

## Ogólne warunki Umowy sprzedaży energii elektrycznej

Obowiązuje od 1 stycznia 2019 r.

### § 1 Postanowienia ogólne

- Niniejsze **Ogólne Warunki (OWU)** stanowią integralną część **Umowy sprzedaży energii elektrycznej** zwanej dalej **Umową**, zawartą pomiędzy **Sprzedawcą** a **Klientem** i określają szczegółowe zasady sprzedaży energii elektrycznej oraz wzajemne prawa i obowiązki **Stron**.
- Definicje użyte w **Ogólnych Warunkach**:
  - Bilansowanie handlowe** – zgłaszanie operatorowi systemu przesyłowego elektroenergetycznego, przez podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe, do realizacji umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez użytkowników systemu i prowadzenie z nimi rozliczeń różnicy rzeczywistej ilości dostarczonej albo pobranej energii elektrycznej i wielkości określonych w tych umowach, dla każdego okresu rozliczeniowego;
  - Dokument rozliczeniowy** – faktura, blankiet do zapłaty, wystawiane przez **Sprzedawcę** lub inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, stanowiące podstawę rozliczenia za sprzedaż energii elektrycznej;
  - 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**;
  - Grupa Taryfowa** – grupa odbiorców kupująca energię elektryczną lub korzystająca z usługi przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
  - IRiESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej OSD**, wprowadzona w życie zgodnie z przepisami ustawy **Prawo energetyczne**, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. **IRiESD** dostępna jest dla **Klienta** w siedzibie właściwego **OSD** lub w inny sposób udostępniona do publicznego wglądu przez właściwego **OSD**;
  - Klient** – odbiorca końcowy, będący **Konsumentem**, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym, a także Klient wrażliwy energii elektrycznej, który jest stroną **Umowy**;
  - Klient wrażliwy** – odbiorca wrażliwy energii elektrycznej w rozumieniu przepisów ustawy **Prawo energetyczne**, tj. osoba której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 Ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną **Umowy** i zamieszkuje w miejscu dostarczenia energii elektrycznej;
  - Kodeks dobrych praktyk** – zbiór zasad postępowania sprzedawców energii elektrycznej, do którego stosowania zobowiązał się **Sprzedawca**, opracowany we współpracy z Towarzystwem Obrotu Energią, zawierający katalog działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do **Klientów** w gospodarstwach domowych w Polsce, dostępny pod adresem: [www.eon.pl](http://www.eon.pl)
  - Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a ustawy **Prawo energetyczne**;
  - 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;
  - Moc umowna** – moc czynna pobierana lub wprowadzana do sieci określona w **Umowie** jako wartość nie mniejsza niż wyznaczona jako wartość maksymalna ze średniej wartości mocy w okresie 15 minut, z uwzględnieniem współczynników odzwierciedlających specyfikę układu zasilania odbiorcy;
- 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 zafalszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy;
- OSD** – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci **Klient** jest przyłączony i z którym w danym czasie **Sprzedawca** ma zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji; 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, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, wyznaczone przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki do pełnienia funkcji **Operatora Systemu Dystrybucyjnego** na obszarze, na którym znajduje się miejsce dostarczania energii elektrycznej do **Klienta** wskazane w **Umowie**;
- Prawo energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku **Prawo energetyczne** (Dz. U. z 2018 r., poz. 755, z późn. zm.);
- Przeciętne wynagrodzenie** – przeciętne wynagrodzenie w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia Taryfy OSD, określone w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej Monitor Polski;
- Siła wyższa** – zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne lub takie, któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniwelować jego skutków;
- Sprzedawca** – 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.**
- Sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, wskazane przez **Klienta**, zapewniające **Klientowi** sprzedaż energii elektrycznej w przypadku zaprzestania sprzedaży tej energii przez **Sprzedawcę**, realizowana na podstawie umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej;
- Standardowy profil zużycia** – opracowany i udostępniony przez **OSD** zbiór danych o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej w poszczególnych godzinach doby przez grupę **Klientów**:
  - nieposiadających urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych umożliwiających rejestrację tych danych;
  - o zbliżonej charakterystyce poboru energii elektrycznej;
  - zlokalizowanych na obszarze działania danego **OSD**.
- Taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **OSD**, wprowadzany w życie zgodnie z przepisami ustawy **Prawo energetyczne**. **Taryfa OSD** jest udostępniona przez tego operatora w jego siedzibie, na stronie internetowej **OSD** lub w inny sposób przez niego oznaczony;
- Taryfa Sprzedawcy** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, przygotowany przez **Sprzedawcę**, wprowadzany w życie zgodnie z zasadami oznaczonymi w **OWU** oraz w **Taryfie Sprzedawcy**. **Taryfa Sprzedawcy** dostępna jest bezpłatnie w **salonach E.ON** oraz na stronie [www.eon.pl](http://www.eon.pl);
- Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające **Konsumentowi** lub **Sprzedawcy** przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości, przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i pozwalający na odtwarzanie przechowywanych informacji w niezminionej

postaci, w tym, w szczególności, wiadomość e-mail, wiadomość sms lub plik systemowy, który można zapisać na elektronicznym nośniku danych;

- 23) **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w szczególności: liczniki energii czynnej, liczniki energii biernej oraz przekładniki prądowe i napięciowe, a także układy połączeń między nimi, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię;
  - 24) **Zbiór Praw Konsumenta** – zbiór praw konsumenta energii, tj. dokument sporządzany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.
3. Pozostałe pojęcia, niezdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie nadane im w ustawie **Prawo energetyczne** oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025, z późn. zm.), w Ustawie o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. 2017 poz. 683), jak również w **IRIESD**.

## § 2

### Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

1. **Sprzedawca** zobowiązany jest w szczególności do:
  - 1) sprzedaży energii elektrycznej z zachowaniem obowiązujących standardów jakościowych obsługi **Klienta** oraz innych wymagań oznaczonych w **Taryfie Sprzedawcy**, ustawie **Prawo energetyczne** oraz aktach wykonawczych do tej ustawy, jak i w odrębnych przepisach prawa;
  - 2) przeniesienia na **Klienta** własności zakupionej energii elektrycznej w Miejscu dostarczenia wskazanym w **Umowie**;
  - 3) 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 dostarczoną energię elektryczną **Klientowi**;
  - 4) prowadzenia rozliczeń w zakresie sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z **Umową**;
  - 5) przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej używanej do wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o wpływie wytworzenia energii elektrycznej sprzedanej w poprzednim roku kalendarzowym na środowisko;
  - 6) informowania o ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej **Klientów**, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2016 r., poz. 831) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
  - 7) dostarczenia **Klientowi** kopii Zbioru Praw Konsumenta oraz zapewnienia publicznego dostępu do tego dokumentu na stronie [www.eon.pl](http://www.eon.pl);
  - 8) nieodpłatnego udzielania **Klientowi** informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz cen i stawek opłat obowiązujących **Klienta**;
  - 9) rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Klienta** w sprawie rozliczeń oraz udzielania odpowiedzi w tym zakresie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub reklamacji;
  - 10) rozpatrywania reklamacji **Klienta** innych niż wskazano w pkt 9) powyżej i udzielania odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji;
  - 11) zapewnienia **Klientowi** wglądu do danych stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną.
2. W przypadku zmiany sprzedawcy, **Sprzedawca** zobowiązany jest, nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy, dokonać końcowego rozliczenia z **Klientem** na podstawie danych przekazanych mu przez **OSD**, dotyczących ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej.

## § 3

### Podstawowe prawa Klienta

1. **Klient** ma prawo w szczególności do:
  - 1) zakupu energii elektrycznej od wybranego przez siebie sprzedawcy, a także do zmiany sprzedawcy poprzez wypowiedzenie **Umowy** oraz zawarcie nowej umowy z innym sprzedawcą energii elektrycznej.
  - 2) nieodpłatnej informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnych Taryf,
  - 3) dokonania wyboru Sprzedawcy rezerwowego.
2. **Klient wrażliwy**, może złożyć wniosek za pośrednictwem **Sprzedawcy** lub bezpośrednio w **OSD** o zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego przez **OSD**.

## § 3a

### Postępowanie reklamacyjne

1. **Klientowi** przysługuje prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją **Umowy**.
2. Zgłoszenia i reklamacje mogą być składane przez **Klienta**:
  - a) w formie pisemnej na adres **E.ON Polska S.A.**, ul. Włodarzewska 68, 02-384 Warszawa;
  - b) w formie pisemnej w **salonach E.ON** w Warszawie (adresy **salonów E.ON** dostępne są na stronie internetowej [www.eon.pl](http://www.eon.pl));
  - c) drogą elektroniczną na adres: [informacja@eon.pl](mailto:informacja@eon.pl),
  - d) poprzez serwis Mój E.ON: [moj.eon.pl](http://moj.eon.pl);
  - e) telefonicznie pod nr telefonu: **+48 22 821 46 46**.
3. **Sprzedawca** może nagrywać zgłoszenia i reklamacje **Klienta** dokonywane telefonicznie, po uprzednim poinformowaniu **Klienta** i za uprzednią zgodą **Klienta**.
4. **Sprzedawca** może zwrócić się do **Klienta** o udzielenie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. Jeżeli **Sprzedawca** nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt. 9 lub 10, uważa się, że uznał reklamację.
6. Odpowiedź na reklamację **Sprzedawcy** przekazuje **Klientowi** na papierze lub innym Trwałym nośniku.

## § 4

### Podstawowe obowiązki Klienta

1. **Klient** zobowiązany jest w szczególności do:
  - 1) pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami **Umowy**;
  - 2) terminowej zapłaty za dostarczoną energię elektryczną oraz wszelkie pozostałe należności związane z dostarczaniem energii elektrycznej;
  - 3) informowania **Sprzedawcy** o utracie tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, stanowiącego miejsce dostarczenia;
  - 4) niezwłocznego informowania **Sprzedawcy** o wszelkich zmianach dotyczących **Umowy** np. o zmianie danych adresowych lub teleadresowych;
  - 5) dostarczenia **Sprzedawcy** na jego żądanie wszelkich dokumentów niezbędnych dla przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy.
2. **Sprzedawca** może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, jeżeli **Klient**:
  - 1) co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
  - 2) nie ma tytułu prawnego do obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
  - 3) użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
3. W razie braku zgody **Klienta** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **Sprzedawca** może wystąpić do **OSD** o wstrzymanie dostarczania energii lub rozwiązać **Umowę**.
4. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, ponosi **Sprzedawca** lub **OSD**, w zależności od tego, który podmiot jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

## § 5

### Zasady prowadzenia rozliczeń Ceny i opłaty

1. Rozliczeń z **Klientem** za sprzedaną energię elektryczną dokonuje się w okresach rozliczeniowych ustalonych w **Umowie**. Jeżeli **Taryfa Sprzedawcy** 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. Wynagrodzenie z tytułu sprzedaży energii elektrycznej zostanie obliczone w oparciu o ceny i stawki opłat określone w obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy** albo w inny sposób oznaczony w **Umowie**, a także w oparciu o dane pomiarowe ze wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego udośćniane **Sprzedawcy** przez **OSD**, zgodnie z następującymi zasadami:
  - 1) wysokość opłaty za energię elektryczną, którą **Klient** pobrat w danym okresie rozliczeniowym obliczana jest jako iloczyn ilości sprzedanej energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych i cen energii elektrycznej właściwych dla **Grupy Taryfowej** określonej w **Umowie**;
  - 2) na wynagrodzenie za sprzedaż energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym składa się: suma wartości opisanej w pkt 1) powyżej oraz należności z tytułu opłat handlowych, pomnożonych przez liczbę miesięcy w danym okresie rozliczeniowym, o ile **Umowa** nie stanowi inaczej;
  - 3) w przypadku, gdy **Taryfa Sprzedawcy** lub **Umowa** przewiduje naliczanie opłaty handlowej lub innej opłaty, jest ona naliczana w wysokości i w sposób określony w **Taryfie Sprzedawcy**, tj. jednorazowo bądź za każdy rozpoczęty miesiąc realizacji **Umowy**.

3. Rozliczenia z **Klientem**, u którego został zainstalowany przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, dokonywane będą na zasadach oznaczonych w **Umowie**.
4. 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 uwzględnia się zgłoszone przez **Klienta** istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
5. **Klient**, za dostarczoną energię elektryczną, rozliczany jest według cen i stawek opłat właściwych dla określonej w **Umowie Grupy Taryfowej**.
6. 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.
7. **Klient** dokonuje płatności należności za dostarczoną energię elektryczną oraz inne należności wynikające z **Umowy**, na rachunek bankowy **Sprzedawcy** wskazany w **Dokumentie rozliczeniowym** lub w kasie **Sprzedawcy**.
8. **Klient** dokonuje płatności należności w terminach oznaczonych w **Dokumentie rozliczeniowym**. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na konto **Sprzedawcy** lub wpłaty w kasie **Sprzedawcy**.
9. Rozliczenia za dostarczoną energię elektryczną są dokonywane na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dla miejsc dostarczenia tej energii, oznaczonych w **Umowie**. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być odczytywane przez upoważnionego przedstawiciela **OSD** bądź za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o ile zainstalowany u **Klienta** układ pomiarowo-rozliczeniowy umożliwia taki sposób odczytu danych. Wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być udostępniane **Sprzedawcy** przez **OSD**.
10. 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, a także w przypadku niesprawności elementu układu pomiarowo-rozliczeniowego, uniemożliwiającej określenie rzeczywistej ilości pobieranej energii elektrycznej, **Sprzedawca** dokonuje korekty uprzednio wystawionych **Dokumentów rozliczeniowych**.
11. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty 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. 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.
12. 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 rezerwowy 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. **Sprzedawca** oraz **Klient** odpowiadają za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Umowy** na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niedochowania standardów jakościowych obsługi **Klientów**, **Klientowi** przysługują bonifikaty, o których mowa w § 10.
3. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za dystrybucję energii elektrycznej i nie gwarantuje ciągłości świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej.
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. **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w rezultacie przerw w świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej spowodowanych działaniem siły wyższej, działaniem osoby trzeciej lub ograniczeniami wprowadzonymi zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa.

## § 7

### Wstrzymanie dostarczania energii Rozwiązanie Umowy

1. **OSD** z zastrzeżeniem ust. 4-7 poniżej wstrzymuje dostarczanie energii elektrycznej na żądanie **Sprzedawcy**, gdy **Klient** zwleka z zapłatą za pobraną energię co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego pisemnego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli **Klient** nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.
2. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie oznacza rozwiązania **Umowy**. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Klienta** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy**, nie zwalnia **Klienta** z obowiązku uiszczenia opłat stałych wynikających z **Taryfy Sprzedawcy**.
3. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających wstrzymanie, o których mowa w ust. 1 powyżej.
4. W przypadku złożenia przez **Klienta** reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od **Sprzedawcy** powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, o którym mowa w ust. 1 powyżej, nie wstrzymuje się dostarczania energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Sprzedawca** rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została przez **Sprzedawcę** uwzględniona.
5. Jeżeli **Sprzedawca** nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 4 powyżej, a **Klient** w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do **Koordynatora** z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego **Koordynatora** lub cofnięcia przez **Klienta** wniosku.
6. Jeżeli dostarczanie energii elektrycznej zostało wstrzymane, a **Klient** złożył bezpośrednio do **OSD** lub za pośrednictwem **Sprzedawcy** reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczania energii, **OSD** zobowiązany jest wznowić dostarczanie energii elektrycznej w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji przez **OSD** i kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 6 powyżej nie została pozytywnie rozpatrzona przez **Sprzedawcę** i **Klient** wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie energii elektrycznej jest kontynuowane do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub cofnięcia przez **Klienta** wniosku o rozpatrzenie sporu.
8. Postanowień ust. 6 i 7 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło w sytuacji, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Klienta** stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska albo rozwiązania przez **Koordynatora** sporu na niekorzyść **Klienta**.
9. **Umowa** może być rozwiązana za porozumieniem **Stron** w każdym uzgodnionym terminie.
10. Z zastrzeżeniem § 8 ust. 7 -11 poniżej, w przypadku **Umowy** zawartej na czas nieoznaczony, **Klient** może wypowiedzieć tę **Umowę** bez ponoszenia kosztów, składając do **Sprzedawcy** pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** o wypowiedzeniu **Umowy** dotarło do **Sprzedawcy**. **Klient** może wskazać późniejszy termin rozwiązania **Umowy**. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną zgodnie z zasadami wskazanymi w § 5 powyżej.
11. W przypadku **Umowy** zawartej na czas oznaczony, **Klient** może wypowiedzieć tę **Umowę**, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z **Umowy**, składając do **Sprzedawcy** pisemne oświadczenie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie **Klienta** o wypowiedzeniu **Umowy** dotarło do **Sprzedawcy**. **Klient** może wskazać późniejszy termin rozwiązania **Umowy**. **Klient** zobowiązany jest pokryć należności za pobraną energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji energii zgodnie z zasadami wskazanymi w § 5 powyżej.
12. W przypadku umów zawartych na czas oznaczony, jeżeli **Klient** w terminie do 30. dnia przed upływem okresu na jaki **Umowa** została zawarta nie złożył **Sprzedawcy** pisemnego oświadczenia o woli rozwiązania tej umowy z upływem okresu na jaki została zawarta, **Umowa** ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, na warunkach oznaczonych w aktualnie obowiązującej **Taryfie Sprzedawcy**. W przypadku przedłużenia **Umowy** na zasadach oznaczonych w zdaniu poprzedzającym **Klient** jest uprawniony w każdym czasie do wypowiedzenia **Umowy** zgodnie z postanowieniami **Ogólnych Warunków** dotyczącymi wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony.
13. W związku z rozwiązaniem **Umowy**, **Klient** zobowiązany jest umożliwić demontaż układu pomiarowo-rozliczeniowego (jeśli rozwiązanie nie jest związane ze zmianą sprzedawcy) oraz uregulować wszelkie zobowiązania wobec **Sprzedawcy**.

14. Wypowiedzenie **Umowy** w trybie ust. 10 powyżej nie wyłącza uprawnienia **Sprzedawcy** do zmiany **Taryfy Sprzedawcy**, w trybie art. 5 ust. 5 **Prawa energetycznego** w związku z art. 384(1) Kodeksu Cywilnego.
15. **Sprzedawcy** przysługuje prawo do rozwiązania **Umowy** w formie pisemnej z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia:
  - 1) w przypadku wskazanym w § 7 ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień § 7 ust. 3-8;
  - 2) w przypadku, gdy **Klient** użytkuje nieruchomości, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego lub przeprowadzenie kontroli, po uprzednim co najmniej dwukrotnie udokumentowanym uniemożliwieniu dostępu upoważnionym przedstawicielom **OSD** do układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych urządzeń będących własnością **OSD**, znajdujących się na/w nieruchomości, obiekcie lub lokalu **Klienta** oraz pisemnym powiadomieniu **Klienta** o uniemożliwieniu dokonania tych czynności, chyba że brak dostępu wynika z przyczyn niezawinionych przez **Klienta**.
16. Opuszczenie przez **Klienta** obiektu lub lokalu, do którego dostarczana jest energia elektryczna bez rozwiązania **Umowy** w trybie przewidzianym powyżej, powodować może dalsze naliczanie przez **Sprzedawcę** opłat wynikających z **Umowy** w stosunku do **Klienta**.
17. Jeżeli **Umowa** została zawarta poza Lokalem **Sprzedawcy** lub na odległość, **Klient** jest uprawniony do odstąpienia od **Umowy** w terminie 14 dni od dnia zawarcia **Umowy**, bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

### § 8 Zmiana Warunków Umowy Zmiana Stron Umowy

1. Zmiana przeznaczenia nieruchomości lokalu lub obiektu oraz zmiana mocy umownej wymaga zmiany **Umowy**.
2. Wielkość mocy umownej nie może być większa od mocy przyłączeniowej określonej dla danego miejsca dostarczania, jak również nie może być mniejsza od wymaganej ze względu na własności metrologiczne zainstalowanych w układzie pomiarowo-rozliczeniowym przekładników prądowych i liczników energii elektrycznej, z uwzględnieniem charakterystyki poboru mocy przez **Klienta**. Zmiana mocy umownej do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności wymiany zabezpieczeń głównych przedlicznikowych, o ile zabezpieczenia te pozwalają na pobór mocy do wysokości mocy przyłączeniowej.
3. Warunki zmiany mocy umownej określa **Taryfa OSD**, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić w trakcie okresu obowiązywania **Taryfy OSD** za zgodą **OSD**, po spełnieniu warunków określonych przez **OSD**, uwzględniających postanowienia **Taryfy OSD** i uwarunkowania techniczne.
4. Zmiana mocy umownej z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej następuje nie później niż po upływie 2 miesięcy od daty złożenia wniosku przez **Klienta**.
5. Wybrana przez **Klienta** **Grupa Taryfowa** obowiązuje co najmniej 12 miesięcy. Zmiana **Grupy Taryfowej** wymaga wystąpienia **Klienta** do **Sprzedawcy** z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany stawek opłat, **Klient** może wystąpić o zmianę **Grupy Taryfowej** w okresie 60 dni od dnia wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy** lub **Taryfy OSD**.
6. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** przez **Klienta** na inny podmiot wymaga dla swej skuteczności pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody **Sprzedawcy**.
7. O wprowadzeniu nowej **Taryfy Sprzedawcy** lub zmianach w dotychczasowej **Taryfie Sprzedawcy**, **Sprzedawca** powiadomi **Klienta**, przed dniem wejścia w życie nowej **Taryfy Sprzedawcy** lub proponowanych zmian do **Taryfy Sprzedawcy**, 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**. W przypadku braku zgody **Klienta** na zmianę **Taryfy Sprzedawcy** lub wprowadzenie nowej **Taryfy Sprzedawcy** stosuje się § 8 ust. 10 poniżej.
8. Nowe **Taryfy Sprzedawcy**, jak i zmiany do dotychczasowych **Taryf Sprzedawcy** będą podawane przez **Sprzedawcę** do publicznej wiadomości w salonach **E.ON** oraz na stronie internetowej [www.eon.pl](http://www.eon.pl).
9. Zmiany **Umowy** lub zmiany **Ogólnych Warunków** nastąpią poprzez dostarczenie **Klientowi** przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian, pisemnej propozycji zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wraz z informacją o prawie **Klienta** do wypowiedzenia **Umowy** w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian. **Sprzedawca** ma prawo zmieniać **Umowę** lub **Ogólne Warunki** w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień **Umowy** lub **Ogólnych Warunków**.
10. Zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** wiążą **Strony**, poczynając od daty wskazanej w przestanej **Klientowi** propozycji zmian, o ile **Klient** w ciągu 14 dni od tej daty nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy**. W takim przypadku **Umowa** ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Jeśli **Klient** otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data

wskazana w przestanej propozycji zmiany **Umowy** lub **Ogólnych Warunków**, 14-dniowy okres na wypowiedzenie **Umowy** liczony jest od daty otrzymania tej propozycji.

11. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** składane będzie przez **Strony** w formie pisemnej.
12. W razie zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do **Umowy** lub **Ogólnych Warunków**, postanowienia **Umowy** lub **Ogólnych Warunków** sprzeczne z tymi przepisami tracą ważność, zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa, w szczególności w zakresie standardów jakościowych obsługi **Klientów**, korzystniejszych dla **Klienta**.
13. **Klient** ma prawo do podania nowych lub zmiany swoich dotychczasowych danych w zakresie numeru telefonu, adresu do korespondencji i adresu e-mail po pozytywnym przejściu procesu identyfikacji i weryfikacji.

### § 9 Forma komunikacji

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. 78<sup>1</sup> 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 teleadresowe podane przez **Klienta** w **Umowie** lub w trakcie obowiązywania **Umowy** z zachowaniem wymogów określonych w § 8 ust. 13.
4. Do składania **Sprzedawcy** przez **Klienta** oświadczeń w formie elektronicznej lub w Formie dokumentowej mogą być wykorzystane dane kontaktowe wskazane w § 3a ust. 2 lub inne dane podane przez **Sprzedawcę** do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony [www.eon.pl](http://www.eon.pl).

### § 10 Bonifikaty

1. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi **Klientów**, **Klientowi** przysługują bonifikaty w wysokości ustalonej w niniejszym paragrafie oraz na zasadach przewidzianych w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 46 ust. 3 i 4 **Prawa energetycznego**.
2. W przypadku niedotrzymania przez **Sprzedawcę** standardów jakościowych, obsługi **Klientów**, **Klientowi** przysługują następujące bonifikaty:
  - 1) w wysokości 1/50 **Przeciętnego wynagrodzenia** za:
    - a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Klienta**;
    - b) nieudzielenie, na żądanie **Klienta**, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej **Taryfy Sprzedawcy**.
  - 2) w wysokości 1/250 **Przeciętnego wynagrodzenia** za przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Klienta** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki.

### § 11 Pouczenie o konsekwencjach wyboru **Sprzedawcy rezerwowego**

1. **Sprzedawca** jest obowiązany poinformować **Klienta**, **Sprzedawcę rezerwowego**, oraz **OSD** do którego sieci przyłączony jest **Klient**, o konieczności zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** oraz przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeśli jest znana lub możliwa do ustalenia przez **Sprzedawcę**, niezwłocznie, 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 §4 ust. 3 i §7 ust. 1.
2. W umowie o świadczenie usług dystrybucji **Klient** wskazuje **Sprzedawcę rezerwowego** spośród sprzedawców ujętych na liście, o której mowa w ust. 4, poniżej, oraz upoważnia **OSD**, do którego sieci **Klient** jest przyłączony, do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz - w przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania **Umowy** przez **Sprzedawcę** - umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej ze wskazanym przez **Klienta** **Sprzedawcą rezerwowym**.
3. **Sprzedawca** energii elektrycznej oferujący sprzedaż rezerwową publikuje na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w swojej siedzibie ofertę dotyczącą warunków sprzedaży rezerwowej, w tym wzór umowy sprzedaży rezerwowej i zestawienie aktualnych cen, warunków ich stosowania i zasad rozliczeń dla sprzedaży rezerwowej. **Sprzedawca** ten przekazuje **OSD** aktualną informację o adresie strony internetowej, na której zostały opublikowane oferty sprzedaży rezerwowej skierowane do odbiorców końcowych przyłączonych do sieci tego operatora.

4. **OSD** publikuje na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w swojej siedzibie aktualną listę sprzedawców, którzy oferują sprzedaż rezerwową odbiorcom końcowym przyłączonym do jego sieci, wraz z informacją o adresach ich stron internetowych, na których zostały opublikowane oferty sprzedaży rezerwowej. **OSD** przedstawia aktualną listę sprzedawców, o której mowa w zdaniu poprzednim na wniosek **Klienta**.
5. **OSD** zawiera umowę sprzedaży rezerwowej lub umowę kompleksową zawierającą postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w imieniu i na rzecz **Klienta** ze **Sprzedawcą rezerwowym**:
  - 1) niezwłocznie po uzyskaniu informacji o konieczności zaprzestania:
    - a) sprzedaży energii elektrycznej przez **Sprzedawcę**,
    - b) świadczenia usług dystrybucji na rzecz **Sprzedawcy**;
  - 2) w przypadku wygaśnięcia **Umowy ze Sprzedawcą** - jeżeli **Klient** nie zgłosił **OSD** informacji o zawarciu umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, lub gdy sprzedawca wybrany przez **Klienta** nie podjął sprzedaży energii elektrycznej. Zawarcie umowy następuje poprzez złożenie przez **OSD Sprzedawcy rezerwowemu** oświadczenia o przyjęciu jego oferty.
6. **Umowa** sprzedaży rezerwowej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, o której mowa w ust. 5, obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania **Umowy ze Sprzedawcą** i zawierana jest na czas nieokreślony. **Umowa** ta może ulec rozwiązaniu:
  - 1) w dowolnym terminie na mocy porozumienia stron lub
  - 2) w drodze wypowiedzenia przez **Klienta** z zachowaniem 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 jej termin rozwiązania

- a **Klient** nie może zostać obciążony przez **Sprzedawcę rezerwowego** kosztami z tytułu wcześniejszego rozwiązania tej umowy.
7. **OSD** informuje **Klienta** przyłączonego do jego sieci o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, przyczynach zawarcia tej umowy, danych teleadresowych **Sprzedawcy rezerwowego** oraz miejscu opublikowania przez **Sprzedawcę rezerwowego** warunków umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w terminie 5 dni od dnia jej zawarcia.
8. **Sprzedawca rezerwowi** przekazuje **Klientowi** jeden egzemplarz umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania od **OSD** oświadczenia o przyjęciu oferty **Sprzedawcy rezerwowego** oraz informuje o prawie **Klienta** do wypowiedzenia tej umowy.
9. **OSD** przekazuje **Sprzedawcy** i **Sprzedawcy rezerwowemu** dane dotyczące ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej temu **Klientowi**, w celu umożliwienia **Sprzedawcy** dokonania rozliczeń z **Klientem**. Postanowienie §2 ust. 2 stosuje się odpowiednio.
10. Postanowień ust. 2-9 nie stosuje się do **Klientów**, o których mowa w §4 ust. 3 i §7 ust. 1.
11. W przypadku gdy umowa, o której mowa w ust. 6, przestała obowiązywać lub uległa rozwiązaniu, a **OSD** nie otrzymał informacji o zawarciu przez **Klienta** przyłączonego do jego sieci umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z innym sprzedawcą w ramach procedury zmiany sprzedawcy, **OSD** zaprzestaje dostarczania energii elektrycznej **Klientowi**.
12. W przypadku gdy **Sprzedawca** zaprzestął sprzedaży energii elektrycznej **Klientowi** a:
  - 1) w umowie o świadczenie usług dystrybucji nie został wskazany **Sprzedawca rezerwowi** lub umowa ta nie zawiera upoważnienia **OSD** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Klienta** umowy sprzedaży rezerwowej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej albo
  - 2) **Sprzedawca rezerwowi** wskazany przez **Klienta** nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestął sprzedaży rezerwowej - **OSD** działając w imieniu i na rzecz **Klienta** zawiera ze sprzedawcą z urzędu umowę kompleksową.
13. W przypadkach, o których mowa w ust. 12, zawarcie umowy kompleksowej następuje poprzez złożenie przez **OSD** sprzedawcy z urzędu oświadczenia o przyjęciu jego oferty. **Umowa** kompleksowa jest zawierana na czas nieokreślony i obowiązuje od dnia zaprzestania wykonywania umowy sprzedaży przez **Sprzedawcę** energii elektrycznej albo **Sprzedawcę rezerwowego** lub niepodjęcia sprzedaży przez takiego sprzedawcę.
14. Jeżeli sprzedawca z urzędu nie został zwolniony z obowiązku przedłożenia taryfy do zatwierdzenia, w rozliczeniach z **Klientem** stosuje tę taryfę.
15. **OSD** informuje **Klienta** przyłączonego do jego sieci o zawarciu w jego imieniu i na jego rzecz umowy kompleksowej ze sprzedawcą z urzędu, w terminie 5 dni od dnia jej zawarcia.
16. **Sprzedawca** z urzędu przekazuje **Klientowi** jeden egzemplarz umowy kompleksowej w terminie 30 dni od dnia otrzymania od **OSD** oświadczenia o przyjęciu jego oferty, o którym mowa w ust. 13, oraz informuje o prawie **Klienta** do wypowiedzenia tej umowy.
17. Operator systemu dystrybucyjnego przekazuje **Sprzedawcy** i sprzedawcy z urzędu dane dotyczące ilości zużytej przez **Klienta** energii elektrycznej w terminie 14 dni od dnia rozpoczęcia sprzedaży przez sprzedawcę z urzędu **Klientowi** w celu umożliwienia dotychczasowemu **Sprzedawcy** dokonanie rozliczeń z tym odbiorcą.
18. Postanowienia §2 ust. 2 i §7 ust. 10 stosuje się odpowiednio.
19. Postanowień ust. 12 i 13 powyżej nie stosuje się do **Klientów**, o których mowa w §4 ust. 3 i §7 ust. 1.

#### **§ 12** **Postanowienia końcowe**

1. W przypadku rozbieżności lub kolizji postanowień niniejszych Ogólnych Warunków z postanowieniami dotychczasowych warunków **Umowy**, na podstawie której realizowana jest sprzedaż energii elektrycznej, zastosowanie mają postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków, a dotychczasowe postanowienia umowne w tym zakresie zostają uchylone.
2. W sprawach spornych dotyczących wstrzymania dostarczania energii elektrycznej rozstrzyga Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, na wniosek strony.
3. Z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, w pozostałych sprawach spornych wynikających z **Umowy** kompleksowej rozstrzyga właściwy sąd powszechny lub za zgodą obu stron **Koordynator**.
4. **Sprzedawca** przestrzega **Kodeksu dobrych praktyk**. Z treścią Kodeksu można zapoznać się na stronie [www.eon.pl](http://www.eon.pl).