

§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 miejscu poboru.
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. **Ustawa** 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-Energo**,
 - 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-Energo - OSD** na dystrybucję energii elektrycznej udzielonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki,
 - 3.8. **Koncesji Zael-Energo - Sprzedawca** 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-Energo** 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 Energo jest zobowiązany do zatwierdzania 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 zawartych 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-Energo**, 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-Energo i Odbiorca.**
7. **Zael-Energo – Sprzedawca i Operator Systemu Dystrybucji.**
8. **Zael-Energo** – przedsiębiorstwo energetyczne **Sprzedawca** energii elektrycznej i **Operator Systemu Dystrybucyjnego**.
9. **Przedsiębiorstwo energetyczne** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie dystrybucji lub obrotu energią.
10. **Sprzedawca energii elektrycznej (Sprzedawca)** – przedsiębiorstwo obrotu energią kierujące sprzedaż energii elektrycznej do odbiorców końcowych.
11. **Dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną **OSD** w celu jej dostarczania **Odbiorcom** końcowym, z wyłączeniem sprzedaży tej energii.
12. **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.
13. **IRIESD – Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej** wprowadzona do stosowania zgodnie z przepisami **Ustawy**.
14. **Strona internetowa Zael-Energo – www.zael.com.pl**
15. **BOK – Biuro Obsługi Klienta** stacjonarne, którego aktualny adres i godziny pracy dostępne są na stronie internetowej.
16. **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**.
17. **Odbiorca** – w gospodarstwie domowym, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie **Umowy**.
18. **Odbiorca końcowy** – klient dokonujący zakupu energii elektrycznej na własny użytek.
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 dostarczania** – 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. **Zabezpieczenia przedlicznikowe** – zabezpieczenia nadprądowe, zainstalowane najbliżej układu pomiarowo-rozliczeniowego od strony zasilania, zaplombowane przez **Zael-Energo**.
26. **Odczyt rozliczeniowy** – rzeczywisty lub szacowany odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego, umożliwiający określenie ilości energii elektrycznej pobranej przez **Odbiorcę** w okresie pomiędzy odczytem bieżącym a poprzednim, służący do rozliczenia.
27. **Okres rozliczeniowy** – określony w **Umowie** okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru mocy lub energii elektrycznej, dokonany przez **OSD**, przyjętymi w rozliczeniach z

- Odbiorcą.** Stosowany przez Zael-Energo jest 1-miesięczny okres rozliczeniowy.
28. **Podstawa rozliczeń** – odczyt układu pomiarowo-rozliczeniowego udostępniany przez **OSD** albo podawany przez **Odbiorcę** lub prognozowane zużycie energii elektrycznej.
 29. **Prognozowane zużycie** energii elektrycznej – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca prawdopodobne jej zużycie.
 30. **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**.
 31. **Tangens Φ** – iloraz energii biernej pobranej całodobowo lub w strefach czasowych, w których dokonywana jest kontrola
 32. **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.
 33. **Kontrolujący** – zespół przedstawicieli Zael-Energo liczący co najmniej dwie osoby upoważnione do przeprowadzenia kontroli na podstawie imiennego upoważnienia i legitymacji wydanych przez OSD.
 34. **Sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z OSD, będący Sprzedawcą dla Odbiorcy w przypadku zaprzestania dostarczania energii elektrycznej przez wybranego przez Odbiorcę Sprzedawcę lub gdy wybrany przez Odbiorcę sprzedawca utracił POB.
 35. **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.
 36. **POB** – Podmiot odpowiedzialny za bilansowanie handlowe, uczestniczący w centralnym mechanizmie bilansowania handlowego na podstawie **Umowy** z OSP, zajmujący się bilansowaniem handlowym użytkowników systemu.
 37. **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.
 38. **URE** – Urząd Regulacji Energetyki.
 39. **Koordinator** – organ przy Prezesie URE, który zajmuje się pozasądowym rozwiązywaniem sporów. www.koordinator.ure.gov.pl
 40. **Ustawa** – Prawo energetyczne – ustawa wskazana w §1 pkt.3.1.
 41. **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:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:
 Plt – wskaźnik długookresowego migotania światła,
 Pst – wskaźnik krótkookresowego migotania światła.

42. **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 względną 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

- 1.1. 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**.
- 1.2. 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.
- 1.3. **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.
- 1.4. W przypadku przekroczenia dopuszczalnego czasu trwania przerw, niedotrzymania standardów jakościowych obsługi **Odbiorców** lub parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, o których mowa w **OWU**, **Odbiorcy** przysługują bonifikaty w wysokości i na zasadach określonych w **OWU**, aktualnie obowiązującej **Taryfie** lub w rozporządzeniu taryfowym. **Zael-Energo** udziela bonifikat w terminie do 30 dni od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie, z wyłączeniem zdarzeń, dla których Taryfa lub rozporządzenie taryfowe wymagają złożenia przez **Odbiorcę** wniosku. W takim przypadku 30 dni liczone jest od dnia otrzymania tego wniosku przez **Zael-Energo**.

3.2 OBOWIĄZKI ZAEL-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 kładu 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 późniejszymi zmianami) 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 ust. 1;
- 1.10 dostarczenia **Odbiorcy** kopii **Zbioru Praw Konsumenta** energii elektrycznej oraz zapewnienia publicznego dostępu na stronie internetowej tego dokumentu.
- 1.11 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:
 - 1.12 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 dostarczenia** energii elektrycznej określonych w **Umowie**;
 - 1.13 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.
 - 1.14 niezwłocznego przystępowania do likwidacji awarii i usuwania zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej;
 - 1.15 przekazywania Sprzedawcy danych pomiarowych **Odbiorcy**:
 - a) dane pomiarowe energii elektrycznej czynnej z dokładnością do 1 kWh
 - b) dane pomiarowe energii biernej z dokładnością do 1 kVarh
 - c) pobór mocy z dokładnością do 1 kW
- 1.16 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;
- 1.17 udzielania **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwanej z powodu awarii w sieci;
- 1.18 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;
- 1.19 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 formie przyjętej w **Umowie**;
- 1.20 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;
- 1.21 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**;
- 1.22 przyjmowania dodatkowych zleceń od **Odbiorcy** na wykonanie czynności wynikających z **Taryfy**;
- 1.23 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**.
- 1.24 udzielania bonifikat w wysokości określonej w **Taryfie** za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej i standardów jakościowych obsługi w zakresie usługi dystrybucji;
- 1.25 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;
- 1.26 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 przełączy ruchowych;
- 1.27 sprawdzania prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego, w tym w drodze **badania laboratoryjnego** w ciągu **14 dni** od zgłoszenia wniosku przez **Odbiorcę**;
 - 1.28 odpłatnego przeprowadzenia na pisemny wniosek **Odbiorcy** dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowo-rozliczeniowego w terminie **30 dni** od daty otrzymania wyniku badania laboratoryjnego.
 - 1.29 **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

1. W ramach Umowy, **Zael-Energo** zapewnia w miejscach dostarczania następujące parametry jakościowe energii – w przypadku sieci funkcjonującej bez zakłóceń:
 - 1.1 Wartość średnia częstotliwości mierzonej przez 10 sekund powinna być zawarta w przedziale:
 - a) 50 Hz $\pm 1\%$ (od 49,5 Hz do 50,5 Hz) przez 99,5% tygodnia,
 - b) 50 Hz $+4\% / -6\%$ (od 47 Hz do 52 Hz) przez 100% tygodnia
 - 1.2 W każdym tygodniu 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale odchyłań $\pm 10\%$ napięcia znamionowego.
 - 1.3 Przez 95% czasu każdego tygodnia Wskaźnik długookresowego migotania światła Plt spowodowanego wahaniami napięcia zasilającego nie powinien być większy od 1.
 - 1.4 W ciągu każdego tygodnia 95% ze zbioru 10-minutowych średnich wartości skutecznych:
 - a) składowej symetrycznej kolejności przeciwnej napięcia zasilającego powinno mieścić się w przedziale od 0% do 2% wartości składowej kolejności zgodnej,
 - b) 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 (u_h)
Rząd harmonicznej (h)	Wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)	Rząd harmonicznej (h)	Wartość względna napięcia w procentach składowej podstawowej (u_h)		
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%				

- 1.5 Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD uwzględniający wyższe harmoniczne do rzędu 40 powinien być mniejszy lub równy 8%.
2. 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 ϕ nie większym niż 0,4.
3. Napięcie znamionowe sieci niskiego napięcia odpowiada wartości 230/400 V.

4. W przypadku stosowania w sieciach i instalacjach należących do **Odbiorcy** aparatów, urządzeń i odbiorników, które mogą powodować wprowadzanie zakłóceń do sieci **Zael-Energo**, **Odbiorca** zainstaluje w ww. sieciach i instalacjach odpowiednie urządzenia eliminujące wprowadzanie tych zakłóceń (odkształceń napięcia i prądu) do sieci **OSD**.
5. W przypadku stosowania w sieciach i instalacjach należących do **Odbiorcy** aparatów, urządzeń (linii technologicznych) i odbiorników wrażliwych na zapady napięcia zasilającego powodowane wstępującymi zwarciami, **Odbiorca** będzie we własnym zakresie 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 zwarciorowej.
6. Nie stanowi zmiany **OWU** każdorazowa zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, określających parametry jakościowe energii elektrycznej lub standardy jakościowe obsługi **Odbiorców** lub zmianę standardów jakości obsługi.

3.4 OBOWIĄZKI ODBIORCY

1. W ramach Umowy **Odbiorca** zobowiązany jest do:
 - 1.1 odbioru energii elektrycznej w miejscu dostarczenia zgodnie z adresem punktu poboru energii określonym w Umowie, przy parametrach określonych w Umowie;
 - 1.2 terminowego regulowania należności wynikających z Umowy, a także wszystkich innych opłat za usługi świadczone przez **Zael-Energo**;
 - 1.3 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** i 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;
 - 1.4 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;
 - 1.5 dostosowania instalacji i urządzeń do zmienionych warunków funkcjonowania sieci dystrybucyjnej **Zael-Energo**, o których został uprzednio powiadomiony, zgodnie z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach prawa;
 - 1.6 powierzania budowy lub dokonywania zmian w instalacji elektrycznej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje;
 - 1.7 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;
 - 1.8 umożliwienia upoważnionym przedstawicielom **Zael-Energo** wykonania kontroli;
 - 1.9 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**;
- 1.10. 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 prądowórczych 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. nie przyłączania do instalacji wewnętrznej **Odbiorcy** lub sieci **OSD** urządzeń wytwórczych bez zgody **Zael-Energo**.
 - 1.15. pobierania energii elektrycznej przy współczynniku mocy tgφ nie przekraczającym 0,4;
 - 1.16. 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;
 - 1.17. zawiadamiania **Zael-Energo** o każdorazowej zmianie numeru telefonu, jeżeli **Odbiorca** wyraził zgodę na komunikację ze **Sprzedawcą** za pośrednictwem telefonu;
 - 1.18. niezwłocznego poinformowania **Zael-Energo** o utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego dostarczana jest energia elektryczna.
2. **Odbiorca** może zgłosić zmiany pisemnie:
 - osobiście w **BOK**
 - na adres siedziby **Zael-Energo**
 - adres e-mail **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 lub numer telefonu 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 przypadku stwierdzenia w wyniku wykonywania przez **Zael-Energo** czynności związanych z dystrybucją energii elektrycznej lub kontroli dotrzymania 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.
3. **Moc umowną**, do wysokości nie przekraczającej mocy przyłączeniowej, **Odbiorca** może zamawiać pisemnie do **30 września każdego roku** w jednakowej lub różnej 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.
 4. 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.
 5. **Zmiana mocy umownej** do wysokości mocy przyłączeniowej nie powoduje konieczności zmiany w układzie pomiarowo-rozliczeniowym, o ile zabezpieczenia przedlicznikowe pozwalają na pobór takiej mocy.
 6. **Zmiana mocy** umownej następuje na wniosek **Odbiorcy** nie później niż po upływie **2 miesięcy** od daty złożenia wniosku przez **Odbiorcę**.
 7. **Grupa taryfowa** może być zmieniona na pisemny wniosek **Odbiorcy**:
 - 7.1 **raz na 12 miesięcy**, po spełnieniu warunków, uwzględniających postanowienia **Taryfy** i uwarunkowania techniczne.
 - 7.2 w przypadku zmiany stawek opłat zmiana może nastąpić w okresie **60 dni** od dnia wejścia w życie nowej **Taryfy OSD** i uwarunkowań technicznych.
 - 7.3 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**.
 8. 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**.
 9. **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 roszczeń. 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**.

10. Zmiana **mocy umownej** i/lub **grupy taryfowej**, o której mowa w ust. 2 ÷ 7 niniejszego paragrafu, 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.
11. **Zael-Energo** ma prawo kontroli poboru mocy i zainstalowania urządzeń ograniczających pobór mocy do wielkości umownej.
12. **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**.
13. **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**.
14. 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**.
15. 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**.
16. W przypadku stwierdzenia u **Odbiorcy** odborników 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.
17. W uzasadnionych przypadkach **Odbiorca** może zostać zobowiązany do przedłożenia dokumentu sprawdzenia należącej do niego sieci lub instalacji przez osobę posiadającą stosowne uprawnienia.
18. **Zael-Energo** jest uprawniony do wprowadzenia opłat za rozliczenia usług dodatkowych nieobjętych **Taryfą** zgodnie z **Cennikiem** usług pozataryfowych.
19. **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.

§5 BONIFIKATY

1. Za niedotrzymanie dopuszczalnych poziomów odchyień 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:

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

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 odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za MWh],
 b_{rT} – ustaloną w **Taryfie** **Zael Energo** bonifikatą za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień 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 odchyień 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 odchyień napięcia od napięcia znamionowego [w zł za MWh],
 b_{rT} – ustaloną w **Taryfie** **Zael Energo** bonifikatą za niedotrzymanie poziomu napięcia w zakresie określonych w odrębnych przepisach dopuszczalnych wartości granicznych odchyień 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 odchyień 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:
- nieprzyjęcie zgłoszeń lub reklamacji od **Odbiorcy**,
 - odmowę udzielenia **Odbiorcy**, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej, przerwane z powodu awarii sieci
 - 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,
 - 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:
- nieuzasadioną zwłokę w usuwaniu zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci,
 - niepoinformowanie **Odbiorcy** na piśmie, z co najmniej z rocznym wyprzedzeniem, o konieczności dostosowania instalacji do zmienionych warunków zasilania,
 - nieuzasadioną odmowę odpłatnego podjęcia stosownych czynności w sieci w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez **Odbiorcę** lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci,
 - 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:
- przedłużenie 14-dniowego terminu rozpatrzenia wniosku lub reklamacji **Odbiorcy** w sprawie zasad rozliczeń i udzielania odpowiedzi, za każdy dzień zwłoki,
 - 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

- Rozliczenia między **Stronami** z tytułu świadczenia usługi kompleksowej odbywać się będą w **1-miesięcznych** okresach rozliczeniowych w oparciu o faktury VAT wystawiane na podstawie odczytów układu pomiarowo-rozliczeniowego, z zastosowaniem zasad, cen i opłat zawartych odpowiednio w **Taryfie** zatwierdzonej przez **Prezesa URE (usługi dystrybucji)** albo **Cenniku** zatwierdzonym rozporządzeniem przez **Prezesa Zael-Energo (usługi sprzedaży energii)**. Odczyty przekazuje **Sprzedawcy OSD**.
- 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**.
- Zmiany **Taryfy** zatwierdzonej 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** zatwierdzonej przez Prezesa **URE**, **Zael-Energo** poinformuje **Odbiorcę** o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Informacja o zmianach **Taryfy**, jak również terminie wejścia w życie zostanie zamieszczona na fakturze VAT oraz na stronie internetowej **Zael-Energo**. **Taryfa** będzie również dostępna bezpłatnie w **BOK** i w **Biuletynie URE**.
- 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**.
- Rozliczenia przeprowadza się w okresach rozliczeniowych zgodnych z **Taryfą**, jednak nie dłuższych niż rok.
- 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**.
- W przypadku niedopuszczenia przez **Odbiorcę** osoby upoważnionej przez **OSD** do odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego rozliczenie nastąpi na zasadach określonych w pkt. 6. Nieuzasadnione uniemożliwienie odczytu lub kontroli układu pomiarowo-rozliczeniowego stanowi naruszenie obowiązku **Odbiorcy** z **§ 3.4 pkt 1.7 OWU**.
- 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.
- Rozliczenia energii** elektrycznej dokonywane są z dokładnością:
 - do 1 kWh dla energii czynnej
 - do 1 kVAh dla energii bierniej
 - do 1 kW dla pobranej mocy.
- Faktura VAT** za sprzedaż energii elektrycznej i usługę dystrybucji zostanie wystawiona w terminie do **30 dni** od dnia zakończenia okresu rozliczeniowego **Sprzedawcy**.
- 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.
12. 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**.
 13. Za datę **realizacji płatności** uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy **Zael-Energo** wskazany na fakturze VAT.
 14. W przypadku niedotrzymania terminu płatności **Zael-Energo** ma prawo obciążyć **Odbiorcę odsetkami** zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami.
 15. W przypadku zmiany lub wprowadzenia **Taryfy** niezatwierdzonej przez Prezesa URE, które powodują zmiany w **Umowie** wprowadza się je bez konieczności sporządzenia aneksu do **Umowy**.
 16. Zmiany **Umowy** w zakresie zmiany cen lub stawek opłat za energię elektryczną inne niż wynikające z zatwierdzonej **Taryfy** lub **Cennika** 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:
 - 16.1 wzrostem kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej lub opłat;
 - 16.2 zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej **Zael-Energo**;
 - 16.3 zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do **Zael-Energo** i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną.
 17. Jeżeli **Sprzedawca** nie będzie zobowiązany do przedstawienia **Taryfy (Cennika)** 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 każdorazowo **Cennikiem** opracowanym i zatwierdzonym przez **Zael-Energo** zgodnie z zasadami określonymi w **Ustawie**. **Zael-Energo** poinformuje **Odbiorcę** o powyższych zmianach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki. Informacja o zmianach **Cennika**, jak również terminie jego wejścia w życie zostanie zamieszczona na fakturze VAT oraz na stronie internetowej **Zael-Energo**. **Cennik** będzie również dostępna bezpłatnie w **BOK**.
 18. W przypadku zmiany **Taryfy (Cennika)** 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 **§ 14 OWU**.
 19. 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.
 20. 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, z wyjątkiem okresu, co do którego roszczenia wynikające z tych nieprawidłowości i błędów są przedawnione.
 21. Podstawą do wyliczenia wielkości **Korekty** faktur VAT i rozliczeń jest wielkość błęd wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego albo różnica pomiędzy przyjętym szacunkowym zużyciem energii elektrycznej, a ilością faktycznie zużytej energii elektrycznej. Jeżeli określenie błęd nie jest możliwe, podstawą 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 i inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru energii elektrycznej.
 22. 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.
 23. O ile **Odbiorca** nie wskaże sposobu zarachowania dokonanej wpłaty, **Zael-Energo** 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.
 24. **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-Energo**.

§ 7 UKŁAD POMIAROWO-ROZLICZENIOWY

1. **Zael-Energo** 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-Energo** dokonuje sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego nie później niż w ciągu **14 dni** od dnia zgłoszenia żądania.
3. **Odbiorca** lub **Zael-Energo** 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-Energo** 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-Energo** zwraca koszty, a także dokonywana jest korekta należności wynikających z realizacji **Umowy**.
7. **Odbiorca** ma obowiązek umożliwić każdorazowo uprawnionym przedstawicielom **Zael-Energo** dokonania odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
8. W przypadku wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego w trakcie dostarczania energii elektrycznej lub po zakończeniu jej dostarczania **Zael-Energo** 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-Energo** wykonanie czynności wynikających z **Taryfy** zgodnie z **§ 4 pkt.18**.
10. 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**.
11. **Odbiorca** może zdjąć plombę bez zgody **Zael-Energo** jedynie w przypadku zaistnienia uzasadnionego zagrożenia dla życia, zdrowia lub mienia. W każdym przypadku **Odbiorca** ma obowiązek niezwłocznie powiadomić **Zael-Energo** o fakcie i przyczynach zdjęcia plomb oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia i przekazania **Zael-Energo** plomb numerowanych założonych przez **Zael-Energo** w przypadku uzasadnionej konieczności ich zdjęcia.
12. W przypadku zdjęcia plomb bez zgody **OSD**, **Zael-Energo** obciąża **Odbiorcę** opłatą zgodnie z **Cennikiem** usług taryfowych lub pozataryfowych.
13. **Zael-Energo** może zainstalować **Odbiorcy przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy**, w przypadku gdy **Odbiorca**:
 - 13.1 co najmniej **dwukrotnie** w ciągu kolejnych **12 miesięcy** zwlekał z zapłatą za dostarczoną energię elektryczną przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - 13.2 nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna;
 - 13.3 użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowo-rozliczeniowego.
14. Zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego może nastąpić poprzez jego fizyczną budowę lub wykorzystanie istniejącego licznika zdalnego jako przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego.
15. **Zael-Energo** jest zobowiązany do zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowego - rozliczeniowego u **Odbiorcy** wrażliwego, który złożył stosowny wniosek. **Zael-Energo** 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
16. W razie braku zgody **Odbiorcy** na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego, **Zael-Energo** może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej lub rozwiązać **Umowę**.
17. **Zael-Energo** ponosi koszt zainstalowania **Odbiorcy** przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego za wyjątkiem przypadku określonego w **§ 8 pkt.4**.
18. Przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy może zostać zainstalowany u **Odbiorcy** w przypadkach innych niż określone **§ 7 pkt.12** na podstawie odrębnych ustaleń pomiędzy **Stronami**.
19. 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.
20. Dla sprzedaży z zastosowaniem przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego stosuje się ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat dystrybucyjnych określonych w obowiązującej **Taryfie** lub **Cenniku**.
21. Szczegółowe zasady rozliczeń za użytą energię i usługi dystrybucji w rozliczeniach z zastosowaniem przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego zostaną zawarte w **aneksie do Umowy**.

§8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. **Sprzedawca** obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy**, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które **Sprzedawca** nie ponosi odpowiedzialności, z zastrzeżeniem **pkt. 3** niniejszego paragrafu.
2. **Odbiorca** ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków **Odbiorcy** określonych w **Umowie** i **OWU**, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które **Odbiorca** nie ponosi odpowiedzialności.
3. **Zael-Energo** jest zwolniony z odpowiedzialności za przerwy lub ograniczenia w dostarczaniu energii elektrycznej:
 - 3.1 spowodowane działaniem **siły wyższej**;
 - 3.2 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;
 - 3.3 spowodowane **planowymi przerwami** w dostarczaniu energii elektrycznej, przez czas i na warunkach określonych w **OWU** i **Umowie**
 - 3.4 spowodowane wstrzymaniem dostarczania energii lub odłączeniem **Odbiorcy** od sieci dystrybucyjnej zgodnie z zapisami **Umowy** i **Ustawy**
 - 3.5 spowodowane niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością **Odbiorcy**, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa
 - 3.6 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**;
 - 3.7 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**;
 - 3.8 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**;
- 3.9. których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z **Ustawą**.
4. 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.
5. Zużycie energii w przypadku, o którym mowa w **ust. 4**, określane jest na zasadach określonych w aktualnie obowiązującej **Taryfie**.
6. 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.
7. Za stan techniczny urządzeń, instalacji i sieci do miejsca dostarczania odpowiada **Zael-Energo**.
8. **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 zadziałaniem urządzeń wewnątrz instalacji **Odbiorcy**.
9. 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 dostarczenie energii elektrycznej jeżeli:
- 1.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u **Odbiorcy** stwarza bezpośrednio 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;
- 1.4. **Odbiorca** nie wyraził zgody na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego w okolicznościach, o których mowa w **§ 7 pkt. 13**.
2. Wstrzymanie dostarczenia energii elektrycznej nie jest równoznaczne z rozwiązaniem **Umowy**.
3. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostaw z przyczyn określonych w **ust. 1**, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.

4. **Odbiorca** będzie obciążony opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej po wstrzymaniu jej dostaw z przyczyn określonych w **ust. 1**, zgodnie z **Taryfą i Cennikiem**.
5. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej lub zaprzestanie przez **Odbiorcę** poboru tej energii bez rozwiązania **Umowy** nie zwalnia **Odbiorcy** z obowiązku uiszczania opłat stałych wynikających z **Taryfy i Cennika**. Opłaty stałe będą naliczone w obowiązujących okresach rozliczeniowych.
6. W przypadku zakończenia obowiązywania **Umowy**, jeżeli klient nie zawarł nowej umowy kompleksowej lub dystrybucji (zmiana sprzedawcy), **OSD** może zaprzestać dostarczania energii elektrycznej.

§10 WNOSZENIE ZGŁOSZENIA, REKLAMACJI, SKARG ORAZ ROZSTRZYGANIA SPORÓW

1. **Zael-Energo** przyjmuje złożone przez **Odbiorcę** zgłoszenia lub reklamacje lub skargi dotyczące **Umowy** w formie pisemnej:
- osobiście w **BOK**
 - na adres siedziby **Zael-Energo**
 - adres e-mail **bok@zael.com.pl**
2. Spory powstałe w związku z wykonywaniem **Umowy** zawartej z **niekonsumentem** rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.

§11 MIEJSCE DOSTARCZANIA ENERGII

1. Jeżeli w **Umowie** inaczej nie określono, miejscem dostarczania energii elektrycznej jest:
- 6.1 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**;
- 6.2 przy zasilaniu kablem ziemnym lub przyłączem kablowym z linii napowietrznej - zaciski prądowe przewodów od zabezpieczenia w złączu, na wyjściu w kierunku instalacji **Odbiorcy**;
- 6.3 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**;
- 6.3 w budynkach wielolokalowych - zaciski prądowe na wyjściu przewodów od zabezpieczeń głównych w złączu, w kierunku instalacji **Odbiorcy**;
- 6.4 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-Energo** oraz udostępniana do publicznego wglądu w siedzibie **Zael-Energo**.
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-Energo** o zawarciu **Umowy** sprzedaży energii elektrycznej lub **Umowy** kompleksowej.
4. Wybrany przez **Odbiorcę** sprzedawcą w stosunku do **Zael-Energo** 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 pkt. 4, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji tego powiadomienia przez **Zael-Energo**, w trybie i na zasadach określonych w **IRIESD**.
 6. Ustalenie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień zmiany sprzedawcy, dokonywane jest na podstawie odczytu wykonanego przez **Zael-Energo** 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 §6 pkt.6.
 - 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, prezentowane 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.
- 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 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 imieniu 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;
 - 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

§14 WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Każdej ze **Stron** przysługuje prawo do wypowiedzenia **Umowy** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego po złożeniu w formie pisemnej oświadczenia woli o wypowiedzeniu **Umowy**.
2. **Odbiorca** jest zobowiązany umożliwić **OSD** dokonanie odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego najpóźniej do ostatniego dnia okresu wypowiedzenia z zastrzeżeniem pkt.4 oraz podania adresu pod który **Sprzedawca** wyśle fakturę VAT rozliczenia końcowego. W przypadku braku podania nowego adresu dokumenty przesłane na adres podany w **Umowie** uznaje się za dostarczone w terminie.
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 pkt.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. 2,3 i 4**, **Odbiorca** zobowiązany będzie do zapłaty należności za energię elektryczną dostarczoną do lokalu/objektu do czasu odczytu przez przedstawicieli **OSD** wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub demontażu układu pomiaro-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 ust. 3.4** pomimo uprzedniego wezwania **Odbiorcy** i wyznaczenia mu dodatkowego terminu do wykonania obowiązku;
 - 6.2 zajęcia przyczyn przewidzianych przepisami prawa, w szczególności jeżeli dalsza realizacja **Umowy** naraziłaby **Zael-Energo** na odpowiedzialność wobec osób trzecich.
 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/objektu;
 - 7.2 gdy okoliczności faktycznie wskazują na trwałe zaprzestanie zajmowania lokalu i realizacji **Umowy** przez **Odbiorcę**, w szczególności w razie przedłożenia prawa do lokalu/objektu 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** znajdującą 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 wykończonej 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.
 9. Oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy**, **Odbiorca** może złożyć na piśmie:
 - osobiście w **BOK**
 - na adres siedziby **Zael-Energo**
 - adres e-mail **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 pocztową lub elektroniczną, zgodnie z oświadczeniem **Odbiorcy** wskazanym w **Umowie** lub zgłoszonym odrębnym oświadczeniem.
 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 znówelizowanego 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.

§15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W związku ze zmianą prawa energetycznego lub innych przepisów prawa **Zael-Energo** może dokonać zmiany **OWU**.
2. Zmiany postanowień **OWU** nie wymagają sporządzania aneksu do **Umowy**.
3. 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 **§ 14 pkt.1**.
4. Zmienione **OWU** dostarczane jest **Odbiorcy** drogą pocztową lub elektroniczną, zgodnie z oświadczeniem **Odbiorcy** wskazanym w **Umowie** lub zgłoszonym odrębnym oświadczeniem.
5. W okresie wypowiedzenia **Umowy** w wyniku zmiany **OWU**, **Odbiorcę** obowiązuje dotychczasowe **OWU**. Powyższe zasady odnoszą się także do zmian innych postanowień **Umowy** niż **OWU**.
6. Przy wnoszeniu wszelkich spraw związanych z **Umową** należy powoływać się na numer **Klienta** lub dane identyfikacyjne **NIP/PESEL** lub nr **faktury VAT**.
7. 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**.
8. W sprawach nieuregulowanych **Umową** mają zastosowanie przepisy:

- 8.1. Kodeksu cywilnego;
- 8.2. Ustawy wraz z aktami wykonawczymi.
9. 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**.
10. 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**.
11. **Odbiorca** wyraża zgodę na przesyłanie dokumentów zawierających dane osobowe drogą pocztową, przesyłką kurierską lub w podobny sposób. **Zael-Energo** nie ponosi odpowiedzialności za utracone w tym przypadku dane osobowe.

01.11.2023