

# Ogólne warunki sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji dla firm i instytucji publicznych (grupy taryfowe G1x i C1x)

obowiązuje od 1 lipca 2025 r.

## § 1 Informacje ogólne.

- Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część „Kompleksowej Umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji”, zawierającą informacje dotyczące wzajemnych praw i obowiązków Klienta i Sprzedawcy w trakcie obowiązywania Umowy.
- Użyte w Ogólnych Warunkach pojęcia oznaczają:
  - 1) **„Umowa”** – Kompleksowa Umowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą zawierająca postanowienia regulujące sprzedaż energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej.
  - 2) **„Sprzedawca”** – przedsiębiorstwo energetyczne E.ON Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej, zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 000011733, NIP 525-00-00-794, REGON 010330646, kapitał zakładowy 165 066 000 zł (wpłacony w całości), koncesja sprzedaży energii elektrycznej nr OEE/32/2720/U/3/98/AK z późn. zm., posiadające status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, zwane dalej również E.ON Polska S.A.
  - 3) **„Lokal Sprzedawcy”** – miejsce będące nieruchomością lub częścią nieruchomości, w którym Sprzedawca prowadzi działalność na stałe lub miejsce będące rzeczą ruchomą, w którym Sprzedawca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe, m.in. salon E.ON.
  - 4) **„Klient”** – odbiorca końcowy, który dokonuje zakupu energii elektrycznej na własny użytek na podstawie Kompleksowej Umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji. Do własnego użytku nie zalicza się energii elektrycznej zakupionej w celu jej magazynowania lub zużycia na potrzeby wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej.
  - 5) **„Taryfa”** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez Sprzedawcę lub OSD, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne. **Taryfa Sprzedawcy dostępna jest na stronie internetowej [www.eon.pl](http://www.eon.pl), a Taryfa OSD dostępna jest na stronie internetowej [www.eon.pl](http://www.eon.pl) oraz na stronie [www.stoen.pl](http://www.stoen.pl).**
  - 6) **„OSD”** – Stoen Operator Sp. z o.o. przedsiębiorstwo energetyczne, posiadające koncesję na dystrybucję energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji Operatora Systemu Dystrybucyjnego na obszarze, na którym znajduje się miejsce dostarczenia energii elektrycznej do Klienta wskazane w Umowie.
  - 7) **„IRIESD”** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, bilansowaniem energii elektrycznej, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną dostępną bezpłatnie w salonach E.ON oraz na stronie internetowej [www.eon.pl](http://www.eon.pl).
  - 8) **„Nielegalny pobór”** – pobieranie energii elektrycznej bez zawarcia Umowy, z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.
  - 9) **„Ustawa Prawo energetyczne”** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy.
  - 10) **„Sprzedawca rezerwowy”** – przedsiębiorstwo energetyczne E.ON Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, zajmujące się obrotem i sprzedażą energii elektrycznej, zwane dalej również E.ON Polska S.A., będące Sprzedawcą Rezerwowym w rozumieniu ustawy prawo energetyczne, wyznaczonym zgodnie z art. 40 ust. 3 pkt 1 Ustawy OZE na sprzedawcę zobowiązanego na obszarze działania OSD, na którym znajduje się Miejsce dostarczania wskazane w Umowie.
  - 11) **„Forma dokumentowa”** – forma składania oświadczeń woli lub wiedzy w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub przystosowanej do tego celu strony internetowej, wiadomości tekstowej (sms, mms), elektronicznego obrazu dokumentu sporządzonego w formie pisemnej (skan, zdjęcie), telefonicznej pod warunkiem utrwalenia zapisu dźwięku lub w innej formie udostępnionej przez Sprzedawcę.
  - 12) **„Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą”** – osoba fizyczna, o której mowa w art. 385(5) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, to jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, która zawiera Umowę bezpośrednio w związku z jej działalnością gospodarczą, dla której Umowa nie posiada charakteru zawodowego.
  - 13) **„Licznik zdalnego odczytu”** – przyrząd pomiarowy w rozumieniu art. 4 pkt 5 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. – Prawo o miarach (Dz. U. z 2021 r. poz. 2068), służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję komunikacji z systemem zdalnego odczytu.
- Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie Sprzedawcy lub Taryfie OSD, Ustawie Prawo energetyczne, ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, jak również w IRIESD.

## § 2 Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

- Sprzedawca zobowiązany jest w szczególności do:**
  - 1) Sprzedaży energii elektrycznej, z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych, o których mowa w § 3 Ogólnych Warunków oraz innych wymagań określonych w Taryfie Sprzedawcy oraz OSD, Ustawie Prawo energetyczne, jak i w odrębnych przepisach prawa.
  - 2) Bilansowania handlowego poprzez rozliczanie niezbilansowania powstałego pomiędzy przydzielonym standardowym profilem zużycia energii elektrycznej, zgłoszonym wolumenem energii w ramach Umowy a rzeczywistym zapotrzebowaniem

na energię elektryczną w okresach rozliczeniowych, w ramach ceny za energię elektryczną dostarczoną Klientowi.

- 3) Zapewnienia Klientom wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną i do wyników badań laboratoryjnych.
2. **Sprzedawca** zobowiązany jest do zapewnienia świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez **OSD**, w szczególności:
- 1) Przydzielenia zgodnie z obowiązującymi zasadami OSD standardowego profilu zużycia energii elektrycznej;
  - 2) Instalowania układów pomiarowych przez OSD;
  - 3) Likwidowania przerw i zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej w możliwie najkrótszym czasie.

### § 3

#### Parametry jakościowe energii elektrycznej i standardy jakościowe obsługi Klientów.

1. **Sprzedawca** w zakresie świadczonych usług dystrybucji przez OSD zapewnia w szczególności następujące parametry jakościowe energii elektrycznej oraz standardy jakościowe obsługi **Klientów**:
  - 1) Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
    - a) 50 Hz  $\pm$  1% (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5 % tygodnia,
    - b) 50 Hz  $\pm$  4% / -6% (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100 % tygodnia.
  - 2) W każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłań  $\pm$  10% napięcia znamionowego.
  - 3) Warunkiem utrzymania napięcia w powyższych granicach (o których mowa w pkt 1 i 2) jest pobieranie przez odbiorcę mocy nie większej od mocy umownej, przy współczynniku tg $\phi$  nie większym niż 0,4.
  - 4) Czas trwania jednorazowej przerwy w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
    - a) przerwy planowanej 16 godzin,
    - b) przerwy nie planowanej 24 godzin.
  - 5) Łączny czas trwania w ciągu roku przerw długich i bardzo długich w dostarczaniu energii elektrycznej nie może przekroczyć w przypadku:
    - a) przerw planowanych 35 godzin,
    - b) przerw nie planowanych 48 godzin.
  - 6) Sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego na żądanie Klienta, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia.
  - 7) Bezwzględne usunięcie zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci.
  - 8) Udzielenie na żądanie Klienta informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwianego z powodu awarii w sieci.
  - 9) Informowanie na piśmie, z co najmniej jednorocznym wyprzedzeniem, Klienta zasilanego z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania.
  - 10) Odpłatne podjęcie stosownych czynności w sieci, w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Klienta lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci.
  - 11) Powiadomienie Klienta, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych, telewizyjnych lub w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie – dotyczy Klienta zasilanego z sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV.
2. **Sprzedawca** w zakresie standardów jakościowych obsługi Klientów jest zobowiązany m.in. do:
  - 1) Przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od Klienta.
  - 2) Nieodpłatnego udzielania informacji Klientowi w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych Taryfy Sprzedawcy oraz Taryfy OSD.
  - 3) Rozpatrywania wniosków lub reklamacji Klienta w sprawie rozliczeń i udzielenia odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosków lub zgłoszenia reklamacji.
3. **Sprzedawca** jest zobowiązany do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności:
  - 1) Klient ma prawo żądać od Sprzedawcy zapewnienia laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu pomia-

rowo-rozliczeniowego; badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia odpowiedniego żądania.

- 2) Klient pokrywa koszty sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.
  - 3) W ciągu 30 dni od dnia otrzymania protokołu badania laboratoryjnego Klient może zlecić wykonanie ekspertyzy uprzednio badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego, a Sprzedawca jest obowiązany umożliwić przeprowadzenie takiej ekspertyzy. Koszty dodatkowej ekspertyzy pokrywa Klient.
  - 4) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu kosztów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, a także dokonania korekty należności za dostarczoną energię i świadczone usługi dystrybucji energii elektrycznej.
4. **Klient ma prawo w szczególności do uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej catodobowo pod nr telefonu +48 22 821 31 31.**
5. Klient może złożyć wniosek bezpośrednio w OSD o zainstalowanie licznika zdalnego odczytu w instalacji tego odbiorcy zgodnie z obowiązującymi przepisami w ustawie Prawo Energetyczne i IRiESD. OSD publikuje na swojej stronie internetowej informację o możliwości i kosztach, instalacji i uruchomienia licznika zdalnego odczytu.

### § 4

#### Podstawowe obowiązki Klienta

**Klient** zobowiązany jest w szczególności do:

1. Pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy, Taryfy OSD oraz IRiESD, w sposób niepowodujący zakłóceń w dostawie energii elektrycznej dla innych odbiorców i niezagrażający urządzeniom OSD.
2. Terminowej zapłaty za dostarczoną energię elektryczną, świadczone usługi dystrybucji tej energii oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej.
3. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy lub OSD dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowego.
4. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy lub OSD dostępu wraz z niezbędnym sprzętem do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz należących do niego elementów sieci i urządzeń znajdujących się na terenie lub w obiekcie Klienta w celu przeprowadzania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci lub wymiany takiego układu, w tym wymiany na Licznik zdalnego odczytu.
5. Informowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu stanowiącego miejsce dostarczania energii elektrycznej wskazane w Umowie.
6. Niezwłocznego powiadomienia Sprzedawcy o nieprawidłowej pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz wszelkich zmianach celu wykorzystania energii elektrycznej, mających wpływ na obliczenie należności za energię elektryczną i usługę dystrybucji.
7. Utrzymywania należącej do niego sieci, wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach.
8. Utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób nie powodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew, zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach.
9. Powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje.
10. Zabezpieczenia przed uszkodzeniem plomb, a w szczególności plomb zabezpieczeń głównych i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym.
11. Dostosowania swoich urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci, o których został uprzednio powiadomiony.
12. Niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zmianie danych kontaktowych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji lub adresu e-mail Klienta.

13. Terminowego przekazywania do OSD, zgodnie z zasadami określonymi w IRIESD, danych oraz informacji w zakresie niezbędnym do planowania i prowadzenia ruchu sieciowego oraz eksploatacji sieci elektroenergetycznej będącej własnością OSD.
14. Prowadzenia eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz zasadami określonymi w IRIESD. Posiadania dokumentacji technicznej i prawnej oraz na bieżąco prowadzenia ocen stanu technicznego zgodnie z wymaganiami IRIESD oraz odrębnych przepisów. Wprowadzenie innych standardów eksploatacji urządzeń i instalacji wymaga wcześniejszego uzgodnienia z OSD.
15. Określania zakresu i sposobu współpracy służb dyspozytorskich OSD oraz Klienta w przypadku obiektów zaliczanych do II i III oraz w uzasadnionych przypadkach również do IV i VI grupy przyłączeniowej, tj. Klient zobowiązuje się w szczególności do: - uzgadniania na bieżąco z OSD Instrukcji Współpracy Ruchowej, - stosowania Instrukcji Współpracy Ruchowej, - aktualizowania Instrukcji Współpracy Ruchowej do zmieniających się warunków technicznych oraz formalno-prawnych, jako warunków koniecznych do świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej przez OSD na rzecz Klienta.
16. Umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD (lub podmiotom realizującym te czynności na zlecenie OSD) przeprowadzanie kontroli legalności pobierania energii elektrycznej, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń.
17. Niezwłocznego informowania OSD o zauważonych wadach lub usterkach w układach pomiarowo-rozliczeniowych i o innych okolicznościach mających wpływ na możliwość dokonania niewłaściwych rozliczeń oraz o powstałych przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach.
18. Dostosowania swoich urządzeń do wymagań określonych w IRIESD, w zakresie wyposażenia instalacji i sieci w szczególności wyposażenia w zakresie zabezpieczeń oraz systemu nadzoru i telemechaniki
19. Uzgadniania i nastawiania układów automatyki i zabezpieczeń na urządzeniach będących własnością Klienta zgodnie z IRIESD.

## **§ 5**

### **Zasady prowadzenia rozliczeń**

1. Rozliczeń z Klientem za dostarczaną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji tej energii dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w Taryfie lub w Umowie. Jeżeli Taryfa określa kilka okresów rozliczeniowych dla danej Grupy Taryfowej, Klient ma prawo wyboru okresu rozliczeniowego oraz jego zmiany, jednak nie częściej niż raz na 12 miesięcy.
2. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną oraz za usługi dystrybucji energii elektrycznej w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia tej energii w tym okresie, ustalonego na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W prognozach tych należy uwzględnić zgłoszone przez Klienta istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
3. Klient za dostarczoną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla danej Grupy Taryfowej.
4. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię elektryczną:
  - 1) Nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile Klient nie zażąda jej zwrotu.
  - 2) Niedopłata doliczana jest do pierwszej faktury wystawianej za najbliższy okres rozliczeniowy.
5. Rozliczenia za dostarczoną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsc dostarczania tej energii, określonych w Umowie.
6. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności

za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi dystrybucji, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, Sprzedawca dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur.

7. Korekta faktury w wyniku stwierdzenia nieprawidłowości, o których mowa w § 5 ust. 6, obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości albo błędy.
8. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur jest wielkość błędu odczytu lub wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie tego błędu nie jest możliwe, podstawą do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia liczba jednostek energii elektrycznej za okres doby, obliczana na podstawie sumy jednostek energii elektrycznej prawidłowo wykazanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy w poprzednim okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury. Jeżeli nie można ustalić średniego dobowego zużycia energii elektrycznej na podstawie poprzedniego okresu rozliczeniowego, podstawą wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego okresu rozliczeniowego. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane i uzasadnione okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
9. W przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego będącego własnością OSD, ilość energii pobranej w poszczególnych strefach czasowych doby ustala się na podstawie proporcji odniesionych do zużycia w tych strefach w porównywalnym okresie rozliczeniowym chyba, że istnieje rezerwowo układ pomiarowo-rozliczeniowy będący własnością Klienta lub OSD. W takim przypadku do rozliczeń przyjmuje się wskazania rezerwowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.

## **§ 6**

### **Odpowiedzialność stron Umowy**

1. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi Klienta lub parametrów jakościowych energii elektrycznej, Klientowi przysługują bonifikaty przewidziane w § 11 poniżej. O ile z bezwzględnie obowiązujących przepisów nie wynikają zasady odmienne, w pozostałym zakresie Sprzedawca lub Klient odpowiadają za szkody związane z niewypełnieniem lub nieprawidłowym wypełnieniem swoich obowiązków na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej w przypadku klęsk żywiołowych, awarii w krajowym systemie elektroenergetycznym, a także w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej wynikających z działania automatyki sieciowej i przetęczeń ruchowych.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego stanu technicznego instalacji elektrycznej i innych urządzeń będących własnością Klienta.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych użytkowaniem przez Klienta urządzeń i instalacji nieodpowiadających właściwym przepisom i normom technicznym.
5. W przypadku zaginięcia, zniszczenia czy uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara, Klient ponosi koszty zakupu i zainstalowania nowego układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zegara sterującego zgodnie z właściwą Taryfą.
6. Strony wyłączają odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi.
7. Zabezpieczenia przed uszkodzeniem lub utratą układu pomiarowo-rozliczeniowego i poniesienia kosztów jego naprawy w przypadku, gdy uszkodzenie nastąpiło z winy Klienta.
8. Zachowania tajemnicy handlowej w zakresie realizacji dystrybucji w ramach umowy kompleksowej.

## **§ 7**

### **Nielegalny pobór energii elektrycznej**

1. W przypadku stwierdzenia przez Sprzedawcę nielegalnego poboru energii elektrycznej, Klient zobowiązany jest do naprawienia szkody na zasadach ogólnych albo do uregulowania nałożonej

na niego odpowiedniej opłaty według zasad określonych we właściwej Taryfie, chyba że nielegalny pobór energii elektrycznej wynika z wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą Klient nie ponosi odpowiedzialności.

- Opłaty za wykonywanie czynności związanych ze stwierdzeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej ustalone są w Taryfie.

## § 8

### Wstrzymanie dostarczania energii. Rozwiązanie Umowy

- Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej w przypadku, gdy Klient zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
- OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej do obiektu Klienta, jeżeli:
  - w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie energii elektrycznej,
  - odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi dystrybucji, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
- OSD wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
- Wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność Klienta w obiekcie lub lokalu, bez odrębnego powiadomienia Klienta o momencie wznowienia dostarczania energii elektrycznej. Urządzenia, instalacje lub sieci Klienta powinny być przygotowane w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej zgodnie z odrębnymi obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy.
- Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane wstrzymaniem sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji wskutek naruszenia przez Klienta warunków Umowy i obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się do Klienta będącego Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą.
- Z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej, Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym Klient otrzymał informację od Sprzedawcy o rozwiązaniu Umowy w przypadku, gdy Klient, pomimo bezskutecznego upływu dodatkowego terminu wyznaczonego Klientowi w pisemnym wezwaniu, rażąco i uporczywie narusza warunki Umowy, w szczególności:
  - w przypadku opóźnienia Klienta w płatności o co najmniej 45 dni wobec terminu płatności,
  - utruty przez Klienta tytułu prawnego do miejsca dostarczania,
  - używania nieruchomości, obiektu lub lokalu w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli; w przypadku naruszenia, o którym mowa w niniejszym punkcie, bezskuteczny upływ dodatkowego terminu wyznaczonego przez Sprzedawcę wynoszącego co najmniej 14 dni oznacza uprawnienie Sprzedawcy do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy.
- Postanowień ust. 6 powyżej nie stosuje się do Klienta będącego Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą. W przypadku Klienta będącego Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem 14 – dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - zwłoki Klienta w płatnościach należności wynikających z Umowy przez co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, jeżeli Klient nie uregulował zaległych należności pomimo wyznaczenia Klientowi przez Sprzedawcę, w pisemnym wezwaniu, dodatkowego 14 dniowego terminu zapłaty pod rygorem rozwiązania Umowy,
  - stwierdzenia w wyniku przeprowadzonej kontroli, że nastąpił nielegalny pobór energii elektrycznej,

- stwierdzenia, w wyniku przeprowadzonej kontroli, że instalacja Klienta stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, po uprzednim pisemnym wezwaniu Klienta do usunięcia w terminie 14 dni stwierdzonych naruszeń pod rygorem rozwiązania Umowy,
  - utruty przez Klienta tytułu prawnego do miejsca dostarczania energii elektrycznej wskazanego w Umowie,
  - używania przez Klienta nieruchomości, obiektu lub lokalu w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli, po uprzednim uniemożliwieniu dostępu upoważnionym przedstawicielom OSD do układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych urządzeń będących własnością OSD, znajdujących się w/w nieruchomości, obiekcie lub lokalu Klienta, pomimo wyznaczenia Klientowi dodatkowego 14 dniowego terminu w pisemnym wezwaniu pod rygorem rozwiązania Umowy, chyba że brak dostępu wynika z przyczyn niezawinionych przez Klienta.
- Klientowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej lub dokumentowej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
  - W związku z rozwiązaniem Umowy, Klient zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowego-rozliczeniowego oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec Sprzedawcy.
  - Opuszczenie przez Klienta nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna, bez rozwiązania Umowy w trybie przewidzianym powyżej, powodować będzie dalsze naliczanie przez Sprzedawcę opłat wynikających z Umowy.
  - Po rozwiązaniu Umowy, a także w przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie obowiązywania Umowy, Sprzedawca jest zobowiązany wydać Klientowi dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy oraz stan wskazań licznika w chwili demontażu.
  - Jeżeli Umowa została zawarta poza Lokalem Sprzedawcy lub na odległość, Klient będący Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Jeżeli Umowa została zawarta podczas wycieczki, Klient będący Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Formularz oświadczenia o odstąpieniu oraz pouczenie o prawie do odstąpienia od Umowy zawarte są w załączniku do Umowy, stanowiącym jej integralną część.

## § 9

### Forma składania oświadczeń i komunikacji

- Wszelkie informacje i oświadczenia dotyczące wykonania Umowy lub pozostające w związku z Umową, w tym dotyczące zmian Umowy, wymagają zachowania formy pisemnej lub Formy dokumentowej, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lub odmiennie postanowienia Ogólnych Warunków stanowią inaczej. Informacje i oświadczenia w formie elektronicznej w rozumieniu art. 78<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego są równoważne złożonym w formie pisemnej.
- Przekazanie informacji lub złożenie oświadczenia w Formie dokumentowej jest możliwe po udostępnieniu przez Sprzedawcę w tym celu danego środka porozumiewania się oraz po przeprowadzeniu przez Sprzedawcę pozytywnej weryfikacji tożsamości Klienta i akceptacji przez Klienta regulaminu właściwego dla tego środka, o ile taki regulamin jest przez Sprzedawcę stosowany lub po wyrażeniu zgody przez Klienta, o ile korzystanie z danego środka wymaga jego uprzedniej zgody.
- Do składania Klientowi przez Sprzedawcę oświadczeń w formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej wykorzystane zostaną wyłącznie dane teleadresowe podane przez Klienta w Umowie lub w trakcie obowiązywania Umowy z zachowaniem wymogów określonych w § 10 ust. 17. Do składania Sprzedawcy przez Klienta oświadczeń w formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej mogą być wykorzystane dane kontaktowe wskazane w Umowie lub inne dane podane przez Sprzedawcę do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony [www.eon.pl](http://www.eon.pl).

4. Z chwilą zawarcia Umowy Sprzedawca tworzy na stronie [www.mojeon.pl](http://www.mojeon.pl) indywidualne konto Klienta, które stanowi środek komunikowania się w rozumieniu ust. 2 powyżej. (dalej również jako „Mój E.ON”). Jeśli przy zawarciu Umowy lub w toku jej obowiązywania, Klient udostępni Sprzedawcy swój adres email, na podany adres email, Sprzedawca skieruje do Klienta wiadomość elektroniczną zawierającą link aktywujący Mój E.ON oraz Regulamin Mój E.ON.

## § 10

### Zmiana Warunków Umowy. Zmiana Stron Umowy

1. Zmiana przeznaczenia nieruchomości, lokalu lub obiektu oraz zwiększenie mocy umownej wymaga zmiany Umowy.
2. Zwiększenie mocy umownej możliwe jest maksymalnie do wysokości mocy przyłączeniowej obiektu lub lokalu.
3. Wybrana przez Klienta Grupa Taryfowa obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana Grupy Taryfowej wymaga pisemnego wystąpienia Klienta do Sprzedawcy z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany stawek opłat, Klient może pisemnie wystąpić o zmianę grupy taryfowej w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej Taryfy.
4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Klienta na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy i dokonania rozliczenia w taki sposób, jak w przypadku rozwiązania Umowy.
5. Brak zawiadomienia o zmianie po stronie Klienta w odpowiednim trybie powodować będzie dalsze naliczanie dotychczasowemu Klientowi opłat ustalonych w Umowie.
6. Wszelkie zmiany prawne i faktyczne po stronie Klienta mające wpływ na wykonanie Umowy przez Sprzedawcę wymagają zmiany postanowień Umowy w formie aneksu lub zawarcia nowej Umowy pod rygorem nieważności.
7. Zmiana lub wprowadzenie nowej Taryfy OSD w zakresie cen, stawek i opłat wiąży Stronę bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej Taryfy OSD. Sprzedawca poinformuje Klienta o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie tych zmian.
8. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRIESD obowiązują Stronę bez konieczności zmiany Umowy z datą wejścia w życie zmienionej lub nowej IRIESD. Jeżeli zmiany IRIESD albo Taryfy OSD wymagają dostosowania postanowień Umowy do powyższych zmian, dostosowanie Umowy nastąpi zgodnie z § 10 ust. 9 poniżej.
9. O wprowadzeniu nowej Taryfy Sprzedawcy lub zmianach w dotychczasowej Taryfie Sprzedawcy, a także o powodach i warunkach zmiany, Sprzedawca powiadomi Klienta, który nie jest stroną umowy z ceną dynamiczną energii elektrycznej, w terminie dwóch tygodni przed dniem wejścia w życie nowej lub zmienionej Taryfy, przesyłając stosowny wyciąg z nowej lub zmienionej Taryfy Sprzedawcy wraz z informacją o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy oraz o dniu wejścia w życie zmian do dotychczasowej Taryfy Sprzedawcy lub dniu wejścia w życie nowej Taryfy Sprzedawcy.
10. Nowe Taryfy jak i zmiany w dotychczasowej Taryfie będą podawane przez Sprzedawcę do publicznej wiadomości w salonach E.ON oraz na stronie internetowej [www.eon.pl](http://www.eon.pl).
11. Zmiany Umowy lub zmiany Ogólnych Warunków nastąpią przez dostarczenie Klientowi, przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, propozycji zmiany Umowy lub Ogólnych Warunków wraz z pisemną informacją o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian przez Klienta.
12. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Ogólnych Warunków, postanowienia Ogólnych Warunków sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie parametrów jakościowych energii elektrycznej oraz standardów jakościowych obsługi Klientów, korzystniejszych dla Klienta.
13. Jeśli wystąpią przesłanki świadczące o pogorszeniu się sytuacji finansowej Klienta, w szczególności w postaci braku terminowego regulowania płatności za energię elektryczną, polegającego na opóźnieniu w płatności należności wynikających z co najmniej

3 faktur w ciągu ostatnich 12 miesięcy, Sprzedawca ma prawo do zmiany warunków płatności dla Klienta na następujące: 80% należności z tytułu przewidywanej przez Sprzedawcę wartości zużycia energii przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym, obliczonej na podstawie zadeklarowanej przez Klienta w Umowie planowanej ilości energii, płatne do 5-go dnia Okresu rozliczeniowego dostawy, pozostała do zapłaty część należności za dany Okres rozliczeniowy płatna będzie w terminie i na zasadach ogólnych określonych w Umowie i Ogólnych Warunkach.

14. W przypadku wystąpienia zdarzenia określonego w ust. 13 powyżej, Sprzedawca będzie miał prawo do jednostronnej zmiany warunków płatności w sposób określony w ust. 13 powyżej, o czym poinformuje Klienta listem poleconym co najmniej 2 tygodnie przed wprowadzeniem w/w zmiany.
15. Postanowień § 10 ust. 13 i 14 nie stosuje się do Klienta będącego Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą.
16. Klient może zmienić Sprzedawcę przez wypowiedzenie dotychczasowej Umowy oraz zawarcie nowej z innym sprzedawcą energii elektrycznej.
17. Klient ma prawo do podania nowych lub zmiany swoich dotychczasowych danych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji lub adresu e-mail z zachowaniem Formy dokumentowej.

## § 11

### Bonifikaty. Reklamacje

1. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi klientów lub parametrów jakościowych energii elektrycznej, Klientowi przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach przewidzianych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 46 ust. 3 i 4 Prawa energetycznego, wyliczone na podstawie przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
2. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją Umowy.
3. Reklamacja nie zwalnia Klienta z terminowego regulowania należności za dostarczaną energię elektryczną.

## § 12

### Sprzedaż rezerwowa

1. Sprzedawca jest zobowiązany poinformować Klienta, Sprzedawcę rezerwowego oraz OSD, do którego sieci przyłączony jest Klient, a także Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej Klientowi oraz przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę, nie później niż w terminie 2 dni od dnia powzięcia przez Sprzedawcę informacji o braku możliwości dalszego wywiązywania się z Umowy. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się do Klientów, o których mowa w § 6 ust. 3 i § 9 ust. 1.
2. Umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, będzie zawierana ze Sprzedawcą rezerwowym z mocy prawa na czas nieokreślony w przypadku, gdy dla danego punktu poboru energii nie jest realizowana umowa sprzedaży lub umowa kompleksowa, w szczególności z powodu:
  - 1) niezgłoszenia do realizacji umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej,
  - 2) zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej na podstawie dotychczasowej umowy,
  - 3) wygaśnięcia albo rozwiązania umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej ze Sprzedawcą.
3. Sprzedawca rezerwowej energii elektrycznej publikuje na swojej stronie internetowej informację o cenie energii elektrycznej sprzedawanej w ramach sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej i o warunkach jej świadczenia, a także wzór umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej.

4. OSD publikuje na swojej stronie internetowej informację o Sprzedawcy rezerwowym energii elektrycznej działającym na jego obszarze oraz publikuje adres strony internetowej, o której mowa w ust. 3.
5. Umowa sprzedaży rezerwowej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej nie zostanie zawarta ze Sprzedawcą rezerwowym w przypadku, gdy:
  - 1) Klient pobiera energię elektryczną z wykorzystaniem przedpłatowej formy rozliczeń;
  - 2) nastąpiło wstrzymanie dostaw energii elektrycznej zgodnie z Prawem energetycznym;
  - 3) wygasła lub została rozwiązana umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, a Klient nie zawarł nowej umowy o świadczenie tych usług;
  - 4) wygasła lub została rozwiązana umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, a Klient nie zawarł nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej po ich wygaśnięciu, chyba że zmiana Sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej nastąpiła w wyniku zmiany Sprzedawcy będącego Sprzedawcą rezerwowym;
  - 5) na dzień poprzedzający zawarcie umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, Klient objęty już był sprzedażą rezerwową energii elektrycznej;
  - 6) dla danego punktu poboru energii, na dzień poprzedzający weryfikację informacji, o których mowa w ust. 2, nie była realizowana umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa.
6. Z chwilą uruchomienia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, z przyczyn leżących po stronie Sprzedawcy, dotychczas obowiązująca umowa sprzedaży energii elektrycznej albo umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z mocy prawa, bez konieczności ponoszenia przez Klienta dodatkowych kosztów lub opłat.

## § 13

### Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, w przypadku rozbieżności lub kolizji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków z postanowieniami Umowy, na podstawie której realizowana jest sprzedaż energii elektrycznej, zastosowanie mają postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków, a postanowienia Umowy w tym zakresie zostają uchylone.
2. W przypadku rozbieżności lub kolizji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków z indywidualnie uzgodnionymi przez Strony postanowieniami Umowy, zastosowanie mają postanowienia Umowy indywidualnie uzgodnione przez Strony, a postanowienia Ogólnych Warunków w tym zakresie zostają uchylone.