

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA PALIWA GAZOWEGO DLA ODBIORCÓW POBIERAJĄCYCH PALIWO GAZOWE W ILOŚCI DO 110 kWh/h W PRZELICZENIU NA GAZ ZIEMNY WYSOKOMETANOWY

Obowiązujące od dnia 01.06.2021 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. mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub poborze Paliwa gazowego.
 - 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, ul. Lubomirskiego 20, Unity Centre, 31-509 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. Na potrzeby Umowy jako OSD rozumiana jest spółka Novatek Green Energy sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Lubomirskiego 20, Unity Centre, 31-509 Kraków działająca na podstawie koncesji udzielonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
 - f. **IRIESD** – oznacza instrukcję ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowaną przez Operatora i wprowadzoną przez niego do stosowania, zamieszczoną na stronie internetowej Operatora.
 - g. **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.
 - h. **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. Przez Taryfę rozumie się także odpowiednio taryfę OSD wskazaną przez Sprzedawcę w Umowie jako mającą zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą, o ile niniejsze OWU nie stanowią inaczej.
 - i. **Lokal/Obiekt** – nieruchomość, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy kompleksowej.
 - j. **Odczyt samodzielny** – odczyt wykonywany samodzielnie przez Odbiorcę w przypadku zmiany cen lub stawek opłat lub innych warunków rozliczeniowych.
 - k. **Miesiąc rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy.
 - l. **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.
 - m. **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.
 - n. **Nielegalny pobór paliwa gazowego** – pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem gazomierza lub poprzez ingerencję w gazomierz mającą wpływ na zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez ten gazomierz.
 - o. **Prawo energetyczne** – Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tekst jednolity: Dz.U. z 2021 r., poz. 716 z późn. zm).
 - p. **Rok umowny** – rok umowny określony w Taryfie.
 - q. **URE** – Urząd Regulacji Energetyki.
 - r. **Siła wyższa** – okoliczności czyniące wykonanie Umowy niemożliwym w całości lub w części, na które Strony nie mają jakiegokolwiek wpływu, których skutkiem nie można zapobiec i za które żadnej ze Stron nie można przypisać odpowiedzialności, w szczególności w wyniku działania organów

władzy centralnej lub lokalnej, kolei, warunków atmosferycznych (kłęski żywiołowe, ekstremalne warunki pogodowe), strajków, zamieszek, blokad, konfliktów zbrojnych czy politycznych.

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.
5. Gazomierz zainstalowany i eksploatowany przez Operatora u Odbiorcy jest własnością Operatora.
6. 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 i parametrach wskazanych w Taryfie oraz spełniającego następujące parametry jakościowe:
 - a. zawartość siarkowodoru nie powinna przekraczać 7,0 mg/m³,
 - b. zawartość siarki całkowitej nie powinna przekraczać 40,0 mg/m³,
 - c. zawartość par rącej nie powinna przekraczać 30,0 mg/m³,
 - d. intensywność zapachu gazu powinna być wyczuwalna w powietrzu po osiągnięciu stężenia:
 - 1,5% V/V – dla nominalnej liczby Wobbego wynoszącej 25-35,
 - 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:
 - ciśnienie – 101,325 kPa,
 - 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 sposób zwyczajowo przyjęty, lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych bądź za pomocą innego środka telekomunikacji:
 - a. zaliczanego do grupy przyłączeniowej B podgrupy I – z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem,
 - b. zaliczanego do grupy przyłączeniowej innej niż wskazana w pkt a – z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
3. powiadamiania Odbiorcy o przyczynach wstrzymania lub przerwania dostarczania Paliwa gazowego,
4. nieodpłatnego udzielenia 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 przerwane 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 dotrymania 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 należytym 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 włącznic), 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,
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 należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego lokalu instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada,
12. niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie 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 OWU, pkt III ust. 10 OWU 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 w przypadku rozwiązania Umowy kompleksowej,
16. przekazywania nie później niż w ciągu 5 (pięć) dni od otrzymania wezwania Sprzedawcy wskazań 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 Paliwa gazowego 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 Paliwa gazowego na potrzeby naliczenia podatku akcyzowego”. Zawiadomienie powinno być dostarczone w terminie 3 dni roboczych od zaistnienia zmiany.
22. w przypadku Odbiorcy będącego Pośredniczącym podmiotem gazowym w rozumieniu Ustawy o podatku akcyzowym, dostarczenia Sprzedawcy oryginału lub poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii sporządzonego przez właściwy organ podatkowy potwierdzenia przyjęcia powiadomienia o zamiarze rozpoczęcia działalności gospodarczej jako Pośredniczący podmiot gazowy. Dostarczenie to powinno być dokonane w terminie trzech (3) dni roboczych od dnia przyjęcia ww. powiadomienia przez właściwy organ podatkowy. Brak terminowego dostarczenia tych dokumentów skutkować może naliczeniem podatku akcyzowego zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie o podatku akcyzowym.

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 dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur lub innych dokumentów wystawianych przez Sprzedawcę po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego na podstawie wskazań gazomierza.
3. W przypadku, gdy rozliczenie będzie następowało wg prognozowanego zużycia Paliwa gazowego oraz świadczeń na rzecz Odbiorcy usług dystrybucji, o których mowa w pkt I ust. 4, należności 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, doreczany będzie Odbiorcy bezpośrednio przy podpisaniu Umowy; plany zaliczkowe na kolejne okresy rozliczeniowe, doreczane 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.
4. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata, wówczas zasady zwrotu określa Taryfa.
5. Odbiorca będzie regulował należności wynikające z niniejszej umowy według swojego wyboru:
 - a. przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub innym dokumencie księgowym wystawionym przez Sprzedawcę lub,
 - b. w inny sposób wskazany pisemnie przez Sprzedawcę.
6. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy dzień roboczy.
7. Dniem zapłaty jest dzień obciążenia rachunku bankowego Odbiorcy.
8. Za przekroczenie terminu płatności, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa. Wpłaty dokonywane przez Odbiorcę będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet wynikających z Umowy kompleksowej płatności najdawniej wymagalnych (niezależnie od podanego przez Odbiorcę tytułu z jakiego dokonuje płatności).
9. 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.
10. 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.
11. Dokumenty wymienione w ust. 2, 8 i 9 mogą być wystawiane przez inny podmiot działający na zlecenie i w imieniu Sprzedawcy.
12. Rozliczenie ilości dostarczanego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań gazomierza w okresach ustalonych w Taryfie z uwzględnieniem zapisów wskazanych Umowie.
13. Okres rozliczeniowy jest wskazany w Umowie kompleksowej.
14. 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.
15. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek niepoinformowania Sprzedawcy o zmianie przeznaczenia Paliwa gazowego.
16. 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:
 - a. rzeczywistego zużycia Paliwa gazowego ustalonego na podstawie odczytu wskazań gazomierza dokonane przez upoważnionego przedstawiciela Operatora lub samodzielnie przez Odbiorcę zgodnie z pkt III ust. 16 lb, w razie niemożliwości ustalenia rzeczywistego zużycia Paliwa gazowego,

- b. proporcjonalnego rozdelenia zużycia Paliwa gazowego między odczytami wskazań gazomierza dokonanymi 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.
- 17. 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 należeć będzie do tej części odbiorców, to wówczas do rozliczeń z Odbiorcą zastosowanie znajdują 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.
- 18. 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 należeć będzie do tej części odbiorców, to wówczas zastosowanie znajdują ceny Paliwa gazowego określone w zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfie obowiązującej od dnia powstania obowiązku stosowania zatwierdzonej Taryfy przez Sprzedawcę.
- 19. W przypadku, gdy odczyty wskazań gazomierza następująć 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.
- 20. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora dokonania odczytu gazomierza, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie.
- 21. 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, skargi

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 OWU, rozpatrzenie reklamacji nastąpi ciągu 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
4. Reklamacja lub skarga jest składana przez Odbiorcę:
 - a. Korespondencyjnie na adres Sprzedawcy wskazany na dokumencie, na mocy którego następuje płatność;
 - b. Poczta elektroniczną, na adres e-mail wskazany na stronie internetowej Sprzedawcy.
5. Złożenie reklamacji nie uprawnia Odbiorcy do opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności.
6. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi oraz parametrów jakościowych Paliwa gazowego Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie.
7. Odbiorca będący odbiorcą paliwa gazowego w gospodarstwie domowym uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne, o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczenia Paliwa gazowego.
8. Odbiorca będący odbiorcą paliwa gazowego w gospodarstwie domowym uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanej wstrzymania dostarczenia Paliwa gazowego.
9. W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy kompleksowej Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.
10. Sprzedawca udostępni na swojej stronie internetowej www.novatek.pl zbiór praw konsumenta paliw gazowych opublikowany przez Prezesa URE.

VI. Gazomierz przedpłatowy

1. Operator może zainstalować na swój koszt gazomierz przedpłatowy jeżeli Odbiorca:
 - a. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą należności związanych z dostarczaniem Paliwa gazowego przez okres co najmniej jednego miesiąca lub,
 - b. nie ma tytułu prawnego dla Lokalu/Obiektu lub,
 - c. 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. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o rozwiązanie sporu przez Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy Prawo energetyczne albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE, Operator może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy układ pomiarowy temu Odbiorcy.
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.

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:
 - a. W wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie Paliwa gazowego,
 - b. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub pobrane Paliwo gazowe co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności,
 - c. Przewidują to obowiązujące przepisy prawa,
 - d. Wykonywane są prace skutkujące przerwaniem lub ograniczeniem dostarczania Paliwa gazowego, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy,
 - e. Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie przepływowego układu pomiarowego, po wcześniejszym uprzedzeniu Odbiorcy,
 - f. Dokonano zmian lub uszkodzeń w układzie pomiarowym.
2. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane lub ograniczone bez uprzedzenia Odbiorcy, gdy:
 - a. instalacja gazowa znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska,
 - b. nastąpił nielegalny pobór Paliwa gazowego.
3. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
 - a. demontaż gazomierza,
 - b. demontaż przyłącza gazowego,
 - c. 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 wynika 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 następuje 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 z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia w przypadku rażącego naruszenia Umowy przez Odbiorcę, pomimo uprzedniego bezskutecznego wezwania do zaniechania naruszeń. Za rażące naruszenia Umowy uważa się w szczególności sytuacje, gdy:
 - a. 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;
 - b. Odbiorca samowolnie wprowadza zmiany w części instalacji oplombowanej przez Sprzedawcę;
 - c. Odbiorca utrzymuje Obiekt/Lokal w stanie zagrażającym prawidłowemu funkcjonowaniu sieci.
4. Sprzedawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku:
 - a. Utraty przez Odbiorcę tytułu prawnego do Obiektu/Lokalu;
 - b. Nie wyrażenia zgody na zainstalowanie licznika przedpłatowego w przypadkach określonych w pkt VI OWU;
 - c. Niewypłacalności Odbiorcy lub ogłoszenia przez odbiorcę likwidacji.
 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/Objektu ze wskazanym stanem gazomierza podpisanym przez Odbiorcę i podmiot przejmujący Lokal/Obiekt, chyba że w protokole postanowiono inaczej. Sporządzenie protokołu oraz rozwiązanie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uregulowania wszystkich należności wynikających z Umowy.
 7. Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności gdy:
 - a. W pracy sieci występują przerwy lub zakłócenia wynikające z zadziałania automatyki, przełączeń ruchowych, awarii urządzeń zasilających, prac planowanych lub działania siły wyższej.
 - b. Na podstawie decyzji właściwych organów państwowych lub OSD zostaną wprowadzone na czas określony ograniczenia w świadczeniu usług dystrybucyjnych.
 8. Wystąpienie sytuacji, o których mowa w ust. 7 i nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Sprzedawcę.

X. Jakość Paliwa gazowego

1. Parametry jakościowe Paliwa gazowego w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń określa rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2010 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 1158), wydane na podstawie art. 9 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne.
2. Zmiana wyżej wymienionych powszechnie obowiązujących przepisów określających parametry jakościowe Paliwa gazowego w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń spowoduje zmiany paramentów Paliwa gazowego dostarczanego Odbiorcy i nie wymaga zmiany Umowy.
3. Realizacja Umowy może być niemożliwa lub ograniczona w szczególności gdy:
 - a. W pracy sieci występują przerwy lub zakłócenia wynikające z zadziałania automatyki, przełączeń ruchowych, awarii urządzeń zasilających, prac planowanych lub działania siły wyższej.
 - b. Na podstawie decyzji właściwych organów państwowych lub OSD zostaną wprowadzone na czas określony ograniczenia w świadczeniu usług przesyłowych.
 - c. Odbiorca nie przestrzega postanowień Umowy.
4. OSD ma prawo do dokonywania przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w celu przeprowadzania niezbędnych prac eksploatacyjnych (przerwy planowane), o których zobowiązany jest poinformować Odbiorcę z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem. Wystąpienie przerw, o których mowa w ust. 3, 4 i nie stanowi niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Sprzedawcę.
5. W zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, OSD:
 - a. przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Paliw gazowych z systemu dystrybucyjnego;
 - b. bezzwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych, spowodowanych nieprawidłową pracą systemu dystrybucyjnego;
 - c. udziela informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliw gazowych, przetrwanego z powodu Awarii systemu dystrybucyjnego;
 - d. powiadamia o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliw gazowych w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie, lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych, bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - e. nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej taryfy;
 - f. udziela odpowiedzi na zapytanie nie dotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w ustawie Prawo energetyczne oraz aktach wykonawczych;
 - g. przekazuje na wniosek Odbiorcy informacje o planowanych przedsięwzięciach w takim zakresie, w jakim przedsięwzięcia te będą miały wpływ na pracę urządzeń przyłączonych do sieci albo na zmianę warunków przyłączenia lub dostawy Paliwa gazowego;
 - h. niezwłocznie powiadamia na żądanie Odbiorcy o przewidywanym czasie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przetrwanej z powodu Awarii.

XI. Odpowiedzialność

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.

2. Nie stanowią naruszenia warunków Umowy przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu Paliwa gazowego:
 - a. 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 Sprzedawca;
 - b. spowodowane wydaniem przez sąd powszechny lub organ administracji publicznej orzeczenia lub decyzji administracyjnej nakazującej wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania Paliwa gazowego, o ile wydanie orzeczenia lub decyzji administracyjnej nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi Sprzedawca;
 - c. spowodowane wstrzymaniem dostarczania Paliwa gazowego do Odbiorcę z powodu naruszenia Umowy przez Odbiorcę.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń spowodowanych Awarią sieci i urządzeń będących własnością Odbiorcy.
4. W zakresie dopuszczalnym przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w przypadku Umowy zawartej z Odbiorcą innym niż Odbiorca będący konsumentem (odbiorcą w gospodarstwie domowym) odpowiedzialność Sprzedawcy jest ograniczona do rzeczywistej szkody bezpośredniej i nie obejmuje utraconych przez Odbiorcę korzyści.
5. W przypadku gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowego, który znajduje się na terenie lub w Lokalu Odbiorcy, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę układu pomiarowego, Odbiorca ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowego jest następstwem okoliczności, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia z tytułu zakupu i zainstalowania układu pomiarowego zostaną dokonane pomiędzy OSD a Odbiorcą na podstawie stawek wskazanych w aktualnie obowiązującej Taryfie, jeżeli utrata, zniszczenie lub uszkodzenie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy.

XII. Zasady zmiany Sprzedawcy

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

Procedura zmiany Sprzedawcy następuje zgodnie z przepisami powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz IRIESD dostępnej w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej Operatora.

XIII. Umowy zawierane poza lokalem Sprzedawcy lub na odległość

1. W przypadku Umów zawieranych na odległość poza lokalem Sprzedawcy lub przy pomocy środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość Odbiorca, będący konsumentem w rozumieniu ustawy Kodeks Cywilny lub będący osobą fizyczną, o której mowa w art. 38a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287), 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:
 - a. Doręczenie oświadczenia na piśmie bezpośrednio w biurze obsługi klienta Sprzedawcy;
 - b. Wysłanie oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy;
 - c. Wysłanie oświadczenia na adres elektroniczny Sprzedawcy: biuroklienta@novatek.pl;
2. W przypadku wysłania oświadczenia w sposób wskazany w pkt a. i b. 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.