeń między nimi, służące do pomiaru objętości lub ilości Paliwa gazowego pobranego lub dostarczonego z sieci.

o) Nielegalny pobór paliwa gazowego – pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem gazomierza lub poprzez ingerencję w gazomierz mająca wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten gazomierz.

p) Prawo energetyczne – Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz.U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625 z późn. zm).

r) Rok umowny – rok umowny określony w Taryfie.

s) URE – Urząd Regulacji Energetyki.

3. W zakresie nie uregulowanym w ust. 2 powyżej oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie.
4. Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez Operatora wskazanego w Umowie kompleksowej.
5. Usługa przesyłania Paliwa gazowego do sieci OSD realizowana jest na podstawie umowy o świadczenie usługi przesyłania zawartej przez Sprzedawcę z OSP.
6. Gazomierz zainstalowany i eksploatowany przez Operatora u Odbiorcy jest własnością Operatora.
7. Na podstawie art. 9 g ust. 12 Prawa Energetycznego IRIESD stanowi część umowy kompleksowej. 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.

II Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązany jest do:

1. dostarczania zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie kompleksowej Paliwa gazowego o ciepłe spalania wskazanym

w Taryfie oraz spełniającego następujące parametry jakościowe:

- zawartość siarkowodoru nie powinna przekraczać 7,0 mg/m³,
- zawartość siarki całkowitej nie powinna przekraczać 40,0 mg/m³,
- zawartość par rtęci nie powinna przekraczać 30,0 mg/m³,
- intensywność zapachu gazu powinna być wyczuwalna w powietrzu po osiągnięciu stężenia:

a) 1,5% V/V – dla nominalnej liczby Wobbego wynoszącej 25-35,

b) 1,0% V/V – dla nominalnej liczby Wobbego wynoszącej 41,5-50. Liczbę Wobbego określa się jako stosunek ciepła spalania, odniesionego do jednostki objętości paliwa gazowego, do pierwiastka kwadratowego jego gęstości względnej, w tych samych warunkach odniesienia. Parametry określone powyżej dla pomiaru objętości wynoszą:

1) ciśnienie -101,325 kPa,

2) temperatura – 273,15 K(0°C),

2. powiadamiania Odbiorcy o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty, lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej na 14 dni przed data planowanej przerwy,
3. powiadamiania Odbiorcy o przyczynach wstrzymania lub przerwania dostarczania Paliwa gazowego,
4. nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń oraz aktualnych Taryfach,
5. **całodobowego przyjmowania zgłoszeń dotyczących awarii pod numerem alarmowym 600 497 600** i przystępowania do likwidacji awarii i zakłóceń niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia,
6. udzielania informacji Odbiorcy o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przerwanej z powodu Awarii,
7. zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania,

8. rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorcy w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż 14 dni od daty złożenia wniosku lub reklamacji,
9. zapewnienia sprawdzenia przez Operatora na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania gazomierza, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania,
10. zapewnienia zlecenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenia prawidłowości działania gazomierza w terminie 7 dni od zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę, przy czym w terminie 30 dni od dnia poinformowania Odbiorcy o wyniku sprawdzenia, o którym mowa w niniejszym ust. 9 Odbiorca może zlecić za pośrednictwem Operatora wykonanie dodatkowej ekspertyzy prawidłowości działania gazomierza,
11. zlecenia, na żądanie Odbiorcy, niezależnemu laboratorium badawczemu wykonania badania jakości Paliwa gazowego, w terminie umożliwiającym rzetelne wykonanie takiego badania,
12. pokrycia kosztów badań, o których mowa w ust. 11 oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości paliwa gazowego z Umową kompleksową,
13. terminowego rozpatrzenia reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi,
14. dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu gazomierza albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań gazomierza,
15. nieodpłatnego udzielenia na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy,
16. odpłatnej wymiany urządzeń układu pomiarowego lub przeniesienia go w inne miejsce na zlecenie Odbiorcy,
17. informowania z 30 - dniowym wyprzedzeniem na piśmie o zmianach warunków Umowy kompleksowej,
18. informowania Odbiorcy o nadaniu przez Operatora numerze identyfikacyjnym punktu wyjścia Odbiorcy poprzez umieszczenie tej informacji na fakturach lub innych

dokumentach na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji Umowy kompleksowej,

19. sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, wykonując odpowiednie pomiary.

III Podstawowe obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązany jest do:

1. terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy kompleksowej,
2. utrzymywania należącej do Odbiorcy sieci i wewnętrznej instalacji zasilającej w należytych stanie technicznym,
3. pobierania Paliwa gazowego zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz na warunkach określonych w umowie kompleksowej,
4. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do gazomierza, instalacji gazowej Odbiorcy i odbiorników gazowych jak również do umożliwienia przedstawicielom Sprzedawcy wykonania kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy oraz umożliwienia przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy wykonywania przez nich niezbędnych prac remontowych, modernizacyjnych, eksploatacyjnych lub zabezpieczających, a także legalizację oraz dokonanie odczytu gazomierza,
5. umożliwienia zdemontowania i wydania zainstalowanego u Odbiorcy gazomierza upoważnionym przedstawicielom Operatora, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy kompleksowej,
6. niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach gazomierza, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego,
7. poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania gazomierza zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego gazomierza, w tym jego demontażu oraz montażu,

- w przypadku kiedy w wyniku badania laboratoryjnego, przeprowadzonego na żądanie Odbiorcy, nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu gazomierza,
8. poniesienia kosztów sprawdzenia jakości dostarczanego paliwa gazowego w przypadku, kiedy na żądanie Odbiorcy Sprzedawca zleci niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenie jakości dostarczanego paliwa gazowego, a przeprowadzone badania nie potwierdzą zastrzeżeń Odbiorcy,
 9. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem gazomierza wskazującego wielkość poboru Paliwa gazowego u Odbiorcy i reduktora ciśnienia Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznie), utrzymania w należyтым 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,
 10. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub w/w gazomierzu, a także innych plomb założonych przez producenta gazomierza, sprzedawcę lub inny uprawniony organ,
 11. utrzymania w należyтым stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego lokalu instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada,
 12. niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o swoich danych zawartych w Umowie kompleksowej,
 13. niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności po stronie Odbiorcy, mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy kompleksowej, tj. w zakresie określonym w pkt III ust. 4, pkt III ust. 10 oraz w przypadku zmiany celu poboru paliwa lub utraty możliwości wywiązania się z obowiązków, wynikających z Umowy kompleksowej,
 14. zapobieżenia nielegalnemu poborowi Paliwa gazowego, a w sytuacji nielegalnego poboru Paliwa gazowego – zwrotu Sprzedawcy należnych Operatorowi opłat bądź odszkodowania, uiszczonych przez Sprzedawcę na rzecz Operatora,
 15. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy przypadku rozwiązania Umowy kompleksowej,
 16. przekazywania nie później niż w ciągu 5 (pięć) dni od otrzymania wezwania Sprzedawcy wskazania gazomierza w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Operatora,
 17. poniesienia kosztów sprawdzenia gazomierza w następstwie stwierdzenia uszkodzenia zabezpieczeń gazomierza, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności,
 18. umożliwienia Operatorowi sprawdzenia gazomierza, którego Odbiorca jest właścicielem i poniesienia kosztów jego sprawdzenia w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w jego działaniu,
 19. przekazywania nie później niż w ciągu 10 (dziesięć) dni od początkowej daty obowiązywania zmiany cen i stawek opłat lub innych warunków rozliczeniowych wskazania gazomierza w przypadku dokonywania przez Odbiorcę samodzielnego odczytu,
 20. pisemnego poinformowania Sprzedawcy o przeznaczeniu Paliwa gazowego na cele określone w Ustawie o podatku akcyzowym, przy użyciu formularza „Oświadczenie Odbiorcy o przeznaczeniu LNG na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”, stanowiącego Załącznik do Umowy kompleksowej. Informacja powinna być dostarczona najpóźniej w dniu rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego,
 21. pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie przeznaczenia Paliwa gazowego na cele określone w Ustawie o podatku akcyzowym przy użyciu formularza „Oświadczenie Odbiorcy o przeznaczeniu LNG na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”. Zawiadomienie powinno być dostarczone w terminie 3 dni roboczych od zaistnienia zmiany.

IV Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Jeśli Umowa nie stanowi inaczej, do rozliczeń z tytułu Umowy kompleksowej mają zastosowanie ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane

- dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca.
2. Należności z tytułu prognozowanego zużycia Paliwa gazowego oraz świadczeń na rzecz Odbiorcy usług dystrybucji, o których mowa w pkt I ust. 4, będą regulowane co miesiąc z dołu, zgodnie z Planem zaliczkowym. Plan zaliczkowy określać będzie wysokość i termin płatności każdej prognozowanej należności oraz okres, za jaki jest należna. Termin płatności każdej prognozowanej należności będzie przypadał pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego prognozowana należność dotyczyła. Plan zaliczkowy, doręczany będzie Odbiorcy bezpośrednio przy podpisaniu Umowy; plany zaliczkowe na kolejne okresy rozliczeniowe, doręczane będą wraz z rozliczeniem za poprzedni okres rozliczeniowy, ewentualne niedopłaty, wynikające z rozliczenia prognozowanych należności, będą regulowane na podstawie faktur VAT wystawianych przez Sprzedawcę, w terminie określonym na fakturze VAT, który jednak nie może być krótszy niż 14 dni od daty doręczenia faktury VAT.
 3. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata, wówczas zasady zwrotu określa Taryfa.
 4. Odbiorca będzie regulował należności wynikające z niniejszej umowy według swojego wyboru:
 - 4.1. przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie księgowym wystawionym przez Sprzedawcę lub,
 - 4.2. w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.
 5. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy dzień roboczy.
 6. Dniem zapłaty jest dzień obciążenia rachunku bankowego Odbiorcy.
 7. Za przekroczenie terminu płatności, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
 8. W przypadku nielegalnego poboru Paliwa gazowego należności uiszczane z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego w terminie 14 (czternaście) dni od ich wystawienia. Sprzedawca zobowiązuje się wysłania Odbiorcy dokumentu księgowego nie później niż 4 (cztery) dni od dnia jej wystawienia.
 9. Faktury wystawiane na podstawie niniejszej Umowy będą regulowane przez Odbiorcę w terminie określonym na fakturze VAT, który jednak nie może być krótszy niż 14 dni od daty doręczenia faktury VAT.
 10. Dokumenty wymienione w ust. 2, 8 i 9 mogą być wystawiane przez inny podmiot działający na zlecenie i w imieniu Sprzedawcy.
 11. Rozliczenie ilości dostarczanego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań gazomierza w okresach ustalonych w Taryfie z uwzględnieniem zapisów wskazanych w §1 ust. 6 Umowy.
 12. Okres rozliczeniowy jest wskazany §1 ust. 6 Umowy.
 13. Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu gazomierza przed zakończeniem pełnego okresu rozliczeniowego, o ile jest to związane ze zmianą Taryfy, Umowy kompleksowej, wymianą gazomierza lub sytuacją, w której taka konieczność wynikać będzie z obowiązujących przepisów prawa oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia czynności kontrolnych.
 14. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niepoinformowania Sprzedawcy o utracie prawa do zwolnienia z podatku akcyzowego, zmianie przeznaczenia Paliwa gazowego.
 15. W przypadku zmian ceny lub stawek opłat w trakcie okresu rozliczeniowego, należność za Paliwo gazowe odebrane w okresie sprzed tej zmiany i w okresie po tej zmianie, rozlicza się na podstawie:
 - 15.1. rzeczywistego zużycia Paliwa gazowego ustalonego na podstawie odczytu wskazań gazomierza dokonanego przez upoważnionego przedstawiciela Operatora lub samodzielnie przez

- Odbiorcę zgodnie z pkt III ust. 16 lub, w razie niemożliwości ustalenia rzeczywistego zużycia Paliwa gazowego, 15.2. proporcjonalnego rozdzielenia zużycia Paliwa gazowego między odczytami wskazań gazomierza dokonanyymi bezpośrednio przed i po tej zmianie. Podstawą do ustalenia należności będą:
- w przypadku opłat stałych – liczba dni sprzed zmiany stawek opłat i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskazań gazomierza,
 - w przypadku ceny i opłat zmiennych – średni dobowy odbiór Paliwa gazowego przez Odbiorcę, w rozliczanym okresie oraz liczba dni sprzed zmiany ceny i stawek zmiennych i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskazań gazomierza.
16. Jeżeli Sprzedawca w drodze indywidualnej decyzji administracyjnej w trybie wskazanym w art. 49 Prawa energetycznego lub z mocy przepisów prawa zostanie zwolniony z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa URE taryfy dla części odbiorców, lub stosowania wobec tej części odbiorców tak zatwierdzonej taryfy, a Odbiorca należąc będzie do tej części odbiorców, to wówczas do rozliczeń z Odbiorcą zastosowanie znajdą ceny Paliwa gazowego ustalone dla Odbiorcy przez Sprzedawcę w Taryfie, a w przypadku nieustalenia Taryfy przez Sprzedawcę w ostatniej Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa URE. Ceny oraz zasady rozliczania określone w ostatniej zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfie zastosowanie mają nie dłużej niż do dnia wprowadzenia przez Sprzedawcę nowej Taryfy.
17. Jeżeli na mocy indywidualnej decyzji administracyjnej lub z mocy przepisów prawa zostanie cofnięte zwolnienie z obowiązku przedkładania do zatwierdzenia przez Prezesa URE Taryfy, a Odbiorca należąc będzie do tej części odbiorców, to wówczas zastosowanie znajdą ceny Paliwa gazowego określone w zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfie obowiązującej od dnia powstania obowiązku stosowania zatwierdzonej Taryfy przez Sprzedawcę.
18. W przypadku, gdy odczyty wskazań gazomierza następować będą w okresach dłuższych niż jeden miesiąc, Sprzedawca pobierać będzie należności na podstawie prognozowanego zużycia paliwa gazowego. Tak ustalone należności mogą być pobierane nie częściej, niż co jeden miesiąc.
19. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora dokonania odczytu gazomierza, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie.
20. W przypadku stwierdzenia przez uprawnionego przedstawiciela Operatora, że z przyczyn niezależnych od Odbiorcy nastąpiło uszkodzenie gazomierza, uniemożliwiające określenie ilości odebranego w ostatnim okresie rozliczeniowym Paliwa gazowego, Sprzedawca ustali należność na podstawie średniego dobowego zużycia Paliwa gazowego przez Odbiorcę w poprzednim lub następnym porównywalnym okresie rozliczeniowym, pomnożonego przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. W korekcie uwzględnia się sezonowość poboru Paliwa gazowego oraz inne udokumentowane i uzasadnione uwarunkowania mające wpływ na wielkość poboru Paliwa gazowego.

V. Reklamacje, bonifikaty

1. Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie jednego miesiąca od otrzymania faktury lub dokumentu księgowego.
2. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do 14 dni od daty otrzymania reklamacji.
3. W przypadku, o którym mowa w pkt II ust. 19, rozpatrzenie reklamacji nastąpi ciągu 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
4. Złożenie reklamacji nie uprawnia Odbiorcy do opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności.
5. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi oraz parametrów jakościowych Paliwa gazowego Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie.
6. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych Paliwa gazowego,

Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat przewidzianych w Taryfie.

7. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przerwami w dostarczaniu Paliwa gazowego, których czas nie przekroczył terminów, o których mowa w pkt VIII.

VI. Gazomierz przedpłatowy

1. Operator na wniosek Sprzedawcy może zainstalować na swój koszt gazomierz przedpłatowy jeżeli Odbiorca:
 - 1.1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej jednego miesiąca lub,
 - 1.2. nie ma tytułu prawnego dla Lokalu/Obiektu lub,
 - 1.3. użytkuje Lokal/Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu gazomierza.
2. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca może wstrzymać świadczenie usługi kompleksowej lub rozwiązać umowę o świadczenie usługi kompleksowej w trybie określonym w punkcie IX OWU.
3. Na wypadek zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowego, z Odbiorcą zostanie zawarta nowa umowa kompleksowa przewidująca rozliczenia w oparciu o przedpłatowy układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy dotychczasowa umowa ulega rozwiązaniu.

VII. Zmiana Umowy kompleksowej, Ogólnych warunków umowy, Taryfy

1. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy. Odbiorca w takim przypadku może wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie do 14 dni od dnia otrzymania wyciągu ze zmienionej lub nowej taryfy

z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.

2. Zmiana Umowy kompleksowej, OWU lub postanowień Taryfy innych, niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy projektu zmiany Umowy kompleksowej, OWU lub zmienionej Taryfy, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.

VIII. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

1. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane po uprzedzeniu Odbiorcy, gdy:
 - 1.1. W wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie Paliwa gazowego,
 - 1.2. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub pobrane Paliwo gazowe co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności,
 - 1.3. Przewidują to obowiązujące przepisy prawa,
 - 1.4. Wykonywane są prace skutkujące przerwaniem lub ograniczeniem dostarczania Paliwa gazowego, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy,
 - 1.5. Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przepływowego układu pomiarowego, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy,
 - 1.6. Dokonana zmian lub uszkodzeń w układzie pomiarowym.
2. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane lub ograniczone bez uprzedzenia Odbiorcy, gdy:
 - 2.1. instalacja gazowa znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska,
 - 2.2. nastąpił nielegalny pobór Paliwa gazowego.
3. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
 - 3.1. demontaż gazomierza,
 - 3.2. demontaż przyłącza gazowego,
 - 3.3. zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed gazomierzem.
4. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania

z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi wznowienie nastąpi po uregulowaniu zaległych i bieżących należności.

5. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które odpowiada Odbiorca, jest on zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, chyba że Taryfa stanowi inaczej.
6. Wstrzymanie i dostarczanie Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy kompleksowej, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
7. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Operator może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach.
8. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego w przypadku ich zgodności z obowiązującymi przepisami i Umową kompleksową.

IX. Rozwiązanie Umowy kompleksowej

1. Rozwiązanie Umowy kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron.
2. Rozwiązanie Umowy kompleksowej zawartej na czas nieokreślony może nastąpić za pisemnym wypowiedzeniem mającym skutek na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia, chyba że Strona dokonująca wypowiedzenia wskazała późniejszy termin rozwiązania Umowy kompleksowej.
3. Sprzedawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy za uprzednim pisemnym wypowiedzeniem 30 – dniowym terminem wypowiedzenia w przypadku gdy:
 - 3.1. Odbiorca nie uregulował płatności za świadczone usługi kompleksowe przez co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia Odbiorcy na piśmie o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia dodatkowego

dwutygodniowego terminu płatności do zapłaty zaległych bieżących należności;

- 3.2. Odbiorca samowolnie wprowadza zmiany w części instalacji oplombowanej przez Sprzedawcę;
- 3.3. Odbiorca utrzymuje Obiekt/Lokal w stanie zagrażającym prawidłowemu funkcjonowaniu sieci.
4. Sprzedawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy, w przypadku:
 - 1.1. Utraty przez Odbiorcę tytułu prawnego do Obiektu/Lokalu;
 - 1.2. Nie wyrażenia zgody na zainstalowanie licznika przedpłatowego w przypadkach określonych w pkt VI OWU.
5. W przypadku, gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż 60 dni w Roku umownym, strona, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej 14-dniowego terminu wypowiedzenia.
6. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem przedstawienia Sprzedawcy protokołu przekazania Lokalu ze wskazanym stanem gazomierza podpisanym przez Odbiorcę i podmiot przejmujący Lokal, chyba że w protokole postanowiono inaczej. Sporządzenie protokołu oraz rozwiązanie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uregulowania wszystkich należności wynikających z Umowy.
7. Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem jej zawarcia. Z dniem zawarcia niniejszej Umowy traci moc poprzednia umowa.

X. Zasady zmiany Sprzedawcy

1. Odbiorca ma prawo do zmiany Sprzedawcy.
2. Odbiorca nie może zawierać jednocześnie kilku umów sprzedaży energii na ten sam okres z więcej niż jednym Sprzedawcą dla jednego miejsca jej dostarczenia.
3. Warunkiem koniecznym umożliwiającym zmianę Sprzedawcy przez Odbiorcę jest jednoczesne obowiązywanie:
 - 3.1. Umowy o świadczenie usług dystrybucyjnych zawartej pomiędzy Operatorem Systemu Dystrybucyjnego.

- 3.2. Umowy sprzedaży z nowym Sprzedawcą.
4. Odbiorca dokonując zmiany Sprzedawcy zawiera umowę sprzedaży Paliwa gazowego z nowym Sprzedawcą i wypowiada umowę sprzedaży Paliwa gazowego zawartą z dotychczasowym Sprzedawcą lub udziela upoważnienia nowemu Sprzedawcy do dokonania jej wypowiedzenia.
 5. Nowy Sprzedawca informuje dotychczasowego Sprzedawcę o fakcie zawarcia umowy sprzedaży Paliwa gazowego niezwłocznie po jej zawarciu oraz w przypadku udzielonego upoważnienia do złożenia wypowiedzenia, składa w imieniu Odbiorcy oświadczenie o wypowiedzeniu umowy sprzedaży Paliwa gazowego.
 6. Po zawarciu umowy sprzedaży Paliwa gazowego z nowym Sprzedawcą, Odbiorca oraz nowy Sprzedawca powiadamiają OSD o zawarciu umowy sprzedaży Paliwa gazowego. Odbiorca może udzielić nowemu Sprzedawcy upoważnienia do dokonania w jego imieniu powiadomienia OSD.
 7. Umowa sprzedaży Paliwa gazowego z nowym Sprzedawcą powinna wejść w życie z dniem skutecznego rozwiązania umowy sprzedaży zawartej pomiędzy Odbiorcą a jego dotychczasowym Sprzedawcą, pod warunkiem zgłoszenia umowy sprzedaży Paliwa gazowego z nowym Sprzedawcą do OSD oraz pod warunkiem jej pozytywnego zweryfikowania.

XI Umowy Zawierane poza lokalem Sprzedawcy

1. W przypadku Umów zawieranych na odległość poza lokalem Sprzedawcy Odbiorca, będący konsumentem w rozumieniu ustawy Kodeks Cywilny może odstąpić od Umowy bez podawania przyczyn w terminie 14 (czternastu) dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia został przekazany Odbiorcy najpóźniej w chwili wyrażenia przez Odbiorcę woli związania się Umową. Do zachowania tego terminu wystarczy przed jego upływem:
 - 1.1. Doręczenie oświadczenia na piśmie bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy;

- 1.2. Wysłanie oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy;
- 1.3. Wysłanie oświadczenia na adres elektroniczny Sprzedawcy biuroklienta@novatek.pl;
2. W przypadku wysłania oświadczenia w sposób wskazany w pkt 1.2. i 1.3. powyżej Sprzedawca niezwłocznie prześle Odbiorcy na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem Sprzedawcy umowę uważa się za niezawartą.
4. Odbiorca zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Sprzedawcy może zażądać rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego przed upływem czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z żądaniem Odbiorcy i odstąpienia Odbiorcy od Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 1 Odbiorca zobowiązany jest do zapłaty za świadczenie spełnione przez Sprzedawcę do chwili odstąpienia od Umowy, tj. złożenia Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu.
5. Kwotę do zapłaty przez Odbiorcę oblicza się w sposób proporcjonalny do zakresu spełnionego świadczenia na podstawie Taryfy.

Grupy taryfowe

grupa taryfowa	moc umowna B [kWh/h]	roczny pobór paliwa gazowego A [kWh]
W-1	$B \leq 110$	$A \leq 3300$
W-2	$B \leq 110$	$A > 3300$
W-3	$110 < B \leq 715$	-
W-4	$715 < B$	-