

## Ogólne warunki umowy rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej dla firm (grupy taryfowe A, B, C2X, C1X oraz G)

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część Umowy rezerwowej Sprzedaży energii elektrycznej i określają wzajemne prawa i obowiązki Klienta i Sprzedawcy w trakcie obowiązywania Umowy.
2. Użyte w Ogólnych Warunkach pojęcia oznaczają:
  - a) **„Umowa”** – umowa zawierająca postanowienia regulujące rezerwową sprzedaż energii elektrycznej zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą,
  - b) **„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 0000011733, NIP 525-00-00-794, REGON 010330646, kapitał zakładowy 165 066 000 zł (wpłatony 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,
  - c) **„Klient”** – odbiorca końcowy, który dokonuje zakupu energii elektrycznej na własny użytek na podstawie Umowy,
  - d) **„OSD”** – 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 dostarczania wskazane w Umowie,
  - e) **„IRiESD”** – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną,
  - f) **„Rozporządzenie taryfowe”** – rozporządzenie wydane na podstawie art. 46 ust. 3 i 4 Ustawy Prawo energetycznego,
  - g) **„Rozporządzenie systemowe”** – rozporządzenie wydane na podstawie art. 9 ust. 3 i 4 Ustawy Prawo energetycznego,
  - h) **„Grupa taryfowa”** – grupa odbiorców pobierających energię elektryczną lub korzystających z usług związanych z zaopatrzeniem w tę energię, dla których stosuje się jeden zestaw cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania,
  - i) **„Miejsce dostarczania”** – określony w Umowie punkt w sieci, do którego dostarczana jest energia elektryczna,
  - j) **„Niskie napięcie”** (nn) – napięcie znamionowe nie wyższe niż 1 kV,
  - k) **„Średnie napięcie”** (Sn) – napięcie znamionowe wyższe niż 1 kV i niższe niż 110 kV,
  - l) **„Okres rozliczeniowy”** – ustalony w Umowie dla każdego Miejsca dostarczania przedział czasowy pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniami,
  - m) **„Siła wyższa”** – zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne lub takie, któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniweczyć jego skutków, a w szczególności: powódź, wyładowanie atmosferyczne, pożar, porywisty wiatr, szadź, strajk generalny (za wyjątkiem strajków u Stron), wojna, akty sabotażu, akty władzy państwowej,
  - n) **„Taryfa OSD”** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany i stosowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Klientów,
  - o) **„Taryfa E.ON”** – Taryfa dla energii elektrycznej – sprzedaż rezerwowa E.ON Polska S.A. – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany i wprowadzony przez Sprzedawcę. Taryfy E.ON dostępne są bezpłatnie w salonach E.ON oraz na stronie internetowej [www.eon.pl](http://www.eon.pl),
  - p) **„Ustawa OZE”** – ustawa z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii,
  - q) **„Forma dokumentowa”** – forma składania oświadczeń woli lub wiedzy w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie tj. 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,
  - r) **„Ustawa Prawo energetyczne”** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku – Prawo energetyczne wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy,
  - s) **„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,
  - t) **„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;
3. Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w Ustawie Prawo energetyczne oraz w IRiESD.

### § 2 Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest w szczególności do:
  - a) sprzedaży energii elektrycznej, z zachowaniem obowiązujących wymagań określonych w Ustawie Prawo energetyczne jak i w odrębnych przepisach prawa,
  - b) bilansowania handlowego poprzez rozliczanie niezbilansowania powstałego pomiędzy przydzielonym profilem zużycia energii elektrycznej, zgłoszonym wolumenem energii w ramach Umowy, a rzeczywistym zapotrzebowaniem na energię elektryczną w okresach rozliczeniowych, w ramach ceny za dostarczoną energię elektryczną Klientowi.
2. Sprzedawca w zakresie standardów jakościowych obsługi klientów jest zobowiązany do:
  - a) przyjmowania zgłoszeń i reklamacji od Klienta,
  - b) nieodpłatnego udzielania informacji Klientowi w sprawie zasad rozliczeń oraz o stawkach i opłatach obowiązujących Klienta,
  - c) 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 Podstawowe obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
  - a) zakupu energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy,
  - b) terminowej zapłaty za sprzedaną energię elektryczną oraz innych należności wynikających z Umowy,
  - c) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy dokonywania odczytów wskazań układu pomiarowego,
  - d) informowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do Miejsca dostarczenia,
  - e) niezwłocznego powiadomienia Sprzedawcy o nieprawidłowej pracy układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz wszelkich zmianach celu wykorzystania energii elektrycznej, mających wpływ na obliczenie należności za energię elektryczną,
  - f) niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o wniesieniu przez Klienta lub wobec Klienta wniosku o ogłoszenie upadłości,
  - g) niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zmianie danych kontaktowych,
  - h) przestrzegania warunków Umowy.

### § 4 Podstawowe obowiązki Klienta

1. Klient za sprzedaną Klientowi energię elektryczną rozliczany jest według cen i stawek opłat określonych w Taryfie E.ON dla danej Grupy taryfowej.
2. Ustalone w Taryfie E.ON ceny i stawki opłat nie zawierają podatku od towarów i usług (VAT). Podatek VAT nalicza się zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Opłata za energię elektryczną sprzedaną Klientowi w Okresie rozliczeniowym stanowi iloczyn ilości zużytej energii w poszczególnych strefach czasowych, ustalonej na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych zainstalowanych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz cen energii w poszczególnych strefach czasowych, określonych dla danej Grupy taryfowej.
4. Rozliczenia za sprzedaną Klientowi energię elektryczną są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla Miejsc dostarczenia tej energii.
5. Warunki płatności:
  - a) terminem płatności dla punktów poboru energii elektrycznej w grupach taryfowych G, C1x jest dzień oznaczony na fakturze VAT. Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczenia faktur nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturze. Postanowienie zdania poprzedzającego ma zastosowanie również w przypadku pozostałych grup taryfowych jeżeli Klient jest Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą.
  - b) z zastrzeżeniem lit. a) zdanie drugie, dla punktów poboru energii elektrycznej w pozostałych grupach taryfowych tj. A, B, C2x rozliczenia za energię elektryczną dokonywane będą w miesięcznych okresach rozliczeniowych w oparciu o fakturę wystawioną przez Sprzedawcę nie później niż do 10-go dnia miesiąca następującego po miesiącu rozliczeniowym. Strony ustalają następujący sposób rozliczeń i płatności, w którym, od momentu uruchomienia sprzedaży rezerwowej, Sprzedawca wystawia Klientowi:
    - i) Fakturę ratę stanowiącą przedpłatę, obejmującą należność w wysokości 100% planowanej, zgodnie z załącznikiem nr 1 wartości zużycia energii przez Klienta w okresie rozliczeniowym, przy czym termin płatności faktury raty przypada na 5 dzień okresu rozliczeniowego.
    - ii) Fakturę rozliczeniową na koniec okresu rozliczeniowego, przy czym termin płatności faktury rozliczeniowej przypada na dzień 14 dzień od momentu wystawienia faktury.
6. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż miesiąc, w okresie tym mogą być pobierane opłaty za energię elektryczną 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.
7. Rozliczenia za sprzedaną Klientowi energię elektryczną są dokonywane dla Miejsc dostarczenia w Okresach rozliczeniowych wskazanych w Umowie.

8. Odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonuje upoważniony przedstawiciel OSD i udostępnia je Sprzedawcy.
9. Wybrana przez Klienta Grupa taryfowa obowiązuje do końca trwania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej.
10. W przypadku gdy Klient, zgodnie z przyjętą zasadą kwalifikacji klientów, może być zaliczony do więcej niż jednej Grupy taryfowej ma prawo wyboru jednej spośród tych grup zgodnie z Rozporządzeniem taryfowym.
11. W przypadku zmiany Grupy taryfowej, określonej w umowie o świadczenie usług dystrybucji obowiązującej Klienta, Strony zmieniają odpowiednio postanowienia Umowy. W przypadku braku porozumienia Stron co do nowych postanowień umownych Strony potwierdzają, że w takim przypadku Umowa nie może być realizowana z przyczyn leżących po stronie Klienta. Postanowienie zdania poprzedniego nie ma zastosowania do Klienta będącego Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą.
12. W przypadku zmiany Grupy taryfowej Sprzedawca ma obowiązek zastosowania w rozliczeniach wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego przekazanych przez OSD na dzień zmiany Grupy taryfowej. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku o zmianę, poinformowania Sprzedawcy o zmianie Grupy taryfowej.
13. Strefy czasowe stosowane w rozliczeniach za energię elektryczną z klientami, są zgodne ze strefami czasowymi, które obowiązują w Taryfie OSD, do którego sieci jest przyłączony Klient.
14. Klient, z tytułu prowadzonej przez Sprzedawcę obsługi handlowej związanej ze sprzedażą i rozliczeniami energii elektrycznej, uiszcza opłatę handlową, której wysokość została uregulowana w Umowie.
15. Stawki opłaty handlowej zostały skalkulowane w przeliczeniu na jedno Miejsce dostarczenia i naliczane są za każdy miesiąc.
16. Stawki opłaty handlowej dla odpowiednich Grup taryfowych podane są w Taryfie E.ON.
17. Opłata handlowa pobierana jest zawsze w pełnej wysokości, stosownie do wybranej Grupy taryfowej i Okresu rozliczeniowego, niezależnie od dnia miesiąca, w którym nastąpiło zawarcie lub rozwiązanie Umowy.
18. W przypadku realizacji dodatkowego rozliczenia na życzenie Klienta, pobierana jest opłata w wysokości równej opłacie handlowej za jeden Okres rozliczeniowy w danej Grupie taryfowej, z zastrzeżeniem ust. 19 poniżej.
19. W przypadku rozwiązania Umowy nie pobiera się opłaty za dodatkowe rozliczenie.
20. W przypadku powstania nadpłaty lub niedopłaty za pobraną energię na koniec danego Okresu rozliczeniowego:
  - a) nadpłata podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Klient nie zażąda jej zwrotu,
  - b) niedopłata doliczana jest do pierwszego rachunku, ustalonego dla najbliższego Okresu rozliczeniowego.
21. W przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, otrzymanych od OSD, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobraną energię elektryczną, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, Sprzedawca dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur.
22. Korekta faktury w wyniku stwierdzenia nieprawidłowości, o których mowa w ust. 21 powyżej obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości albo błędy.
23. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur jest wielkość błędów 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 lub następnym Okresie rozliczeniowym, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii. Nadpłata wynikająca z korekty rozliczeń podlega zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, chyba że Klient zażąda jej zwrotu.
24. Jeśli wystąpią przesłanki świadczące o pogorszeniu się sytuacji finansowej Klienta posiadającego punkty poboru energii w grupach taryfowych G, C1x, w szczególności brak terminowego

- regulowania płatności za energię elektryczną, polegający na opóźnieniu w płatności należności wynikających z co najmniej 3 faktur w ciągu roku kalendarzowego, 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.
25. W przypadku wystąpienia zdarzenia określonego w ust. 24 powyżej, Sprzedawca będzie miał prawo do jednostronnej zmiany warunków płatności w sposób określony w ust. 24 powyżej, o czym poinformuje Klienta listem poleconym co najmniej 2 tygodnie przed wprowadzeniem w/w zmiany.
  26. Postanowień ust. 24 i 25 powyżej nie stosuje się do Klienta będącego Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą.

## § 5

### odpowiedzialność stron Umowy, bonifikaty i reklamacje

1. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi, Klientowi przysługują bonifikaty przewidziane w § 9. W pozostałym zakresie Sprzedawca lub Klient odpowiadają za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem swoich obowiązków na zasadach ogólnych z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny za dystrybucję energii elektrycznej i nie gwarantuje ciągłości świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej.
3. Sprzedawca nie odpowiada za wstrzymanie dostaw energii elektrycznej przez OSD, dokonane z powodu nielegalnego poboru energii elektrycznej, zagrożenia dla życia i zdrowia lub zaległości w płatnościach za usługi dystrybucji energii elektrycznej świadczone przez OSD.
4. Sprzedawca nie gwarantuje ciągłości sprzedaży energii elektrycznej w przypadku klęsk żywiołowych, innych przypadków Siły wyższej, awarii w systemie oraz awarii sieciowych, jak również z powodu wyłączeń dokonywanych przez OSD.
5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w sprzedaży energii elektrycznej, spowodowanych prawomocnym orzeczeniem sądu albo decyzją organu władzy lub administracji publicznej,
6. Moc umowna, warunki jej zmiany, jak również dystrybucyjna grupa taryfowa i zasady jej zmiany określane są każdorazowo w umowie o świadczenie usług dystrybucji, zawartej pomiędzy Klientem a OSD.

## § 6

### Wstrzymanie dostarczenia energii. Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze Stron ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności z zachowaniem: 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, przy czym Klient może wskazać późniejszy termin jej rozwiązania.
2. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem rozpoczęcia, zgodnie z IRIESD, sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy sprzedaży lub kompleksowej umowy sprzedaży i świadczenia usług dystrybucji zawartej przez Klienta z nowym sprzedawcą.
3. Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej w przypadku gdy Klient zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
4. Wznowienie dostarczenia energii elektrycznej i świadczenie usług dystrybucji przez OSD na wniosek Sprzedawcy następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie ich dostarczenia.
5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane wstrzymaniem sprzedaży energii elektrycznej wskutek naruszenia przez Klienta warunków Umowy i obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się do Klienta będącego Przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą.

## § 7

### Zmiana Warunków Umowy

1. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Klienta na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy, jego pisemnej zgody pod rygorem nieważności oraz dokonania rozliczenia w taki sposób, jak w przypadku rozwiązania Umowy, o ile podmiot przejmujący nie oświadczy w sposób wyraźny, że przejmuje wszelkie prawa i zobowiązania dotychczasowego Klienta.
2. Zmiana Ogólnych Warunków nie wymaga zmiany Umowy.
3. Zmiany Umowy lub zmiany Ogólnych Warunków przez Sprzedawcę nastąpią poprzez powiadomienie Klienta w formie pisemnej pod rygorem nieważności o zmianach Umowy wraz z pisemną informacją o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
4. Zmiany Umowy oraz zmiany Ogólnych Warunków, o których mowa w ust. 3 powyżej, wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Klientowi propozycji stosownych zmian, o ile Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania projektu zmian, lecz nie później niż w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie zmian, nie dokona wypowiedzenia Umowy.
5. Zmiany danych identyfikacyjnych i adresowych Sprzedawcy oraz zmiana numeru konta bankowego nie wymagają zmiany Umowy. Zmiany te następują na podstawie jednostronnego, pisemnego powiadomienia.

6. Zmiany danych identyfikacyjnych, adresowych Klienta oraz danych określających Miejsce dostarczenia, jak również Planowanej ilości energii określonej w Umowie nie wymagają zmiany Umowy w formie aneksu do Umowy. Zmiany te, z wyjątkiem zmian Planowanej ilości energii następują na podstawie jednostronnego, pisemnego powiadomienia przez Klienta przesłanego na adres Sprzedawcy wskazany na ostatniej doręczonej Klientowi fakturze lub złożonego w dowolnym punkcie obsługi klientów Sprzedawcy lub przesłanego z adresu e-mail Klienta wskazanego w Umowie na adres ustalony pomiędzy stronami Umowy. Zmiana Planowanej ilości energii następuje na podstawie pisemnego powiadomienia przez Klienta przesłanego na adres Sprzedawcy wskazany na ostatniej doręczonej Klientowi fakturze, jednak Sprzedawca zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na zmianę Planowanej ilości energii elektrycznej określonej w Umowie.
7. 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.
8. 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.

### **§ 8**

#### **Forma składania oświadczeń Stron/ Komunikacja**

1. 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 odmienne postanowienie Ogólnych Warunków stanowią inaczej. Informacje i oświadczenia w formie elektronicznej w rozumieniu art. 781 Kodeksu cywilnego są równoważne złożonym w formie pisemnej.
2. 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.
3. Do składania Klientowi przez Sprzedawcę oświadczeń w formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej wykorzystane zostaną wyłącznie dane teledadresowe podane przez Klienta w Umowie lub w trakcie obowiązywania Umowy z zachowaniem wymogów określonych w § 7 ust. 8. Do składania Sprzedawcy przez Klienta oświadczeń w formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej mogą być wykorzystane dane podane przez Sprzedawcę do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony [www.eon.pl](http://www.eon.pl).

### **§ 9**

#### **Bonifikaty. Reklamacje**

1. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi Klientów, Klientowi przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach przewidzianych w Rozporządzeniu taryfowym, 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. Reklamacja nie zwalnia Klienta z terminowego regulowania należności za dostarczaną energią elektryczną

### **§ 10**

#### **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.