

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA GAZU DLA ODBIORCY BĘDĄCEGO KONSUMENTEM

(wersja z dnia.01.12.2023 r.)

1. INFORMACJE OGÓLNE

- 1.1. Niniejsze Ogólne warunki umowy stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania Gazu zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą będącym Konsumentem.
- 1.2. Użyte w Ogólnych warunkach umowy i w Umowie pojęcia oznaczają:
 - 1.2.1. **Awaria** – zdarzenie, które spowodowało utratę technicznej sprawności Sieci dystrybucyjnej, przesyłowej lub przyłączonych do niej sieci, instalacji lub urządzeń lub bezpośrednio poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia lub środowiska, lub konieczność przeciwdziałania powstaniu takich zagrożeń lub ich uniknięcia oraz usunięcia skutków spowodowanych ich wystąpieniem i mogące powodować ograniczenia w dostarczaniu, dystrybucji lub odbiorze Gazu;
 - 1.2.2. **Dział Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Sprzedawcy komórka powołana do obsługi Odbiorców w następujący sposób: pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie na numer 601102601, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl;
 - 1.2.3. **Dzień roboczy** – każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 1.2.4. **Gaz** – gaz ziemny wysokometanowy grupy E;
 - 1.2.5. **IRIESD** – obowiązującą instrukcję ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowaną przez OSD, opublikowaną na stronie OSD;
 - 1.2.6. **IRIESP** – instrukcję ruchu i eksploatacji Sieci przesyłowej opracowaną przez OSP, publikowaną na stronie OSP;
 - 1.2.7. **Konsument** – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 1.2.8. **Koordynator** – działający przy Prezecie URE koordynator do spraw negocjacji, prowadzący postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz między prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi, o którym mowa w art. 31a ust. 1 Prawa energetycznego;
 - 1.2.9. **Nielegalny pobór Gazu** – pobieranie Gazu bez zawartej Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem Układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w Układ pomiarowy, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten Układ;
 - 1.2.10. **Obiekt (Lokal)** – nieruchomości, lokal albo inny obiekt, do którego dostarczany jest Gaz na podstawie Umowy;
 - 1.2.11. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera Gaz na podstawie Umowy zawartej ze Sprzedawcą;
 - 1.2.12. **Odbiorca końcowy** - odbiorca dokonujący zakupu Gazu na własny użytek, przy czym do własnego użytku nie zalicza się Gazu zakupionego w celu jej magazynowania lub zużycia na potrzeby wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji Gazu zakupionego w celu jego zużycia na potrzeby przesyłania, dystrybucji, magazynowania, skraplania lub regazyfikacji Gazu;
 - 1.2.13. **Odbiorca wrażliwy paliw gazowych** - osoba, której przyznano ryczałt na zakup opału w rozumieniu art. 6 ust. 7 ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych, która jest stroną umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży paliw gazowych zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym i zamieszkuje w miejscu dostarczania paliw gazowych;
 - 1.2.14. **Okres rozliczeniowy** – ustalony w Taryfie i w Umowie przedział czasowy będący podstawą do rozliczania Odbiorcy za dostarczony Gaz, odpowiadający okresowi pomiędzy kolejnymi odczytami Układu pomiarowego;
 - 1.2.15. **Operator systemu dystrybucyjnego (OSD)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Gazu, do którego sieci przyłączona jest instalacja Odbiorcy, odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie dystrybucyjnym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi;
 - 1.2.16. **Prawo energetyczne** – Ustawę z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1385 z późn. zm.);
 - 1.2.17. **Przedpłatowy Układ pomiarowy** – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, służące do dokonywania rozliczeń, dokonujące pomiaru z góry opłaconej, z uwzględnieniem opłaty abonamentowej, objętości lub ilości Gazu i automatycznie wstrzymujące dostarczanie Gazu w sytuacji, gdy cały opłacony wolumen Gazu zostanie odebrany;
 - 1.2.18. **Rachunek** – faktura VAT lub inny dokument księgowy wystawiony przez Sprzedawcę, na podstawie których Odbiorca uiszcza należności wynikające z Umowy;
 - 1.2.19. **Regulamin Promocji** – opracowany przez Sprzedawcę dokument określający promocyjne warunki sprzedaży Gazu, z których korzysta Odbiorca;
 - 1.2.20. **Sprzedawca** – Polkomtel Sp. z o.o., posiadająca koncesję na obrót paliwami gazowymi;
 - 1.2.21. **Sprzedaż rezerwowa** – sprzedaż Gazu prowadzona przez Sprzedawcę rezerwowego na zasadach określonych w Prawie energetycznym oraz warunkach określonych przez Sprzedawcę rezerwowego;
 - 1.2.22. **Sprzedawca rezerwowy** – podmiot wskazany przez Odbiorcę w Umowie jako sprzedawca rezerwowy w rozumieniu Prawa energetycznego, z którym zawierana jest Rezerwowa umowa kompleksowa;
 - 1.2.23. **Rezerwowa umowa kompleksowa** – umowa kompleksowa zawierana w imieniu i na rzecz Odbiorcy przez OSD, na podstawie udzielonego przez Odbiorcę pełnomocnictwa stanowiącego załącznik do Umowy, na mocy której prowadzona jest Sprzedaż rezerwowa;
 - 1.2.24. **System telemetryczny** – urządzenia nadawczo-odbiorcze współpracujące z Układami pomiarowymi, służące do zdalnego przesyłu wyników pomiarów do centrów zbierania i przetwarzania danych pomiarowych;
 - 1.2.25. **Taryfa** – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana będzie Umowa Kompleksowa, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Prawem energetycznym;
 - 1.2.26. **Taryfa OSD** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, stosowany przez OSD wskazanego w Umowie, mający zastosowanie w rozliczeniach z Odbiorcą;
 - 1.2.27. **Układ pomiarowy** - gazomierze i inne urządzenia pomiarowe, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru objętości lub ilości Gazu.
 - 1.2.28. **Umowa (Umowa kompleksowa)** – umowę dostarczania Gazu zawartą pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 Prawa energetycznego, obejmującą sprzedaż oraz dystrybucję Gazu do Odbiorcy;
 - 1.2.29. **URE** – Urząd Regulacji Energetyki;
 - 1.2.30. **Ustawa o podatku akcyzowym** – ustawę z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1542 z późn. zm.).

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

- 1.3. W zakresie nieuregulowanym w pkt. 1.2 powyżej oraz Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie. W przypadku rozbieżności pomiędzy definicjami zawartymi w Taryfie oraz Ogólnych warunkach umowy, pierwszeństwo mają definicje zawarte w:
 - 1.3.1. Taryfie – w zakresie sprzedaży Gazu;
 - 1.3.2. Taryfie OSD – w zakresie dystrybucji Gazu.
- 1.4. Na podstawie art. 9g ust. 12 Prawa energetycznego IRIESD stanowi część Umowy. Zmieniona lub nowa IRIESD wiąże Odbiorcę, po jej zatwierdzeniu przez Prezesa URE i ogłoszeniu w Biuletynie Urzędu Regulacji Energetyki, od dnia określonego w decyzji Prezesa URE.
- 1.5. Dystrybucja Gazu na potrzeby realizacji Umowy kompleksowej jest wykonywana przez OSD, do którego sieci Odbiorca jest przyłączony, na podstawie umowy o świadczenie usługi dystrybucji zawartej przez Sprzedawcę z OSD.
- 1.6. Usługa przesyłania Gazu do sieci OSD realizowana jest na podstawie umowy o świadczenie usługi przesyłania zawartej przez Sprzedawcę z Operatorem Systemu Przesyłowego GAZ-SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie, przy użyciu wzorca umowy opracowanego i umieszczonego na stronach internetowych oraz udostępnionych w siedzibach OSD i OSP.
- 1.7. Szczegółowe zasady i warunki współpracy odbiorców końcowych przyłączonych do sieci przesyłowej gazowej z OSP są określone w IRIESP, o której mowa w art. 9g ust. 3 Prawa energetycznego, i w porozumieniu zawierającym z podmiotem eksploatującym instalację przyłączoną w fizycznym punkcie wejścia lub wyjścia.
- 1.8. Prawo własności do Układów pomiarowych przysługuje OSD, chyba że Umowa stanowi inaczej. OSD ma prawo wyposażyć Układ pomiarowy w System telemetryczny.
- 1.9. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Odbiorca będzie pobierał i zużywał Gaz wyłącznie w celach opałowych na potrzeby gospodarstwa domowego. Celem opałowym jest np. wykorzystanie Gazu do ogrzewania pomieszczeń, ogrzewania wody użytkowej lub podgrzewania posiłków. Celem opałowym nie jest wykorzystanie Gazu do napędu silników spalinowych.
- 1.10. Informacje o stosowanym przez Sprzedawcę programie wsparcia, w rozumieniu Prawa energetycznego dla Odbiorców wrażliwych udostępniane są na stronie internetowej Sprzedawcy <https://www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki>.

2. PODSTAWOWE OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY

- 2.1. Sprzedawca zobowiązany jest do:
 - 2.1.1. dostarczania Gazu o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w IRIESD, zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie;
 - 2.1.2. zapewnienia wznowienia dostarczania Gazu bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania;
 - 2.1.3. zapewnienia sprawdzenia przez OSD, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania Układu pomiarowego, którego OSD jest właścicielem, nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - 2.1.4. zapewnienia, na żądanie Odbiorcy, zlecenia przez OSD niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego. Układ pomiarowy powinien zostać przekazany do badania laboratoryjnego, w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia zgłoszenia takiego żądania przez Odbiorcę;
 - 2.1.5. umożliwienia Odbiorcy zlecenia wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego uprzednio Układu pomiarowego, w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia otrzymania wyniku badania laboratoryjnego, o którym mowa w pkt. 2.1.4 powyżej;
 - 2.1.6. sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych Gazu dostarczanego do Odbiorcy poprzez wykonanie odpowiednich pomiarów tych parametrów;
 - 2.1.7. pokrycia kosztów pomiarów, o których mowa w pkt. 2.1.6 powyżej oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie lub Taryfie OSD w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Gazu z Umową;
 - 2.1.8. przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Gazu;

- 2.1.9. terminowego rozpatrzenia wniosków lub reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi;
- 2.1.10. dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu Układu pomiarowego albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań Układu pomiarowego;
- 2.1.11. nieodpłatnego udzielania na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy i Taryfy OSD.

3. PODSTAWOWE OBOWIĄZKI ODBIORCY

- 3.1. Odbiorca zobowiązany jest do:
 - 3.1.1. odbierania Gazu w Obiekcie określonym w Umowie;
 - 3.1.2. terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy;
 - 3.1.3. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom OSD lub Sprzedawcy dostępu do Układu pomiarowego oraz instalacji gazowej Odbiorcy (za stan której odpowiada Odbiorca lub właściciel budynku), w szczególności w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień Umowy oraz wykonywania przez nich niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających oraz odczytu Układu pomiarowego;
 - 3.1.4. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom OSD dostępu do elementów sieci w celu dokonania wstrzymania dostarczania Gazu, w szczególności w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, z jakiegokolwiek przyczyny;
 - 3.1.5. umożliwienia zdemontowania i wydania Układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom OSD, w przypadku wstrzymania dostarczania Gazu oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy;
 - 3.1.6. niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach Układu pomiarowego, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Gazu;
 - 3.1.7. poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania Układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego Układu pomiarowego wykonanego na jego żądanie, w tym jego demontażu oraz montażu w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów Układu pomiarowego;
 - 3.1.8. poniesienia, na zasadach określonych w Taryfie lub Taryfie OSD, kosztów sprawdzenia i pomiarów jakości dostarczanego Gazu w przypadku, gdy przeprowadzone sprawdzenie dotrzymania parametrów jakościowych Gazu nie potwierdzą zastrzeżeń Odbiorcy;
 - 3.1.9. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Układu pomiarowego wskazującego wielkość poboru Gazu u Odbiorcy i reduktora ciśnienia Gazu, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian, utrzymania w należyтым stanie technicznym szafki przeznaczonej na te urządzenia oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia tych urządzeń, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
 - 3.1.10. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy Układzie pomiarowym, a także innych plomb założonych przez producenta Układu pomiarowego, Sprzedawcę lub inny uprawniony organ oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających z uszkodzenia, zniszczenia lub utraty tych plomb, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
 - 3.1.11. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w tym danych osobowych, mających wpływ na jej realizację, w szczególności Odbiorca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o zmianie adresu korespondencyjnego, na który powinny zostać wysłane Rachunki oraz wszelka inna korespondencja, w następujący sposób: telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4,

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży.

- 3.1.12. niezwłocznego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy. Zawiadomienie to może być dokonane w sposób określony w pkt. 3.1.11 powyżej;
- 3.1.13. pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie celu zużycia Gazu, w tym o przeznaczeniu Gazu na inne cele niż cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego w terminie 5 (pięciu) Dni roboczych od zaistnienia zmiany. Zmiana ww. celu wymaga zmiany albo zawarcia nowej Umowy.
- 3.1.14. zapłacenia OSD należnych mu opłat bądź odszkodowania w sytuacji Nielegalnego poboru Gazu. W razie uiszczenia przez Sprzedawcę opłat bądź odszkodowań, o których mowa powyżej, Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy;
- 3.1.15. uregulowania zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy;

4. PODSTAWOWE PRAWA ODBIORCY

- 4.1. Odbiorca ma prawo w szczególności do:
 - 4.1.1. składania reklamacji dotyczących realizacji Umowy;
 - 4.1.2. uzyskania pomocy, zgodnie z pkt 5.1.1, pkt 5.1.2 lub pkt 16.6, w przypadku wystąpienia Awarii,
 - 4.1.3. nieodpłatnego uzyskania kopii Zbioru Praw Konsumenta paliw gazowych, a także informacji o prawach Odbiorcy, jak również informacji o zmianie cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie i Taryfie OSD,
 - 4.1.4. poddania sporów wynikłych z Umowy pod rozstrzygnięcie Koordynatora, w zakresie jego właściwości, po uprzednim podjęciu próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośrednim rozwiązaniu sporu,
 - 4.1.5. zapoznania się z Taryfą i Taryfą OSD, które są dostępne dla Odbiorcy w siedzibie Sprzedawcy oraz na stronie internetowej Sprzedawcy, a także na stronach internetowych URE,
 - 4.1.6. zakupu Gazu od wybranego przez siebie sprzedawcy i uzyskania informacji na temat procedury stosowanej przy zmianie sprzedawcy,
 - 4.1.7. otrzymania od Sprzedawcy dokumentu zawierającego dane identyfikujące Układ pomiarowy oraz udostępnienia jego danych pomiarowych na dzień zakończenia dostarczania Gazu lub demontażu Układu pomiarowego, w przypadku zakończenia dostarczania Gazu, a także wymiany Układu pomiarowego w trakcie ich dostarczania,
 - 4.1.8. uczestniczenia w odczycie wskazań Układu pomiarowego przed jego demontażem,
 - 4.1.9. wglądu do wskazań Układu pomiarowego oraz dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń za dostarczony Gaz, a także do wyników kontroli prawidłowości wskazań Układu pomiarowego, niebędących w posiadaniu Odbiorcy,
 - 4.1.10. dokonania wyboru Sprzedawcy rezerwowego.
- 4.2. Odbiorca:
 - 4.2.1. zostanie poinformowany o terminach wykonywanych przez służby OSD przeglądów okresowych i prawie do obecności w trakcie trwania prac,
 - 4.2.2. może założyć plomby zabezpieczające na urządzeniach Układu pomiarowego, po uzgodnieniu z OSD,
 - 4.2.3. może dokonywać zdalnego odczytu danych pomiarowych w przypadku istnienia technicznych możliwości udostępnienia danych z Systemu telemetrycznego zainstalowanego na stacji gazowej,
 - 4.2.4. może zainstalować własny System telemetryczny, w przypadku braku telemetrii na stacji gazowej, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia z OSD niezbędnych wymagań technicznych z zakresu rozbudowy.

5. OBOWIĄZKI OSD W ZAKRESIE STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH OBSŁUGI ODBIORCÓW

- 5.1. Sprzedawca informuje, że zgodnie z postanowieniami IRiESD, w zakresie standardów jakościowych obsługi Odbiorców, OSD:

- 5.1.1. przyjmuje przez całą dobę zgłoszenia i reklamacje dotyczące dostaw Gazu z sieci dystrybucyjnej,
- 5.1.2. niezwłocznie przystępuje do usuwania zakłóceń w dostarczaniu Gazu spowodowanych nieprawidłową pracą sieci dystrybucyjnej,
- 5.1.3. odpłatnie podejmuje stosowne czynności w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez użytkownika systemu dystrybucyjnego lub inny podmiot prac w obszarze tego systemu,
- 5.1.4. nieodpłatnie udziela informacji dotyczących rozliczeń oraz aktualnej Taryfy OSD,
- 5.1.5. udziela odpowiedzi na zapytanie nie dotyczące rozliczeń, złożone pisemnie w formie listowej lub elektronicznej na zasadach i w terminach określonych w Prawie energetycznym oraz aktach wykonawczych.

6. ZASADY PROWADZENIA ROZLICZEŃ

- 6.1. Do rozliczeń z tytułu Umowy mają zastosowanie (i) ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca, a także Regulaminie Promocji oraz (ii) stawki opłat dystrybucyjnych i warunki ich stosowania wynikające z Taryfy OSD, określonej w Umowie. Łączna należność z tytułu świadczenia usługi kompleksowej za dany Okres rozliczeniowy stanowi sumę należności z tytułu sprzedaży Gazu oraz dystrybucji Gazu, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
- 6.2. Zasady kwalifikacji Odbiorcy do właściwej grupy taryfowej, a także warunki wprowadzania zmiany grupy taryfowej określa Taryfa oraz Taryfa OSD.
- 6.3. Należności wynikające z Umowy będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie Rachunków. Termin zapłaty należności za Okres rozliczeniowy wykazany na rachunku upływa 25 (dwudziestego piątego) dnia miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem pkt. 6.5, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Odbiorca może dokonywać płatności w następujący sposób:
 - 6.3.1. poprzez wpłatę na rachunek bankowy Sprzedawcy, lub
 - 6.3.2. poprzez wpłatę gotówką w siedzibie Sprzedawcy lub w innych punktach sprzedaży umożliwiających dokonywanie płatności.
- 6.4. W przypadku Nielegalnego poboru Gazu należności uiszczone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz OSD będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego.
- 6.5. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień roboczy.
- 6.6. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy dotyczący sprzedaży Gazu, wskazany na Rachunku, na podstawie którego następują płatności z tytułu realizacji Umowy.
- 6.7. Za przekroczenie terminu płatności, Sprzedawca może żądać od Odbiorcy zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 6.8. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi OSD dokonania odczytu Układu pomiarowego, rozliczenia za dostarczony Gaz dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie, Taryfie OSD oraz IRiESD.
- 6.9. Rozliczanie ilości dostarczonego Gazu odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań Układu pomiarowego w okresach ustalonych w Taryfie OSD, jednak nie częściej niż raz w miesiącu.
- 6.10. Uprawniony przedstawiciel OSD ma prawo odczytu stanu Układu pomiarowego celem prawidłowego rozliczenia ilości pobranego Gazu.
- 6.11. W przypadku uszkodzenia Układu pomiarowego uniemożliwiającego określenie ilości odebranego w ostatnim Okresie rozliczeniowym Gazu, Sprzedawca ustali należności zgodnie z zasadami określonymi w Taryfie.
- 6.12. Odbiorca ma prawo poinformowania Sprzedawcy o wskazaniach Układu pomiarowego, w szczególności w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela OSD lub Sprzedawcy. Odczyt taki może być przyjęty przez Sprzedawcę do rozliczenia ilości dostarczonego Gazu, o której mowa w pkt. 6.9 powyżej.
- 6.13. W przypadku, gdy odczyty wskazań Układu pomiarowego następować będą w okresach dłuższych niż jeden miesiąc, Sprzedawca może w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego pobierać należności na podstawie prognozowanego zużycia Gazu za podokresy nie częściej niż co jeden miesiąc. Rachunki za dostarczony Gaz w Okresie rozliczeniowym będą

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

wystawiane na zasadach określonych w Taryfie. Termin zapłaty należności z tytułu prognozowanego zużycia Gazu, upływa 25 (dwudziestego piątego) dnia miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem pkt. 6.5, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Rachunki będą uwzględniały należności naliczone w podokresach.

- 6.14. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Gazu powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata lub niedopłata, zasady zwrotu lub uzupełnienia płatności określa Taryfa.
- 6.15. Sprzedaż Gazu podlega opodatkowaniu podatkiem akcyzowym wg zasad określonych w Ustawie o podatku akcyzowym. Sprzedaż Gazu w przypadku zużycia na cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego jest zwolniona z podatku akcyzowego. Na potrzeby zastosowania tego zwolnienia, bez względu na ilość pobieranego Gazu, za gospodarstwo domowe nie uznaje się nieruchomości w całości wykorzystywanej na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
- 6.16. Warunkiem zwolnienia sprzedaży Gazu z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. 6.15, jest jego sprzedaż w ilościach nieprzekraczających 8000 m³ Gazu rocznie.
- 6.17. W przypadku sprzedaży Gazu w ilościach większych niż określone w pkt. 6.16 warunkiem zwolnienia sprzedaży Gazu z podatku akcyzowego, o którym mowa w pkt. 6.15 jest uzyskanie od Odbiorcy oświadczenia, iż nie używa on Gazu na potrzeby inne niż prowadzenie gospodarstwa domowego, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, albo oświadczenia o ilości tych wyrobów używanych na inne potrzeby niż prowadzone gospodarstwo domowe, w tym na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, określonej przez Odbiorcę proporcjonalnie do wykorzystanej na te potrzeby powierzchni nieruchomości z uwzględnieniem mocy urządzeń grzewczych.
- 6.18. Odbiorca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy o okolicznościach mających wpływ na realizację Umowy lub rozliczanie za usługę kompleksową świadczoną Odbiorcy, a także o zmianie celu przeznaczenia Gazu.

7. REKLAMACJE, SKARGI, BONIFIKATY

- 7.1. Rozpatrzenie wniosków lub reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do 14 (czternastu) dni od daty otrzymania wniosku lub otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt. 7.2 poniżej.
- 7.2. W przypadku, o którym mowa w pkt. 2.1.6, rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie do 14 (czternastu) dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
- 7.3. Reklamacja lub skarga może zostać złożona przez Odbiorcę:
 - 7.3.1. ustnie podczas rozmowy telefonicznej z Działem Obsługi Klienta,
 - 7.3.2. pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa,
 - 7.3.3. pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl,
 - 7.3.4. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży, chyba, że w Umowie zastrzeżono inaczej.
- 7.4. Za niedotrzymanie przez OSD parametrów jakościowych Gazu oraz za niedotrzymanie, zarówno przez OSD, jaki i przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorcy, Odbiorcy przysługują bonifikaty zgodnie z Taryfą lub Taryfą OSD.
- 7.5. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora o rozstrzygnięcie sporu w zakresie złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczenia Gazu.
- 7.6. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego dokonanego wstrzymania dostarczenia Gazu.
- 7.7. W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.
- 7.8. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku terminowej zapłaty należności wynikającej z Umowy w wysokości, która nie jest sporna. W razie opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności lub odmowy płatności przez Odbiorcę, w sytuacji złożenia przez niego reklamacji dotyczącej płatności, odsetki ustawowe za przekroczenie terminu płatności będą naliczane jedynie w zakresie, w jakim reklamacja okaże się niezasadna.

8. PRZEDPŁATOWY UKŁAD POMIAROWY

- 8.1. OSD na wniosek Sprzedawcy może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy Układ pomiarowy, jeżeli Odbiorca:
 - 8.1.1. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 (dwunastu) miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrany Gaz albo świadczone usługi dystrybucji Gazu przez okres co najmniej jednego miesiąca, lub
 - 8.1.2. nie ma tytułu prawnego do Obiektu, lub
 - 8.1.3. użytkuje Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu Układu pomiarowego.
- 8.2. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora albo z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE zgodnie z pkt. 10.3 – pkt. 10.4, OSD może zainstalować na swój koszt Przedpłatowy Układ pomiarowy temu Odbiorcy.
- 8.3. Odbiorca, spełniający przesłanki do uznania za odbiorcę wrażliwego w rozumieniu przepisów Prawa energetycznego, ma prawo do wystąpienia z wnioskiem do OSD o zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego. Odbiorca może złożyć wniosek o zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego u Sprzedawcy lub wnieść go bezpośrednio do OSD.
- 8.4. Na wypadek zainstalowania Przedpłatowego Układu pomiarowego, z Odbiorcą zostanie zawarta nowa umowa kompleksowa przewidująca rozliczenia w oparciu o Przedpłatowy Układ pomiarowy. Z chwilą zawarcia takiej umowy dotychczasowa Umowa ulega rozwiązaniu.
- 8.5. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie Przedpłatowego Układu Pomiarowego, Sprzedawca może wystąpić do OSD o wstrzymanie dostarczania Gazu lub rozwiązać Umowę w okolicznościach o których mowa w pkt.8.1.

9. ZMIANA UMOWY, OGÓLNYCH WARUNKÓW UMOWY, TARYFY, TARYFY OSD I IRIESD

- 9.1. Sprzedawca może zmienić Umowę lub Ogólne warunki umowy w całości lub w części, w szczególności w przypadku zaistnienia okoliczności faktycznych lub zmiany stanu prawnego istotnych dla wykonywania zobowiązań Stron wynikających z Umowy. W przypadku zmiany Umowy lub Ogólnych warunków umowy, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie, przysyłając Odbiorcy projekt zmiany Umowy, tekst nowych Ogólnych warunków umowy lub wyciąg ze wskazaniem zmian. Zmiana Umowy lub Ogólnych warunków umowy obowiązuje od wskazanego przez Sprzedawcę dnia wejścia w życie takiej zmiany, chyba że Odbiorca rozwiąże Umowę zgodnie z pkt. 9.2.
- 9.2. W przypadku zmiany Umowy lub Ogólnych warunków umowy Odbiorca może rozwiązać Umowę w terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania projektu zmian Umowy, nowych Ogólnych warunków umowy lub wyciągu ze zmienionych Ogólnych warunków umowy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym do Sprzedawcy dotarło oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, o czym Sprzedawca poinformuje Odbiorcę pisemnie.
- 9.3. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie lub Taryfie OSD, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy lub Taryfy OSD. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy lub Taryfy OSD, przy czym jeśli w wyniku zmiany nastąpi:
 - 9.3.1. podwyżka cen zawartych w Taryfie w stosunku do cen określonych w Regulaminie Promocji, Odbiorca będzie rozliczany na podstawie cen wskazanych w Regulaminie Promocji,
 - 9.3.2. obniżka cen zawartych w Taryfie w stosunku do cen określonych w Regulaminie Promocji, Odbiorca będzie rozliczany na podstawie cen wskazanych w Taryfie.
- 9.4. Zmiana postanowień Taryfy lub Taryfy OSD innych, niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy zmienionej Taryfy lub Taryfy OSD w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku nie jest wymagane wprowadzenie zmian do Umowy w postaci aneksu, natomiast Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie 14 (czternastu) dni od dnia doręczenia zmienionej Taryfy lub Taryfy OSD, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, o czym Sprzedawca poinformuje Odbiorcę pisemnie.

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

- 9.5. W przypadku braku akceptacji przez Odbiorcę zmian IRIESD lub nowej IRIESD, w sytuacji gdy zmiany te lub nowa IRIESD wpływa na sytuację Odbiorcy, Odbiorcy przysługuje prawo złożenia Sprzedawcy oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w terminie 30 (trzydziestu) dni licząc od dnia ogłoszenia w Biuletynie URE zmian IRIESD albo IRIESD w nowym brzmieniu. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku stosowania IRIESD w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.
- 9.6. W przypadku, gdy po stronie Odbiorcy występuje więcej niż jedna osoba, do złożenia wiążących oświadczeń woli w zakresie realizacji Umowy lub zmiany, rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy, konieczne jest współdziałanie wszystkich tych osób albo jedynie tych osób, które dysponują tytułem prawnym do korzystania z Obiektu, do którego dostarczany jest Gaz na podstawie Umowy.

10. WSTRZYMANIE DOSTARCZANIA GAZU

- 10.1. Z zastrzeżeniem pkt. 10.3, dostarczanie Gazu może zostać wstrzymane, gdy:
- 10.1.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny pobór Gazu;
- 10.1.2. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrany Gaz co najmniej przez okres 30 (trzydziestu) dni po upływie terminu płatności, jeżeli Odbiorca ten powiadomiony na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Gazu nie uregulował zaległych i bieżących należności w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania tego powiadomienia;
- 10.1.3. Odbiorca nie wyraził zgody na zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego w przypadkach określonych w pkt 8.1,
- 10.1.4. przewidują to obowiązujące przepisy prawa.
- 10.2. Dostarczanie Gazu zostaje wstrzymane, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska.
- 10.3. W przypadku, gdy Odbiorca złoży reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczania Gazu, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania Gazu, dostarczanie Gazu nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona. Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona, a Odbiorca w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie Gazu nie wstrzymuje się do czasu wydania rozstrzygnięcia przez Koordynatora. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Koordynatora z wnioskiem o rozpatrzenie sporu może spowodować, że Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Gazu. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Koordynatora, Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Gazu, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie 3 (trzech) dni, wznowi dostarczanie Gazu.
- 10.4. Jeżeli Odbiorcy wstrzymano dostarczanie Gazu, a Odbiorca ten złożył reklamację na wstrzymanie dostarczania Gazu, wznowia się dostarczanie Gazu w terminie 3 (trzech) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuuje dostarczanie do czasu jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy reklamacja nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, kontynuuje się dostarczanie Gazu do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE. Brak poinformowania Sprzedawcy o wystąpieniu przez Odbiorcę do Prezesa URE z wnioskiem o rozpatrzenie sporu, może spowodować, że Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Gazu. Jeżeli w związku z brakiem informacji o wystąpieniu przez Odbiorcę z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez Prezesa URE, Sprzedawca wstrzyma dostarczanie Gazu, a następnie Sprzedawca zostanie poinformowany o wystąpieniu z takim wnioskiem, wówczas Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji, nie później jednak niż w terminie 3 (trzech) dni, wznowi dostarczanie Gazu. Postanowienia niniejszego punktu nie stosuje się w razie wydania przez Koordynatora

rozstrzygnięcia na niekorzyść Odbiorcy oraz w przypadku, o którym mowa w pkt. 10.2.

- 10.5. Wstrzymanie dostarczania Gazu może nastąpić w szczególności poprzez:
- 10.5.1. demontaż Układu pomiarowego;
- 10.5.2. demontaż przyłącza do sieci gazowej;
- 10.5.3. zamknięcie dopływu Gazu przed Układem pomiarowym.
- 10.6. Wznowienie dostarczania Gazu nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustana przyczyną uzasadniająca wstrzymanie dostarczania Gazu. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrany Gaz albo świadczone usługi, wznowienie nastąpi po uregulowaniu należności będących przyczyną wstrzymania.
- 10.7. W przypadku wznowienia dostarczania Gazu, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które wyłącznie odpowiada Odbiorca, jest on, zgodnie z postanowieniami Taryfy OSD, zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Gazu.
- 10.8. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że OSD może przerwać lub ograniczyć dostarczanie Gazu w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRIESD, w szczególności w przypadku prowadzenia prac remontowych lub modernizacyjnych w systemie dystrybucyjnym.
- 10.9. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych przerw, ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Gazu.
- 10.10. OSD powiadamia Odbiorcę o:
- 10.10.1. przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Gazu, przerwanego z powodu Awarii;
- 10.10.2. terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Gazu w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych, w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie lub w drodze indywidualnych zawiadomień, przekazanych na piśmie, telefonicznie bądź za pomocą innego środka komunikacji, co najmniej na 7 (siedem) dni przed dniem planowanej przerwy w dostarczaniu Gazu.

11. ROZWIĄZANIE UMOWY

- 11.1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron.
- 11.2. Rozwiązanie Umowy przez Odbiorcę może nastąpić za wypowiedzeniem przez oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy złożone Sprzedawcy przez Odbiorcę, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, poprzez pisemne lub ustne złożenie oświadczenia do protokołu w punkcie sprzedaży Sprzedawcy lub poprzez doręczenie przesyłki zawierającej pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy do Działu Obsługi Klienta. Odbiorca wypowiadający Umowę może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
- 11.3. W przypadku wypowiedzenia przez Odbiorcę końcowego Umowy zawartej na czas nieoznaczony, Odbiorca ten jest obowiązany pokryć należności za pobrany Gaz oraz świadczone usługi przesyłania lub dystrybucji Gazu.
- 11.4. W przypadku wypowiedzenia przez Odbiorcę końcowego Umowy zawartej na czas oznaczony, Odbiorca ten jest zobowiązany pokryć koszty i odszkodowania, które wynikają z treści zawartej Umowy. W przypadku Odbiorcy w gospodarstwie domowym lub Odbiorcy będącego mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu art. 7 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 221 z późn. zm.) w zakresie, w jakim zużywa Gaz na potrzeby podstawowej działalności, wysokość kosztów i odszkodowań nie może przekraczać wysokości bezpośrednich strat ekonomicznych, jakie poniósł Sprzedawca w wyniku rozwiązania Umowy zawartej na czas oznaczony.
- 11.5. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie Przedpłatowego Układu pomiarowego w przypadkach wskazanych w pkt 8.1, Sprzedawca może rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem przez pisemne oświadczenie złożone Odbiorcy, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy.
- 11.6. Z dniem zawarcia Umowy traci moc poprzednia umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, której przedmiotem było dostarczanie Gazu do Obiektu.
- 11.7. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy, porozumienie stron dotyczące terminu rozwiązania Umowy oraz oświadczenie Odbiorcy o woli

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

nieprzedłużania Umowy powinno zostać sporządzone na piśmie pod rygorem nieważności. Odbiorca powinien złożyć oświadczenie w punkcie sprzedaży lub nadać je do Działu Obsługi Klienta na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa.

12. ZMIANA SPRZEDAWCY

- 12.1. Zmiana Sprzedawcy, w tym częściowa zmiana Sprzedawcy, następuje na warunkach i zgodnie z procedurą wynikającą z przepisów prawa oraz IRIESD.
- 12.2. OSD udostępnia procedurę zmiany sprzedawcy w swojej siedzibie i publikuje ją na swojej stronie internetowej.
- 12.3. Sprzedawca informuje Odbiorcę, iż zgodnie z IRIESD:
 - 12.3.1. W przypadku trwałego zaprzestania realizacji umowy dystrybucyjnej przez Sprzedawcę i zaprzestania dostarczania Gazu do systemu dystrybucyjnego w celu dostarczenia tego Gazu do Odbiorcy, OSD informuje Odbiorcę w gospodarstwie domowym o planowanym zaprzestaniu świadczenia usługi dystrybucji na rzecz tego Sprzedawcy.
 - 12.3.2. W przypadku, o którym mowa w pkt 12.3.1 powyżej, OSD przekazuje Odbiorcy w gospodarstwie domowym:
 - 12.3.2.1. informację o planowanym terminie zaprzestania świadczenia usługi dystrybucji na rzecz Sprzedawcy,
 - 12.3.2.2. informację o konieczności zawarcia umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym z nowym sprzedawcą, na podstawie, której nowy sprzedawca powinien rozpocząć sprzedaż Gazu najpóźniej w pierwszym dniu przypadającym po upływie terminu, o którym mowa w pkt 12.3.2.1,
 - 12.3.2.3. wskazanie, że brak zawarcia umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży z nowym sprzedawcą przy jednoczesnym dalszym odbiorze Gazu przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym po upływie terminu, o którym mowa w pkt 12.3.2.1, zostanie zakwalifikowany jako Nielegalny pobór Gazu,
 - 12.3.2.4. listę sprzedawców Gazu, z którymi OSD zawarł umowę o świadczenie usług dystrybucji Gazu
 - 12.3.2.5. informację o podmiocie pełniącym funkcję sprzedawcy z Urzędu.
 - 12.3.3. W przypadku zawarcia przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży z nowym sprzedawcą, rozpoczęcie świadczenia usług dystrybucji na rzecz tego sprzedawcy nastąpi zgodnie z procedurą zmiany sprzedawcy, określoną w pkt 15 IRIESD.

13. SPRZEDAŻ REZERWOWA ORAZ POUCZENIE O KONSEKWENCJACH WYBORU SPRZEDAWCY REZERWOWEGO

- 13.1. W przypadku wygaśnięcia lub zaprzestania wykonywania Umowy przez Sprzedawcę OSD zawrze w imieniu i na rzecz Odbiorcy Rezerwową umowę kompleksową ze wskazanym przez Odbiorcę Sprzedawcą rezerwowym.
- 13.2. Sprzedawca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować OSD oraz Sprzedawcę rezerwowego wskazanego przez Odbiorcę w Umowie o dokonanych przez Odbiorcę wyborze.
- 13.3. Sprzedawca zobowiązuje się poinformować Odbiorcę, sprzedawcę rezerwowego wskazanego przez Odbiorcę w Umowie oraz OSD o konieczności zaprzestania sprzedaży Gazu Odbiorcy oraz o przewidywanej dacie zaprzestania tej sprzedaży, jeżeli jest znana lub możliwa do ustalenia przez Sprzedawcę.
- 13.4. Postanowień Umowy dotyczących Sprzedaży rezerwowej oraz niniejszego pkt 13 nie stosuje się do Odbiorców w przypadkach określonych w pkt 10.1.1, 10.1.2 i 10.1.3 Ogólnych Warunków Umowy.
- 13.5. Tryb, warunki i terminy uruchamiania Sprzedaży rezerwowej, obejmujące w szczególności przesłanki zawarcia Rezerwowej umowy kompleksowej, jak również skutki niewskazania Sprzedawcy rezerwowego przez Odbiorcę w Umowie, lub sytuacji, w której Sprzedawca rezerwowy nie może podjąć,

nie podjął lub zaprzestał Sprzedaży rezerwowej, określone zostały w IRIESD.

14. ROZSTRZYGANIE SPORÓW

- 14.1. Spory, jakie mogą wyniknąć z Umowy podlegać będą rozstrzygnięciu przez:
 - 14.1.1. właściwy sąd powszechny, lub
 - 14.1.2. w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Koordynatorem.
- 14.2. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez Odbiorcę próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- 14.3. Udział Sprzedawcy w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Odbiorcę spór nie został rozwiązany Sprzedawca każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Odbiorcy na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Sprzedawca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 14.4. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, w obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

15. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

- 15.1. Postanowienia zawarte w pkt. 15 Ogólnych Warunków Umowy mają zastosowanie wyłącznie do Odbiorców końcowych podlegających ochronie konsumenckiej.
- 15.2. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Odbiorca końcowy podlegających ochronie konsumenckiej ma prawo, zgodnie z art. 27 w zw. z art. 38a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.), bez podania przyczyny, odstąpić od Umowy składając w terminie 14 (czternastu) dni od jej zawarcia oświadczenie na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem pisemnie na adres.
- 15.3. Jeżeli na wyraźne żądanie Odbiorcy, dostarczanie Gazu ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Odbiorca zobowiązany jest do złożenia na trwałym nośniku wyraźnego oświadczenia, zawierającego takie żądanie, wraz z oświadczeniem że przyjmuje on do wiadomości, iż z chwilą pełnego wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia traci prawo do odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia dostarczania Gazu przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, powstaje obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do momentu odstąpienia od Umowy.
- 15.4. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.
- 15.5. Szczegółowe informacje o warunkach, sposobie odstąpienia przez Odbiorcę będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą jednoosobowo lub w formie spółki cywilnej od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, o zasadach zwrotu świadczeń i ponoszenia kosztów oraz wzór formularza odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa zostały zawarte w Załączniku nr 1 do Ogólnych Warunków Umowy. Załącznik nr 1 stanowi integralną część Ogólnych Warunków Umowy.

16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 16.1. Sprzedawca nie odpowiada za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy oraz za szkody powstałe wskutek:
 - 16.1.1. działania Siły wyższej,
 - 16.1.2. działań leżących po stronie Odbiorcy,

- 16.1.3. wstrzymania lub ograniczenia dostarczania Gazu w związku z zagrożeniem życia, zdrowia lub środowiska, poza przypadkami zawinionego działania Sprzedawcy lub właściwego OSD,
 - 16.1.4. wystąpienia Awarii w sieci gazowej, poza przypadkami zawinionego działania Sprzedawcy lub właściwego OSD,
 - 16.1.5. zakłócenia, wstrzymania lub ograniczenia dostarczania Gazu wprowadzanego na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów lub zatwierdzonych przez Prezesa URE Instrukcji poza przypadkami zawinionego działania Sprzedawcy lub właściwego OSD,
 - 16.1.6. działania osoby trzeciej, za której działania nie ponosi odpowiedzialności Sprzedawca lub właściwy OSD,
 - 16.1.7. planowanych przerw w dostarczaniu Gazu, na czas niezbędny do wykonania prac eksploatacyjnych lub remontowych w Sieci gazowej, o których Odbiorca został poinformowany.
- 16.2. W przypadku zmiany danych teleadresowych Odbiorcy i innych danych o charakterze informacyjnym, w tym danych osobowych nie wymagają zmiany Umowy. Odbiorca może zgłosić zmianę telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o.- Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży.
- 16.3. Sprzedawcy przysługuje prawo przekazywania informacji dotyczących Odbiorcy niedokonującego terminowo zapłaty należności z tytułu zawartej Umowy do właściwego biura informacji gospodarczej zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie.
- 16.4. Dane zawarte w Umowie, lub Rachunkach mogą być wykorzystywane przez Sprzedawcę w celu potwierdzenia tożsamości Odbiorcy w przypadku komunikowania się przez telefon lub w formie elektronicznej.
- 16.5. Sprzedawca może nagrywać zawiadomienia i oświadczenia Odbiorcy dokonywane telefonicznie, po uprzedzeniu o tym Odbiorcy i za uprzednią zgodą Odbiorcy.
- 16.6. Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia Awarii u OSD, kontaktując się z telefonicznie z pogotowiem gazowym pod numerem 992.
- 16.7. W przypadku, gdy postanowienia Umowy odbiegają od zapisów w niniejszych Ogólnych Warunkach Umowy, wówczas jako obowiązujące traktuje się postanowienia Umowy.