



## Ogólne Warunki Umowy (OWU)

### §1. Ceny paliwa gazowego

1. Okres obowiązywania cen paliwa gazowego jest określony w Cenniku Sprzedaży lub Ofercie Sprzedawcy, o ile Odbiorca korzysta z wybranej Oferty Sprzedawcy.
2. Cena paliwa gazowego określona w Cenniku standardowym (cennik publikowany na stronie [www.ineon.com.pl](http://www.ineon.com.pl)), Cenniku Sprzedaży oraz w Ofercie Sprzedawcy, o ile Odbiorca korzysta z wybranej Oferty Sprzedawcy, zawiera koszty bilansowania handlowego, oraz koszty pozyskania i przedstawienia do umorzenia Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki świadectw pochodzenia, świadectw efektywności albo uiszczenia opłat zastępczych wynikających z Ustawy – Prawo Energetyczne lub innych przepisów prawa.
3. W przypadku wejścia w życie zmian w prawie w zakresie, o którym mowa w ustępie powyżej, cena paliwa gazowego określona w Cenniku Standardowym, Cenniku Sprzedaży oraz Ofercie Sprzedawcy, o ile Odbiorca korzysta z wybranej Oferty Sprzedawcy, ulegnie zmianie w wysokości wynikającej ze zmienionych przepisów, a zmiany zostaną wprowadzone z dniem wejścia w życie zmienionych przepisów.
4. W przypadku dokonania przez OSD (samodzielnie lub na wniosek Odbiorcy) zmiany grupy taryfowej Odbiorcy na taką, której nie ma w obowiązującym Odbiorcę Cenniku Sprzedaży lub Ofercie Sprzedawcy, o ile Odbiorca korzysta z wybranej Oferty Sprzedawcy, Odbiorca jest rozliczany według cen i stawek opłat za paliwo gazowe przypisanych do grupy taryfowej z której korzysta, określonych w Cenniku Standardowym obowiązującym na dzień zmiany grupy taryfowej.

### §2. Standardy jakościowe – obowiązki sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązuje się do:
  - a. zapewnienia standardów jakościowych obsługi Odbiorcy;
  - b. przyjmowania reklamacji i zgłoszeń dotyczących realizacji Umowy oraz udzielania odpowiedzi tą samą drogą, którą zostały zgłoszone.
2. W przypadku niedotrzymania jakościowych standardów obsługi odbiorców określonych w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r (Dz. U. 2007, nr 93, poz. 623 z późniejszymi zmianami) Odbiorcy przysługuje prawo do bonifikaty lub upustu według stawek i na zasadach określonych w Rozporządzeniu Min. Gosp. z dnia 7 czerwca 2013 roku w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (Dz.U. z 2013 r., poz. 1200 późn. zmianami).
3. Roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy oraz wszelkie reklamacje powinny zostać zgłoszone w terminie do 14 dni od dnia powzięcia informacji o zaistnieniu przyczyn roszczenia lub reklamacji.
4. Za standardy jakościowe dostarczania paliwa gazowego odpowiada OSD. W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej Odbiorca może skorzystać z pomocy służb OSD pod numerem tel. 992.
5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewykonaniem Umowy lub nienależytym wykonaniem Umowy z przyczyn leżących po stronie OSD oraz spowodowanych działaniem siły wyższej, bądź z innych przyczyn nieleżących po stronie Sprzedawcy, a w szczególności wynikających z wyłącznej winy Odbiorcy.

### §3. Obowiązki odbiorcy

1. Odbiorca w odniesieniu do realizacji Umowy zobowiązuje się do:
  - a. pobierania paliwa gazowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i warunkami Umowy;
  - b. pokrycia należności za pobrane paliwo gazowe;
  - c. terminowego regulowania należności związanych ze sprzedażą paliwa gazowego wynikających z Umowy na wskazany rachunek bankowy Sprzedawcy;
  - d. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o wszelkich zmianach danych zawartych w Umowie, mających wpływ na jej realizację, w tym danych niezbędnych do kontaktu ze Sprzedawcą, takich jak: zmiana adresu bądź siedziby, adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu;
  - e. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o wszelkich zmianach charakteru wykorzystywania paliwa gazowego oraz innych okolicznościach mających wpływ na rozliczanie Odbiorcy, zmianach w zakresie tytułu prawnego do obiektu, w szczególności o utracie tytułu prawnego, przy czym przyjmuje do wiadomości, iż brak przekazania takiej informacji może spowodować odpowiedzialność finansową;
  - f. upoważnienia Sprzedawcy do otrzymywania danych pomiarowo-rozliczeniowych.

#### **§4. Rozliczenia**

1. Sprzedawca stosuje rozliczenia szacunkowe, gdzie prognozowane ilości paliwa gazowego dla każdego PPG są ustalane na podstawie ilości paliwa gazowego zużytego w poprzednim lub analogicznym przeszłym okresie. W przypadku Odbiorcy bez historii poboru paliwa gazowego u Sprzedawcy, szacunkowe zużycie będzie ustalone na podstawie deklaracji Odbiorcy w IPPG. W danych szacunkowych na kolejne okresy Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze paliwa gazowego.
2. Opłata za prognozowane zużycie będzie dokonywana na podstawie przekazanych Odbiorcy Faktur VAT lub blankietów wpłat („Dokumenty Rozliczeniowe”): w cyklach dwumiesięcznych dla odbiorców indywidualnych, w cyklach dwumiesięcznych lub miesięcznych dla odbiorców biznesowych oraz wspólnot mieszkaniowych i spółdzielni, o ile nie wskazano inaczej w Cenniku Sprzedawcy lub Ofercie Sprzedawcy, o ile Odbiorca korzysta z wybranej Oferty Sprzedawcy. Właściwy cykl rozliczeń jest wskazany w Cenniku Sprzedawcy lub Ofercie Sprzedawcy, o ile Odbiorca korzysta z wybranej Oferty Sprzedawcy.
3. Odczyty układów pomiarowo-rozliczeniowych („Dane Pomiarowe”) i rozliczenia rzeczywiste kosztów sprzedanego paliwa gazowego odbywać się będą w okresach stosowanych przez OSD („Okres rozliczeniowy”) nie dłuższych niż 6 miesięcy.
4. Po otrzymaniu poprawnych i zatwierdzonych Danych Pomiarowych od OSD, Sprzedawca wystawi w oparciu o te dane fakturę rozliczeniową, która będzie uwzględniała rzeczywiste zużycie paliwa gazowego w okresie rozliczeniowym oraz płatności dokonane w oparciu o rozliczenia szacunkowe.
5. W przypadku powstania nadpłaty, podlega ona zaliczeniu w pierwszej kolejności na poczet odsetek od płatności uregulowanych z opóźnieniem oraz najstarszych nieopłaconych Dokumentów Rozliczeniowych oraz kolejno na płatności ustalone na najbliższy okres rozliczeniowy.
6. Reklamacje nie zwalniają Odbiorcy z terminowego regulowania płatności.
7. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy.
8. Sprzedawca dokonuje korekty uprzednio wystawionych Dokumentów Rozliczeniowych w przypadku stwierdzenia błędów w pomiarze lub odczycie wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego, które spowodowały zawyżenie lub zaniżenie należności za pobrane paliwo gazowe.
9. Odbiorca będzie rozliczany za dystrybucję Paliwa gazowego do jego Obiektu na podstawie aktualnie obowiązującej taryfy OSD zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Odbiorca w trakcie obowiązywania Umowy będzie kwalifikowany do właściwych grup taryfowych Sprzedawcy zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie. Zmiana grupy taryfowej, zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie, nie wymaga zmiany Umowy. Usługę dystrybucji Paliwa gazowego będzie wykonywał Operator systemu dystrybucyjnego.

#### **§5. Windykacja i wstrzymanie dostaw**

1. W razie przekroczenia przez Odbiorcę terminu płatności Sprzedawca powiadomi Odbiorcę pisemnie o zamiarze wstrzymania dostaw, wyznaczając mu dodatkowy, co najmniej 14-dniowy termin zapłaty od daty otrzymania powiadomienia. Jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych płatności w dodatkowym wyznaczonym terminie, a opóźnienie w płatnościach przekroczy 30 dni, Sprzedawca skieruje do OSD wnioski o wstrzymanie dostaw paliwa gazowego.
2. W razie przekroczenia przez Odbiorcę terminu płatności Sprzedawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Odbiorca obowiązany jest pokryć koszt jednorazowego sporządzenia i dostarczenia wezwania. Koszt pojedynczego wezwania nie może przekroczyć dwukrotności wartości aktualnej stawki opłaty stosowanej przez operatora publicznego lub innego operatora pocztowego w rozumieniu Ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku. Prawo Pocztowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2012, poz. 1529 z późn.zm.) za wysłanie listu poleconego.
4. W przypadku, gdy Odbiorca złoży reklamację dotyczącą dostarczania paliwa gazowego, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. powyżej, do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę, dostawy paliwa gazowego nie zostaną wstrzymane.
5. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. powyżej, w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Reklamację uważa się za uwzględnioną, jeżeli Sprzedawca nie rozpatrzy jej w terminie.
6. W przypadku, gdy Sprzedawca nie uwzględni reklamacji, o której mowa w ust. powyżej, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpi do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jednolity Dz.U. z 2014 poz. 148, z późn. zm.), z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostawy paliwa gazowego nie zostaną wstrzymane do czasu wydania wyroku przez ten sąd.



7. W przypadku, gdy Sprzedawca wstrzyma dostarczenie paliwa gazowego Odbiorcy a Odbiorca ten złoży reklamację na wstrzymanie dostarczenia paliwa gazowego, Sprzedawca niezwłocznie wznowi dostarczenie paliwa gazowego i będzie kontynuował dostarczenie paliwa gazowego do czasu rozpatrzenia reklamacji.
8. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. powyżej, nie zostanie pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę i Odbiorca wystąpi do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostawy paliwa gazowego nie zostaną wstrzymane do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
9. Sprzedawca jest zobowiązany do bezzwłocznego wznowienia dostarczenia paliwa gazowego wstrzymanego z powodów wskazanych w ustępach powyżej, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczenia paliwa gazowego. Przed wznowieniem sprzedaży paliwa gazowego Odbiorca zobowiązany jest pokryć należności wraz z naliczonymi odsetkami ustawowymi.
10. Koszt wznowienia dostarczenia paliwa gazowego, po ustaniu okoliczności uzasadniających wstrzymanie jej dostarczenia, w wysokości 200 zł (dwieście) ponosi Odbiorca, koszt zostanie doliczony do faktury.
11. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane wstrzymaniem sprzedaży paliwa gazowego na skutek nierealizowania przez Odbiorcę postanowień Umowy.
12. Wstrzymanie dostarczenia paliwa gazowego nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy.

#### **§6. Rozwiązanie umowy i kary umowne**

1. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieoznaczony bez ponoszenia kosztów, składając do Sprzedawcy pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc, chyba że określono inny termin wypowiedzenia w Cenniku Sprzedaży lub Ofercie Sprzedawcy, o ile Odbiorca korzysta z wybranej Oferty Sprzedawcy.
2. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas oznaczony bez ponoszenia kosztów innych niż wynikające z treści Umowy, składając Sprzedawcy pisemne oświadczenie. Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy o wypowiedzeniu Umowy dotarło do Sprzedawcy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. Sprzedawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a. wygaśnięcia którejkolwiek z umów o świadczenie dystrybucji dla PPG, dla którego została zawarta Umowa,
  - b. zaprzestania przez OSD świadczenia usług dystrybucji,
  - c. z chwilą, gdy Sprzedawca będzie uprawniony do wnioskowania o wstrzymanie dostaw paliwa gazowego,
  - d. odwołania lub niepodpisania pełnomocnictwa dla Sprzedawcy do dokonania czynności związanych z realizacją Umowy,
  - e. jeśli w wyniku świadomego działania Odbiorcy Sprzedawca nie ma możliwości rozpoczęcia bądź kontynuowania realizacji Umowy,
  - f. zawarcia przez Odbiorcę umowy sprzedaży paliwa gazowego obowiązującej w okresie trwania niniejszej Umowy, uniemożliwiającej rozliczenie Odbiorcy przez Sprzedawcę.
4. Rozwiązanie Umowy dla części PPG wskazanych w IPPG nie stanowi rozwiązania Umowy.
5. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Odbiorcę przed końcem terminu jej obowiązywania wskazanym w IPPG, rozwiązania umowy dla PPG, dla których sumaryczne deklarowane roczne zużycie przekracza 20% łącznego deklarowanego w Umowie zużycia paliwa gazowego lub rozwiązania Umowy przez Sprzedawcę z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy przed upływem okresu jej obowiązywania, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłacenia kary umownej określonej w Umowie w terminie 14 dni od otrzymania pisemnego wezwania.
6. Kara umowna obliczana jest jako iloczyn liczby miesięcy pozostałych do końca okresu obowiązywania Umowy oraz kwoty stanowiącej iloczyn ceny wskazanej w Cenniku Sprzedaży (a w przypadku taryf wielostrefowych – ceny odpowiedniej dla Strefy I) obowiązującej w dniu rozwiązania umowy i ilości paliwa gazowego równej średniomiesięcznemu zużyciu z ostatniego okresu rozliczeniowego dla danego PPG, a jeśli takiego okresu nie było – kwoty 39 zł. Kara umowna obliczana jest jako połowa iloczynu średniomiesięcznego deklarowanego w umowie wolumenu zużycia paliwa gazowego dla pełnych miesięcy pozostałych do końca obowiązywania Umowy oraz ceny brutto za 1 MWh obowiązującej Odbiorcę w dniu złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy Sprzedaży (a w przypadku taryf wielostrefowych – ceny odpowiedniej dla Strefy I).
7. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.



### **§7. Kontynuacja i zmiana Umowy**

1. Po upływie okresu obowiązywania Umowy dla danego PPG, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, jeżeli najpóźniej na 1 miesiąc przed zakończeniem tego okresu żadna ze Stron nie złoży pisemnego oświadczenia o braku woli kontynuacji Umowy. Cenę paliwa gazowego ustala się na podstawie Cennika Standardowego dla umów na czas nieoznaczony, obowiązującego w dniu przedłużenia umowy.
2. Okres obowiązywania Umowy może zostać przedłużony w drodze aneksu sporządzonego na piśmie pod rygorem nieważności lub na skutek przyjęcia przez Odbiorcę oferty złożonej mu przez Sprzedawcę przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta.
3. Odbiorca ma prawo wnioskować o odsunięcie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi. Realizacja wniosku wiąże się ze zobowiązaniem Odbiorcy do zwrotu Sprzedawcy części kosztów związanych z realizacją i wstrzymaniem procesu. Powyższa należność obliczana jest jako iloczyn liczby pełnych miesięcy, o które następuje przesunięcie terminu wdrożenia usługi oraz kwoty 39 PLN netto.
4. Sprzedawca może wprowadzić zmiany do Umowy i jej załączników.
5. O powyższych zmianach Sprzedawca poinformuje Odbiorcę z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem w formie pisemnej bądź drogą e-mailową poprzez dostarczenie Odbiorcy treści zmian oraz informacji o dacie wejścia ich w życie. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy, chyba że Odbiorca wskaże późniejszy termin rozwiązania Umowy.