

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Załącznik Nr 1 do Umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego nr

.....

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne warunki umowy (Ogólne warunki umowy lub OWU) stanowią integralną część Umowy o świadczenie usługi dystrybucji paliwa gazowego (Umowa), i określają zasady świadczenia usługi Dystrybucji przez OSDw, w zakresie nieuregulowanym w Umowie.
2. Z wyjątkiem zwrotów lub skrótów zdefiniowanych odrębnie w Umowie lub w OWU, wszelkie zwroty pisane w Umowie lub w OWU z dużej litery oraz skróty używane w Umowie lub w OWU mają takie samo znaczenie jak zwroty i skróty zdefiniowane w IRiESD lub w Taryfie. W przypadku różnic pomiędzy definicjami zawartymi w IRiESD i Taryfie, stosuje się definicje zawarte w IRiESD.
3. Niniejsze Ogólne warunki umowy stanowią wzorzec umowny, o którym mowa w art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 ze zm.).

II. Ogólne zasady świadczenia usługi Dystrybucji oraz usługi Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego.

1. Usługa Dystrybucji świadczona jest przez OSDw od Punktów wejścia do Punktów wyjścia systemu dystrybucyjnego OSDw.
2. Wzory obowiązujących formularzy PZD oraz Zbiorczych Zgłoszeń Zapotrzebowania (ZZZ), znajdują się na stronie internetowej OSDw.
3. Zgodnie z zasadami określonymi w IRiESD, OSDw świadczy usługę Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego. Zasady Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego oraz prowadzenia rozliczeń z tego tytułu określone są w OWU i IRiESD.

III. Podstawowe obowiązki OSDw.

1. W zakresie i na warunkach określonych w Umowie, OWU, IRiESD oraz Taryfie, OSDw zobowiązuje się w szczególności do:
 - 1.1. świadczenia usługi Dystrybucji Paliwa gazowego na podstawie PZD złożonego przez ZUD;
 - 1.2. utrzymywania parametrów jakościowych Paliwa gazowego zgodnie z postanowieniami IRiESD;
 - 1.3. niezwłocznego informowania ZUD o wszelkich okolicznościach mających wpływ na realizację zobowiązań Stron określonych Umową.

IV. Podstawowe obowiązki ZUD.

1. W zakresie i na warunkach określonych w Umowie, OWU, IRiESD oraz Taryfie, ZUD zobowiązuje się w szczególności do:
 - 1.1. dokonywania terminowych płatności z tytułu świadczonych usług Dystrybucji, oraz innych płatności, do których ZUD jest zobowiązany na podstawie IRiESD, Taryfy, Umowy lub OWU;
 - 1.2. przekazywania Paliwa gazowego do Dystrybucji w Punktach wejścia (miejscach fizycznego dostarczania) o jakości określonej w IRiESD oraz w ilościach określonych w PZD lub ZZZ, lub
 - 1.3. posiadania statusu Zleceniodawcy Usługi Przesyłania (ZUP) i dysponowania zdolnościami w Punkcie wyjścia z Systemu przesyłowego do Systemu dystrybucyjnego OSD, i posiadania statusu Zleceniodawcy Usługi Dystrybucji (ZUD) i dysponowania zdolnościami w Punkcie wyjścia MFPWY_{OSDW} – na warunkach i zgodnie z postanowieniami IRiESP i IRiESD OSD, umożliwiającymi dostarczenie Paliwa gazowego Odbiorcom ZUD w ramach systemu dystrybucyjnego OSDw.
 - 1.4. odbierania z Systemu dystrybucyjnego w Punktach wyjścia Paliwa gazowego o jakości określonej w IRiESD oraz w ilościach określonych w PZD lub ZZZ;
 - 1.5. składania PZD lub ZZZ na zasadach określonych w Umowie, OWU i w IRiESD;
 - 1.6. niezwłocznego informowania OSDw o wszelkich okolicznościach mających wpływ na realizację zobowiązań Stron określonych Umową;

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Załącznik Nr 1 do Umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego
Dozamel Sp. z o. o.

- 1.7. przekazywania, na żądanie OSDw, informacji niezbędnych dla realizacji Umowy, w szczególności informacji niezbędnych dla rozpatrzenia złożonego przez ZUD PZD, a także realizacji oraz zakończenia realizacji PZD;
 - 1.8. złożenia zabezpieczenia finansowego na zasadach określonych w Regulaminie zabezpieczeń, stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy;
 - 1.9. nieujawniania podmiotom nieuprawnionym danych umożliwiających dostęp do systemów informatycznych udostępnianych ZUD przez OSDw na potrzeby realizacji Umowy oraz ponoszenia całkowitej odpowiedzialności za wszystkie konsekwencje oraz szkody wynikłe z niewłaściwego korzystania przez ZUD z tych systemów (w granicach szkody rzeczywistej), w tym w szczególności za wszystkie konsekwencje lub szkody powstałe na skutek działań osób trzecich, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie danych umożliwiających dostęp do tych systemów z przyczyn leżących po stronie ZUD,
 - 1.10. udostępniania OSD danych Odbiorców - imię i nazwisko oraz PESEL albo numer dokumentu tożsamości cudzoziemców, którym nie nadano PESEL - w przypadku osób fizycznych lub nazwa, NIP, REGON lub numer KRS - w przypadku Odbiorców końcowych innych niż osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej (w zależności od formy prawnej takiego Odbiorcy) oraz danych teleadresowych tych Odbiorców, pod warunkiem posiadania stosownej podstawy prawnej na udostępnienie danych, w zakresie niezbędnym do realizacji usługi Dystrybucji Paliwa Gazowego do Odbiorców lub umowy kompleksowej, wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz prowadzenia weryfikacji prawidłowości rozliczeń z tytułu bilansowania handlowego, zgodnie z przepisami ustawy Prawo energetyczne,
 - 1.11. niezwłocznego informowania OSD o zakresie opublikowanej oferty sprzedaży rezerwowej, aktualnym adresie strony internetowej, na której opublikowana została oferta sprzedaży rezerwowej oraz o ewentualnej rezygnacji z pełnienia funkcji sprzedawcy rezerwowego - w przypadku, gdy ZUD pełni funkcję sprzedawcy rezerwowego,
 - 1.12. przekazywania informacji niezbędnych do opracowania przez OSD planów wprowadzania ograniczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym informowania OSD o Odbiorcach ZUD podlegających ograniczeniom oraz posiadających status Odbiorców chronionych.
2. ZUD zobowiązuje się w szczególności do posiadania ważnej umowy o świadczenie usług przesyłania z OSP i OSDW przez cały okres obowiązywania Umowy, jak również do zamawiania u OSP i OSDW usług w zakresie umożliwiającym OSD realizację Umowy, oraz do wykonywania obowiązków ciążących na ZUD na podstawie IRiESD lub obowiązujących przepisów prawa, w zakresie w jakim wykonywanie tych obowiązków jest niezbędne dla realizacji niniejszej Umowy. W przypadku rozwiązania, wypowiedzenia lub wygaśnięcia umowy wiążącej ZUD z OSP lub OSDW, ZUD zobowiązuje się poinformować niezwłocznie OSD o tym fakcie na piśmie. OSDw nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji niniejszej Umowy w całości lub części w zakresie, w jakim spowodowane to zostało brakiem prawa do korzystania przez ZUD ze zdolności przesyłowej w punktach wskazanych w pkt 1.3 powyżej, ograniczeniem uprawnienia ZUD do korzystania z tej zdolności, lub niewykonywaniem przez ZUD jego obowiązków wynikających z umowy z OSP lub z IRiESP, lub umowy z OSD lub z IRiESD OSD.
 3. ZUD zobowiązuje się do zamieszczania w Umowach kompleksowych lub umowach sprzedaży Paliwa gazowego zawieranych przez ZUD z Odbiorcami, postanowień umożliwiających OSDw świadczenie usług Dystrybucji do Odbiorców ZUD, a w szczególności wymogów OSDw dotyczących warunków dostarczania i odbioru Paliwa gazowego w Punktach wyjścia zlokalizowanych u Odbiorców ZUD.

Postanowienia i wymogi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, określone są w Załączniku nr 3 do Umowy.

4. ZUD opracowuje oraz uzgadnia z OSD procedury postępowania na wypadek wystąpienia zaburzeń w dostarczaniu Paliwa gazowego, a w szczególności nieprzewidzianego wzrostu zużycia Paliwa gazowego przez Odbiorców, wystąpienia zakłóceń w dostawach Paliwa gazowego, wystąpienia sytuacji awaryjnej w instalacji Odbiorcy lub dostawcy ZUD. Procedury oraz ich aktualizacje są przekazywane OSD niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy dystrybucyjnej lub 14 dni od dnia dokonania aktualizacji procedury.

V. Zasady udzielania bonifikat.

1. OSDw udziela ZUD, na zasadach oraz w terminach określonych w Taryfie OSDw, bonifikaty z tytułu:
 - 1.1. ograniczenia ciśnienia dostarczanych Paliw gazowych poniżej wielkości gwarantowanych przez OSDw;
 - 1.2. niespełniania przez Paliwa gazowe parametrów jakościowych określonych w IRiESD lub obowiązujących przepisach prawa;
 - 1.3. niedotrzymania standardów jakościowych obsługi ZUD lub Odbiorców ZUD.
2. OSDw udzielając ZUD bonifikaty, o której mowa w pkt. V, przekazuje ZUD:
 - 2.1. opis zdarzenia stanowiącego podstawę do udzielenia bonifikaty,
 - 2.2. wskazanie adresu i numeru identyfikacyjnego Punktu wejścia lub wyjścia, którego dotyczy bonifikata, chyba że bonifikata jest udzielana w związku ze zdarzeniem nie dotyczącym żadnego Punktu wejścia lub wyjścia,
 - 2.3. informację o wysokości udzielanej bonifikaty.
3. W przypadku gdy zdarzenie będące podstawą udzielenia ZUD bonifikaty stanowi jednocześnie podstawę udzielenia przez ZUD bonifikaty Odbiorcy ZUD, OSDw udziela ZUD bonifikaty w terminie 21 dni od dnia:
 - 3.1. ustąpienia zdarzenia, o którym mowa w pkt. 1 powyżej,
 - 3.2. wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w pkt. 1.1 powyżej.
4. W przypadku, o którym mowa w pkt. 1.2 powyżej, bonifikata jest uwzględniona w rozliczeniach ZUD z Odbiorcą ZUD i uwzględniana w rozliczeniach pomiędzy OSDw a ZUD.

VI. Zasady zgłaszania PZD do realizacji, zamawiania Mocy umownej oraz deklaracje ilości.

1. Wykaz Punktów wejścia, ilości Paliwa gazowego, Moce umowne dotyczące tych punktów, określone będą przez ZUD w ZZZ, składanym przez ZUD na dany Rok gazowy zgodnie z IRiESD OSDw.
2. Zasady ustalania i zmiany zamówionej Mocy umownej w danym Punkcie wyjścia w Obszarach dystrybucyjnych określone zostały w Taryfie oraz w IRiESD, z zastrzeżeniem pkt 3.
3. W sytuacji, gdy zmiana zamówionej przez ZUD Mocy umownej wymaga przebudowy Układu pomiarowego, ZUD poinformuje Odbiorcę ZUD o konieczności wystąpienia do OSDw z wnioskiem o wydanie nowych warunków przyłączenia do Sieci dystrybucyjnej. W takim przypadku PZD jest składane nie później niż w terminie czternastu (14) dni przed dniem rozpoczęcia przez OSDw świadczenia usługi Dystrybucji w oparciu o zmienioną Moc umowną.
4. Wielkość zamówionej przez ZUD Mocy umownej winna mieścić się w zakresie pomiarowym urządzeń pomiarowych, przepustowości urządzeń technologicznych oraz przyłącza dla danego Punktu wyjścia z systemu OSDw.
5. Składanie przez ZUD nowych PZD, wycofywanie oraz zgłaszanie przez ZUD zmian w PZD, a także zmiana przez OSDw Planu ograniczeń następuje na zasadach wskazanych w IRiESD i nie wymaga zmiany Umowy w drodze zawarcia aneksu do Umowy.
6. W Punktach wyjścia z Systemu dystrybucyjnego obowiązuje Ciśnienie ustalone przez OSDw.

VII. Zasady zakończenia realizacji oraz wypowiedzenia PZD

1. Realizacja PZD ulega zakończeniu w następujących przypadkach:
 - 1.1. z upływem ostatniego dnia terminu realizacji, wskazanego w PZD,
 - 1.2. w drodze pisemnego porozumienia Stron,
 - 1.3. z dniem rozwiązania Umowy,
 - 1.4. z dniem zmiany sprzedawcy,
 - 1.5. z upływem terminu wypowiedzenia PZD.
2. ZUD może wypowiedzieć PZD w następujących przypadkach:
 - 2.1. w przypadku, gdy ZUD zaprzestanie sprzedaży Paliwa gazowego lub świadczenia usługi kompleksowej do swojego Odbiorcy zaopatrywanego z Punktu wyjścia, którego dotyczy PZD;
 - 2.2. w przypadku niewykonywania przez OSDw usługi Dystrybucji przez okres kolejnych trzydziestu (30) dni;
 - 2.3. w przypadku działania siły wyższej, na skutek której następuje brak możliwości świadczenia usług Dystrybucji na warunkach określonych w PZD, Umowie, OWU, IRiESD oraz Taryfie, przez okres dłuższy niż trzydzieści (30) kolejnych dni.
3. OSDw może wypowiedzieć PZD w następujących przypadkach:
 - 3.1. jeżeli ZUD przestał spełniać którykolwiek z warunków technicznych określonych w IRiESD lub warunków finansowych określonych w Umowie, OWU lub w Regulaminie zabezpieczeń;
 - 3.2. w przypadku gdy OSDw utraci tytuł prawny do świadczenia usług Dystrybucji na określonej części Systemu dystrybucyjnego stanowiącej własność innych podmiotów, co uniemożliwi dostarczenie Paliwa gazowego do Odbiorców ZUD;
 - 3.3. w przypadku działania siły wyższej, na skutek której następuje brak możliwości świadczenia usług Dystrybucji na warunkach określonych w PZD, Umowie, OWU, IRiESD oraz Taryfie, przez okres dłuższy niż trzydzieści (30) kolejnych dni.
 - 3.4. gdy ZUD lub Odbiorca ZUD w sposób uporczywy przekracza zamówioną Moc umowną, nie dostosowując się do wezwań OSD do nieprzekraczania tej Mocy umownej, jeżeli przekraczanie takie może skutkować powstaniem zagrożenia dla bezpieczeństwa funkcjonowania Systemu dystrybucyjnego lub zagrożeniem dla ciągłości dostaw Paliw gazowych do innych Odbiorców, w szczególności do Odbiorców chronionych w rozumieniu przepisów Rozporządzenia w sprawie ograniczeń.
4. Strona uprawniona do wypowiedzenia PZD z przyczyn określonych w pkt. 2 lub pkt. 3 powyżej, przekazuje drugiej Stronie pisemnie uzasadnione zawiadomienie określające przyczyny i termin rozwiązania PZD. Termin wypowiedzenia PZD wynosi czternaście (14) dni kalendarzowych od dnia doręczenia zawiadomienia drugiej Stronie, przy czym w przypadku, gdy ZUD wypowiada PZD z uwagi na zaległości płatnicze Odbiorcy ZUD, okres wypowiedzenia PZD wynosi siedem (7) dni kalendarzowych. Do upływu tego terminu Strony podejmą działania zmierzające do usunięcia przyczyn i skutków zaistnienia okoliczności stanowiących podstawę wypowiedzenia PZD. Jeśli działania takie nie przyniosą rezultatów, albo gdy ich osiągnięcie będzie z przyczyn obiektywnych niemożliwe, PZD ulega rozwiązaniu w dniu określonym w zawiadomieniu lub w innym dniu, który Strony uzgodnią.

VIII. Zasady rozliczeń

1. Ogólne warunki rozliczeń.
 - 1.1. Okresem rozliczeniowym jest Miesiąc gazowy.
 - 1.2. Pierwszy odczyt Układu pomiarowego dokonywany jest w dacie rozpoczęcia świadczenia usług Dystrybucji dla danego ZUD.
 - 1.3. Pozostałe szczegółowe zasady dokonywania rozliczeń zostały określone w Taryfie, Umowie i IRiESD.

- 1.4. Szacowanie ilości Paliwa gazowego w Punktach wyjścia typu WR odbywa się na podstawie zasad określonych w IRiESD i Umowie.
- 1.5. Opłaty nieujęte w Taryfie i Umowie naliczane są zgodnie z zasadami określonymi w IRiESD.
- 1.6. Wzory protokołów rozliczeniowych umieszczone są na stronie internetowej OSDw.
- 1.7. W przypadku braku możliwości zapewnienia Paliwa gazowego na potrzeby OSDw zgodnie z postanowieniami IRiESD, ZUD sprzeda na żądanie OSDw Paliwo gazowe na warunkach i po cenie określonych w odrębnej umowie.
2. Rozliczanie usług realizowanych w ramach PZD i PZDR.
 - 2.1. Podstawą rozliczania usług realizowanych w ramach PZD i PZDR jest zamówiona Moc umowna i ilość pobranego Paliwa gazowego w Punkcie wyjścia WR.
 - 2.2. Rozliczanie usług realizowanych w ramach PZDR odbywa się na koniec Okresu rozliczeniowego, na podstawie rzeczywistych dokonanych odczytów oraz comiesięcznych szacunków wykonywanych przez OSDw dla każdego Punktu wyjścia WR, dla którego nie są znane stany licznika na koniec Okresu rozliczeniowego.
 - 2.3. Szacowanie ilości Paliwa gazowego, dla każdego Punktu wyjścia WR na koniec Miesiąca gazowego, odbywa się zgodnie z postanowieniami IRiESD.
3. W przypadku gdy ZUD złoży PZD długoterminowe, którego faktyczny okres realizacji będzie krótszy niż Rok gazowy na skutek wcześniejszego upływu okresu wypowiedzenia Umowy lub okresu wypowiedzenia PZD, o ile Stroną wypowiadającą Umowę lub PZD jest ZUD, podstawę do rozliczenia świadczonej przez OSDw usługi Dystrybucji na podstawie tego PZD stanowią będą stawki opłat określone w Taryfie dla usług Dystrybucji świadczonych na podstawie umów krótkoterminowych – o ile taki zestaw stawek opłat został przewidziany w Taryfie. W takim przypadku, także w odniesieniu do Okresów rozliczeniowych za które ZUD uiszczył już opłatę, OSDw naliczy opłaty zgodnie z obowiązującymi w tych okresach stawkami opłat dla usług Dystrybucji świadczonych na podstawie Umów krótkoterminowych.
4. Podstawa kalkulacji opłat za usługi wykonywane przez OSDw na rzecz ZUD.
 - 4.1. W rozliczeniach pomiędzy ZUD i OSDw za usługi Dystrybucji stosowane będą obowiązujące stawki opłat oraz zasady rozliczeń określone w Taryfie i w IRiESD.
 - 4.2. Wysokość opłaty za usługi Dystrybucji świadczone przez OSDw na rzecz ZUD ustalana jest w oparciu o dane zawarte w protokołach rozliczeniowych, o których mowa w pkt. 1.6 powyżej lub w rozliczeniu wstępnym, oraz w oparciu o stawki opłat ustalone w obowiązującej Taryfie, a także w oparciu o stawki opłat ustalone w IRiESD.
5. Prowadzenie rozliczeń z tytułu Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego.
 - 5.1. W przypadku gdy suma ilości Paliwa gazowego pobranego w Punktach wyjścia przez ZUD była większa niż suma ilości Paliwa gazowego zaalokowanego na rzecz tego ZUD w Punktach wejścia systemu dystrybucyjnego, ZUD jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz OSDw w ramach usługi Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego opłaty z tytułu przekazanego temu ZUD Paliwa gazowego w wysokości ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w IRiESD.
 - 5.2. W przypadku gdy suma ilości Paliwa gazowego pobranego w Punktach wyjścia przez ZUD była mniejsza niż suma ilości Paliwa gazowego zaalokowanego na rzecz tego ZUD w Punktach wejścia do systemu dystrybucyjnego, OSDw jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz ZUD w ramach usługi Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego opłaty z tytułu przekazanego temu OSDw Paliwa gazowego w wysokości ustalonej zgodnie z zasadami określonymi w IRiESD.
6. Fakturowanie.
 - 6.1. Faktury za usługi świadczone przez OSDw na rzecz ZUD obejmują:
 - 6.1.1. opłaty taryfowe za usługi Dystrybucji, w tym opłaty za niedotrzymanie parametrów jakościowych, w tym Ciepła spalania,

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Załącznik Nr 1 do Umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego

Dozamel Sp. z o. o.

- 6.1.2. opłaty za przekazane ZUD Paliwo gazowe w ramach usługi Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego,
 - 6.1.3. bonifikaty i inne opłaty wynikające z Taryfy, IRiESD i zapisów Umowy.
 - 6.2. Wyróżnia się następujące rodzaje faktur i dokumentów księgowych:
 - 6.2.1. faktura wstępna – wystawiana przez OSDw na podstawie rozliczenia wstępnego, za dany Miesiąc gazowy,
 - 6.2.2. faktura podstawowa – wystawiana przez OSDw na podstawie protokołów rozliczeniowych, o których mowa w pkt. 1.6 powyżej, z uwzględnieniem rozliczeń wynikających z faktury wstępnej,
 - 6.2.3. faktura korygująca – faktura wystawiana do faktury podstawowej przez OSDw na podstawie protokołów rozliczeniowych, o których mowa w pkt. 1.6 powyżej, w szczególności do rozliczenia miesięcznego uwzględniającego opłaty należne OSDw za usługi Dystrybucji, wystawiana w przypadkach określonych w pkt 3 powyżej i pkt 9 poniżej,
 - 6.2.4. faktura zawierająca opłatę za przekazane ZUD Paliwo gazowe w ramach usługi Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego,
 - 6.2.5. nota odsetkowa – wystawiana w przypadku przekroczenia terminów płatności.
 - 6.3. Faktura wstępna wystawiana jest na podstawie rozliczenia wstępnego do piątego (5) dnia Miesiąca gazowego, stanowi sumę następujących składników:
 - 6.3.1. 50% opłaty stałej wyliczonej dla WZ na podstawie zamówionej Mocy umownej,
 - 6.3.2. 25% opłaty stałej wyliczonej dla WS na podstawie liczby WS określonych w ZZZ dla Miesiąca gazowego, którego rozliczenie dotyczy,
 - 6.3.3. 50% opłaty zmiennej dla WZ ustalonej na podstawie miesięcznej ilości Paliwa gazowego określonej w PZDZ,
 - 6.3.4. 25% opłaty zmiennej dla WS ustalonej na podstawie miesięcznej ilości Paliwa gazowego określonej w PZDS.
 - 6.4. Faktury podstawowe wystawiane są do dziesiątego (10) dnia miesiąca po zakończeniu Miesiąca gazowego.
 - 6.5. Faktury korygujące wystawiane są w ciągu 21 dni od daty stwierdzenia przez ZUD lub OSDw konieczności jej sporządzenia.
 - 6.6. Faktury zawierające opłaty za przekazane ZUD Paliwo gazowe w ramach usługi Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego, wystawiane są przez OSDw do dwudziestego pierwszego (21) dnia miesiąca po zakończeniu Miesiąca gazowego.
 - 6.7. ZUD, do dwudziestego pierwszego (21) dnia miesiąca po zakończeniu Miesiąca gazowego, wystawia fakturę zawierającą opłatę za przekazane OSDw Paliwo gazowe w ramach usługi Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego, na podstawie protokołu rozliczeniowego dostarczonego mu przez OSDw.
 - 6.8. Faktury, o których mowa powyżej, winny spełniać wymogi formalne określone w art. 106e ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2023 r. poz. 1570 ze zm.). Dodatkowo faktury wystawione przez OSDw winny zawierać w treści wskazanie numeru Umowy zawartej pomiędzy OSDw a ZUD oraz imię i nazwisko osoby wystawiającej fakturę.
 - 6.9. Z chwilą podpisania Umowy OSDw i ZUD oświadczają, że są czynnymi podatnikami VAT.
7. Płatności.
 - 7.1. Należności wynikające z faktur i innych dokumentów, o których mowa w pkt 6.2 powyżej, płatne są przelewem na rachunek bankowy OSDw wskazany na fakturze.
 - 7.2. Termin płatności faktur i innych dokumentów wymienionych w pkt. 6.2 powyżej, wynosi czternaście (14) dni kalendarzowych od daty wystawienia faktury lub dokumentu przez OSDw. Faktury i inne dokumenty wymienione w pkt 6.2 powyżej będą dostarczone nie

- później, niż w terminie siedmiu (7) dni od daty ich wystawienia.
- 7.3. Datą zapłaty należności jest data uznania rachunku bankowego OSDw.
- 7.4. Każda płatność dokonywana przez ZUD będzie zaliczana na poczet najstarszych należności, w tym w pierwszej kolejności na odsetki za opóźnienie w zapłacie.
- 7.5. Faktura zawierająca opłatę za przekazane OSDw Paliwo gazowe w ramach usługi Bilansowania handlowego Systemu dystrybucyjnego, o której mowa w pkt 6.7 powyżej zostanie zapłacona przez OSDw w terminie czternastu (14) dni od daty jej wystawienia przez ZUD na rachunek bankowy wskazany na fakturze. Faktury będą dostarczone OSDw nie później niż w terminie siedmiu (7) dni od daty ich wystawienia.
- 7.6. Nieterminowe regulowanie przez ZUD zobowiązań pieniężnych powoduje możliwość naliczenia, za każdy dzień opóźnienia, odsetek w wysokości ustawowej. Kwota naliczonych odsetek będzie płatna na podstawie noty odsetkowej wystawionej przez OSDw w terminie czternastu (14) dni od daty wystawienia tej noty dla ZUD.
- 7.7. W przypadku nieterminowego regulowania należności przez ZUD, OSDw może skorzystać z zabezpieczeń udzielonych przez ZUD.
- 7.8. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia ZUD z obowiązku zapłaty wszystkich należności wraz z odsetkami.
8. Reklamacje, rozstrzyganie sporów dotyczących fakturowania i płatności.
- 8.1. Reklamacje dotyczące faktury, ZUD powinien zgłosić niezwłocznie.
- 8.2. W przypadku reklamacji faktury, która dotyczy błędów rachunkowych, ZUD jest zobowiązany do terminowej zapłaty prawidłowo wyliczonej i uzgodnionej z OSDw kwoty po otrzymaniu skorygowanej faktury.
- 8.3. Złożenie przez ZUD reklamacji innej niż dotycząca błędów rachunkowych, nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia wymagalnych należności wynikających z faktur.
- 8.4. OSDw ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w ciągu czternastu (14) dni od daty jej otrzymania.
- 8.5. W przypadku uznania reklamacji, OSDw wystawi w ciągu siedmiu (7) dni roboczych od daty uznania reklamacji fakturę korygującą i niezwłocznie prześle ją ZUD.
- 8.6. Ewentualna nadpłata zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności i rozliczona w najbliższej wystawionej fakturze, o ile ZUD nie zażąda zwrotu nadpłaty – w takim przypadku zostanie ona przekazana na rachunek bankowy wskazany przez ZUD.
9. Korekty
- 9.1. Korekty faktur mogą dotyczyć:
- 9.1.1. uznania reklamacji ZUD dotyczącej naliczonych w fakturze opłat za usługi,
- 9.1.2. rozliczeń, o których mowa w pkt. 6 powyżej,
- 9.1.3. rozliczenia opłat za niedotrzymanie parametrów jakościowych Paliwa gazowego,
- 9.1.4. innych przypadków.
10. E-faktura – faktura elektroniczna
- 10.1. Jeżeli ZUD wyrazi zgodę na e-fakturę, to jest to równoznaczne z akceptacją poniższego regulaminu usługi e-faktura.
- 10.2. Podstawą niniejszych regulacji są ogólnie obowiązujące przepisy prawa dotyczące faktur elektronicznych, którymi w dniu zatwierdzenia niniejszego regulaminu są:
- a) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn zm.);
- b) Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.) (Dalej: „Ustawa podatkowa”).

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Załącznik Nr 1 do Umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego
Dozamel Sp. z o. o.

- 10.3. Usługa e-faktura polega na wystawianiu i przesyłaniu (w tym udostępnianiu) ZUD przez OSDw w formie elektronicznej dokumentów rozliczeniowych związanych ze świadczoną usługą dystrybucji Paliwa gazowego.
 - 10.4. Realizacja usługi odbywa się zgodnie z postanowieniami Ustawy podatkowej, a OSDw gwarantuje autentyczność pochodzenia i integralność treści faktury.
 - 10.5. Wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z usługi to posiadanie co najmniej przeglądarki Przeglądarki Edge lub Firefox w wersji aktualnej. Pliki z fakturą przesyłane (udostępniane) będą w formacie plików elektronicznych: pdf.
 - 10.6. W celu realizacji usługi ZUD zobowiązany jest do udostępnienia OSDw swojego adresu e-mail.
 - 10.7. OSDw i ZUD zobowiązani są do przechowywania faktur przesyłanych drogą elektroniczną w podziale na okresy rozliczeniowe w dowolny sposób zapewniający autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność tych faktur, łatwość ich odszukania oraz bezzwłoczny dostęp do faktur organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej.
 - 10.8. Po otrzymaniu od ZUD akceptacji w formie pisemnej lub elektronicznej, faktury, faktury korygujące, duplikaty faktur oraz noty odsetkowe będą wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej począwszy od następnego Okresu rozliczeniowego, nie wcześniej jednak niż 14 dni od dnia otrzymania przez OSDw zgody od ZUD.
 - 10.9. Faktury wysyłane będą z domeny faktury@dozamel.pl
 - 10.10. Akceptacja nie wyłącza prawa OSDw do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.
 - 10.11. ZUD jest uprawniony do wycofania zgody na korzystanie z usługi e-faktura poprzez dostarczenie do OSDw podpisanego przez osoby upoważnione do reprezentowania ZUD, formularza „Wycofanie akceptacji Odbiorcy”, znajdującego się w siedzibie lub na stronie internetowej OSDw.
 - 10.12. OSDw traci prawo do przesyłania (udostępniania) faktur w formie elektronicznej w terminie do 14 dni od dnia otrzymania od ZUD formularza „Wycofanie akceptacji Odbiorcy”.
 - 10.13. Po wycofaniu zgody na korzystanie z usługi e-faktura faktury dotyczące kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po upływie 14 dni, będą przesyłane w formie papierowej na wskazany przez ZUD adres korespondencyjny (.....).
 - 10.14. Ponowne skorzystanie z usługi e-faktura wymaga złożenia pisemnej „Akceptacji Odbiorcy”.
 - 10.15. Reklamacje należy składać na adres siedziby lub adres mailowy właściwy OSDw (.....).
 - 10.16. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres składającego reklamację oraz dokładny opis i powód reklamacji.
 - 10.17. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 14 dni od daty jej doręczenia do OSDw.
 - 10.18. ZUD zobowiązany jest do powiadomienia OSDw o każdorazowej zmianie adresu e-mail udostępnionego w celu świadczenia usługi e-faktura.
- OSDw zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia świadczenia usługi oraz zakończenia świadczenia usługi e-faktura w każdym czasie bez podania przyczyny.

IX. Wstrzymanie oraz wznowienie dostarczania Paliwa gazowego do Punktów wyjścia

1. Wstrzymanie lub wznowienie dostarczania Paliwa gazowego realizowane jest przez OSDw w ramach świadczonej usługi Dystrybucji na podstawie wystawionego przez ZUD zlecenia, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa oraz postanowień IRiESD i Taryfy. W przypadku gdy niezwłoczne wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego może skutkować powstaniem zagrożenia dla życia, zdrowia, środowiska lub uszkodzeniem bądź zniszczeniem obiektów technologicznych Odbiorcy ZUD, wraz z wystawionym zleceniem wstrzymania lub ograniczenia dostarczania Paliwa gazowego, ZUD jest zobowiązany do wskazania terminu, w

którym możliwe będzie bezpieczne wstrzymanie lub ograniczenie dostarczania Paliwa gazowego do Odbiorcy ZUD.

2. OSDw nie ponosi odpowiedzialności za realizację zlecenia ZUD dotyczącego wstrzymania Paliwa gazowego, a w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za realizację zlecenia wystawionego przez ZUD pomimo braku przesłanek uzasadniających wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego do Odbiorcy ZUD.

X. Zmiana OWU, IRiESD oraz Taryfy

1. Z zastrzeżeniem pkt. 3 i 4 poniżej, OSDw może zmienić OWU w całości lub w części, w szczególności w przypadku:
 - 1.1. zmiany stanu prawnego mającej wpływ na prawa lub obowiązki Stron;
 - 1.2. zmiany Taryfy lub IRiESD lub IRiESD OSD, a także zmiany IRiESP;
 - 1.3. konieczności realizacji obowiązków wynikających z decyzji Prezesa URE lub innego organu administracji publicznej lub wyroku sądowego;
 - 1.4. uzasadnionej potrzeby uzupełnienia, uszczegółowienia lub doprecyzowania postanowień Umowy lub OWU.
2. Postanowienia pkt. 1 powyżej stosuje się również do zmiany postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat.
3. Zmiana OWU lub zmiana postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie ZUD odpowiednio projektu zmiany OWU lub projektu zmiany postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat. ZUD może wypowiedzieć Umowę w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany OWU lub projektu zmiany postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat, ze skutkiem na koniec Miesiąca gazowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy.
4. W przypadku zmian Taryfy polegającej na zmianie wysokości cen lub stawek opłat, zmienione lub nowe postanowienia Taryfy stają się częścią Umowy począwszy od dnia wprowadzenia przez OSDw nowej Taryfy lub zmian do Taryfy do stosowania. OSDw powiadomi ZUD o zmianie Taryfy w ciągu 15 dni przed wejściem w życie nowej Taryfy, przy czym takie powiadomienie może zostać dokonane wraz z fakturą wystawioną na podstawie cen lub stawek opłat ustalonych zgodnie ze zmienioną Taryfą.
5. Zmiana IRiESD wiąże Strony w terminie i na zasadach określonych w IRiESD z zastrzeżeniem postanowień Rozdziału X pkt. 5.

XI. Rozwiązanie i wypowiedzenie Umowy

1. Umowa ulega rozwiązaniu w następujących przypadkach:
 - 1.1. w drodze pisemnego porozumienia Stron;
 - 1.2. z dniem wygaśnięcia decyzji o wyznaczeniu OSDw operatorem systemu dystrybucyjnego lub wymaganej prawem koncesji którejkolwiek ze Stron na prowadzenie działalności objętych Umową z powodu upływu terminu ich ważności, jeśli nie nastąpiło przedłużenie ważności koncesji albo jeśli Strona lub jej następca prawny nie uzyskał nowej koncesji umożliwiającej dalszą realizację Umowy;
 - 1.3. z dniem upływu terminu określonego w decyzji Prezesa URE nakazującej Stronie prowadzenie dalszej działalności pomimo wygaśnięcia koncesji,
 - 1.4. z dniem cofnięcia przez Prezesa URE koncesji albo decyzji dotyczącej działalności związanej z realizacją Umowy;
 - 1.5. z upływem terminu wypowiedzenia Umowy;

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Załącznik Nr 1 do Umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego
Dozamel Sp. z o. o.

- 1.6. w przypadku rozwiązania umowy dystrybucyjnej zawartej pomiędzy OSD a OSDw z przyczyn leżących po stronie OSD.
- 1.7. w przypadku rozwiązania międzyoperatorskiej umowy przesyłowej pomiędzy OSW a OSP lub OSW a OSDw, w przypadku utraty przez OSW, prawa do korzystania z przepustowości w międzysystemowych fizycznych punktach wejścia do systemu przesyłowego z obszaru dystrybucyjnego (MFPWE_{OSD}) lub w międzysystemowych fizycznych punktów wyjścia z systemu przesyłowego do obszaru dystrybucyjnego (MFPWY_{OSD}),
- 1.8. w dniu następującym po upływie dwunastu (12) miesięcy od dnia zawarcia Umowy przez ZUD lub po upływie dwunastu (12) miesięcy od ostatniego dnia realizacji PZD na rzecz ZUD – w przypadku gdy w tych okresach ZUD nie złożył żadnego PZD lub wszystkie złożone przez ZUD PZD zostały odrzucone z przyczyn leżących po stronie ZUD.
2. Strona, której dotyczą okoliczności opisane w pkt. 1.2-1.7 powyżej, zobowiązana jest poinformować drugą Stronę na piśmie, z co najmniej czternastodniowym (14) wyprzedzeniem o terminie, w którym Umowa ulegnie rozwiązaniu.
3. Z zastrzeżeniem pkt. 4 oraz 5 poniżej, ZUD może wypowiedzieć Umowę w następujących przypadkach:
 - 3.1. niewykonywania przez OSDw usługi Dystrybucji przez okres kolejnych trzydziestu (30) dni,
 - 3.2. działania siły wyższej, na skutek której następuje brak możliwości korzystania z usługi Dystrybucji na warunkach określonych w Umowie i w IRiESD, przez okres dłuższy niż 30 dni.
4. W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat określonych w Taryfie, w tym poprzez wprowadzenie do stosowania nowej Taryfy, zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wprowadzenia do stosowania nowych cen lub stawek opłat, stosownie do postanowień Rozdziału X pkt. 4. W takim przypadku ZUD przysługuje prawo rozwiązania Umowy w terminie czternastu (14) dni od dnia wprowadzenia do stosowania nowej lub zmienionej Taryfy z zachowaniem czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia ZUD z obowiązku stosowania Taryfy w nowym lub zmienionym brzmieniu w okresie wypowiedzenia.
5. W przypadku zmiany postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat, ZUD może wypowiedzieć Umowę w terminie czternastu (14) dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat, ze skutkiem na koniec Miesiąca gazowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia Umowy.
6. W przypadku braku akceptacji zmian IRiESD lub nowej IRiESD, ZUD przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie czternastu (14) dni licząc od dnia ogłoszenia na stronie internetowej OSDw IRiESD w nowym brzmieniu lub nowej IRiESD z zachowaniem:
 - 6.1. czternastodniowego (14) okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Doby gazowej, albo
 - 6.2. wskazanego przez ZUD dłuższego okresu wypowiedzenia aniżeli okres czternastodniowy (14), którego skutek przypadał będzie nie później niż na koniec Doby gazowej poprzedzającej Dobę gazową, w której wchodzi w życie zmiany w IRiESD lub nowa IRiESD, albo
 - 6.3. krótszego okresu wypowiedzenia aniżeli okres czternastodniowy (14), którego skutek będzie przypadał na koniec Doby gazowej poprzedzającej Dobę gazową, w której wchodzi w życie zmiany w IRiESD lub nowa IRiESD, jeżeli zmiany w IRiESD lub nowa

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Załącznik Nr 1 do Umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego
Dozamel Sp. z o. o.

IRiESD wchodzi w życie przed upływem (14) dniowego okresu wypowiedzenia, o którym mowa w pkt 5.1 powyżej.

7. OSDw może wypowiedzieć Umowę w następujących przypadkach:
 - 7.1. jeżeli ZUD przestał spełniać którykolwiek z warunków technicznych określonych w IRiESD i uniemożliwia to realizację Umowy;
 - 7.2. jeżeli ZUD zalega z płatnościami za świadczone usługi Dystrybucji, co najmniej trzydzieści (30) dni po upływie terminu płatności;
 - 7.3. jeżeli wysokość złożonego przez ZUD zabezpieczenia finansowego nie spełnia warunków określonych w Umowie lub Regulaminie zabezpieczeń, a ZUD nie zwiększył wysokości tego zabezpieczenia w wyznaczonym przez OSDw terminie, pomimo wezwania na piśmie lub w formie elektronicznej (tj. w postaci elektronicznej, opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym). Postanowienie to dotyczy również sytuacji, gdy upłynął termin ważności zabezpieczenia finansowego złożonego przez ZUD;
 - 7.4. jeżeli wszczęta została procedura sprzedaży rezerwowej w związku z całkowitym zaprzestaniem sprzedaży Paliw gazowych przez ZUD;
 - 7.5. jeżeli możliwość taka została przewidziana obowiązującymi przepisami prawa.
8. Strona uprawniona do wypowiedzenia Umowy z przyczyn określonych w pkt. 3 lub w pkt. 4 i pkt. 7 powyżej, przekazuje drugiej Stronie pisemnie lub w formie elektronicznej (tj. w postaci elektronicznej, opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) uzasadnione zawiadomienie, zawierające oświadczenie o rozwiązaniu Umowy i określające przyczyny i termin rozwiązania Umowy. ~~Termin wypowiedzenia Umowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy ze skutkiem na koniec Miesiąca gazowego.~~ Okres wypowiedzenia Umowy wynosi czternaście (14) dni kalendarzowych od dnia doręczenia zawiadomienia drugiej stronie, ze skutkiem na koniec Miesiąca gazowego chyba, że Strona wypowiadająca umowę wskaże dłuższy okres wypowiedzenia. Do upływu tego terminu Strony podejmą działania zmierzające do usunięcia przyczyn i skutków zaistnienia okoliczności uprawniających do wypowiedzenia Umowy. Jeśli działania takie nie przyniosą rezultatów, albo gdy ich osiągnięcie jest z przyczyn obiektywnych niemożliwe, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu określonym w zawiadomieniu lub w innym dniu, który Strony uzgodnią w formie aneksu do Umowy sporządzonego w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Z dniem rozwiązania umowy, na zasadach określonych w zdaniach poprzedzających, rozwiązaniu ulegają obowiązujące PZD.
9. ZUD i OSDw może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieokreślony, bez podania przyczyny ze skutkiem na koniec Roku gazowego z zachowaniem trzymiesięcznego (3) okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem pkt. 9 poniżej.
10. Wypowiedzenie Umowy zawartej na czas nieokreślony skutkuje wypowiedzeniem PZD na czas nieokreślony.
11. Termin wypowiedzenia Umowy na czas nieokreślony ulega przedłużeniu do ostatniego dnia obowiązywania PZD na czas określony.

XII. Zasady zmiany Umowy

1. Z zastrzeżeniem pkt. 2 – 5 zmiany Umowy wymagają aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że w Umowie lub IRiESD wskazano inaczej.
2. OSDw może zmienić Umowę w całości lub w części, w szczególności w przypadku:
 - 2.1. zmiany stanu prawnego mającej wpływ na prawa lub obowiązki Stron;
 - 2.2. zmiany Taryfy lub IRiESD, a także zmiany IRiESP lub IRiESD OSW;

- 2.3. konieczności realizacji obowiązków wynikających z decyzji Prezesa URE lub innego organu administracji publicznej lub wyroku sądowego;
- 2.4. uzasadnionej potrzeby zmiany, uzupełnienia, uszczegółowienia lub doprecyzowania postanowień Umowy;
3. Postanowienia pkt. 2 powyżej stosuje się również odpowiednio do zmiany postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat.
4. Zmiana Umowy lub zmiana postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat, nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie ZUD odpowiednio projektu zmiany Umowy lub projektu zmiany postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat.
5. Zmiana postanowień Taryfy wymaga decyzji Prezesa URE je zatwierdzających, o ile jest to wymagane przepisami prawa.
6. W przypadku zmian Taryfy polegającej na zmianie wysokości cen lub stawek opłat, zmienione lub nowe postanowienia Taryfy stają się częścią Umowy począwszy od dnia wprowadzenia przez OSD nowej Taryfy lub zmian do Taryfy do stosowania. OSD powiadomi ZUD o zmianie Taryfy w ciągu jednego Okresu rozliczeniowego od dnia wprowadzeniu do stosowania zmienionej Taryfy, poprzez przesłanie ZUD wyciągu ze zmienionej Taryfy lub nowej Taryfy, przy czym takie powiadomienie może zostać dokonane wraz z fakturą wystawioną na podstawie cen lub stawek opłat ustalonych zgodnie ze zmienioną Taryfą.

XIII. Siła wyższa

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich obowiązków określonych w Umowie, o ile wynika to z okoliczności siły wyższej.
2. Strona powołująca się na okoliczność siły wyższej jest zobowiązana niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o zaistnieniu okoliczności siły wyższej, przedstawiając odpowiednie dowody potwierdzające jej wystąpienie.
3. Niezwłocznie po ustaniu siły wyższej, każda ze stron, bez dodatkowego wezwania, przystąpi do wykonania swych zobowiązań, których realizacja została uprzednio zawieszona wskutek zaistnienia siły wyższej.
4. Niezwłocznie po przystąpieniu do wykonywania zobowiązań po ustaniu siły wyższej, Strona zobowiązana jest zawiadomić o tym fakcie drugą Stronę.

XIV. Zasady współpracy Stron w zakresie udzielania przez OSDw wyjaśnień i informacji na potrzeby rozpatrywania przez ZUD reklamacji składanych przez Odbiorców ZUD

1. Na wniosek ZUD złożony zgodnie z zasadami wskazanym w niniejszym Rozdziale XII, OSDw udziela ZUD wyjaśnień oraz informacji niezbędnych do rozpatrzenia przez ZUD reklamacji Odbiorcy ZUD. Podmiotem odpowiedzialnym wobec Odbiorcy ZUD za rozpatrzenie reklamacji Odbiorcy ZUD jest ZUD.
2. W celu uzyskania wyjaśnień OSDw w sprawach dotyczących reklamacji wniesionych przez Odbiorcę ZUD, ZUD występuje do OSDw ze stosownym wnioskiem składanym w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej OSDw wskazany w Załączniku nr 4 do Umowy. Wniosek ZUD, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, powinien zawierać:
 - 2.1. wskazanie danych Odbiorcy ZUD (imię i nazwisko lub nazwa Odbiorcy oraz adres);
 - 2.2. wskazanie adresu i numeru identyfikacyjnego Punktu wyjścia, którego dotyczy wniosek ZUD;
 - 2.3. wskazanie zakresu informacji, o które ZUD wnioskuje, wraz z opisem przedmiotu wniosku lub reklamacji Odbiorcy ZUD.

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Załącznik Nr 1 do Umowy o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego
Dozamel Sp. z o. o.

W sytuacji gdy jest to niezbędne dla rozpatrzenia wniosku ZUD, do tego wniosku należy załączyć odpis reklamacji Odbiorcy ZUD oraz pozostałej korespondencji z Odbiorcą ZUD związanej z tą reklamacją.

3. W przypadku gdy Odbiorca ZUD wystąpi z reklamacją bezpośrednio do OSDw, OSDw przekazuje ZUD taką reklamację niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie jednego (1) dnia roboczego od dnia doręczenia OSDw. reklamacji Odbiorcy ZUD. W takiej sytuacji, w celu uzyskania informacji niezbędnych dla rozpatrzenia przez ZUD reklamacji Odbiorcy ZUD, ZUD jest zobowiązany do wystąpienia do OSDw z wnioskiem zgodnie z procedurą określoną w pkt. 2 powyżej.
4. Z zastrzeżeniem pkt. 5 i 6 poniżej, w sprawach, o których mowa w pkt. 2 powyżej, OSDw zobowiązany jest do udzielenia ZUD wyjaśnień lub informacji w terminie czternastu (14) dni od dnia złożenia przez ZUD wniosku spełniającego wymogi określone w pkt. 2 powyżej, przy czym w przypadku spraw nie wymagających szczegółowych analiz lub przeprowadzenia kontroli, OSDw podejmie starania w celu rozpatrzenia sprawy w terminie siedmiu (7) dni od dnia złożenia przez ZUD wniosku, o którym mowa w pkt. 2 powyżej.
5. W przypadku reklamacji Odbiorcy ZUD dotyczącej jakości Paliwa gazowego lub prawidłowości działania Układu pomiarowego, termin udzielenia odpowiedzi ZUD przez OSDw ulega przedłużeniu o czas potrzebny na wykonanie przez OSDw kontroli lub pomiarów oraz otrzymanie wyników.
6. Strony ustalają, że bieg terminu na udzielenie przez OSDw wyjaśnień lub informacji w sprawie reklamacji Odbiorcy ZUD rozpoczyna się od dnia następnego po dniu wpływu wniosku ZUD do OSDw oraz kończy w dniu udzielenia odpowiedzi w formie elektronicznej (z wyłączeniem spraw, o których mowa w pkt. 5 powyżej).
7. W przypadku niezachowania przez ZUD procedury określonej w niniejszym Rozdziale XII OSDw nie ponosi odpowiedzialności wobec ZUD za nieudzielenie informacji lub wyjaśnień niezbędnych do rozpatrzenia przez ZUD reklamacji Odbiorcy ZUD, lub za udzielenie odpowiedzi po upływie terminu ustalonego zgodnie z pkt. 4 lub 5 powyżej.

.....
OSDw

.....
ZUD