

## §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przedmiotem niniejszych **Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej (OWU)** jest szczegółowe określenie zasad realizacji **Umowy Kompleksowej** bądź **Umowy rezerwowej** sprzedaży energii oraz praw i obowiązków stron **Umowy**, w zależności od tego, jaką **Umowę** ma zawartą **Odbiorca**.
2. Niniejsze **OWU** stosuje się do umów zawieranych z **Odbiorcami** przyłączonymi do sieci elektroenergetycznej **OSD** o napięciu znamionowym do 1 kV, którzy pobierają energię elektryczną na własny użytek wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem tego gospodarstwa, w których nie jest prowadzona działalność gospodarcza i zawodowa.
3. **OWU** w szczególności uwzględniają postanowienia:
  - 3.1. **Ustawy** z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne (Dz.U. z 2023 r. poz. 1681, z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi - Ustawa,
  - 3.2. **Ustawy** z dnia 20 lutego 2015r. o odnawialnych źródłach energii (Dz. U. z 2023 r. poz. 1767 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi – **OZE**,
  - 3.3. **Taryfy Zael-Energ**o,
  - 3.4. **Ustawy** z dnia 23 kwietnia 1964r. **Kodeks cywilny** (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 r. z późn. zm.),
  - 3.5. Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej **OSD (IRiESD)**,
  - 3.6. Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej **OSP (IRiESP)**,
  - 3.7. **Koncesji Zael-Energ**o na dystrybucję energii elektrycznej udzielonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki,
  - 3.8. **Koncesji Zael-Energ**o na sprzedaż energii elektrycznej udzielonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki,

## §2 DEFINICJE

Użyte w **OWU** oraz w **Umowie** pojęcia oznaczają:

1. **Taryfa** – każdorazowy zbiór cen sprzedaży energii elektrycznej (ceny energii i opłat handlowych) lub stawek opłat za usługi dystrybucji energii elektrycznej (stawki stałe lub stawki zmienne) oraz warunków ich stosowania, opracowany przez **Zael-Energ**o i wprowadzony do stosowania, jako obowiązujący dla określonych w nim **Odbiorców** w trybie określonym Ustawą. **Taryfa podlega zatwierdzeniu decyzją Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile Zael Energ**o jest **zobowiązany do zatwierdzenia Taryf**.
2. **Cennik** – każdorazowy zbiór cen (stawki stałe lub stawki zmienne albo ceny energii elektrycznej lub opłata handlowa) i stawek opłat za energię elektryczną oraz warunków ich stosowania, opracowany i wprowadzony do stosowania przez Sprzedawcę lub zawarty w Taryfie jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, zgodnie z postanowieniami Umowy.
3. **Umowa kompleksowa (UK)** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, zawarta pomiędzy Zael-Energ, a Odbiorcą, której integralną część stanowi OWU.
4. **Umowa o świadczenie usług dystrybucji (UD)** – umowa zawarta przez Odbiorcę z OSD, na podstawie której energia elektryczna dostarczana jest Odbiorcy.
5. **Umowa rezerwowej sprzedaży energii (URS)** – umowa zawierana przez Odbiorcę ze sprzedawcą rezerwowym, na podstawie której Odbiorca dokonuje zakupu energii elektrycznej.
6. **Strony Umowy –Zael-Energ**o i **Odbiorca**.
7. **Zael-Energ**o – przedsiębiorstwo energetyczne Sprzedawca energii elektrycznej i Operator Systemu Dystrybucyjnego.
8. **Przedsiębiorstwo energetyczne** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie dystrybucji lub obrotu energią.
9. **Sprzedawca energii elektrycznej (Sprzedawca)** – przedsiębiorstwo obrotu energią kierujące sprzedaż energii elektrycznej do odbiorców końcowych.
10. **Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczenia Odbiorcom końcowym, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
11. **Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w elektroenergetycznym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi.
12. **IRiESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej** wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami Ustawy.
13. **Strona internetowa Zael-Energ**o – [www.zael.com.pl](http://www.zael.com.pl)
14. **BOK – Biuro Obsługi Klienta** stacjonarne, którego aktualny adres i godziny pracy dostępne są na stronie internetowej.
15. **Grupa taryfowa** – grupa Odbiorców nabywających energię elektryczną wraz z usługą dystrybucji energii elektrycznej w ramach usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania określonych w Taryfie OSD.
16. **Odbiorca** – osoba fizyczna będąca odbiorcą końcowym energii elektrycznej w gospodarstwie domowym na podstawie Umowy.
17. **Odbiorca końcowy** – klient dokonujący zakupu energii elektrycznej na własny użytek.
18. **Odbiorca wrażliwy** energii elektrycznej – osoba, której przyznano dodatek mieszkaniowy w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2021 z późniejszymi zmianami), która jest stroną umowy kompleksowej i zamieszkuje w Miejscu dostarczenia energii elektrycznej.
19. **Konsument** – Odbiorca będący osobą fizyczną, która zawiera umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
20. **Nie konsument** – Odbiorca zawierający umowę w celach związanych z działalnością gospodarczą lub zawodową;
21. **Miejsce dostarczenia** – punkt w sieci dystrybucyjnej OSD, do którego dostarczana jest energia elektryczna, określony w umowie o przyłączenie do sieci albo w Umowie, będący jednocześnie miejscem odbioru tej energii.
22. **Instalacja** – urządzenia z układami połączeń między nimi.
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. **Licznik zdalnego odczytu** – zespół urządzeń służących do pozyskiwania danych pomiarowych, umożliwiający dwustronną komunikację z systemem teleinformatycznym OSD.
25. **Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy** – układ pomiarowo-rozliczeniowy realizujący możliwości poboru energii elektrycznej w zależności od stanu Salda dekrementującego.
26. **Zabezpieczenia przedlicznikowe** – zabezpieczenia nadprądowe zainstalowane najbliżej układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania, zaplombowane przez **Zael-Energ**o.

27. **Odczyt rozliczeniowy** – rzeczywisty lub szacowany odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego, umożliwiającą określenie ilości energii elektrycznej pobranej przez Odbiorcę w okresie pomiędzy odczytem bieżącym a poprzednim, służący do rozliczenia.
28. **Okres rozliczeniowy** – określony w Umowie okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonany przez OSD, przyjęty w rozliczeniach z Odbiorcą. Stosowany przez Zael-Energo jest 1 – miesięczny okres rozliczeniowy.
29. **Podstawa rozliczeń** – odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępniany przez OSD albo podawany przez Odbiorcę lub prognozowane zużycie energii elektrycznej.
30. **Prognozowane zużycie** energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca prawdopodobne jej zużycie.
31. **Szacowane zużycie** energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej wyliczonej w oparciu o historyczne zużycie energii w przypadku braku pozyskania wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego OSD na zasadach wynikających z Umowy.
32. **Tangens  $\Phi$**  – iloraz energii biernej pobranej całodobowo lub w strefach czasowych, w których dokonywana jest kontrola.
33. **Nielegalny pobór** energii elektrycznej – 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.
34. **Kontrolujący** – zespół przedstawicieli Zael-Energo liczący co najmniej dwie osoby upoważnione do przeprowadzenia kontroli na podstawie imiennego upoważnienia i legitymacji wydanych przez OSD.
35. **Sprzedawca rezerwowi** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z OSD, zapewniające Odbiorcy sprzedaż rezerwową energii.
36. **Sprzedawca z urzędu** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe Odbiorcom zużywającym energię elektryczną w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy. Sprzedawcę z urzędu wyznacza Prezes URE.
37. **POB** – Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe, uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie Umowy z OSP, zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu.
38. **OSP – Operator Systemu Przesyłowego** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie przesyłowym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, a także za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania określonego w umowie.
39. **URE** – Urząd Regulacji Energetyki.
40. **Koordinator** – organ przy Prezisie URE, który zajmuje się pozasądowym rozwiązywaniem sporów. [www.koordinator.ure.gov.pl](http://www.koordinator.ure.gov.pl)
41. **Ustawa** – Prawo energetyczne – ustawa wskazana w §1 pkt.3.1.
42. **Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt** – wskaźnik obliczany na podstawie sekwencji 12 kolejnych wartości wskaźników krótkookresowego migotania światła

Pst (mierzonych przez 10 minut) występujących w okresie 2 godzin, według wzoru:

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{sti}^3}{12}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Plt – wskaźnik długookresowego migotania światła,  
Pst – wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

43. **Współczynnik odkształcenia** wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD – współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia ( $u_h$ ), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

THD – współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego  
 $u_h$  – wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej,  
h – rząd wyższej harmonicznej.

Pojęcia niezdefiniowane powyżej, do których odwołują się postanowienia **Umowy**, posiadają znaczenia nadane w **Ustawie**, **Taryfie**, **IRIESD** oraz w **Umowie** wraz z załącznikami.

### §3 PRAWA I OBOWIĄZKI STRON ORAZ PARAMETRY I STANDARDY JAKOŚCIOWE

#### §3.1 PRAWA

1. W ramach **Umowy**, **Zael-Energo** jest uprawnione do wykonywania czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej, z utrzymywaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do przeprowadzania kontroli legalności pobierania energii, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej „kontrolą”), bez konieczności uzyskiwania odrębnego upoważnienia lub zgody **Odbiorcy**. Dane wynikające z realizacji **Umowy** są przekazywane pomiędzy **OSD** i **Sprzedawcą**.
2. W przypadku stwierdzenia, w wyniku wykonywania przez **Zael-Energo** czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli, niewykonywania lub nienależytego wykonywania **Umowy** przez **Odbiorcę**, **Zael-Energo** ma prawo wezwać **Odbiorcę** do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości.
3. W uzasadnionych przypadkach **Odbiorca** może być objęty rozliczeniami za pobór energii biernej, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. **Zael-Energo** ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej, która będzie podlegać rozliczeniu.
4. W przypadku niedotrzymania standardów jakościowych obsługi **Odbiorców** lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, w tym przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, o których mowa w **OWU**, **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w **§5 OWU**.
5. **Odbiorcy** wrażliwemu energii elektrycznej przysługuje zryczałtowany dodatek energetyczny na zasadach określonych w **Ustawie**, przyznawany przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta, w drodze decyzji, na wniosek tego **Odbiorcy**. Dodatek energetyczny wypłacają gminy

#### §3.2 OBOWIĄZKI ZAEI-ENERGO

1. **Zael-Energo jako Sprzedawca** zobowiązuje się do:
  - 1.1. sprzedaży energii elektrycznej **Odbiorcy** według rzeczywistego zapotrzebowania oraz zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji z zachowaniem standardów jakościowych obsługi oraz parametrów

- jakościowych energii elektrycznej określonych w **Umowie**;
- 1.2. przenoszenia na **Odbiorcę** własności energii elektrycznej w **miejscu dostarczenia**;
  - 1.3. zapewnienia bilansowania handlowego i pokrywania jego kosztu w ramach ceny za pobraną przez **Odbiorcę** energię elektryczną;
  - 1.4. prowadzenia rozliczeń w zakresie sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z **Taryfą lub Cennikiem**, a w zakresie świadczenia usług dystrybucji zgodnie z **Taryfą OSD**;
  - 1.5. zapewnienia zainstalowania przez **Zael-Energo** i na jego koszt układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu i na zasadach określonych przez **Zael-Energo**;
  - 1.6. zapewnienia możliwości wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości tych wskazań;
  - 1.7. przekazywania informacji o strukturze paliw i innych nośników energii elektrycznej zużywanej 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;
  - 1.8. informowania o ilości zużytej przez **Odbiorcę** energii elektrycznej w poprzednim roku oraz o miejscu, w którym są dostępne informacje o przeciętnym zużyciu energii elektrycznej dla danej grupy przyłączeniowej **Odbiorców**, środkach poprawy efektywności energetycznej w rozumieniu ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz. U. z 2021 r., poz. 2166 z późn. zm.) i charakterystykach technicznych efektywnych energetycznie urządzeń;
  - 1.9. przyjmowania i rozpatrywania wniosków lub reklamacji **Odbiorców** w sprawie rozliczeń i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie **14 dni** od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji, w formie, o której mowa w § 10;
  - 1.10. dostarczenia **Odbiorcy** kopii **Zbioru Praw Konsumenta** energii elektrycznej oraz zapewnienia publicznego dostępu na stronie internetowej tego dokumentu.
2. W ramach Umowy, **Zael-Energo jako OSD** jest zobowiązane do świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej do Miejsca dostarczenia na warunkach określonych w **Ustawie**, w szczególności do:
- 2.1. dostarczania energii elektrycznej z zachowaniem ciągłości i niezawodności dostaw, z uwzględnieniem parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi **Odbiorców** określonych w obowiązujących przepisach prawa, do miejsc dostarczania energii elektrycznej określonych w **Umowie**;
  - 2.2. instalowania na własny koszt układu pomiarowo-rozliczeniowego lub systemu pomiarowo-rozliczeniowego, w miejscu i na zasadach określonych przez **OSD**, w tym na wniosek **Sprzedawcy** układu pomiarowo-rozliczeniowego przedpłatowego.
  - 2.3. niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
  - 2.4. przekazywania **Sprzedawcy** danych pomiarowych **Odbiorcy**:
    - a) dane pomiarowe energii elektrycznej czynnej z dokładnością do 1 kWh
    - b) dane pomiarowe energii bierniej z dokładnością do 1 kVarh
    - c) pobór mocy z dokładnością do 1 kW
  - 2.5. umożliwienia wglądu do wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczoną energię elektryczną, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań tych układów;
  - 2.6. udzielania **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanego z powodu awarii w sieci;
  - 2.7. przyjmowania przez całą dobę zgłoszeń i reklamacji od **Odbiorców** dotyczących przerw w dostarczaniu energii elektrycznej (z przyczyn innych niż na żądanie **Sprzedawcy**) oraz zagrożeń życia i zdrowia spowodowanych nieprawidłową pracą sieci;
  - 2.8. powiadamiania **Odbiorców**, z co najmniej pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w formie: ogłoszeń i komunikatów internetowych, lub w inny sposób przyjęty w **Umowie**;
  - 2.9. powiadomienia **Odbiorców** z rocznym wyprzedzeniem o konieczności dostosowania urządzeń oraz instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci;
  - 2.10. odpłatnego podejmowania stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Odbiorcę** lub inny podmiot działający na zlecenie **Odbiorcy** prac w obszarze oddziaływania sieci. Rozliczenia w tym zakresie będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy **Odbiorcą a Zael-Energo**;
  - 2.11. przyjmowania dodatkowych zleceń od **Odbiorcy** na wykonanie czynności wynikających z **Taryfy**.
  - 2.12. na wniosek **Odbiorcy**, w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych, sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci **Zael-Energo** poprzez wykonywanie pomiarów. W przypadku zgodności zmierzonych parametrów ze standardami koszty sprawdzenia i pomiarów ponosi **Odbiorca** w wysokości określonej w **Taryfie**. Rozliczenia w tym zakresie dokonywane będą bezpośrednio pomiędzy **Odbiorcą a Zael-Energo**.
  - 2.13. udzielania bonifikat w wysokości określonej w **Taryfie** za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi w zakresie usługi dystrybucji;
  - 2.14. zapewnienia, aby dopuszczalny **czas trwania jednorazowej przerwy** nie przekroczył w przypadku przerwy planowanej **16 godzin**, a w przypadku przerwy nieplanowanej **24 godzin**, przy czym czas jest liczony w przypadku:
    - a) przerw planowanych od momentu otwarcia wyłącznika do czasu wznowienia dostarczania energii elektrycznej,
    - b) przerw nieplanowanych od momentu uzyskania przez **OSD** informacji o jej wystąpieniu do czasu wznowienia dostarczania;
  - 2.15. zapewnienia, aby dopuszczalny **czas trwania przerw w ciągu roku**, stanowiący sumę czasów trwania przerw jednorazowych długich (trwających dłużej niż 3 minuty i nie dłużej niż 12 godzin) i bardzo długich (trwających dłużej niż 12 godzin i nie dłużej niż 24 godziny), w przypadku przerw planowanych nie przekroczył **35 godzin**, a przerw nieplanowanych 48 godzin. Do okresu przerw nieplanowanych w dostarczaniu energii elektrycznej nie zalicza się wyłączeń awaryjnych wywołanych przez instalacje i urządzenia elektroenergetyczne należące do **Odbiorcy**. W sieci dystrybucyjnej **Zael-Energo** mogą występować krótkotrwałe zakłócenia w dostarczaniu energii elektrycznej (przerwy krótkie i przemijające), wynikające z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
  - 2.16. sprawdzania prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze **badania**

- laboratoryjnego w ciągu 14 dni od zgłoszenia wniosku przez **Odbiorcę**;
- 2.17 **Odbiorcy** przeprowadzenia na pisemny wniosek **Odbiorcy** dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo- rozliczeniowego w terminie 30 dni od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
- 2.18 **Zael-Energo**, w ramach standardów jakościowych obsługi **Odbiorców** ma obowiązek zapewnić nieodpłatne udzielanie informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz o aktualnej **Taryfie i Cenniku**.

### § 3.3 PARAMETRY JAKOŚCIOWE ENERGII

- W ramach Umowy, **Zael-Energo** zapewnia w miejscach dostarczania następujące parametry jakościowe energii – w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
  - Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
    - 50 Hz  $\pm 1\%$  (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
    - 50 Hz  $+4\%$  /  $-6\%$  (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia
- W każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyień  $\pm 10\%$  napięcia znamionowego.
- Przez 95% czasu każdego tygodnia Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
- W ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
  - składowej symetrycznej kolejności przeciwniej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,
  - dla każdej harmonicznej napięcia zasilającego powinno być mniejsze lub równe wartościom określonym w poniższej tabeli

Harmoniczne nieparzyste				Harmoniczne parzyste	
niebędące krotnością 3		będące krotnością 3		Rząd harmonicznej (h)	Wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (i <sub>h</sub> )
Rząd harmonicznej (h)	Wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (i <sub>h</sub> )	Rząd harmonicznej (h)	Wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (i <sub>h</sub> )		
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	>4	0,5%
13	3%	>21	0,5%		
17	2%				
19	1,5%				
23	1,5%				
25	1,5%				

- Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40 powinien być mniejszy lub równy 8%.
- Warunkiem utrzymania parametrów napięcia zasilającego w granicach określonych powyżej jest pobieranie przez **Odbiorcę** mocy nie większej od mocy umownej lub nie większej od mocy przyłączeniowej określonej w warunkach przyłączenia, przy współczynniku tg  $\phi$  nie większym niż 0,4.
- Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.
- W przypadku stosowania w sieciach i instalacjach należących do **Odbiorcy** aparatów, urządzeń i odbiorników, które mogą powodować wprowadzenie zakłóceń do sieci **Zael-Energo**, **Odbiorca** zainstaluje w ww.

sieciach i instalacjach odpowiednie urządzenia eliminujące wprowadzenie tych zakłóceń (odkształceń napięcia i prądu) do sieci **OSD**.

- W przypadku stosowania w sieci i instalacjach należących do **Odbiorcy** aparatów, urządzeń (linii technologicznych) i odbiorników wrażliwych na zapady napięcia zasilającego powodowane występującymi zwarciami, **Odbiorca** we własnym zakresie będzie przeciwdziałał skutkom wywołanym przez te zakłócenia poprzez zainstalowanie układów podtrzymujących napięcie np. UPS-y oraz zrealizuje swoje sieci i instalacje z odpowiednio wysokim poziomem mocy zwarciowej.

### § 3.4 OBOWIĄZKI ODBIORCY

- W ramach Umowy, **Odbiorca** zobowiązany jest do:
  - odbioru energii elektrycznej w miejscu dostarczania zgodnie z adresem punktu poboru energii określonym w **Umowie**, przy parametrach określonych w **Umowie**;
  - terminowego regulowania należności wynikających z **Umowy**, a także wszystkich innych opłat za usługi świadczonych przez **Zael-Energo**;
  - pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami **Umowy, OWU oraz IRiESD**, a w szczególności w sposób niepowodujący zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej dla innych **Odbiorców**, niezagrażający urządzeniom **Zael-Energo**, niepowodujący przekroczenia mocy przyłączeniowej oraz utrzymywania należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji zasilającej i odbiorczej w należytym stanie technicznym, poprzez prowadzenie eksploatacji swoich urządzeń i instalacji zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa;
  - utrzymywania użytkowanej nieruchomości w sposób niepowodujący utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu sieci dystrybucyjnej **Zael-Energo**, a w szczególności do zachowania wymaganych odległości od istniejących urządzeń, w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew oraz już istniejącego drzewostanu;
  - dostosowania instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej **Zael-Energo**, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach prawa;
  - powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
  - umożliwienia uprawnionym przedstawicielom **Zael-Energo** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do urządzeń oraz układu pomiarowo-rozliczeniowego znajdującego się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy** w celu wykonania prac eksploatacyjnych, usunięcia awarii w sieci dystrybucyjnej **Zael-Energo**, odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **Zael-Energo** wykonania kontroli;
  - zabezpieczenia przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego, w szczególności plomb nałożonych przez uprawnione podmioty i **Zael-Energo** oraz plomb zabezpieczeń głównych i przedlicznikowych, jeżeli znajdują się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**;
  - niezwłocznego poinformowania **Zael-Energo** o zauważonych wadach lub usterkach w pracy sieci dystrybucyjnej **Zael-Energo** i w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, o powstałych

- przerwach w dostarczaniu energii elektrycznej lub niewłaściwych jej parametrach, wszelkich zmianach celu wykorzystania energii oraz innych okolicznościach mających wpływ na bezpieczeństwo osób lub mienia;
- 1.11. umożliwienia **Zael-Energo** dokonania odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozwiązania **Umowy**. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku **Odbiorca** będzie odpowiedzialny za wszystkie zobowiązania wynikające z **Umowy**, aż do czasu odczytu przez przedstawicieli **OSD** wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego demontażu.
  - 1.12. przedłożenia, w przypadkach uznanych przez **Zael-Energo** za uzasadnione, dokumentu sprawdzenia należącej do **Odbiorcy** sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia i kwalifikacje;
  - 1.13. użytkowania urządzeń prądotwórczych przyłączonych do należącej do niego sieci lub wewnętrznej instalacji w taki sposób, by wytwarzany przez nie prąd elektryczny nie mógł wpływać do sieci **Zael-Energo**, chyba że możliwość wprowadzenia energii elektrycznej do sieci wynika z odrębnej udokumentowanej zgody **Zael-Energo**;
  - 1.14. pobierania energii elektrycznej przy współczynniku mocy tgφ nie przekraczającym 0,4;
  - 1.15. niezwłocznego aktualizowania wszelkich danych zawartych w **Umowie**, w tym w szczególności mających wpływ na jej realizację, a w szczególności adresu korespondencyjnego lub e-mail, jeżeli **Odbiorca** wyraził zgodę na przysyłanie mu informacji za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
  - 1.16. zawiadamiania **Zael-Energo** o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli **Odbiorca** wyraził zgodę na komunikację ze **Sprzedawcą** za pośrednictwem telefonu;
  - 1.17. niezwłocznego poinformowania **Zael-Energo** o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna.
  - 1.18. nieprzyłączenia do instalacji wewnętrznej **Odbiorcy** lub sieci **OSD** urządzeń wytwórczych bez zgody **Zael-Energo**.
2. **Odbiorca** może zgłosić zmiany pisemnie:
- przesać na adres siedziby **Zael-Energo**;
  - złożyć osobiście w **Biurowie Obsługi Klienta (BOK)**;
  - przesać elektronicznie na adres **BOK** [bok@zael.com.pl](mailto:bok@zael.com.pl)
- Za dzień powiadomienia o zmianach uznaje się datę odbioru korespondencji przez **Zael-Energo**.
3. W przypadku braku zgłoszenia wskazanych zmian **Zael-Energo** uznaje za skuteczne doręczanie korespondencji, przesłanej na dotychczasowy adres podany przez **Odbiorcę**.

#### §4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DYSTRYBUCJI I ZMIANY W UMOWIE

1. Usługi dystrybucji na rzecz **Odbiorcy** świadczy **OSD – Zael-Energo** zgodnie z zapisami **Taryfy** oraz **IRiESD**.
2. W ramach umowy **OSD** jest uprawniony do wykonywania czynności związanych z **dystrybucją energii elektrycznej**, z utrzymaniem sieci i instalacji w należytym stanie oraz do przeprowadzenia kontroli legalności pobierania energii, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń (zwanej dalej kontrolą) bez konieczności uzyskania odrębnego upoważnienia od **Sprzedawcy** czy zgody

**Odbiorcy**. Dane wynikające z realizacji umowy są przekazywane pomiędzy **OSD a Sprzedawcą**.

3. W przypadku stwierdzenia w wyniku wykonywania przez **Zael-Energo** czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli dotrzymywania warunków **Umowy**, niewykonywania lub nienależytego wykonywania **Umowy** przez **Odbiorcę**, **Zael-Energo** ma prawo wezwać **Odbiorcę** do niezwłocznego usunięcia wskazanej nieprawidłowości, określając termin, po upływie którego **Umowa** może zostać rozwiązana przez **Zael-Energo** za uprzednim wypowiedzeniem.
4. W uzasadnionych przypadkach **Odbiorca** może być objęty rozliczeniami za pobór **energii biernej** zgodnie z **Taryfą**, jeżeli użytkuje odbiorniki o charakterze indukcyjnym. **Zael-Energo** ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii biernej, która będzie podlegała rozliczeniu.
5. **Moc umowną**, do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej, **Odbiorca** może zamawiać pisemnie do 30 września każdego roku w jednakowej wysokości na wszystkie miesiące następnego roku. Brak zamówienia mocy umownej w wyżej wymienionym terminie jest równoznaczny z zamówieniem mocy umownej na następny roczny okres w dotychczasowej wysokości, jednakowej na każdy miesiąc roku kalendarzowego.
6. Warunki **zmiany mocy** umownej określa **Taryfa**, przy czym zmniejszenie wysokości mocy umownej może nastąpić jeden raz w trakcie okresu obowiązywania **Taryfy**, po spełnieniu warunków określonych przez **Zael-Energo**, uwzględniających postanowienia **Taryfy** i uwarunkowania techniczne.
7. **Zmiana mocy umownej** do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności zmiany w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, o ile zabezpieczenia przedlicznikowe pozwalają na pobór takiej mocy.
8. **Zmiana mocy** umownej następuje na wniosek **Odbiorcy** nie później niż po upływie **2 miesięcy** od daty złożenia wniosku przez **Odbiorcę**.
9. **Grupa taryfowa** może być zmieniona na pisemny wniosek **Odbiorcy**, raz na **12 miesięcy**, a w przypadku zmiany stawek opłat w okresie **60 dni** od dnia wejścia w życie nowej **Taryfy**, po spełnieniu warunków, uwzględniających postanowienia **Taryfy** i uwarunkowania techniczne. Zmiana grupy taryfowej wynikająca ze zmiany charakteru wykorzystania energii elektrycznej (potrzeb na które energia elektryczna jest pobierana, określonych w **Umowie**), może zostać dokonana w każdym czasie na wniosek **Odbiorcy**.
10. Jeśli **grupa taryfowa** określona w **Umowie** jest różna od grupy taryfowej, która obowiązuje na podstawie poprzedniej umowy dystrybucji lub kompleksowej dla danego **Miejsca dostarczenia**, obowiązującej bezpośrednio przed wejściem w życie **Umowy** i jeżeli zmiana tej grupy taryfowej wymaga po stronie **OSD** dostosowania układu pomiarowo-rozliczeniowego do wymagań nowej grupy taryfowej, to grupa taryfowa określona w **Umowie** stanowić będzie podstawę rozliczeń po dokonaniu przez **OSD** dostosowania układu pomiarowo-rozliczeniowego do wymagań tej grupy, co **OSD** zobowiązany jest uczynić od kolejnego okresu rozliczeniowego od daty podpisania **Umowy**. Do tego czasu podstawą rozliczeń jest grupa taryfowa określona w poprzedniej **Umowie dystrybucji** lub **kompleksowej** obowiązującej bezpośrednio przed rozpoczęciem **Umowy**.
11. **Zmiana grupy taryfowej** może nastąpić, jeżeli w wyniku kontroli przeprowadzonej przez **Zael-Energo** stwierdzono, że **Odbiorca** pobiera energię elektryczną na potrzeby inne, niż określone w **Umowie**. **Zael-Energo** zastrzega sobie prawo do skorygowania należności za świadczoną usługę kompleksową w sposób zapewniający wyliczenie wynagrodzenia za dostarczoną energię elektryczną zgodnie z grupą taryfową, która odpowiada faktycznemu

- charakterowi wykorzystywania energii elektrycznej przez **Odbiorcę**. Korekta obejmuje okres, w którym występowały nieprawidłowości, z uwzględnieniem okresu przedawnienia rozszczeń. Zmiana grupy taryfowej w sposób jak wyżej wymaga zawarcia umowy na zmienionych warunkach zaproponowanych przez **Zael-Energo**. Brak akceptacji projektu zmiany umowy upoważnia **Zael-Energo** do wypowiedzenia Umowy.
12. Zmiana **mocy umownej** i/lub **grupy taryfowej** może być związana z koniecznością dostosowania, na koszt **Odbiorcy**, na warunkach określonych przez **Zael-Energo**, urządzeń elektroenergetycznych do nowych warunków dostarczania energii elektrycznej lub realizacji nowych warunków przyłączenia.
  13. **Zael-Energo** ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.
  14. **Odbiorca** we wszystkich strefach czasowych może podlegać kontroli i poboru mocy i energii biernej. Jeżeli w dniu zawarcia **Umowy** nie ma układu pomiarowo-rozliczeniowego umożliwiającego kontrolę co najmniej jednego ze wskazanych parametrów, **OSD** może taki układ zainstalować, powiadamiając o tym **Odbiorcę**.
  15. **Zael-Energo** może dokonywać pomiaru energii biernej i rozliczać ponadumowny pobór energii biernej na zasadach określonych w **Taryfie**. W przypadku, gdy przed datą wyboru przez **Odbiorcę Taryfy** istniały przyczyny uzasadniające rozliczenie **Odbiorcy** z ponadumownego poboru energii biernej, **Odbiorca** będzie rozliczany z tej energii, na zasadach określonych w **Taryfie**.
  16. Wszelkie prace przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez **Zael-Energo** na układ pomiarowo-rozliczeniowy, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **Zael-Energo** bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **Zael-Energo**.
  17. Strony ustalają w **Umowie** miejsce dostarczania energii elektrycznej oraz miejsce rozgraniczenia własności urządzeń elektroenergetycznych pomiędzy **Odbiorcą** i **Zael-Energo**. **Zael-Energo** odpowiada za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania określonego w **Umowie**.
  18. W przypadku stwierdzenia u **Odbiorcy** odbiorników o charakterze indukcyjnym lub pojemnościowym, wpływających na pracę sieci dystrybucyjnej, **Zael-Energo** ma prawo do zainstalowania liczników do pomiaru energii elektrycznej biernej do jej rozliczenia.
  19. W uzasadnionych przypadkach **Odbiorca** może zostać zobowiązany do przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.
  20. **Zael-Energo** jest uprawniony do wprowadzenia opłat za rozliczenia usług dodatkowych nieobjętych **Taryfą** zgodnie z **Cennikiem** usług pozataryfowych.
  21. **Odbiorca** może zlecić **Zael-Energo** wykonanie następujących czynności:
    - 1.1. montaż i demontaż urządzenia kontrolno-pomiarowego instalowanego w celu sprawdzenia utrzymania parametrów technicznych energii dostarczanej z sieci dystrybucyjnej;
    - 1.2. wymianę uszkodzonego przez **Odbiorcę** układu pomiarowo-rozliczeniowego lub jego elementu;
    - 1.3. założenie plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu w szczególności po naprawie, remoncie i konserwacji instalacji;
    - 1.4. sprawdzenie stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego i założenie nowych plomb na zabezpieczeniu głównym, w układzie pomiarowo-rozliczeniowym lub na innym elemencie podlegającym oplombowaniu, w miejsce

plomb zerwanych lub uszkodzonych przez **Odbiorcę**;

- 1.5. sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- 1.6. laboratoryjne sprawdzenie prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub urządzenia sterującego);
- 1.7. przeniesienie, na życzenie **Odbiorcy**, układu pomiarowo-rozliczeniowego (licznika lub licznika i urządzenia sterującego) w inne uprzednio przygotowane i odpowiednio wyposażone miejsce w obrębie tego samego obiektu;

Rozliczenia z tytułu wykonania zleconych czynności dokonane będą pomiędzy **Odbiorcą** a **Zael-Energo** na podstawie **Taryfy** lub **Cennika** usług pozataryfowych **Zael-Energo** i dokonane fakturą VAT wystawioną przez **Zael-Energo**. Termin płatności faktury oraz konto bankowe, na które należy dokonać wpłaty za usługi dodatkowe, będzie każdorazowo wskazane na fakturze VAT.

22. W związku ze zmianą prawa energetycznego lub innych przepisów prawa **Zael-Energo** może dokonać zmiany **OWU**.
23. Zmiany postanowień **OWU** nie wymagają sporządzania aneksu do **Umowy**.
24. Zmiana **OWU** następuje poprzez doręczenie **Odbiorcy** zmienionego **OWU** wraz z informacją o możliwości wypowiedzenia **Umowy** w terminie **14 dni** od daty otrzymania zmienionego **OWU**. Jeśli **Umowa** nie została wypowiedziana przez **Odbiorcę**, to po upływie terminu do skorzystania z prawa do wypowiedzenia **Umowy**, będzie obowiązywało nowe **OWU**. **Umowa** rozwiązana zostanie za miesięcznym okresem wypowiedzenia zgodnie z **§15 pkt.2**.
25. Zmienione **OWU** dostarczane jest **Odbiorcy** drogą pocztowa lub elektroniczną, zgodnie z oświadczeniem **Odbiorcy** wskazanym w **Umowie** lub zgłoszonym odrębnym oświadczeniem.
26. W okresie wypowiedzenia **Umowy** w wyniku zmiany **OWU**, **Odbiorcę** obowiązuje dotychczasowe **OWU**. Powyższe zasady odnoszą się także do zmian innych postanowień **Umowy** niż **OWU**.
27. Nie jest zmianą **Umowy** zmiana nazwy, adresu strony internetowej, danych teleadresowych **Sprzedawcy** lub **OSD**, jak również zmiana danych innych niż techniczne, dotyczących miejsca dostarczania. O takich zmianach informujemy **Odbiorcę** na fakturze VAT w ciągu pierwszego okresu rozliczeniowego po zmianie.

## §5 BONIFIKATY

1. Za niedotrzymanie dopuszczalnych poziomów odchyłań napięcia od napięcia znamionowego **Odbiorcy** przysługuje bonifikata od **Zael-Energo**, oznaczona symbolem „WUT” [w zł].
2. Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych nie przekracza 10%, **Odbiorcy** przysługuje bonifikata w okresie doby w wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = \left( \frac{\Delta U}{10\%} \right) \times A_T \times C_T$$

AT – ilość energii elektrycznej dostarczona **Odbiorcy** w okresie doby [w MWh],  
CT – cena energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B Ustawy, obowiązująca w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego [w zł za MWh],  
brT – ustaloną w **Taryfie Zael Energo** bonifikatą za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],  
tT – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyłań napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach]

3. Jeżeli wartość odchylenia napięcia od dopuszczalnych wartości granicznych przekracza 10%, **Odbiorcy** przysługuje

bonifikata w okresie doby, w łącznej wysokości obliczonej według wzoru:

$$W_{UT} = A_T \times C_T + b_{rT} \times t_T$$

$A_T$  – ilość energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy w okresie doby [w MWh],  
 $C_T$  – cenę energii elektrycznej, o której mowa w art. 23 ust. 2 pkt 18 lit. B Ustawy, obowiązującą w okresie, w którym nastąpiło odchylenie napięcia od określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego [w zł za MWh],

$b_{rT}$  – ustaloną w Taryfie Zael Energo bonifikatę za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w zł za godzinę],

$t_T$  – łączny czas niedotrzymania poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w okresie doby [w godzinach].

4. W okresie, w którym nie były dotrzymane parametry jakościowe energii elektrycznej, a Układ pomiarowo-rozliczeniowy uniemożliwia określenie ilości energii elektrycznej dostarczonej Odbiorcy, ilość tej energii ustala Zael-Energo na podstawie poboru energii elektrycznej w analogicznym okresie rozliczeniowym tego samego dnia tygodnia w poprzednim tygodniu oraz proporcji liczby godzin, w których parametry jakościowe energii elektrycznej nie zostały dotrzymane, do całkowitej liczby godzin w okresie rozliczeniowym.
5. Z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej, za każdą niedostarczoną jednostkę energii elektrycznej Odbiorcy przyłączonemu do sieci o napięciu znamionowym nie wyższym niż 1 kV przysługuje bonifikata w wysokości dziesięciokrotności ceny energii elektrycznej, o której mowa w Ustawie, za okres, w którym wystąpiła przerwa w dostarczaniu tej energii. Ilość niedostarczonej energii elektrycznej w dniu, w którym miała miejsce przerwa w jej dostarczaniu, ustala się na podstawie poboru tej energii w odpowiednim dniu poprzedniego tygodnia, z uwzględnieniem czasu dopuszczalnych przerw określonych w Umowie lub odrębnych przepisach.
6. W przypadku niedotrzymania przez Zael-Energo standardów jakościowych obsługi Odbiorców, przysługują bonifikaty w następującej wysokości:

6.1. w zakresie bonifikat obciążających Zael-Energo, 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej w roku kalendarzowym poprzedzającym rok zatwierdzenia (obowiązującej) Taryfy określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”, a w zakresie bonifikat obciążających Sprzedawcę 1/50 przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej określonego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego ogłaszanym w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski” za:

- a) nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od Odbiorcy,
- b) odmowę udzielenia Odbiorcy, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwane go z powodu awarii sieci
- c) niepowiadomienie, co najmniej z pięciodniowym wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób przyjęty na danym terenie,
- d) nieudzielenie, na żądanie Odbiorcy, informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy lub Cennika.

- 6.2. 1/15 przeciętnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 6.1. za:
  - a) nieuzasadnioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
  - b) niepoinformowanie Odbiorcy na piśmie, z co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
  - c) nieuzasadnioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
  - d) uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu pomiarowo-rozliczeniowego na wniosek Odbiorcy złożony w ciągu 30 dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
- 6.3. 1/250 przeciętnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 6.1, za:
  - a) przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji Odbiorcy w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
  - b) za przedłużenie 14-dniowego terminu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego lub 14-dniowego terminu laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego, za każdy dzień zwłoki.

## §6 ZASADY ROZLICZEŃ

1. Ceny energii elektrycznej, stawki opłat dystrybucyjnych oraz warunki ich stosowania określa Taryfa, która stanowi podstawę rozliczenia między Stronami.
2. Taryfa zatwierdzana jest przez Prezesa URE i publikowana w biuletynie URE, o ile przedsiębiorstwo jest zobowiązane do takiego zatwierdzania Taryfy. Zmiana Taryfy przez Prezesa URE w zakresie cen i stawek opłat nie wymaga zmiany Umowy.
3. Zmiany Taryfy zatwierdzanej przez Prezesa URE w zakresie cen, stawek i opłat dotyczących dystrybucji wiążą Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionych Taryf. W przypadku podwyżki cen, stawek i opłat, Taryfy zatwierdzanej przez Prezesa URE, Zael-Energo poinformuje Odbiorcę o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki.
4. W rozliczeniach między Stronami stosuje się ceny i stawki opłat właściwych dla grupy taryfowej Odbiorcy wskazanej w umowie, z zastosowaniem zasad, cen i stawek opłat zawartych odpowiednio w Taryfie lub Cenniku.
5. Za dodatkowe usługi świadczone lub zapewnione przez Zael-Energo, Odbiorca zostanie rozliczony na podstawie stawek i na zasadach określonych w Taryfie, Cenniku usług pozataryfowych lub na podstawie odrębnej oferty (potwierdzonego zlecenia). Rozliczenia dokonywane będą fakturą VAT.
6. Rozliczenia między Stronami z tytułu świadczenia usługi sprzedaży i dystrybucji energii odbywać się będą w 1-miesięcznych okresach rozliczeniowych, w oparciu o faktury VAT wystawiane na podstawie odczytów wskaźników układu pomiarowo-rozliczeniowego. Odczyty przekazuje Sprzedawcy OSD.
7. Rozliczenia przeprowadza się w okresach rozliczeniowych zgodnych z Taryfą, jednak nie dłuższych niż rok.

8. Jeżeli z przyczyn niezależnych od **Zael-Energo** odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego nie nastąpi w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego, rozliczeniu podlega energia elektryczna dostarczona **Odbiorcy** do dnia najbliższego odczytu rozliczeniowego. Dopuszcza się możliwość rozliczenia na podstawie **szacunkowego zużycia** energii elektrycznej w oparciu o średniodobowe zużycia energii elektrycznej dla tego miejsca dostarczenia.
9. W przypadku niedopuszczenia przez **Odbiorcę** osoby upoważnionej przez **OSD** do odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego rozliczenie nastąpi na zasadach określonych w pkt.8. Nieuzasadnione uniemożliwienie odczytu lub kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego stanowi naruszenie obowiązku **Odbiorcy** z §3.4 pkt 1.7 **OWU**.
10. Jeżeli okres rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty w wysokości określonej na podstawie **prognozowanego zużycia** energii elektrycznej.
11. **Rozliczenia energii** elektrycznej dokonywane są z dokładnością:
  - a) do 1 kWh energii elektrycznej czynnej
  - b) do 1 kVAh energii biernej
  - c) do 1kW pobranej mocy
12. **Faktura VAT** za sprzedaż energii elektrycznej i usługę dystrybucji zostanie wystawiona w terminie do **30 dni** od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego **Sprzedawcy**.
13. **Termin płatności** za dostarczoną energię elektryczną nie może być krótszy niż **14 dni** od dnia wystawienia faktury VAT bądź Prognozy. **Zael-Energo** dostarczy **Odbiorcy** fakturę VAT nie później niż **7 dni** przed terminem płatności oznaczonym na fakturze VAT. W przypadku, gdy termin określony w zdaniu poprzednim nie zostanie zachowany, **Zael-Energo** na wniosek **Odbiorcy** odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie.
14. W przypadku skorzystania przez **Odbiorcę** z uprawnienia do odstąpienia od **Umowy** w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z §14 **OWU**, rozliczenia za użytą energię, usługi dystrybucji oraz rozliczenia innych usług, dokonuje się według cen i stawek opłat wynikających z aktualnie obowiązującej **Taryfy lub Cennika**, na co **Odbiorca** wyraża zgodę.
15. Faktury dostarczane są **Odbiorcy** drogą pocztową lub elektroniczną, zgodnie z oświadczeniem **Odbiorcy** wskazanym w umowie lub zgłoszonym odrębnym oświadczeniem. Przy czym w przypadku wysyłki drogą pocztową **Zael-Energo** nie ponosi odpowiedzialności za termin dostarczenia faktury VAT, liczy się data stempla pocztowego wysyłki faktury przez **Zael-Energo**.
16. Za datę **realizacji płatności** uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy **Zael-Energo** wskazany na fakturze VAT.
17. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Zael-Energo** ma prawo obciążyć **Odbiorcę odsetkami** zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.
18. W przypadku zmiany lub wprowadzenia **Taryfy** niezatwierdzonej przez Prezesa URE, które powodują zmiany w Umowie wprowadza się je bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy.
19. Zmiana **Taryfy** w zakresie stawek opłat nie stanowi podstawy do wypowiedzenia Umowy.
20. Zmiany Umowy w zakresie zmiany cen lub stawek opłat za energię elektryczną inne niż wynikające z zatwierdzonej **Taryfy** lub innych opłat za rozliczenie usług świadczonych przez **Zael-Energo** są dopuszczalne w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na **Zael-Energo** przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
  - a) wzrostem kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub opłat;
  - b) zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej **Zael-Energo**;
  - c) zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do **Zael-Energo** i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.
21. **Zael-Energo** powiadomi **Odbiorcę** na fakturze VAT lub za pomocą środków wskazanych w umowie o podwyżce cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonej przez Prezesa URE **Taryfie**, w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej zmiany, przy czym zmiana ta wchodzi w życie w dniu wprowadzenia przez **Zael-Energo Taryfy** do stosowania zgodnie z postanowieniami **Ustawy**. Informacja o zmianach **Taryfy**, jak również terminie wejścia w życie zostanie zamieszczona na stronie internetowej **Zael-Energo**. **Taryfa** będzie również dostępna bezpłatnie w Biurze Obsługi Klienta i w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki.
22. Jeżeli **Sprzedawca** nie będzie zobowiązany do przedstawienia **Taryfy** do zatwierdzenia przez Prezesa URE, rozliczenia z tytułu sprzedaży energii elektrycznej prowadzone będą w oparciu o ceny energii lub stawki opłat oraz zasady ich stosowania określone każdorazową **Taryfą** opracowaną przez **Zael-Energo** zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie. **Taryfa** obowiązuje do czasu wejścia w życie nowej **Taryfy**.
23. W przypadku zmiany **Taryfy** opracowanej przez **Sprzedawcę** i niezatwierdzonej przez Prezesa URE **Zael-Energo** zobowiązany jest do powiadomienia **Odbiorcy** o zmianie **Taryfy** w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Informacja zostanie zamieszczona na fakturze VAT oraz na stronie internetowej **Zael-Energo**. **Taryfy** będą dostępne bezpłatnie w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej **Zael-Energo**.
24. W przypadku zmiany **Taryfy** niezatwierdzonej przez Prezesa URE **Odbiorca** jest uprawniony w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji do wypowiedzenia **Umowy** w formie pisemnej z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** wpłynęło do **Zael-Energo**. Rozliczenie za sprzedaną energię elektryczną w okresie wypowiedzenia pomiędzy Stronami dokonane jest na podstawie cen określonych w dotychczasowej obowiązującej **Taryfie**. Wypowiedzenia można dokonać zgodnie z zapisami § 15 **OWU**.
25. W przypadku nielegalnego poboru energii elektrycznej **Odbiorca** zostanie rozliczony przez **Zael-Energo** za nielegalny pobór energii elektrycznej, na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej **Taryfie** lub **Zael-Energo** dochodzi odszkodowania na zasadach ogólnych.
26. W przypadku, gdy w wyniku błędów w pomiarze lub odczycie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub innych nieprawidłowości, a w szczególności braku możliwości pozyskania przez **OSD** rzeczywistych odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego ilość zużytej energii elektrycznej wykazana w rozliczeniu nie odpowiada ilości energii elektrycznej zużytej faktycznie, **Zael-Energo** dokonuje korekty rozliczeń. **Korekta** obejmuje cały okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości i błędy, za wyjątkiem okresu, co do którego rozszczenia wynikające z tych nieprawidłowości i błędów są przedawnione.
27. Podstawą do wyciszenia wielkości **Korekty** faktur VAT i rozliczeń jest wielkość błędu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego albo różnica pomiędzy przyjętym szacunkowym zużyciem energii elektrycznej, a ilością



- faktycznie zużytej energii elektrycznej. Jeżeli określenie błędu nie jest możliwe, podstawę do wyliczenia korekty stanowi ilość energii elektrycznej obliczana na podstawie ostatniego posiadanego przez **OSD** prawidłowego odczytu wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego **Odbiorcy**, przeliczona na podstawie standardowego profilu zużycia energii elektrycznej lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim okresie rozliczeniowym, za który **OSD** posiada odczytane wskazania. **Sprzedawca** przy ustaleniu korekty uwzględni sezonowość poboru energii oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej.
28. Jeżeli w wyniku rozliczeń wystąpi **nadpłata**, wówczas podlega ona zaliczeniu na poczet płatności na najbliższy okres rozliczeniowy, o ile **Odbiorca** nie zażąda jej zwrotu. **Niedopłata** natomiast doliczana jest do pierwszej płatności ustalonej dla najbliższego okresu rozliczeniowego albo do rozliczenia końcowego.
  29. O ile **Odbiorca** nie wskaże sposobu zarachowania dokonanej wpłaty, **Zael-Energ** jest uprawniony do zaliczenia wpłaty **Odbiorcy** w pierwszej kolejności na poczet przysługujących mu należności z tytułu opłat związanych z nieterminowym regulowaniem należności, następnie należności ubocznych wynikających ze świadczonych usług, a pozostała kwota zostanie zarachowana na poczet należności głównej za energię elektryczną i usługę dystrybucji.
  30. **Złożenie reklamacji** nie zwalnia **Odbiorcy** od obowiązku terminowego uregulowania należności za pobraną energię elektryczną i usługę dystrybucji oraz innych usług wykonanych na rzecz **Odbiorcy** przez **Zael-Energ**.

## §7 UKŁAD POMIAROWO-ROZLICZENIOWY

1. **Zael-Energ** montuje układ pomiarowo-rozliczeniowy na własny koszt i potwierdza dokumentem zawierającym dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili montażu. Czynności związane z montażem układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być wykonane pod nieobecność **Odbiorcy**.
2. Na żądanie **Odbiorcy**, **Zael-Energ** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu **14 dni** od dnia zgłoszenia żądania.
3. **Odbiorca** lub **Zael-Energ** ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego. Badanie laboratoryjne przeprowadza się w ciągu **14 dni** od dnia zgłoszenia żądania.
4. **Odbiorca** pokrywa koszty demontażu, montażu oraz sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz badania laboratoryjnego tylko w przypadku, gdy sprawdzenie prawidłowości działania Układu pomiarowo-rozliczeniowego albo badanie laboratoryjne przeprowadzone były na wniosek **Odbiorcy** i nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego.
5. W ciągu **30 dni** od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, **Odbiorca** może zlecić wykonanie dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio układu pomiarowo-rozliczeniowego. **Zael-Energ** umożliwia przeprowadzenie takiej ekspertyzy, a koszty ekspertyzy pokrywa **Odbiorca**.
6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowo-rozliczeniowego, z wyłączeniem nielegalnego poboru energii elektrycznej, **Zael-Energ** zwraca koszty, a także dokonywana jest korekta należności wynikających z realizacji **Umowy**.
7. **Odbiorca** ma obowiązek umożliwić każdorazowo uprawnionym przedstawicielom **Zael-Energ** dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
8. W przypadku wymiany układu pomiarowo- rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej lub po zakończeniu jej dostarczania **Zael-Energ** wydaje **Odbiorcy** dokument zawierający dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy i stan wskazań licznika w chwili demontażu. Czynności wymiany lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego mogą być wykonane pod nieobecność **Odbiorcy**.
9. **Odbiorca** może zlecić **Zael-Energ** wykonanie czynności wynikających z **Taryfy** zgodnie z §4 pkt.21.
10. Wszelkie prace przy układzie pomiarowo-rozliczeniowym, związane ze zdjęciem plomb nałożonych przez **Zael-Energ** na układ pomiarowo- rozliczeniowy, mogą być wykonywane wyłącznie na warunkach uzgodnionych z **Zael-Energ** bądź w obecności upoważnionych przedstawicieli **Zael-Energ**.
11. **Odbiorca** może zdjąć plombę bez zgody **Zael-Energ** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Odbiorca** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **Zael-Energ** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania **Zael-Energ** plomb numerowanych założonych przez **Zael-Energ** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
12. W przypadku zdjęcia plomb bez zgody **OSD**, **Zael-Energ** obciąży **Odbiorcę** opłatą zgodnie z **Cennikiem** usług taryfowych lub pozataryfowych.

### §7.1 PRZEDPŁATOWY UKŁAD POMIAROWO-ROZLICZENIOWY

1. **Zael-Energ** może zainstalować **Odbiorcy** **przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy**, w przypadku gdy **Odbiorca**:
  - 1.1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
  - 1.2. nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
  - 1.3. użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
2. Zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego może nastąpić poprzez jego fizyczną zabudowę lub wykorzystanie istniejącego licznika zdalnego jako przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.
3. **Zael-Energ** jest zobowiązany do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowego - rozliczeniowego u **Odbiorcy** wrażliwego, który złożył stosowny wniosek. **Zael-Energ** jest zobowiązane zainstalować taki układ w terminie 21 dni od dnia otrzymania wniosku. Jeżeli u takiego **Odbiorcy** jest zainstalowany licznik odczytu zdalnego – licznik ten może zostać wykorzystany jako przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy
4. W razie braku zgody **Odbiorcy** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **Zael-Energ** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać **Umowę**.
5. **Zael-Energ** ponosi koszt zainstalowania **Odbiorcy** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego za wyjątkiem przypadku określonego w § 8 pkt. 3.
6. Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy może zostać zainstalowany u **Odbiorcy** w przypadkach innych niż określone § 7.1. pkt. 1. na podstawie odrębnych ustaleń pomiędzy Stronami.
7. W przypadku gdy **Odbiorca** posiada zainstalowany przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy, rozliczenia między stronami za pobraną energię elektryczną i świadczone usługi dystrybucji odbywają się w formie

- zakupów energii dokonywanych przez **Odbiorcę** w Biurze Obsługi Klienta.
8. Dla sprzedaży z zastosowaniem przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego stosuje się ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat dystrybucyjnych określonych w obowiązującej **Taryfie** lub **Cenniku**.
  9. **Szczegółowe zasady rozliczeń** za zużytą energię i usługi dystrybucji w rozliczeniach z zastosowaniem przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego zostaną zawarte w **aneksie do Umowy**.

## §8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Jeżeli nic innego nie wynika z przepisów prawa, każda ze **Stron** zobowiązana jest wobec drugiej **Strony** do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy**, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Umowy** jest następstwem okoliczności, za które **Strona** nie ponosi odpowiedzialności. W szczególności **Strona** nie jest zobowiązana do naprawienia szkody, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Umowy** jest następstwem działania **siły wyższej** lub osoby trzeciej, za którą **Strona** nie ponosi odpowiedzialności.
2. Nie stanowią naruszenia warunków **Umowy** przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
  - 2.1. spowodowane działaniem **siły wyższej**;
  - 2.2. spowodowane **awarią** w sieci elektroenergetycznej przez czas niezbędny do jej usunięcia oraz w przypadku ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
  - 2.3. spowodowane **planowymi przerwami** w dostarczaniu energii elektrycznej, przez czas i na warunkach określonych w **OWU** i **Umowie**
  - 2.4. wprowadzone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **Zael-Energo**;
  - 2.5. wprowadzone przez **OSP**, zgodnie z **Ustawą**, w związku z ograniczeniami w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej o ile wprowadzenie przerw lub ograniczeń na podstawie przepisów prawa nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **Zael-Energo**;
  - 2.6. spowodowane wydaniem przez sąd powszechny lub organ administracji publicznej orzeczenia lub decyzji administracyjnej nakazującej wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania energii elektrycznej, o ile wydanie orzeczenia lub decyzji administracyjnej nastąpiło na skutek okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi **Zael-Energo**;
  - 2.7. spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej do **Odbiorcy** z przyczyn, o których mowa w **Ustawie** i **Umowie**;
  - 2.8. których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z **Ustawą**.
  - 2.9. spowodowane przez sieci, instalacje lub urządzenia będące własnością **Odbiorcy**.
3. W przypadku, gdy nastąpiła utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego, który znajduje się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, co uniemożliwia dokonanie odczytu wskazań lub poprawną pracę układu pomiarowo-rozliczeniowego, **Odbiorca** ponosi koszty zakupu nowego urządzenia pomiarowego i koszty jego demontażu i montażu, chyba że utrata, zniszczenie lub uszkodzenie układu pomiarowo-rozliczeniowego jest następstwem okoliczności, za które **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności.

4. Zużycie energii w przypadku, o którym mowa w ust. 3, określane jest na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej **Taryfie**.
5. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomb nałożonych przez **Zael-Energo** znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, **Odbiorca** ponosi koszty sprawdzenia stanu technicznego układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz założenia nowych plomb, chyba że uszkodzenie lub zerwanie plomb jest następstwem okoliczności, za które **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności. Rozliczenia nastąpią na podstawie faktury VAT.
6. Za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania odpowiada **Zael-Energo**.
7. **Zael-Energo** nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji **Odbiorcy** ochrony przeciwprzepięciowej. Instalacje elektryczne, zarówno nowe, jak i modernizowane, powinny być wyposażone w urządzenia ochrony przeciwprzepięciowej, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2022 r. poz. 1225 z późn. zm.). Przepięcia mogą być spowodowane wyładowaniami atmosferycznymi, operacjami łączeniowymi w sieci dystrybucyjnej lub działaniem urządzeń wewnątrz instalacji **Odbiorcy**.
8. W przypadku wadliwego działania urządzeń **Odbiorcy**, mających wpływ na sieć dystrybucyjną **Zael-Energo**, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, **Odbiorca** będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez **Zael-Energo** w związku z roszczeniami osób trzecich.

## §9 WSTRZYMANIE DOSTAW ENERGII

1. **Zael-Energo** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej jeżeli:
  - 1.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska;
  - 1.2. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił **nielegalny pobór** energii elektrycznej.
  - 1.3. **Odbiorca** zwleka z zapłatą za usługę kompleksową co najmniej **30 dni** po upływie terminu płatności, pomimo powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej dla **Odbiorcy** w gospodarstwie domowym i nie uregulowaniu należności w terminie **14 dni** od dnia otrzymania tego powiadomienia;
  - 1.4. **Odbiorca** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w § 7.1. pkt. 1.
2. **Zael-Energo** w powiadomieniu, o którym mowa w pkt. 1.1.3, informuje również, że wznowienie dostarczania energii elektrycznej może nastąpić pod nieobecność **Odbiorcy** w obiekcie lub lokalu, bez odrębnego jego powiadomienia, a także informuje **Odbiorcę wrażliwego** energii elektrycznej o możliwości złożenia wniosku, o którym mowa w art. 6f **Ustawy**. Wraz z powiadomieniem, o którym mowa w zdaniu poprzednim, **Zael-Energo** przekaze **Odbiorcy** informację o rozwiązaniu alternatywnym w stosunku do wstrzymania dostaw energii elektrycznej, stosowanym przez **Sprzedawcę**, z którego **Odbiorca** może skorzystać po złożeniu wniosku w terminie **14 dni** od dnia doręczenia tego powiadomienia do **Zael-Energo**. Urządzenia, instalacje lub sieci odbiorcy powinny być przygotowane przez **Odbiorcę** w sposób umożliwiający ich bezpieczną eksploatację po wznowieniu dostarczania energii elektrycznej, zgodnie z odrębnymi przepisami.

- Postanowień niniejszego ustępu nie stosuje się do obiektów służących obronności państwa.
3. Wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej nie jest równoznaczne z rozwiązaniem **Umowy**.
  4. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostaw z przyczyn określonych w ust. 1, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
  5. **Odbiorca** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej po wstrzymaniu jej dostaw z przyczyn określonych w ust. 1 zgodnie z **Taryfą** i **Cennikiem** odrębną fakturą VAT.
  6. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Odbiorcę** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy** nie zwalnia **Odbiorcy** z obowiązku uiszczania opłat lub stawek stałych wynikających z **Taryfy** lub **Cennika**. Opłaty stałe będą naliczone w obowiązujących okresach rozliczeniowych.
  7. W przypadku gdy **Odbiorca** w gospodarstwie domowym złoży do **Zael-Energija** reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania dostarczania energii elektrycznej z powodu zwłoki z zapłatą za pobraną energię i świadczone usługi nie później niż w terminie **14 dni** od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. **Zael-Energija** jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie **14 dni** od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotycząca kwestii związanych ze wstrzymaniem dostarczania energii elektrycznej nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
  8. Jeżeli **Zael-Energija** nie uwzględnił reklamacji, a **Odbiorca** w gospodarstwie domowym w terminie **14 dni** od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do **Koordynatora** do spraw negocjacji działającego przy **Prezesie URE**, prowadzącego postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczania energii elektrycznej nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez tego **Koordynatora**.
  9. W przypadku gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i **Odbiorca** w gospodarstwie domowym wystąpił do **Prezesa URE** o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, **OSD** jest obowiązane kontynuować dostarczanie energii elektrycznej do czasu wydania decyzji przez **Prezesa URE**.
  10. Postanowień o których mowa w ust. 8 i 9 niniejszego paragrafu nie stosuje się, jeżeli wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nastąpiło z przyczyn o których mowa w ust.1.1.1 niniejszego paragrafu albo rozwiązania sporu przez **Koordynatora** na niekorzyść **Odbiorcy** w gospodarstwie domowym.
  11. W przypadku zakończenia obowiązywania **Umowy**, jeżeli klient nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub dystrybucji (zmiana sprzedawcy), **OSD** może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.
  12. Skutkiem odstąpienia od **Umowy** na podstawie §14 **OWU** może być zaprzestanie dostarczania energii elektrycznej do **Odbiorcy**.

## §10 WNOŚZENIE ZGŁOSZENIA, REKLAMACJI, SKARG ORAZ ROZSTRZYGANIA SPORÓW

1. **Zael-Energija** przyjmuje złożone przez **Odbiorcę** zgłoszenia lub reklamacje lub skargi dotyczące **Umowy**.
2. **Odbiorca** może składać reklamacje lub skargi w formie:
  - pisemnej na adres wskazany każdorazowo na drukach kierowanych do **Odbiorcy**;
  - osobiście w **Biurze Obsługi Klienta (BOK)**;

➤ elektronicznie za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość na adres **BOK bok@zael.com.pl**.

3. Spory powstałe w związku z wykonywaniem **Umowy** zawartej z **konsumentem** rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny lub **Koordynatora** do spraw negocjacji, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości **Prezesa URE**. Dane dotyczące **Koordynatora** dostępne są na stronie [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl) albo w Urzędzie Regulacji Energetyki w Warszawie znajdującym się w Aleje Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.

## §11 MIEJSCE DOSTARCZANIA ENERGII

Jeżeli w **Umowie** inaczej nie określono, miejscem dostarczania energii elektrycznej jest:

1. przy zasilaniu z elektroenergetycznej linii napowietrznej przyłączem wykonanym pojedynczymi przewodami fazowymi - zaciski prądowe przewodów przy izolatorach stojaka dachowego lub konstrukcji wsporczej w ścianie budynku, na wyjściu w kierunku instalacji **Odbiorcy**;
2. przy zasilaniu kablem ziemnym lub przyłączem kablowym z linii napowietrznej - zaciski prądowe przewodów od zabezpieczenia w złączu, na wyjściu w kierunku instalacji **Odbiorcy**; przy zasilaniu przyłączem napowietrznym, wykonanym wielożyłowym przewodem izolowanym - zaciski prądowe przewodów przy izolatorach stojaka dachowego lub konstrukcji wsporczej w ścianie budynku, na wyjściu w kierunku instalacji **Odbiorcy**;
3. w budynkach wielolokalowych - zaciski prądowe na wyjściu przewodów od zabezpieczeń głównych w złączu, w kierunku instalacji **Odbiorcy**;
4. w złączu zintegrowanym z układem pomiarowo-rozliczeniowym - zaciski na listwie zaciskowej w kierunku instalacji **Odbiorcy**.

## §12 ZMIANA SPRZEDAWCY

1. **Odbiorca** ma prawo do zmiany sprzedawcy.
2. **Odbiorca** ma prawo zakupu energii od wybranego przez siebie sprzedawcy spośród podmiotów posiadających koncesję na prowadzenie obrotu energią elektryczną i posiadających zawartą z **OSD** Generalną Umowę Dystrybucji. Lista sprzedawców spełniających te warunki jest zamieszczana na stronie internetowej **Zael-Energija** oraz udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie **Zael-Energija**.
3. **Odbiorca** zawiera z wybranym sprzedawcą umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową. Wybrany sprzedawca, działając zarówno w imieniu własnym jak i w imieniu **Odbiorcy** - powiadamia **Zael-Energija** o zawarciu **Umowy** sprzedaży energii elektrycznej lub **Umowy** kompleksowej.
4. Wybrany przez **Odbiorcę** sprzedawcą w stosunku do **Zael-Energija** będzie każdorazowo ten, który dokona powiadomienia zarówno w imieniu własnym jak i w imieniu **Odbiorcy**.
5. Rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej przez wybranego sprzedawcę następuje w terminie określonym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 4, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji tego powiadomienia przez **Zael-Energija**, w trybie i na zasadach określonych w **RIESD**.
6. Ustalenie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy, dokonywane jest na podstawie odczytu wykonanego przez **Zael-Energija** maksymalnie z 5 dniowym wyprzedzeniem lub opóźnieniem. Dla odbiorców przyłączonych do sieci **OSD** na niskim napięciu, **OSD** może ustalić wskazania układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy również na podstawie:

- 6.1. odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego dokonanego przez **Odbiorcę** na dzień zmiany sprzedawcy i przekazanego do **Zael-Energo** najpóźniej jeden dzień po zmianie sprzedawcy oraz zweryfikowanego i przyjętego przez **Zael-Energo**, a w przypadku braku możliwości ustalenia wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego w sposób, o którym mowa w pkt. 6.2.
  - 6.2. ostatniego posiadanego przez **Zael-Energo** odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego **Odbiorca**, jednak nie starszego niż 3 miesiące, przeliczonego na dzień zmiany sprzedawcy na podstawie przyznanego profilu lub średniodobowego zużycia energii w ostatnim okresie rozliczeniowym usług dystrybucji, za który **OSD** posiada odczytane wskazania.
  7. Szczegółową procedurę zmiany sprzedawcy określa **IRIESD**.
  8. Informacje dotyczące procedury zmiany sprzedawcy udostępnione są na stronie internetowej **Zael-Energo** oraz udostępniane są telefonicznie pod numerem telefonu właściwym dla Działu Handlowego, prezentowanym na stronie internetowej lub w materiałach informacyjnych.
  9. **Odbiorca**, jeżeli zawrze umowę z innym sprzedawcą, a nie zostanie rozwiązana **Umowa**, zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania **Sprzedawcy** o tym fakcie.
- podstawie **Umowy sprzedaży** zawartej z wybranym przez **Odbiorcę** zmienionym Sprzedawcą.
9. **Umowa URS** może zostać w każdym czasie wypowiedziana przez **Odbiorcę** z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie do **Zael-Energo** oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.
  10. Cena energii elektrycznej sprzedawanej w ramach świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej wynika z aktualnego w chwili rozpoczęcia świadczenia rezerwowej usługi kompleksowej **Cennika** sprzedaży rezerwowej.
  11. Informację o aktualnych cenach i stawkach rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej **Odbiorca** znajdzie na **stronie internetowej Zael-Energo**.
  12. W przypadku, gdy **Sprzedawca** zaprzestał sprzedaży energii elektrycznej **Odbiorcy**, a:
    - 12.1. w **Umowie** zawartej przez **Odbiorcę** nie został wskazany Sprzedawca rezerwowy lub **Umowa** nie zawiera upoważnienia do zwarcia na rzecz **Odbiorcy** rezerwowej umowy sprzedaży energii;
    - 12.2. sprzedawca rezerwowy nie może podjąć, nie podjął lub zaprzestał sprzedaży rezerwowej**OSD** zawrze w imieniu i na rzecz **Odbiorcy** umowę ze sprzedawcą wykonującym na jego obszarze zadania **Sprzedawcy z urzędu**.

### §13 REZERWOWA SPRZEDAŻ ENERGII

1. Na sieci **Zael-Energo** rezerwową sprzedaż energii prowadzi **Sprzedawca rezerwowy - Zael-Energo**.
2. W przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania **Umowy** sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę zmienionego i nie zgłoszenia przez **Odbiorcę** zmiany nowego Sprzedawcy, **Zael-Energo** zawrze z imieniem i na rzecz **Odbiorcy** umowę rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej (**URS**).
3. **Zael-Energo** nie zawrze rezerwowej umowy sprzedaży w sytuacji:
  - 3.1. wstrzymania **Odbiorcy** dostarczania energii elektrycznej albo rozwiązania sporu przez **Koordynatora** na niekorzyść **Odbiorcy** lub wydania niekorzystnej dla **Odbiorcy** decyzji przez Prezesa **URE**;
  - 3.2. wyprowadzenia **Odbiorcy** z punktu poboru energii (PPE) – zakończenia na wniosek Klienta świadczenia usługi kompleksowej wraz z fizycznym odłączeniem PPE od sieci **OSD**.
4. **Odbiorca** upoważnia **Zael-Energo** do zawarcia w imieniu i na rzecz **Odbiorcy Umowy** rezerwowej sprzedaży, udzielając **Zael-Energo** pisemnego pełnomocnictwa ze wskazaniem wybranego sprzedawcy zgodnie z zapisami **Umowy**.
5. W przypadku wystąpienia innych sprzedawców rezerwowych na sieci **OSD**, wykaz sprzedawców rezerwowych, którzy zawierają rezerwowe **Umowy** kompleksowe, publikowany jest na stronie internetowej **Zael-Energo**.
6. Klient ma prawo do zmiany wskazanego w pełnomocnictwie **Sprzedawcy rezerwowego** – w takim przypadku zmianie ulega wyłącznie treść pełnomocnictwa udzielonego **Zael-Energo**, bez wpływu na treść **Umowy**.
7. **Zael-Energo** wyśle **Odbiorcy** niezwłocznie informację o przyczynach zawarcia **URS**, prawie **Odbiorcy** do zmiany umowy, wypowiedzenia **Umowy** lub odstąpienia od umowy oraz stawkach i cenach tej sprzedaży.
8. **Umowa URS** wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej albo kolejnej zmiany sprzedawcy, na

### §14 Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

1. **Odbiorca** ma prawo odstąpić od **Umowy** zawartej na odległość do 14 dni od daty jej zawarcia. Wystarczy, że prześle do **Zael-Energo** swoje odstąpienie przed jej upływem na piśmie.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od **Umowy** można:
  - przesłać na adres siedziby **Zael-Energo**;
  - złożyć osobiście w **Biurze Obsługi Klienta (BOK)**;
  - przesłać elektronicznie na adres **BOK bok@zael.com.pl**
4. Oświadczenie o odstąpieniu od **Umowy**, nie musi zawierać przyczyny, powinno natomiast zawierać:
  - a) dane **Odbiorcy** który zawarł umowę;
  - b) nr umowy wraz z datą zawarcia;
  - c) datę złożenia oświadczenia i czytelny podpis

### §15 WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Każdej ze **Stron** przysługuje prawo do wypowiedzenia **Umowy**.
2. **Odbiorca** ma prawo do wypowiedzenia **Umowy** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** wpłynęło do **Zael-Energo**.
3. **Odbiorca** obowiązany jest poinformować **Zael-Energo** z co najmniej **14-dniowym** wyprzedzeniem o zamiarze opuszczenia obiektu na potrzeby którego dostarczana jest energia elektryczna. Jeżeli z oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu nie będzie wynikać nic innego, oświadczenie takie będzie traktowane przez **Zael-Energo** jako wypowiedzenie **Umowy** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W określonym powyżej terminie **Odbiorca** jest zobowiązany umożliwić **Zael-Energo** dokonanie odczytu wskazań **układu pomiarowo-rozliczeniowego**.
4. **Umowa** może być rozwiązana za porozumieniem **Stron** w każdym czasie, po złożeniu przez **Odbiorcę** do **Zael-Energo** oświadczenia o zamiarze opuszczenia obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna. Z zastrzeżeniem ust. 5 **Odbiorca** jest zobowiązany umożliwić **Zael-Energo** dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego najpóźniej do dnia ustalonego przez

- Strony** jako dzień rozwiązania **Umowy** oraz podać adres, pod który **Zael-Energo** wyśle fakturę VAT rozliczenia końcowego. W przypadku nie podania adresu za aktualny uznaje się adres podany w **Umowie**.
5. W przypadku niedopełnienia przez **Odbiorcę** obowiązków określonych w pkt. 3 i 4, **Odbiorca** zobowiązany będzie do zapłaty należności za energię elektryczną dostarczoną do obiektu do czasu odczytu przez przedstawicieli **Zael-Energo** wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub demontażu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
  6. **Zael-Energo** może rozwiązać **Umowę** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadkach:
    - 6.1 niewykonania lub nienależytego wykonania przez **Odbiorcę** obowiązków określonych w §3.4. pomimo uprzedniego wezwania **Odbiorcy** i wyznaczenia mu dodatkowego terminu do wykonania obowiązku;
    - 6.2 zajścia przyczyn przewidzianych przepisami prawa, w szczególności jeżeli dalsza realizacja **Umowy** naraziłaby **Zael-Energo** na odpowiedzialność wobec osób trzecich.
    - 6.3 w przypadku gdy **Odbiorcy** wstrzymano dostarczanie energii elektrycznej i upłynęły bezskutecznie terminy umożliwiające wznowienie bądź kontynuowanie dostarczania energii elektrycznej określone w §9 pkt.1.1.3 OWU
  7. **Zael-Energo** może rozwiązać **Umowę** ze skutkiem natychmiastowym, po upływie terminu wyznaczonego **Odbiorcy** bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:
    - 7.1. utraty prawa do lokalu / obiektu
    - 7.2. gdy okoliczności faktycznie wskazują na trwałe zaprzestanie zajmowania lokalu i realizacji **Umowy** przez **Odbiorcę**, w szczególności w razie przedłożenia prawa do lokalu/obiektu przez nowego **Odbiorcę** oraz bezskutecznej próby kontaktu z dotychczasowym **Odbiorcą**;
    - 7.3. wprowadzenia do sieci **OSD** zakłóceń przekraczających dopuszczalne poziomy, określone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
    - 7.4. utrzymania przez **Odbiorcę** nieruchomości, własnej sieci, instalacji lub obiektów budowlanych w sposób zagrażający prawidłowemu funkcjonowaniu sieci zasilającej;
    - 7.5. uniemożliwienia upoważnionym przedstawicielom **Zael-Energo** dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do elementów sieci i urządzeń będących własnością **OSD** znajdujących się na terenie lub w obiekcie **Odbiorcy**, w celu usunięcia awarii w sieci;
    - 7.6. pobierania mocy w wysokości przekraczającej wielkość mocy przyłączeniowej;
    - 7.7. wykonalnej decyzji o rozbiórce obiektu, którego dotyczy dostawa energii elektrycznej
    - 7.8. gdy **Odbiorca** widnieje jako dłużnik w bazach danych biur informacji gospodarczej działających na podstawie Ustawy z 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych;
    - 7.9. zawieszenia lub zakończenia prowadzenia działalności gospodarczej przez **Odbiorcę**
  8. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** lub jej rozwiązaniu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Dokumenty można przesłać w formie elektronicznej tylko w przypadku podpisania podpisem elektronicznym.
  9. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy**, **Odbiorca** może:
    - przesłać na adres siedziby **Zael-Energo**;
    - złożyć osobiście w **Biurowi Obsługi Klienta (BOK)**;
    - przesłać elektronicznie na adres **BOK bok@zael.com.pl**.**Odbiorca** może skorzystać z druku dostępnego na stronie internetowej **Zael-Energo** lub złożyć własne oświadczenie.
  10. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** **Zael-Energo** prześle **Odbiorcy** drogą korespondencji wskazaną i zaakceptowaną przez **Odbiorcę** w **Umowie**.
  11. W razie zmiany przepisów prawa, mających zastosowanie do **Umowy**, jej postanowienia z nimi sprzeczne tracą ważność zaś w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa bez konieczności zawierania aneksu do **Umowy**.
  12. Forma aneksu nie jest wymagana do zmian **Umowy** będących następstwem:
    - 12.1. udokumentowanej wymiany elementów układu pomiarowo-rozliczeniowego;
    - 12.2. zmiany danych teleadresowych **Stron Umowy** i innych o charakterze informacyjnym, które następować będą na podstawie pisemnego zawiadomienia o zmianie drugiej **Strony Umowy**;
  13. Zmiana nazwy, adresu strony internetowej, danych adresowych, czy numeru konta bankowego **Zael-Energo** nie wymaga zmiany **Umowy**, a w razie ich zmiany poinformuje **Odbiorcę** zamieszczając stosowną informację na fakturze VAT w ciągu 1 okresu rozliczeniowego oraz na stronie internetowej.
  14. Zmiany lub wprowadzenie nowej **Taryfy Zael-Energo** obowiązują **Strony Umowy** bez konieczności sporządzania aneksu do **Umowy**, z dniem wprowadzenia **Taryfy** do stosowania zgodnie z **Ustawą**. **Zael-Energo** wprowadza **Taryfę** do stosowania nie wcześniej niż 14 dni i nie później niż 45 dni od dnia jej opublikowania w Biuletynie **URE**.
  15. Treść nowej **Taryfy** w zakresie sprzedaży i dystrybucji oraz **Cenniki** dostępne są na stronie internetowej **Zael-Energo**. **Odbiorca** informowany jest o zmianie na fakturze VAT.

## §16 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z **Umową** należy powoływać się na numer **Klienta** lub dane identyfikacyjne **NIP/PESEL** lub nr **faktury VAT**.
2. Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących niniejszej **Umowy**, a w szczególności przepisów **Ustawy** i aktów wykonawczych do tej ustawy bądź dokumentów **OSD** zatwierdzanych przez Prezesa **URE**, nie wymaga zmiany **Umowy**.
3. W sprawach nieuregulowanych **Umową** mają zastosowanie przepisy:
  - 3.1. Kodeksu cywilnego;
  - 3.2. Ustawy wraz z aktami wykonawczymi.
4. Jeżeli z dniem wejścia w życie **Umowy Zael-Energo** kontynuuje świadczenie usług sprzedaży energii elektrycznej lub usługi dystrybucji **Odbiorcy**, wówczas rozliczenia finansowe pomiędzy **Stronami** mogą być kontynuowane i nie wymagają określenia salda rozliczeń na dzień zmiany **Umowy**. Zmianie nie ulega numer **Klienta** w systemie bilingowym **Zael-Energo**.
5. Uzyskanie pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej będącej własnością **Zael-Energo** jest możliwe pod numerem telefonu **Pogotowia energetycznego Zael-Energo** dostępnego na stronie internetowej **Zael-Energo** lub podanym na **fakturze VAT**.
6. **Odbiorca** wyraża zgodę na przysyłanie dokumentów zawierających dane osobowe drogą pocztową, przesyłką kurierską lub w podobny sposób. **Zael-Energo** nie ponosi odpowiedzialności za utracone w tym przypadku dane osobowe.