Załącznik nr 2

Ogólne Warunki Umowy do Umowy Rezerwowej Sprzedaży Energii Elektrycznej obowiązujące od dnia 01.07.2025 r.

§1
Definicje

Użyte w niniejszej Umowie pojęcia oznaczają:

a. **sprzedaż rezerwowa energii elektrycznej** – sprzedaż energii elektrycznej odbiorcy końcowemu przyłączonemu do sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej dokonywana przez Sprzedawcę rezerwowego energii elektrycznej w przypadku zaprzestania sprzedaży energii elektrycznej przez dotychczasowego sprzedawcę lub w przypadku nieprzekazania do centralnego systemu informacji rynku energii informacji o zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla danego Punktu poboru energii;
b. **Sprzedawca rezerwowy** – przedsiębiorstwo energetyczne wyznaczone na sprzedawcę zobowiązanego (podmiot wyznaczony przez PURE jako sprzedawca o największym wolumenie sprzedanej energii elektrycznej na obszarze działania danego OSD), zapewniające Odbiorcom sprzedaż rezerwową na obszarze działania danego OSD;
c. **Cennik rezerwowy** (Cennik dla energii elektrycznej – sprzedaż rezerwowa) – zbiór cen za energię elektryczną i opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę rezerwowego i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców zgodnie z postanowieniami Umowy i OWU. Cennik rezerwowy nie podlega zatwierdzaniu przez PURE. Cennik rezerwowy publikowany jest na stronie internetowej www.esv.pl;
d. **Umowa rezerwowa (Umowa rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej)** – umowa zawarta przez Odbiorcę ze Sprzedawcą rezerwowym, na podstawie której Odbiorca dokonuje zakupu energii elektrycznej. Wzory umów sprzedaży rezerwowej określające warunki usługi rezerwowej publikowane są na stronie internetowej www.esv.pl;
e. **OWU** – Ogólne Warunki Umowy, stanowiące integralną część Umowy;
f. **dokument finansowy** – faktura bądź inny dokument będący podstawą zapłaty, wystawiony przez Sprzedawcę rezerwowego;
g. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy, z wyłączeniem odbiorcy w gospodarstwie domowym, tj. odbiorcy końcowego dokonującego zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym;
h. **dystrybucja energii elektrycznej** – transport energii elektrycznej siecią dystrybucyjną OSD w celu jej dostarczania Odbiorcom, z wyłączeniem sprzedaży tej energii;
i. **grupa taryfowa** – grupa Odbiorców, w odniesieniu do których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania, sklasyfikowana według kryteriów określonych w taryfie OSD;
j. **IRiESD** - Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej, opracowana przez OSD, określająca procedury i sposób wykonywania czynności związanych z ruchem sieciowym, eksploatacją sieci i działalnością dystrybucyjną. Tekst IRiESD dostępny jest na stronie internetowej OSD, w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki www.bip.ure.gov.pl;
k. **siła wyższa** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron;
l. **Okres rozliczeniowy** – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń do pomiaru energii elektrycznej lub mocy, dokonanymi przez OSD;
m. **prognozowane zużycie energii elektrycznej** – ilość energii elektrycznej prognozowana do zużycia w przyjętym okresie rozliczeniowym odzwierciedlająca jej prawdopodobne zużycie;
n. **średniodobowe zużycie energii elektrycznej** – iloraz zużytej energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym i liczby dni tego okresu;
o. **Miejsca Dostarczania** – określone w umowach o świadczenie usług dystrybucji, wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy, punkty w sieci dystrybucyjnej elektroenergetycznej OSD, w których następuje dostawa energii elektrycznej do Punktów Poboru Odbiorcy;
p. **Punkt Poboru** – pojedynczy obiekt należący do Odbiorcy, w którym poprzez Miejsca Dostarczania pobierana jest energia elektryczna;
q. **Dane pomiarowe** – dane udostępnione Sprzedawcy przez OSD o ilości energii elektrycznej w układzie dobowo-godzinowym pobrane przez Odbiorcę w Miejscach Dostarczania;

r. **nielegalne pobieranie 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;
s. **OIRE** (Operator Informacji Rynku Energii) – podmiot odpowiedzialny za wdrożenie, zarządzanie i administrowanie Centralnym Systemem Informacji Rynku Energii (CSIRE) oraz przetwarzanie zgromadzonych w nim informacji na potrzeby realizacji procesów rynku energii elektrycznej;
t. **CSiRE** – Centralny System Informacji Rynku Energii, w którym gromadzone oraz przetwarzane są informacje niezbędne do realizacji procesów rynku energii określonych w przepisach prawa - art. 3 pkt 69 Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz.U. z 2024 r. poz 266);
u. **OSD** (Operator Systemu Dystrybucyjnego) – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi;
v. **taryfa OSD** – zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym Ustawą. Taryfa OSD podlega zatwierdzeniu decyzją PURE. Taryfa OSD dostępna jest na stronie internetowej OSD, w siedzibie OSD oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki www.bip.ure.gov.pl; na stronie internetowej www.esv.pl. dostępny jest wyciąg z taryfy OSD;
w. **Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – liczniki i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, w tym: 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;
x. **umowa o świadczenie usług dystrybucji** – umowa zawarta przez odbiorcę z OSD, na podstawie której energia elektryczna jest dostarczana Odbiorcy;
y. **Ustawa lub Prawo Energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne;
z. **Grupa Kapitałowa ESV** – oznacza grupę spółek, w skład której wchodzą: ESV Spółka Akcyjna – jako spółka dominująca oraz spółki zależne od ESV S.A., których zestawienie jest dostępne na stronie www.esv.pl.

O ile z Umowy lub z OWU nie wynika inaczej, pojęcia niezidentyfikowane powyżej posiadają znaczenie nadane im w Cenniku rezerwowym, uPE i aktach wykonawczych do uPE oraz IRiESD.

§2
Zobowiązania Stron

1. **Sprzedawca rezerwowy** zobowiązuje się m.in. do:
   a. rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej Odbiorcy, przy czym fizyczne dostarczanie energii elektrycznej do Odbiorcy realizowane jest przez OSD zgodnie z warunkami określonymi w umowach dystrybucyjnych przeniesienia na Odbiorcę w własności sprzedawanej energii elektrycznej w Miejscach Dostarczania wskazanych w Załączniku nr 1 do Umowy;
   b. zapewnienia bilansowania handlowego sprzedanej Odbiorcy energii elektrycznej zgodnie z IRIESD;
   c. przyjmowania reklamacji Odbiorcy zgłaszanych w formie pisemnej lub telefonicznie na nr telefonu podany na fakturze rozliczeniowej wystawionej przez Sprzedawcę rezerwowego;
   d. nieodpłatnego udzielania informacji w sprawie zasad rozliczeń oraz o aktualnym Cenniku rezerwowym;
   e. przyjmowania i rozpatrywania wniosków lub reklamacji Odbiorcy w sprawie rozliczeń z tytułu sprzedaży energii i udzielania odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia lub zgłoszenia reklamacji;
   f. przekazywania Odbiorcy istotnych informacji dotyczących realizacji Umowy;
   g. publikacji na swojej stronie internetowej informacji o cenie energii elektrycznej sprzedawanej w ramach sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej i o warunkach jej świadczenia, a także wzorze Umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej;
   h. informowania o ilości zużytej przez Odbiorcę energii elektrycznej w poprzednim roku oraz w tym samym okresie poprzedniego roku kalendarzowego, o ile w poprzednim roku Sprzedawca rezerwowy sprzedawał energię Odbiorcy oraz strukturze paliw zużytych i innych nośników energii, z jakich wytwarzana jest energia elektryczna sprzedana przez Sprzedawcę rezerwowego w poprzednim roku;

i. publikowania wymaganych informacji, które są dostępne na stronie internetowej www.esv.pl;
j. informowania Odbiorcy, w przypadku utraty statusu Sprzedawcy rezerwowego o:
   i. planowanym zakończeniu lub zakończeniu sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, wraz ze wskazaniem przyczyny i datą,
   ii. rozliczeniu końcowym,
   iii. nowym sprzedawcy rezerwowym;
k. przekazania Odbiorcy jednego egzemplarza Umowy, w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę rezerwowego informacji od OSD.

2. **Odbiorca** jest zobowiązany do:
   a. pobierania energii elektrycznej w Miejscu Dostarczenia;
   b. umożliwienia OSD dokonania odczytu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   c. terminowej zapłaty należności wynikających z Umowy oraz innych należności związanych z rezerwową sprzedażą energii elektrycznej;
   d. pobierania mocy i energii elektrycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy;
   e. wniesienia na wezwanie Sprzedawcy rezerwowego zabezpieczenia, o którym mowa w §5 Umowy;
   f. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy rezerwowego o okolicznościach mających wpływ na możliwość niewłaściwego rozliczania za sprzedaż energii elektrycznej, o zmianie celu wykorzystania energii elektrycznej, a także, że Odbiorca uzyskał lub posiada koncesję w zakresie energii elektrycznej lub status odbiorcy przemysłowego;
   g. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy rezerwowego, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, o zmianie adresu do korespondencji, pod rygorem uznania korespondencji za skutecznie doręczoną pod dotychczasowy adres;
   h. niezwłocznego poinformowania Sprzedawcy rezerwowego o:
      i. zmianie istotnych warunków umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej z OSD, mających wpływ na realizację niniejszej Umowy, w szczególności w zakresie grupy taryfowej oraz Miejsca/Miejsc Dostarczania energii elektrycznej,
      ii. rozwiązaniu umowy o świadczenie usług dystrybucji z OSD,
      iii. utracie tytułu prawnego do obiektu, do którego na warunkach Umowy dostarczana jest energia elektryczna,
      iv. przyłączeniu mikroinstalacji do sieci OSD w celu uregulowania zasad związanych z rozliczeniem energii elektrycznej wprowadzonej do sieci OSD z mikroinstalacji. Sprzedawca rezerwowy nie będzie ponosił negatywnych skutków niedopełnienia obowiązku przez Odbiorcę;
   i. złożenia odrębnego oświadczenia w przypadku posiadania statusu dużego przedsiębiorcy, w rozumieniu art. 4 pkt 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

§3
Odpowiedzialność Stron

1. Jeżeli nic innego nie wynika z przepisów prawa, każda ze Stron zobowiązana jest wobec drugiej Strony do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest następstwem okoliczności, za które Strona nie ponosi odpowiedzialności.
2. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy ograniczona jest do szkody rzeczywistej, z ograniczeniem utraconych korzyści.
3. Sprzedawca rezerwowy nie odpowiada za parametry jakościowe energii elektrycznej dostarczanej przez OSD.
4. Występowanie przerw lub ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej jest niezależne od Sprzedawcy rezerwowego i nie stanowi niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Sprzedawcę.
5. Sprzedawca rezerwowy nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności gdy szkoda wynikła z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy lub OSD, jak i wynikających z działania lub zaniechania osoby trzeciej.
6. Sprzedawca rezerwowy nie ponosi odpowiedzialności za skutki przerw i ograniczeń w dostarczaniu energii elektrycznej spowodowanych:
   a. działaniem siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie Umowy;
   b. awarii w sieci lub systemie elektroenergetycznym przez czas niezbędny do usunięcia awarii, a będących własnością Odbiorcy;

c. ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej w związku z zagrożeniem życia, zdrowia, mienia lub środowiska;
d. przerwami lub ograniczeniami w dostarczaniu energii elektrycznej, których czas nie przekracza dopuszczalnego czasu trwania zgodnie z Ustawą i na warunkach określonych w Umowie lub wprowadzonych na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
e. ograniczeniami w dostarczaniu mocy i energii elektrycznej wprowadzonymi zgodnie z Ustawą na wypadek niedoboru mocy w Krajowym Systemie Elektroenergetycznym;
f. wprowadzeniem przez Operatora Systemu Przesyłowego, zgodnie z Ustawą, ograniczeń w świadczeniu usług przesyłania energii elektrycznej;
g. ograniczeniem w wykonywaniu postanowień Umowy wynikających z umowy dystrybucyjnej zawartej pomiędzy Odbiorcą a OSD;
h. wstrzymaniem z inicjatywy OSD, w przypadkach określonych w Ustawie lub zgodnie z zapisami Umowy, dostawy energii elektrycznej Odbiorcy do sieci dystrybucyjnej;
i. wstrzymaniem przez OSD, na wniosek Sprzedawcy rezerwowego, dostaw energii elektrycznej w związku z naruszeniem przez Odbiorcę obowiązku terminowego regulowania należności za pobraną energię elektryczną;
j. wystąpieniem przerw i ograniczeń w dostawie energii elektrycznej z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy lub osoby trzeciej, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności;
k. wystąpieniem innych zdarzeń, jeżeli są one wynikiem okoliczności, za które Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności;
l. nieprzewidzianych, krótkotrwałych zakłóceń w dostarczaniu energii elektrycznej, wynikających z działania automatyki sieciowej i przełączeń ruchowych;
m. niewłaściwym stanem technicznym instalacji i innych urządzeń będących własnością Odbiorcy, w szczególności gdy instalacja odbiorcza nie spełnia wymagań obowiązujących przepisów prawa.

7. Sprzedawca rezerwowy oraz OSD nie ponoszą odpowiedzialności za skutki braku zastosowania w instalacji Odbiorcy ochrony przeciwprzepięciowej.
8. W przypadku wadliwego działania urządzeń Odbiorcy, mających wpływ na sieć dystrybucyjną OSD, w następstwie których powstanie roszczenie osób trzecich, Odbiorca będzie odpowiedzialny za szkodę poniesioną przez Sprzedawcę rezerwowego.
9. W przypadku nielegalnego pobierania energii elektrycznej przez odbiorcę OSD pobiera opłaty za nielegalnie pobraną energię elektryczną w wysokości określonej w taryfie OSD. Wszelkie rozliczenia związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej będą dokonywane bezpośrednio pomiędzy Odbiorcą a OSD.
10. Ograniczenia w wykonywaniu Umowy przez Sprzedawcę rezerwowego wynikające z przyczyn określonych w ust. 6, nie mogą być podstawą do dochodzenia przez Odbiorcę jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych w stosunku do Sprzedawcy rezerwowego.

§4

Zasady prowadzenia rozliczeń

1. Określenie ilości energii elektrycznej sprzedanej Odbiorcy w danym Okresie rozliczeniowym następuje po zakończeniu tego Okresu rozliczeniowego, na podstawie Danych pomiarowych udostępnionych przez OSD za ten Okres rozliczeniowy.
2. Rozliczenia między Stronami z tytułu rezerwowej sprzedaży energii elektrycznej odbywać się będą w następujący sposób:
   a. w terminie 14 dni od udostępnienia Danych pomiarowo – rozliczeniowych przez OSD, Sprzedawca rezerwowy wystawi fakturę obejmującą należności za dany Okres rozliczeniowy dla PPE Odbiorcy z zastrzeżeniem ust. 4 -11;
   b. faktura płatna będzie w terminie do 14 dni od daty wystawienia faktury.
3. W trakcie Okresu rozliczeniowego Sprzedawca rezerwowy może wystawić Odbiorcy faktury przedpłatowe stanowiące do 80% kwoty wynikającej z faktury za poprzedni Okres rozliczeniowy w liczbie do 3 sztuk, płatne w terminie 14 dni od daty wystawienia danej faktury zaliczkowej.
4. W przypadku braku udostępnienia Sprzedawcy rezerwowemu przez OSD Danych pomiarowych w terminie do 5 dni od zakończenia danego Okresu rozliczeniowego, Sprzedawca rezerwowy ma prawo przyjąć do rozliczeń za dany Okres rozliczeniowy szacowane ilości energii elektrycznej, na podstawie średniego dobowego zużycia energii elektrycznej z analogicznego okresu rozliczeniowego roku poprzedniego lub z ostatniego Okresu rozliczeniowego.
5. Wyszacowanie przez Sprzedawcę rezerwowego zużycia energii elektrycznej odbywa się na podstawie średniodobowego zużycia energii elektrycznej dla tego Miejsca Dostarczania, jakie wystąpiło w minionych

Okresach rozliczeniowych. Wyszacowanie zużycia odbywa się na podstawie deklarowanego przez Odbiorcę w Umowie zużycia energii elektrycznej w przypadku, gdy średniodobowe zużycie nie odzwierciedla w należyty sposób zużycia energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym z uwagi na charakterystykę Odbiorcy lub specyfikę zużycia tego Odbiorcy bądź istotne zmiany w poborze energii elektrycznej w poprzednich Okresach rozliczeniowych, co spowodowałoby wystawienie dokumentu finansowego odbiegającego od rzeczywistego zużycia.

6. W przypadku zmiany cen od dnia innego niż pierwszy dzień Okresu rozliczeniowego, Sprzedawca rezerwowy o ile nie otrzyma Danych pomiarowych od OSD, przyjmie do rozliczeń szacunkowe wskazania Układu pomiarowo-rozliczeniowego na dzień rozpoczęcia obowiązywania nowych cen, określone na podstawie średniego dobowego zużycia z danego Okresu rozliczeniowego, chyba, że Odbiorca w terminie 5 dni od wprowadzenia zmiany cen poda stan rzeczywisty.
7. W przypadku, gdy w wyniku błędu pomiaru lub odczytu ilość zużytej energii elektrycznej lub innych nieprawidłowości, określona w rozliczeniu nie odpowiada ilości energii elektrycznej zużytej faktycznie, Sprzedawca rezerwowy dokonuje korekty rozliczeń. Korekta obejmuje cały Okres rozliczeniowy lub okres, w którym występowały stwierdzone nieprawidłowości i błędy.
8. Korekta ilości energii elektrycznej sprzedanej Odbiorcy w danym Okresie rozliczeniowym na skutek okoliczności opisanych w ust. 7, nastąpi po udostępnieniu przez OSD Danych pomiarowych za ten Okres rozliczeniowy. Korekta ilości energii elektrycznej sprzedanej Odbiorcy w danym Okresie rozliczeniowym nastąpi również w przypadku, gdy OSD dokona korekty w Danych pomiarowych udostępnionych Sprzedawcy rezerwowemu za ten Okres rozliczeniowy. Korekta ta dokonywana jest przez Sprzedawcę rezerwowego po udostępnieniu przez OSD skorygowanych Danych pomiarowych.
9. W przypadku utraty, zniszczenia lub wadliwego działania Układu pomiarowo - rozliczeniowego rozliczenie następuje na zasadach określonych w przepisach prawa bądź Taryfie OSD.
10. Podstawą do wyliczenia wielkości korekty faktur i rozliczeń jest wielkość błędu wskazań Układu pomiarowo-rozliczeniowego. Jeżeli określenie błędu nie jest możliwe, podstawę do wyliczenia wielkości korekty stanowi średnia ilość energii elektrycznej za okres doby, obliczona na podstawie ilości energii elektrycznej prawidłowo zmierzonej przez Układ pomiarowy w poprzednim okresie rozliczeniowym lub analogicznym okresie rozliczeniowym roku poprzedzającego, pomnożona przez liczbę dni okresu, którego dotyczy korekta faktury i rozliczeń. Jeżeli nie można ustalić średniego dobowego zużycia energii elektrycznej, podstawą wyliczenia wielkości korekty jest wskazanie Układu pomiarowo-rozliczeniowego z następnego Okresu rozliczeniowego. Korekta przebiega na podstawie Danych przekazanych przez OSD. W wyliczaniu wielkości korekty uwzględnia się sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane i uzasadnione okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.
11. Jeżeli Okres rozliczeniowy OSD jest dłuższy niż 1 miesiąc, to w okresie tym mogą być pobierane opłaty w wysokości określonej na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej w tym okresie, odzwierciedlającego prawdopodobne zużycie energii elektryczne, przy czym Sprzedawca uwzględni zgłoszone przez Odbiorcę istotne zmiany w poborze energii elektrycznej.
12. Prognozowane zużycie energii elektrycznej w danym Okresie rozliczeniowym wynika z ilości energii elektrycznej ustalonej na podstawie zużycia wyznaczonego w oparciu o rzeczywiste odczyty urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych, dokonane w analogicznym okresie poprzedniego roku kalendarzowego. W przypadku braku takich danych - z deklarowanego przez Odbiorcę w Umowie zużycia energii elektrycznej.
13. Jeżeli w wyniku wnoszenia opłat na podstawie prognozowanego zużycia energii elektrycznej wystąpi:
    a) **nadpłata** - to podlega ona zaliczeniu na poczet płatności ustalonych na najbliższy Okres rozliczeniowy, o ile Odbiorca nie zażąda jej zwrotu;
    b) **niedopłata** - to podlega ona doliczeniu do pierwszej wystawianej faktur.
14. Termin płatności faktury korygującej ustala się na 14 dni od daty jej wystawienia.
15. W przypadku wystąpienia różnic pomiędzy zużyciem energii wykazanym na dokumencie rozliczeniowym a zużyciem wykazanym na dokumencie rozliczeniowym za usługi dystrybucji wystawionym przez OSD, Sprzedawca rezerwowy na wniosek Odbiorcy dokona wyjaśnienia zaistniałej sytuacji, kontaktując się z OSD. Powyższe traktowane jest jako reklamacja Odbiorcy i nie zwalnia Odbiorcy z terminowego uregulowania należności wynikających z danego dokumentu rozliczeniowego.
16. Należności wynikające z Umowy regulowane będą przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy rezerwowego, wskazany na odpowiednich dokumentach finansowych.
17. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy rezerwowego wskazany każdorazowo na odpowiednich dokumentach finansowych.
18. W przypadku niedotrzymania terminu płatności, Sprzedawcy rezerwowemu przysługuje prawo do obciążenia Odbiorcy odsetkami ustawowymi z tytułu opóźnienia w zapłacie. W takiej sytuacji, jeżeli upłynął

termin płatności wskazany na fakturze VAT lub innym dokumencie rozliczeniowym, Sprzedawca rezerwowy wezwie Odbiorcę do zapłaty zaległych należności, wyznaczając mu dodatkowy termin zapłaty.

19. W przypadku skorzystania przez Odbiorcę z prawa do zmiany sprzedawcy, Sprzedawca rezerwowy dokona rozliczenia końcowego nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania zmiany sprzedawcy.
20. Sprzedawca jest uprawniony do zaliczenia dokonanej przez Odbiorcę wpłaty w pierwszej kolejności na poczet przysługujących mu należności z tytułu określonych w Umowie na podstawie Cennika rezerwowego, związanych z nieterminowym regulowaniem należności przez Odbiorcę, a następnie na poczet należności ubocznych. Z pozostałej kwoty zostanie zaspokojona należność główna. Wskazane zasady księgowania obowiązują niezależnie od wskazania przez Odbiorcę tytułu przelewu.

§5

Pomiar Energii Elektrycznej

1. Sprzedawca rezerwowy do rozliczeń przyjmuje godziny stref czasowych określonych dla poszczególnych grup taryfowych w taryfie OSD, z którego usług korzysta Odbiorca.
2. Grupa taryfowa ustalana jest przez Strony w Umowie, zgodnie z potrzebami, na jakie Odbiorca zużywał będzie energię elektryczną. Zmiana grupy taryfowej nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
3. Zmiana grupy taryfowej wymaga poinformowania Sprzedawcy rezerwowego przez Odbiorcę w terminie 5 dni roboczych od dnia dokonania skutecznej zmiany grupy taryfowej u OSD.
4. W przypadku zmiany grupy taryfowej na taką, która uniemożliwi realizowanie Umowy, Sprzedawca rezerwowy jest uprawniony do jednostronnej zmiany sposobu rozliczania z zastosowaniem ceny jednostrefowej, która umożliwi rozliczanie w ramach Umowy.

§6

Zasady wstrzymywania i wznawiania dostawy Energii Elektrycznej

1. Na wniosek Sprzedawcy rezerwowego o wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej, OSD może wstrzymać dostarczanie energii elektrycznej w przypadku gdy Odbiorca zwleka z zapłatą za pobraną energię elektryczną lub świadczoną usługę, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
2. Wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, następuje niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających jej wstrzymanie.
3. Odbiorca będzie obciążony przez OSD opłatami za wznowienie dostarczania energii elektrycznej, po wstrzymaniu jej dostarczania z przyczyn określonych w ust. 1, zgodnie z taryfą strona OSD.
4. Wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy.
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 Cennika rezerwowego.

§7

Ustanie sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej

1. Sprzedaż rezerwowa energii elektrycznej ustaje na skutek:
   a. rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej z nowym sprzedawcą dla danego Punktu poboru energii - z chwilą rozpoczęcia realizacji odpowiednio umowy sprzedaży energii elektrycznej – Umowa wygasa z mocy prawa;
   b. wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej dla danego Punktu poboru energii – z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej Umowy;
   c. wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla danego Punktu poboru energii – z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania tej Umowy.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt a i c, Umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej wygasa z mocy prawa.

§8

Warunki rozwiązania Umowy

1. Odbiorca może wypowiedzieć Umowę sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia.
2. Umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulega rozwiązaniu z upływem 7 dni od dnia doręczenia Sprzedawcy z urzędu oświadczenia odbiorcy końcowego o wypowiedzeniu Umowy. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy, o której mowa w zdaniu pierwszym.

3. Zakończenie sprzedaży energii elektrycznej następuje w dniu rozpoczęcia sprzedaży energii Odbiorcy przez wybranego przez Odbiorcę sprzedawcę podstawowego, po powzięciu przez Sprzedawcę rezerwowego informacji o tym zdarzeniu od OSD.
4. Odbiorca jest zobowiązany poinformować Sprzedawcę rezerwowego, 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 Sprzedawcę rezerwowego jako oświadczenie Odbiorcy o rozwiązaniu Umowy za wypowiedzeniem.
5. Umowa może być rozwiązana za porozumieniem Stron w każdym czasie, m.in. po przekazaniu obiektu nowemu Odbiorcy. W takim przypadku rozwiązanie Umowy z Odbiorcą następuje z chwilą skutecznego przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy przez nowego Odbiorcę. Do chwili skutecznego przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy, Odbiorca zostanie obciążony należnościami wynikającymi z realizacji Umowy.
6. W przypadku niedopełnienia przez Odbiorcę obowiązku umożliwienia OSD dokonania końcowego odczytu Układu pomiarowo-rozliczeniowego, Odbiorca zobowiązany będzie do zapłaty należności do czasu odczytu przez OSD wskazań Układu pomiarowo - rozliczeniowego lub demontażu Układu pomiarowo-rozliczeniowego.
7. **Sprzedawca rezerwowy może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym**, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:
   a. rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług dystrybucji, o której mowa w §2 ust. 4 Umowy;
   b. braku technicznych warunków dostarczania energii elektrycznej;
   c. przeniesienia praw wynikających z Umowy przez Odbiorcę w sposób niezgodny z postanowieniami §14 OWU;
   d. braku wniesienia lub uzupełnienia zabezpieczenia, o którym mowa w §5 Umowy;
   e. złożenia wniosku o otwarcie postępowania upadłościowego, naprawczego, układowego lub otwarcia likwidacji Odbiorcy;
   f. gdy Odbiorca figuruje jako dłużnik w bazach danych biur informacji gospodarczej działających na podstawie Ustawy z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych;
   g. gdy Odbiorca zalega z zapłatą całości lub chociażby części należności za energię elektryczną przez co najmniej miesiąc, licząc od terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia Odbiorcy w formie pisemnej o zamiarze wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia dodatkowego, terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności lub gdy nastąpiło wstrzymanie dostaw energii elektrycznej, o którym mowa w §1 ust. 7 lit. b. Umowy;
   h. braku uregulowania wszystkich należności za pobraną energię elektryczną lub świadczone usługi z tytułu umów dotyczących energii elektrycznej, które łączyły go ze Sprzedawcą rezerwowym w przeszłości;
   i. sytuacja finansowa Odbiorcy budzi uzasadnione wątpliwości co do terminowego regulowania przez Odbiorcę należności z tytułu realizacji niniejszej Umowy;
   j. zawieszenia lub zakończenia prowadzenia działalności gospodarczej Odbiorcy;
   k. poważnego naruszenia przez Odbiorcę postanowień Umowy, które nie zostało usunięte w ciągu 14 dni od otrzymania przez Odbiorcę pisemnego zawiadomienia Sprzedawcy zawierającego określenie istotnych szczegółów naruszenia lub żądania usunięcia wymienionych naruszeń;
   l. wystąpienia siły wyższej, awarii w systemie lub awarii w sieci OSD trwającej stale powyżej 30 dni.
8. **Odbiorcy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym**, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
   a. złożenia wniosku o otwarcie postępowania upadłościowego, naprawczego, układowego lub otwarcia likwidacji Sprzedawcy rezerwowego;
   b. poważnego naruszenia przez Sprzedawcę rezerwowego postanowień Umowy, które nie zostało usunięte w ciągu 30 dni od otrzymania przez Sprzedawcę pisemnego zawiadomienia Odbiorcy zawierającego określenie istotnych szczegółów naruszenia lub żądania usunięcia wymienionych naruszeń;
   c. utraty przez Sprzedawcę rezerwowego koncesji na obrót energią elektryczną lub utracenia możliwości bilansowania handlowego Odbiorcy;
   d. rozwiązania umowy, o której mowa w §1 ust. 2 Umowy;
   e. wystąpienia siły wyższej, awarii w systemie lub awarii w sieci OSD trwającej stale powyżej 30 dni.

9. Prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, o którym mowa w ust. 8 lit. j. oraz w ust. 9 lit. b., nie przysługuje Stronie, która poprzez swoje działania spowodowała zaistnienie okoliczności wymienionych w tych ustępach.
10. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Strony składają w formie pisemnej bądź elektronicznej pod rygorem nieważności.
11. W związku z rozwiązaniem Umowy Odbiorca obowiązany jest uregulować wszelkie należne zobowiązania z niej wynikające powstałe w wyniku realizacji Umowy przez Sprzedawcę rezerwowego.
12. W razie wystąpienia istotnych zmian w zakresie stanu prawnego lub faktycznego mających wpływ na realizację postanowień Umowy, Strony zobowiązują się do podjęcia w dobrej wierze jej renegocjacji pod kątem dostosowania Umowy do nowych okoliczności, przywrócenia równowagi kontraktowej i ekwiwalentności świadczeń. Podjęcie renegocjacji treści Umowy nie zwalnia Stron z realizacji zobowiązań wynikających z Umowy. W przypadku, gdy Strony nie dojdą do porozumienia w terminie 14 dni od wezwania drugiej Strony do negocjacji, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.

§9

Warunki zmiany Umowy

1. Sprzedawca rezerwowy może zmienić Umowę poprzez wprowadzenie nowych lub zmianę dotychczasowych, odpowiednio: postanowień Umowy, Cennika rezerwowego, OWU, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym paragrafie.
2. Zmiany Umowy, w tym w zakresie zmiany cen energii elektrycznej, są dopuszczalne w szczególności w przypadku zmian uwarunkowań rynkowych lub nałożenia na Sprzedawcę rezerwowego przepisami prawa dodatkowych obowiązków, skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, w tym w szczególności:
    a. wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen energii elektrycznej i opłat;
    b. zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zajścia innych przyczyn, skutkujących wzrostem uzasadnionych kosztów działalności koncesjonowanej Sprzedawcy rezerwowego;
    c. zmiany innych okoliczności faktycznych odnoszących się do Sprzedawcy rezerwowego i wpływających na koszt działalności w zakresie obrotu energią elektryczną;
    d. zmiany ustawy o podatku akcyzowym;
    e. wprowadzenia przez PURE obowiązku zatwierdzania przez Sprzedawcę rezerwowego taryf lub zmiany bądź nałożenia dodatkowych obowiązków, związanych w szczególności z zakupem praw majątkowych, uzyskaniem i przedstawieniem do umorzenia świadectw pochodzenia oraz świadectw efektywności energetycznej;
    f. wejścia w życie zmian skutkujących zniesieniem lub zmianą ograniczeń cenowych na Rynku Bilansującym w stosunku do ograniczeń cenowych obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
3. W przypadku wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 2 lit. d), e), f), ceny ulegną zmianie o wartość wynikającą z nałożonych lub zmienionych przez ustawodawcę lub PURE obowiązków Sprzedawcy rezerwowego, które nie zostały uwzględnione w cenie energii elektrycznej w dniu zawarcia Umowy. Taka zmiana cen nie wymaga podpisania aneksu do Umowy i zostanie wprowadzona do rozliczeń w drodze jednostronnego oświadczenia Sprzedawcy rezerwowego, na co niniejszym Odbiorca niebędący konsumentem wyraża zgodę. Sprzedawca rezerwowy dokona korekty uprzednio wystawionych dokumentów rozliczeniowych za cały okres objęty obowiązkami lub okres od dnia wejścia w życie powyższych zmian.
4. Zmiany lub wprowadzenie nowej IRiESD obowiązują Strony bez konieczności sporządzenia aneksu do Umowy, z datą wejścia w życie zmienionej IRiESD.
5. Zmiany, o których mowa w ust. 1, wchodzą w życie z dniem wskazanym przez Sprzedawcę rezerwowego.
6. Treść zmian, o których mowa w ust. 1 jest dostępna na stronie internetowej Sprzedawcy rezerwowego oraz w siedzibie Sprzedawcy rezerwowego.
7. W przypadku wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, Sprzedawca rezerwowy przekazuje Odbiorcy treść zmian informując o prawie do wypowiedzenia Umowy oraz informując Odbiorcę, że wypowiedzenie Umowy nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi zobowiązaniami względem Sprzedawcy rezerwowego.
8. W przypadku wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od dnia powzięcia informacji o zmianach, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Odbiorcy dotarło do Sprzedawcy rezerwowego.
9. W razie wypowiedzenia Umowy zgodnie z ust. 7 i 8, Umowa w okresie wypowiedzenia obowiązuje w dotychczasowym brzmieniu.
10. Umowa może zostać zmieniona przez Strony w drodze aneksu zawartego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

11. Zmiany danych teleadresowych Stron Umowy i innych o charakterze informacyjnym, nie stanowią zmiany Umowy i następować będą na podstawie powiadomienia o zmianie drugiej Strony Umowy.
12. Aktualizacji Umowy w formie pisemnego aneksu nie wymagają zmiana przepisów i dokumentów, na które powołuje się Umowa, o ile zapisy Umowy nie pozostają w sprzeczności z tymi przepisami i dokumentami, a także w każdej sytuacji, w której wskazuje na to wprost treść Umowy lub OWU. Takie zmiany będą skuteczne od momentu otrzymania przez drugą Stronę zawiadomienia o ich dokonaniu w formie dokumentowej. W pozostałym zakresie zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, w tym zmiany dotyczące danych określonych w Załączniku nr 1.
13. W razie zmiany przepisów prawa, mających zastosowanie do Umowy, jej postanowienia z nimi sprzeczne tracą ważność, a w ich miejsce będą miały zastosowanie przepisy znowelizowanego prawa bez konieczności zawierania aneksu do Umowy.
14. Poza przypadkami wymienionymi w Umowie, sprzedaż rezerwowa energii elektrycznej ustaje na skutek rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą dla danego Punktu poboru energii – z chwilą rozpoczęcia realizacji odpowiednio umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.
15. W przypadkach, o których mowa w §7 ust.1 lit. a, c, §8 ust. 8 lit. a. oraz §9 ust. 14, Umowa wygasa z mocy prawa.

§10

Obowiązki informacyjne Sprzedawcy rezerwowego

1. Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej, który utracił status sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej z przyczyn niezwiązanych ze zmianą sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej, informuje Odbiorcę o:
   a. zakończeniu sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej wraz ze wskazaniem przyczyny oraz daty tego zakończenia - niezwłocznie po utracie statusu sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej;
   b. rozliczeniu końcowym - w terminie, o którym mowa w §4 ust. 19, liczonym od dnia utraty statusu sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej;
   c. sprzedawcy rezerwowym energii elektrycznej, wyznaczonym zgodnie z art. 5ac ust. 5 Ustawy - niezwłocznie po jego wyznaczeniu.
2. Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej, który utracił status sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej w związku ze zmianą sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej dla obszaru działania operatora systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego, informuje odbiorcę końcowego o:
   a. planowanym zakończeniu sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej wraz ze wskazaniem przyczyny oraz daty planowanego zakończenia - w terminie 3 dni przed planowaną datą zmiany sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej;
   b. rozliczeniu końcowym - w terminie, o którym mowa w §4 ust. 19, liczonym od dnia utraty statusu sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej;
   c. nowym sprzedawcy rezerwowym energii elektrycznej - niezwłocznie po jego wyznaczeniu.
3. Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej (jeśli OSD jest już przyłączony do CSIRE) - w terminie 5 dni od dnia udostępnienia przez OIRE lub OSD (do momentu jego przystąpienia do CESIRE) informuje Odbiorcę o uruchomieniu sprzedaży rezerwowej oraz o:
   a. zawarciu Umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, podstawie prawnej jej zawarcia oraz o dacie rozpoczęcia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej;
   b. warunkach świadczenia sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, w tym o stosowanym Cenniku rezerwowym i terminie jego obowiązywania oraz o okresie rozliczeniowym;
   c. prawie do wypowiedzenia Umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia;
   d. prawach i obowiązkach Odbiorcy wynikających ze sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej;
   e. prawie do dokonania wyboru nowego sprzedawcy wraz z informacją, że z chwilą rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy z nowym sprzedawcą, Umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulega rozwiązaniu, bez konieczności jej wypowiadania;
   f. sposobie weryfikacji przez Odbiorcę informacji o wyznaczeniu Sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej;

g. szacowanych miesięcznych kosztach energii elektrycznej dla przeciętnego zużycia energii elektrycznej w ramach danej grupy taryfowej na podstawie Umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawierającej postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej.

4. W przypadku zmiany Sprzedawcy rezerwowego energii elektrycznej nowy sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej przekazuje Odbiorcy w terminie 3 dni od dnia rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej informacje, o których mowa w ust. 3.
5. Sprzedawca rezerwowy energii elektrycznej dołącza do każdego rozliczenia za energię elektryczną z Odbiorcą korzystającym ze sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej informację:
   a. o prawie do wyboru nowego sprzedawcy;
   b. że z chwilą rozpoczęcia realizacji sprzedaży energii elektrycznej na podstawie umowy z nowym sprzedawcą, Umowa sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej ulega rozwiązaniu, bez konieczności jej wypowiadania.

§11

Ochrona informacji oraz sposób ich przekazywania

1. Odbiorca wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Sprzedawcę i spółki z Grupy Kapitałowej ESV oraz podmioty działające na ich rzecz, w zakresie niezbędnym do wywiązania się z Umowy.
2. Administratorem danych osobowych jest Sprzedawca rezerwowy.
3. Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych w spółkach Grupy Kapitałowej ESV znajduje się na stronie internetowej https://www.esv.pl/rodo.

§12

Wnoszenie reklamacji i skarg

1. Odbiorcy przysługują bonifikaty w przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę rezerwowego standardów jakościowych obsługi Odbiorców.
2. Zasady przyznawania bonifikat i ich wysokość określa Ustawa.
3. W przypadku zmiany przepisów dotyczących zasad i wysokości bonifikat, o których mowa w ust. 2, stają się one obowiązujące w dniu ich wejścia w życie.
4. Sprzedawca rezerwowy udzieli odpowiedzi na wniosek lub reklamację w sprawie zasad rozliczeń do 14 dni od daty jej otrzymania.
5. Sprzedawca rezerwowy rozpatrzy sprawę inną niż z ust. 1 do 30 dni od daty jej otrzymania, chyba że prawo, taryfa OSD, IRiESD lub RODO przewidują inne terminy.
6. Wszelkie sprawy, w tym reklamacje, wnioski, skargi oraz zgłoszenia mogą być składane przez Odbiorcę:
   a. w formie pisemnej na adres wskazany każdorazowo na dokumentach kierowanych do Odbiorcy lub;
   b. osobiście w Biurze Obsługi Klienta (BOK) Sprzedawcy rezerwowego lub;
   c. telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Sprzedawcy rezerwowego www.esv.pl lub;
   d. elektronicznie za pośrednictwem strony internetowej Sprzedawcy rezerwowego www.esv.pl lub;
   e. środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

§13

Klauzula poufności

1. Strony zobowiązują się do bezzwłocznego przekazywania sobie wzajemnie informacji, które mogą mieć znaczenie dla realizacji Umowy, oraz mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo osób, funkcjonowanie urządzeń, instalacji i sieci każdej ze Stron.
2. Informacje przekazane w związku z realizacją Umowy oraz warunki Umowy, z zastrzeżeniem przypadków określonych w ust. 3, nie mogą być przekazywane osobom trzecim, publikowane ani ujawniane w jakikolwiek inny sposób w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie 3 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
3. Postanowienia o poufności, zawarte powyżej, nie będą stanowiły przeszkody dla którejkolwiek ze Stron w ujawnianiu informacji konsultantom i podwykonawcom działającym w imieniu Strony, z zastrzeżeniem zachowania przez nich wymogów określonych w ust. 2, oraz w ujawnianiu informacji, która należy do informacji powszechnie znanych lub informacji, których ujawnienie jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub informacji, która zostanie zaaprobowana na piśmie przez drugą Stronę jako informacja, która może zostać ujawniona.

§14

Przeniesienie praw i obowiązków na osobę trzecią

1. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Odbiorcę na osobę trzecią wymaga zgody Sprzedawcy rezerwowego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Przeniesienie przez Sprzedawcę rezerwowego praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną spółkę z Grupy Kapitałowej ESV lub na podmiot będący następcą prawnym Strony, lub powstały wskutek wyodrębnienia części przedsiębiorstwa Strony nie wymaga zgody Odbiorcy. W sytuacji opisanej powyżej Sprzedawca zobowiązuje się poinformować w formie pisemnej Odbiorcę o takim przeniesieniu.
3. W przypadku przekształcenia własnościowego albo restrukturyzacji przedsiębiorstwa jednej ze Stron, w tym również przekształcenia podmiotowego, o którym mowa w art. 492 §1 k.s.h., Umowa pozostaje w mocy, a następcy prawni Stron są związani treścią Umowy w jej ostatnio obowiązującym brzmieniu. Strona, której przekształcenie dotyczy, zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę w formie pisemnej o aktualnych danych Strony, w tym nazwy firmy, adresu siedziby oraz numerów NIP, Regon i KRS.

§15

Postanowienia końcowe

1. W przypadku sporu powstałego przy wykonywaniu Umowy Strony dołożą starań w celu jego rozwiązania w sposób polubowny w terminie 30 dni od daty zaistnienia sporu. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo ze względu na siedzibę ESV S.A. – spółki dominującej w Grupie Kapitałowej ESV lub Koordynatora do spraw negocjacji chyba, że sprawa należeć będzie do właściwości PURE. Dane dotyczące Koordynatora dostępne są na stronie www.ure.gov.pl albo w Urzędzie Regulacji Energetyki w Warszawie z siedzibą w Alejach Jerozolimskich 181, 02-222 Warszawa.
2. Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej w OSD, kontaktując się telefonicznie z pogotowiem energetycznym pod numerem 991.
3. Szczegółowe informacje o możliwości uzyskania pomocy w przypadku awarii dostępne są również na stronie internetowej OSD.
4. Operator systemu dystrybucyjnego elektroenergetycznego publikuje na swojej stronie internetowej informację o Sprzedawcy rezerwowym energii elektrycznej działającym na jego obszarze oraz publikuje adres strony internetowej.
5. Informacje o mającej zastosowanie w obowiązującej taryfie OSD, w tym o opłatach za utrzymanie systemu elektroenergetycznego, podane są na stronach internetowych OSD oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki www.bip.ure.gov.pl.
6. Dokumenty mające zastosowanie do Umowy dostępne są na stronie internetowej Sprzedawcy rezerwowego: www.esv.pl oraz w siedzibie Sprzedawcy rezerwowego.
7. Taryfa OSD oraz IRiESD są publikowane w Biuletynie Informacji Publicznej URE.
8. W przypadku wyrażenia przez Odbiorcę zgody na e-fakturę, regulamin usługi znajduje się na stronie www.esv.pl.