

OGÓLNE WARUNKI UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA PALIWA GAZOWEGO

wprowadzone do stosowania od dnia 01.06.2016 r.

Załącznik do Umowy Kompleksowej dla Odbiorców będących klientami instytucjonalnymi pobierających Paliwo gazowe z sieci dystrybucyjnej w ilości do
10 m³/h
(110 kWh/h)

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy stanowią integralną część Umowy Kompleksowej Dostarczenia Paliwa Gazowego zawieranej pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą (dalej „Odbiorca”) zużywającym Paliwo gazowe w ilości do 10 m³/h (110 kWh/h).
2. Użyte w Ogólnych Warunkach Umowy i w Umowie Kompleksowej pojęcia oznaczają:
 - 2.1. **Awaria** - zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci gazowej lub poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia i środowiska, takie jak: rozszczelnienie, wybuch, pożar itp.
 - 2.2. **Dzień Roboczy** - każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - 2.3. **IRIESD** - oznacza Instrukcję Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej opracowaną przez Operatora i wprowadzoną przez niego do stosowania, udostępnioną Odbiorcom oraz do publicznego wglądu, opublikowaną na stronie internetowej Operatora www.entripolska.pl, zgodnie z przepisami Prawa Energetycznego.
 - 2.4. **Lokal/obiekt** - nieruchomość, lokal albo inny obiekt do którego dostarczane jest Paliwo gazowe na podstawie Umowy Kompleksowej.
 - 2.5. **Nielegalny Pobór Paliwa Gazowego** - pobieranie Paliwa gazowego bez zawartej umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem gazomierza lub poprzez ingerencję w gazomierz mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez ten gazomierz.
 - 2.6. **Operator Systemu Dystrybucyjnego** (OSD lub Operator) - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją Paliw gazowych, do sieci którego jest przyłączona 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, tj. Entri Polska Sp. z o.o.
 - 2.7. **Operator Systemu Przesyłowego** (OSP) - przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem Paliw gazowych odpowiedzialne za ruch sieciowy w gazowym systemie przesyłowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci przesyłowej, w tym połączeń z innymi systemami gazowymi, działające pod firmą: Operator Gazociągów Przesyłowych GAZ - SYSTEM S.A. z siedzibą w Warszawie.
 - 2.8. **Paliwo gazowe** - wskazany w Umowie rodzaj Paliwa gazowego tj. gaz ziemny wysokometanowy E.
 - 2.9. **Prawo Energetyczne** - ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625 z późn. zm.).
 - 2.10. **Sprzedawca** - przedsiębiorstwo energetyczne Entri Polska Sp. z o.o. ul. 1 Maja 18, 96-500 Sochaczew, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000193491, NIP: 526 24 99 440, REGON: 016439396, o kapitale zakładowym w wysokości 23 000 000 zł, w pełni opłaconym.
 - 2.11. **Taryfa** - stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, na podstawie której rozliczana będzie Umowa Kompleksowa dostarczania Paliwa gazowego Odbiorcy, wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym Ustawą Prawo Energetyczne nieodpłatnie udostępniony Odbiorcom w miejscu obsługi klientów.
 - 2.12. **Umowa Kompleksowa** (Umowa) - umowa dostarczania Paliwa gazowego zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, zgodnie z art. 5 ust. 3 Ustawy Prawo Energetyczne, obejmująca sprzedaż oraz usługę dystrybucji Paliwa gazowego na rzecz Odbiorcy.
 - 2.13. **URE** – Urząd Regulacji Energetyki.
3. W zakresie nie uregulowanym w ust. 2 powyżej oraz w Umowie zastosowanie mają definicje zawarte w Taryfie oraz w IRIESD.
4. Usługa przesyłania Paliwa gazowego do sieci OSD realizowana jest na podstawie umowy o świadczenie usługi przesyłania zawartej między Sprzedawcą a OSP.
5. Gazomierz zainstalowany i eksploatowany przez Operatora u Odbiorcy jest własnością Operatora.

II. Podstawowe obowiązki Sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązany jest w szczególności do:

1. dostarczania Paliwa gazowego o ciepłe spalania oraz parametrach jakościowych określonych w Taryfie zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami określonymi w Umowie Kompleksowej,
2. powiadamiania Odbiorcy o terminach i czasie trwania planowanych przerw w dostarczaniu Paliwa gazowego w formie ogłoszeń prasowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty, lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej na 14 dni przed datą planowanej przerwy,
3. powiadamiania Odbiorcy o przyczynach wstrzymania lub przerwania dostarczania Paliwa gazowego,
4. udzielania Odbiorcy informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przerwane go z powodu Awarii,
5. zapewnienia wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania,
6. zapewnienia sprawdzenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania gazomierza, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania,
7. zapewnienia zlecenia przez Operatora, na żądanie Odbiorcy, niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenia prawidłowości działania gazomierza w terminie 30 dni od dnia poinformowania Odbiorcy o wyniku sprawdzenia, o którym mowa w ust. 6 powyżej,
8. zlecenia, na żądanie Odbiorcy, niezależnemu laboratorium badawczemu wykonania badania jakości Paliwa gazowego, w terminie umożliwiającym rzetelne wykonanie takiego badania,

9. pokrycia kosztów badań, o których mowa w ust. 8 powyżej oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie w przypadku stwierdzenia niezgodności jakości Paliwa gazowego z Umową Kompleksową,
10. terminowego rozpatrzenia reklamacji Odbiorcy i udzielenia odpowiedzi,
11. dokonania korekty rozliczeń z Odbiorcą, na zasadach określonych w Taryfie, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zainstalowaniu lub działaniu gazomierza albo w razie przyjęcia do rozliczeń błędnych odczytów wskazań gazomierza,
12. nieodpłatnego udzielania na żądanie Odbiorcy informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy.

III. Podstawowe prawa Odbiorcy

Odbiorca ma prawo w szczególności do:

1. składania reklamacji dotyczących realizacji Umowy Kompleksowej. Reklamacje powinny być składane na piśmie. Reklamacje lub skargi w sprawie rozliczeń, podlegające rozpoznaniu przez Sprzedawcę, są rozstrzygane w terminie 14 dni od otrzymania kompletnej reklamacji, natomiast reklamacje dotyczące dotrzymania parametrów jakościowych dostarczanych paliw w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów,
2. uzyskania pomocy w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej dystrybucyjnej,
3. uzyskania, nieodpłatnie informacji o prawach Odbiorcy, jak również informacji o zmianie cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie,
4. poddania sporów związanych z wykonaniem Umowy Kompleksowej pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego,
5. zapoznania się z mającą zastosowanie Taryfą – będzie ona dostępna dla Odbiorcy w biurze Sprzedawcy w Sochaczewie w godzinach pracy i opublikowana na stronie internetowej Sprzedawcy: <https://entripolska.pl/>
6. zakupu Paliwa gazowego od wybranego przez siebie sprzedawcy.

IV. Podstawowe obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązany jest do:

1. terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy Kompleksowej,
2. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Operatora lub Sprzedawcy dostępu do gazomierza, instalacji gazowej Odbiorcy i odbiorników gazowych w celu kontroli przestrzegania przez Odbiorcę postanowień umowy oraz wykonywania przez nich niezbędnych prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających oraz odczytu gazomierza,
3. umożliwienia zdemontowania i wydania zainstalowanego u Odbiorcy gazomierza upoważnionym przedstawicielom Operatora, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania z jakiegokolwiek przyczyny Umowy Kompleksowej,
4. niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach gazomierza, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego,
5. poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania gazomierza zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego gazomierza, w tym jego demontażu oraz montażu gazomierza w przypadku kiedy na żądanie Odbiorcy, w wyniku badania laboratoryjnego nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu gazomierza,
6. poniesienia kosztów sprawdzenia jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, kiedy na żądanie Odbiorcy Sprzedawca zleci niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenie jakości dostarczanego Paliwa gazowego, a przeprowadzone badania nie potwierdzą zastrzeżeń Odbiorcy,
7. zabezpieczenia przed zniszczeniem lub uszkodzeniem gazomierza wskazującego wielkość poboru Paliwa gazowego u Odbiorcy i reduktora ciśnienia Paliwa gazowego, niedokonywania w nich jakichkolwiek zmian (z malowaniem włącznic), utrzymania w należytym 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,
8. zabezpieczenia przed zniszczeniem, uszkodzeniem lub zerwaniem wszelkich plomb znajdujących się na lub przy ww. gazomierzu, a także innych plomb założonych przez producenta gazomierza, Sprzedawcę lub inny uprawniony organ,
9. utrzymywania w należytym stanie technicznym, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, znajdującej się w jego Lokalu/obiekcie instalacji gazowej, za którą Odbiorca odpowiada,
10. niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o zmianie swoich danych zawartych w Umowie Kompleksowej,
11. niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy o każdej zmianie okoliczności mającej bądź mogącej mieć wpływ na wykonanie Umowy Kompleksowej,
12. zapobieżenia Nielegalnemu Poborowi Paliwa Gazowego, a w sytuacji Nielegalnego Poboru Paliwa Gazowego zapłacenia Operatorowi należnych mu opłat bądź odszkodowania na zasadach określonych w Taryfie Sprzedawcy. W razie uiszczenia tych opłat przez Sprzedawcę Odbiorca jest zobowiązany do ich zwrotu Sprzedawcy,
13. uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania umowy,
14. przekazywania nie później niż w ciągu trzech dni wskazań gazomierza w przypadku braku możliwości dokonania odczytu jego wskazań przez upoważnionego przedstawiciela Operatora.

V. Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Do rozliczeń z tytułu Umowy Kompleksowej mają zastosowanie ceny, opłaty i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie, przewidziane dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca.
2. Należności z tytułu dostarczania Paliwa gazowego będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie faktur wystawianych przez Sprzedawcę lub przez inny podmiot działający na jego zlecenie i w jego imieniu, w terminie do dwudziestego pierwszego dnia miesiąca następującego po okresie rozliczeniowym na rachunek bankowy wskazany na fakturze. Sprzedawca doręczy fakturę Odbiorcy nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym na fakturach, drogą pocztową lub drogą elektroniczną.
3. W przypadku Nielegalnego Poboru Paliwa Gazowego należności uiszczone z tego tytułu przez Sprzedawcę na rzecz Operatora będą regulowane przez Odbiorcę na podstawie właściwego dokumentu księgowego w terminie w nim określonym.
4. Jeżeli ustalony termin płatności przypada w dniu wolnym od pracy, ulega on przesunięciu na najbliższy Dzień Roboczy następujący po tym dniu.
5. Odbiorca będzie regulował należności, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, według swojego wyboru:

- a) bezgotówkowo poprzez przelew bankowy;
 - b) gotówkowo:
 - w banku;
 - w kasach sieci handlowych, sklepów, itp.;
 - w urzędzie pocztowym.
6. Za dzień uregulowania należności przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy.
 7. Za przekroczenie terminu płatności, Odbiorca będzie zobowiązany do zapłaty odsetek naliczanych za każdy dzień opóźnienia w wysokości zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
 8. W razie powstania zaległości w płatnościach (należności wynikające z faktur wraz z odsetkami lub odsetki od nieterminowo uregulowanych faktur), Sprzedawca może zaksięgować dokonane przez Odbiorcę wpłaty pieniężne w pierwszej kolejności na poczet odsetek od faktur uregulowanych z opóźnieniem, a następnie na poczet najdawniej wymagalnego długu.
 9. W przypadku uniemożliwienia upoważnionemu przedstawicielowi Operatora dokonania odczytu gazomierza, rozliczenia za dostarczone Paliwo gazowe dokonywane będą zgodnie z zasadami zawartymi w Taryfie.
 10. Rozliczanie ilości dostarczonego Paliwa gazowego odbywać się będzie na podstawie rzeczywistych wskazań gazomierza w okresach ustalonych w Taryfie, jednak nie częściej niż raz w miesiącu.
 11. Cykl odczytowy ustala Sprzedawca, a jego zmiana nie wymaga zmiany Umowy Kompleksowej.
 12. Uprawniony przedstawiciel Operatora lub Sprzedawcy ma prawo odczytu stanu gazomierza przed zakończeniem pełnego okresu rozliczeniowego, o ile jest to związane ze zmianą Taryfy, Umowy Kompleksowej, wymianą gazomierza lub sytuacją, w której taka konieczność wynikać będzie z obowiązujących przepisów prawa.
 13. W przypadku, gdy odczyt wskazań gazomierza następować będą w okresach dłuższych niż jeden miesiąc, Sprzedawca może pobierać należności na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego. Tak ustalone należności mogą być pobierane nie częściej niż co jeden miesiąc.
 14. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia Paliwa gazowego powstanie na koniec danego okresu rozliczeniowego nadpłata lub niedopłata, wówczas zasady zwrotu lub uzupełnienia płatności określa Taryfa.
 15. W przypadku zmian ceny lub stawek opłat w trakcie okresu rozliczeniowego, należność za Paliwo gazowe odebrane w okresie sprzed tej zmiany i w okresie po tej zmianie, rozlicza się na podstawie proporcjonalnego rozdzielania zużycia Paliwa gazowego między odczytami wskazań gazomierza wykonanymi bezpośrednio przed i po tej zmianie. Podstawą do ustalenia należności będą:
 - 15.1. w przypadku opłat stałych - liczba dni sprzed zmiany stawek opłat i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskazań gazomierza,
 - 15.2. w przypadku ceny i opłat zmiennych - średni dobowy odbiór Paliwa gazowego przez Odbiorcę, w rozliczanym okresie oraz liczba dni sprzed zmiany ceny i stawek opłat zmiennych i liczba dni od tej zmiany do dnia odczytu wskazań gazomierza.
 16. W przypadku, o którym mowa w ust. 15, za zgodą Sprzedawcy, do rozliczeń za Paliwo gazowe pobrane przez Odbiorcę można przyjąć wskazanie gazomierza na dzień zmiany Taryfy, stwierdzone przez Odbiorcę i przekazane: telefonicznie, w formie elektronicznej lub w formie podpisanego przez niego oświadczenia, dostarczonego Sprzedawcy w ciągu 5 Dni Roboczych od dnia wejścia w życie Taryfy. Nie zwalnia to Odbiorcy z obowiązku udostępnienia gazomierza do kontroli i odczytu.
 17. W przypadku stwierdzenia przez uprawnionego przedstawiciela Operatora, że z przyczyn niezależnych od Odbiorcy nastąpiło uszkodzenie gazomierza, uniemożliwiające określenie ilości odebranego w ostatnim okresie rozliczeniowym Paliwa gazowego, Sprzedawca ustali należność na podstawie średniego dobowego zużycia Paliwa gazowego przez Odbiorcę w poprzednim lub następnym porównywalnym okresie rozliczeniowym, pomnożonego przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta. W korekcie uwzględnia się sezonowość poboru Paliwa gazowego oraz inne udokumentowane i uzasadnione uwarunkowania mające wpływ na wielkość poboru Paliwa gazowego.

VI. Reklamacje, bonifikaty

1. Reklamację faktury lub innego dokumentu księgowego Odbiorca zgłasza Sprzedawcy w terminie miesięcznym od dnia otrzymania.
2. Rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji, z wyłączeniem spraw, w których na wniosek Odbiorcy dokonywane jest sprawdzenie parametrów jakościowych dostarczanego paliwa gazowego wymagające wykonania odpowiednich pomiarów – wówczas rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nastąpi w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
3. Złożenie reklamacji nie uprawnia Odbiorcy do opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności.
4. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi, Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie.
5. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych Paliwa gazowego, Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat przewidzianych w Taryfie.

VII. Zmiana Umowy Kompleksowej, Ogólnych Warunków Umowy, Taryfy

1. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o takiej zmianie w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia wejścia w życie zmiany Taryfy. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy. Odbiorca w takim przypadku może wypowiedzieć Umowę Kompleksową w terminie 14 dni od otrzymania wyciągu ze zmienionej lub nowej taryfy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Zmiana Umowy Kompleksowej, „Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej” lub postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy projektu zmiany Umowy Kompleksowej, „Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej” lub zmienionej Taryfy w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę Kompleksową w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany umowy, „Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej” lub zmienionej Taryfy, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

VIII. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

1. Dostarczanie Paliwa gazowego może zostać wstrzymane przez Operatora, gdy:
 - 1.1. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja gazowa znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska;
 - 1.2. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpił Nielegalny Pobór Paliwa Gazowego;
 - 1.3. Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi, co najmniej 30 (trzydzieści) dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczeniu dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności.
2. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może nastąpić w szczególności poprzez:
 - 2.1. demontaż gazomierza,

- 2.2. demontaż przyłącza gazowego,
 - 2.3. zamknięcie dopływu Paliwa gazowego przed gazomierzem.
3. Wznowienie dostarczania Paliwa gazowego nastąpi niezwłocznie, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku wstrzymania z przyczyny zaległości z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi wznowienie nastąpi po uregulowaniu zaległych i bieżących należności.
 4. W przypadku wznowienia dostarczania Paliwa gazowego, gdy wstrzymanie jego dostarczania wynikało z powodów, za które odpowiada Odbiorca, jest on zobowiązany do pokrycia kosztów wstrzymania i wznowienia dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z Taryfą.
 5. Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy Kompleksowej, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Sprzedawcę.
 6. Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Operator może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach i IRiESD.
 7. Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
 8. W przypadku złożenia przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy powiadomienia o zamiarze takiego wstrzymania ze względu na zwłokę z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe lub za świadczone usługi dystrybucji, o której mowa w ust. 1.3, nie wstrzymuje się dostarczania Paliwa gazowego do czasu rozpatrzenia reklamacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie przewidzianym w Umowie Kompleksowej uważa się, że została przez Sprzedawcę uwzględniona.
 9. Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji, o której mowa w ust. 8, a Odbiorca w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji wystąpił do Sądu Powszechnego z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie Paliwa gazowego nie wstrzymuje się do czasu wydania wyroku lub umorzenia postępowania przez Sąd Powszechny.
 10. Jeżeli dostarczanie Paliwa gazowego zostało wstrzymane, a Odbiorca złożył reklamację dotyczącą wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, Operator zobowiązany jest wznowić dostarczanie Paliwa gazowego w terminie 3 (trzech) dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie Paliwa gazowego do czasu rozpatrzenia reklamacji.
 11. W przypadku, gdy reklamacja, o której mowa w ust. 10 powyżej, nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca wystąpił do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie, dostarczanie Paliwa gazowego jest kontynuowane do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub umorzenia postępowania przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
 12. Postanowień ust. 10 i 11 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nastąpiło w sytuacji, gdy w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia, lub środowiska, albo wydania przez Sąd Powszechny wyroku na niekorzyść Odbiorcy.

IX. Rozwiązanie Umowy Kompleksowej

1. Rozwiązanie Umowy Kompleksowej może nastąpić w każdym czasie za pisemnym porozumieniem Stron.
2. Odbiorca może rozwiązać Umowę kompleksową zawartą na czas nieoznaczony za uprzednim pisemnym wypowiedzeniem z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczony jest od miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Sprzedawca otrzymał oświadczenie o wypowiedzeniu umowy. Odbiorca wypowiadający Umowę może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.
3. Odbiorca może rozwiązać Umowę kompleksową za wypowiedzeniem z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez Sprzedawcę, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania Sprzedawcy do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków w wyznaczonym, odpowiednim terminie. Sprzedawca może rozwiązać Umowę kompleksową za wypowiedzeniem z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, jeżeli Odbiorca nie dokonał zapłaty za pobrane paliwo gazowe lub za świadczone usługi pomimo upływu co najmniej miesiąca od terminu płatności, i pomimo uprzedniego pisemnego powiadomienia o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia dodatkowego dwutygodniowego terminu do zapłaty.
4. W przypadku, gdy okoliczność siły wyższej utrzymuje się nieprzerwanie dłużej niż sześćdziesiąt (60) dni bez przerwy, Strona, która została zawiadomiona o działaniu siły wyższej może rozwiązać Umowę z zachowaniem co najmniej 14-dniowego terminu wypowiedzenia.
5. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem przedstawienia Sprzedawcy protokołu przekazania Lokalu/obiektu ze wskazanym stanem gazomierza podpisanym przez Odbiorcę i podmiot przejmujący Lokal/obiekt, chyba że w protokole postanowiono inaczej. Sporządzenie protokołu oraz rozwiązanie Umowy nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku uregulowania wszystkich należności wynikających z Umowy.

X. Rozliczenie podatku akcyzowego od pobranego Paliwa gazowego

1. Sprzedaż Paliwa gazowego podlega zasadom opodatkowania wynikającym z zasad określonych w Ustawie z dnia 6 grudnia 2008 roku o podatku akcyzowym (Dz. U. 2011 r., Nr 108, poz. 626, z późn. zm).
2. Odbiorca jest zobowiązany do umożliwienia Sprzedawcy prawidłowego uwzględnienia w cenie Paliwa gazowego oraz rozliczenia z właściwym Urzędem Celnym podatku akcyzowego, zgodnie z ustawą z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (Dz. U. 2011, Nr 108, poz. 626, z późn. zm.), poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia na rzecz Sprzedawcy.
3. Warunkiem stosowania zwolnienia dostawy Paliwa gazowego na rzecz Odbiorcy jest uzyskanie od Niego odpowiedniego oświadczenia, że podlega on zwolnieniu na podstawie przepisów Ustawy z dnia 6 grudnia 2008 roku o podatku akcyzowym (Dz. U. 2011 r., Nr 108, poz. 626, z późn. zm).
4. Odbiorca jest zobowiązany do informowania Sprzedawcy w formie pisemnej o każdej zmianie stanu faktycznego, która może mieć wpływ na opodatkowanie sprzedaży Paliwa gazowego akcyzą. Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek nieinformowania o zmianach stanu faktycznego, w szczególności celu użycia nabywanego Paliwa gazowego lub uchylecia podstawy do zastosowania zwolnienia w podatku akcyzowym.