

§ 2 Obowiązki i uprawnienia Stron	1
§ 3 Zasady dokonywania rozliczeń	3
§ 4 Zasady wykonywania kontroli	4
§ 5 Reklamacje / bonifikaty / skargi	4
§ 6 Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego	4
§ 7 Zmiana Umowy, OWU, IRIESD lub Taryfy	5
§ 8 Rozwiązanie Umowy	5
§ 9 Odpowiedzialność	5
§ 10 Polityka przetwarzania danych osobowych	5
§ 11 Postanowienia końcowe	8

§ 1 Informacje ogólne

- 1.1 Niniejsze Ogólne Warunki Umowy („OWU”) stanowią integralną część Umowy. OWU określają szczegółowo zasady realizacji Umowy, w tym prawa i obowiązki Stron Umowy. OWU stanowią wzorzec umowny w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego.
- 1.2 Użyte w Umowie oraz w OWU pojęcia oznaczają:
 - 1.2.1 Awaria – zdarzenie niespodziewane, które spowodowało znaczną utratę technicznej sprawności sieci gazowej lub innych urządzeń służących do dostarczania Paliwa gazowego lub poważne zagrożenie dla zdrowia ludzkiego, mienia i środowiska, w szczególności rozszczelnienie, wybuch, pożar, lub przerwanie sieci lub przyłącza;
 - 1.2.2 IRIESD – obowiązująca Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej, w rozumieniu art. 9g Prawa energetycznego, wprowadzona do stosowania przez Sprzedawcę i stanowiąca integralną część Umowy;
 - 1.2.3 Nielegalny Pobór Paliwa gazowego – pobieranie paliwa gazowego bez zawarcia Umowy, z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowego lub poprzez ingerencję w ten układ mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowy;
 - 1.2.4 Obiekt – nieruchomość, budynek, lokal albo inny obiekt budowlany, do którego zgodnie z Umową jest dostarczane Paliwo gazowe;
 - 1.2.5 Paliwo gazowe – gaz ziemny wysokometanowy grupy E, gaz ziemny zaazotowany grupy L lub inny rodzaj gazu ziemnego wskazany w Umowie i dostarczany Odbiorcy przez Sprzedawcę;
 - 1.2.6 Prawo energetyczne – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2020 r., poz. 833 – tekst jedn. ze zm.);
 - 1.2.7 Taryfa - Taryfa Sprzedaży lub Taryfa OSD;
 - 1.2.8 Taryfa OSD – stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, będący podstawą do prowadzenia rozliczeń z tytułu Umowy, wprowadzany jako obowiązujący dla Odbiorców w trybie określonym w Prawie energetycznym, na podstawie którego rozlicza się świadczenie usług dystrybucji Paliwa gazowego oraz innych usług wskazanych w treści Taryfy OSD;
 - 1.2.9 Taryfa Sprzedaży - stosowany przez Sprzedawcę zbiór cen i stawek opłat abonamentowych oraz warunków ich stosowania, na podstawie którego rozliczana jest sprzedaż Paliwa gazowego na rzecz Odbiorcy;
 - 1.2.10 Siła wyższa – zdarzenie zewnętrzne, niezależne od woli Stron, którego Strony nie mogły przewidzieć ani mu zapobiec przy dołożeniu najwyższej możliwej staranności;

1.2.11 Umowa – umowa kompleksowa w zakresie świadczenia usług dystrybucji i sprzedaży paliw gazowych, zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą;

1.2.12 Ustawa o podatku akcyzowym – ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 722 – tekst jedn. ze zm.).

1.3 Pozostałe pojęcia stosowane w Umowie lub w OWU, niezdefiniowane w Umowie lub w OWU, posiadają znaczenie nadane im w Taryfie, IRIESD, Prawie energetycznym, aktach wykonawczych do tej ustawy lub w innych przepisach prawa powszechnie obowiązującego.

1.4 W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy a postanowieniami OWU, IRIESD lub Taryfy, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami OWU a postanowieniami IRIESD lub Taryfy, pierwszeństwo mają postanowienia OWU. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami IRIESD a postanowieniami Taryfy, pierwszeństwo mają postanowienia IRIESD. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Taryfy Sprzedaży a postanowieniami Taryfy OSD, o ile nie stanowią one jednego dokumentu, stosuje się:

1.4.1 postanowienia Taryfy Sprzedaży – w zakresie sprzedaży Paliw gazowych;

1.4.2 postanowienia Taryfy OSD – w pozostałym zakresie objętym Umową.

1.5 Usługa dystrybucji Paliwa gazowego jest wykonywana przez Sprzedawcę, w ramach wykonywania przez niego funkcji operatora systemu dystrybucyjnego.

1.6 Układ pomiarowy zainstalowany i eksploatowany przez Sprzedawcę u Odbiorcy jest własnością Sprzedawcy. Szafka gazowa zainstalowana u Odbiorcy jest własnością Sprzedawcy, chyba że Strony w umowie o przyłączenie do sieci dystrybucyjnej Sprzedawcy ustaliły inaczej.

§ 2 Obowiązki i uprawnienia Stron

2.1 Obowiązki Sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązany jest w szczególności do:

2.1.1 dostarczania Odbiorcy Paliwa gazowego o parametrach jakościowych określonych w Taryfie OSD oraz w obowiązujących przepisach prawa, zgodnie z warunkami Umowy, IRIESD i Taryfy oraz na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa;

2.1.2 zachowania standardów jakościowych obsługi Odbiorców określonych w obowiązujących przepisach prawa;

2.1.3 przyjmowania od Odbiorcy zgłoszeń i reklamacji dotyczących dostarczania Paliw gazowych z sieci gazowej, w tym zgłoszeń dotyczących Awarii lub innych zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych;

2.1.4 terminowego rozpatrywania zgłoszeń i reklamacji;

2.1.5 nieodpłatnego udzielania, na żądanie Odbiorcy, informacji dotyczących rozliczeń oraz Taryfy;

2.1.6 nieodpłatnego przekazania, na żądanie Odbiorcy, dokumentów potwierdzających zgodność parametrów jakościowych Paliw gazowych dostarczanych Odbiorcy z parametrami jakościowymi wymaganymi obowiązującymi przepisami prawa;

- 2.1.7 zlecenia, na żądanie Odbiorcy, niezależnemu laboratorium badawczemu wykonania badania parametrów jakościowych Paliwa gazowego, w terminie umożliwiającym rzetelne wykonanie takiego badania;
- 2.1.8 pokrycia kosztów badań, o których mowa w pkt 2.1.6 i 2.1.7 powyżej, oraz udzielenia Odbiorcy bonifikaty w wysokości ustalonej w Taryfie OSD w przypadku stwierdzenia niezgodności parametrów jakościowych Paliwa gazowego z obowiązującymi przepisami prawa;
- 2.1.9 powiadamiania Odbiorcy o przyczynach wstrzymania lub przerwania dostarczania Paliwa gazowego;
- 2.1.10 udzielania Odbiorcy informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania Paliwa gazowego przerwane z powodu Awarii;
- 2.1.11 niezwłocznego przystępowania do likwidacji Awarii i zakłóceń w dostarczaniu Paliw gazowych;
- 2.1.12 powiadomienia Odbiorcy o terminach i czasie trwania planowanych wstrzymań lub planowanych ograniczeń w dostarczaniu Paliwa gazowego, w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, komunikatów radiowych lub telewizyjnych albo w inny sposób zwyczajowo przyjęty na danym terenie, lub indywidualnych zawiadomień pisemnych, telefonicznych bądź za pomocą innego środka telekomunikacji, co najmniej na 7 dni przed datą planowanej przerwy;
- 2.1.13 wznowienia dostarczania Paliwa gazowego bezzwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających przerwanie jego dostarczania;
- 2.1.14 odpłatnego podejmowania, na zasadach ustalonych w Taryfie OSD, stosownych czynności technicznych w sieci dystrybucyjnej w celu umożliwienia bezpiecznego wykonania przez Odbiorcę lub inny podmiot prac w obszarze oddziaływania tej sieci;
- 2.1.15 umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowego, kontrolę prawidłowości wskazań układu pomiarowego oraz wglądu do dokumentów stanowiących podstawę do rozliczeń za dostarczone Paliwo gazowe;
- 2.1.16 sprawdzenia, na żądanie Odbiorcy, prawidłowości działania układu pomiarowego, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania;
- 2.1.17 przekazania, na żądanie Odbiorcy, w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania, układu pomiarowego do niezależnego laboratorium badawczego w celu sprawdzenia prawidłowości jego działania;
- 2.1.18 umożliwienia Odbiorcy przeprowadzenia dodatkowej analizy działania układu pomiarowego, w przypadku zgłoszenia przez Odbiorcę takiego żądania w terminie 30 dni od otrzymania przez niego informacji o wyniku badania, o którym mowa w pkt 2.1.17 powyżej;
- 2.1.19 wydania, na pisemny wniosek Odbiorcy, po zakończeniu dostarczania Paliw gazowych lub w przypadku wymiany układu pomiarowego, danych pomiarowych oraz danych identyfikujących układ pomiarowy;
- 2.1.20 każdorazowego, niezwłocznego informowania Odbiorcy o zmianach teled adresowych i o zmianie adresu.
- 2.2 Obowiązki Odbiorcy
- Odbiorca obowiązany jest w szczególności do:
- 2.2.1 terminowego regulowania należności związanych z realizacją Umowy;
- 2.2.2 pobierania Paliwa gazowego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i warunkami Umowy;
- 2.2.3 złożenia, na potrzeby ustalenia Taryfy stanowiącej podstawę do prowadzenia rozliczeń oraz podatku akcyzowego, oświadczenia o celu poboru Paliwa gazowego lub, w przypadku Odbiorcy w gospodarstwie domowym, oświadczenia o wykorzystywaniu Paliwa gazowego na potrzeby gospodarstwa domowego lub na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej i odbierania Paliwa gazowego w zadeklarowanym celu, a także niezwłocznego informowania Sprzedawcy o każdorazowej zmianie zadeklarowanego w oświadczeniu celu wykorzystania Paliwa gazowego – z zastrzeżeniem pkt. 2.3 poniżej;
- 2.2.4 zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy dostępu, wraz z niezbędnym sprzętem, do należących do Sprzedawcy elementów sieci gazowej, instalacji gazowej, urządzeń oraz układów pomiarowych znajdujących się w Obiekcie Odbiorcy, w celu wykonania prac eksploatacyjnych lub zabezpieczających, usunięcia Awarii, wykonania odczytu wskazań układu pomiarowego, kontroli układu pomiarowego, kontroli dotrzymywania przez Odbiorcę warunków zawartej Umowy, a w szczególności prawidłowości rozliczeń oraz stanu plomb;
- 2.2.5 umożliwienia zdemontowania i wydania zainstalowanego u Odbiorcy układu pomiarowego upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy, w przypadku wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego oraz wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy z jakiegokolwiek przyczyny;
- 2.2.6 poniesienia kosztów sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego zainstalowanego u Odbiorcy oraz kosztów badania laboratoryjnego układu pomiarowego, w tym jego demontażu oraz ponownego montażu, w przypadku, kiedy w wyniku badania laboratoryjnego przeprowadzonego na żądanie Odbiorcy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu układu pomiarowego;
- 2.2.7 poniesienia kosztów sprawdzenia jakości dostarczanego Paliwa gazowego w przypadku, kiedy na żądanie Odbiorcy Sprzedawca dokona odpowiednich pomiarów lub zleci niezależnemu laboratorium badawczemu sprawdzenie jakości dostarczanego Paliwa gazowego, a przeprowadzone badania nie potwierdzą zastrzeżeń Odbiorcy;
- 2.2.8 niedokonywania w układzie pomiarowym, reduktorze ciśnienia, szafce gazowej, a także w innych instalacjach i urządzeniach służących do dostarczenia Paliwa gazowego do Odbiorcy jakichkolwiek zmian (z malowaniem oraz oddziaływaniem magnetycznym włącznie) oraz pokrycia w pełnej wysokości strat wynikających ze spowodowanego przez Odbiorcę uszkodzenia, zniszczenia lub utraty układu pomiarowego, reduktora ciśnienia lub szafki gazowej chyba, że nastąpiło to w skutek udokumentowanego działania siły wyższej lub innych udokumentowanych okoliczności za które Odbiorca nie ponosi odpowiedzialności;
- 2.2.9 wykonywania poleceń w zakresie przerw i ograniczeń w odbiorze Paliwa gazowego, wprowadzanych na podstawie odrębnych przepisów lub Umowy;
- 2.2.10 utrzymywania należącej do niego wewnętrznej instalacji gazowej w stanie technicznym zgodnym z wymaganiami określonymi w odrębnych przepisach;
- 2.2.11 powierzenia budowy lub dokonywania zmian w wewnętrznej instalacji gazowej osobom posiadającym odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje wymagane przepisami prawa;
- 2.2.12 utrzymywania Obiektu w stanie nie powodującym utrudnień w prawidłowym funkcjonowaniu urządzeń Sprzedawcy, a w szczególności do zachowania wymaganych przepisami prawa odległości od istniejących urządzeń i instalacji, w szczególności w przypadku stawiania obiektów budowlanych i sadzenia drzew;
- 2.2.13 umożliwienia Sprzedawcy dostosowania urządzeń Odbiorcy i wewnętrznej instalacji gazowej do zmienionych warunków funkcjonowania sieci gazowych lub urządzeń służących do dostarczania Paliwa gazowego, o których został uprzednio powiadomiony;
- 2.2.14 informowania Sprzedawcy o zmianie adresu korespondencyjnego, a także o każdorazowej zmianie numeru telefonu, numeru faksu lub adresu poczty elektronicznej, jeżeli Odbiorca wyraził zgodę na komunikację ze Sprzedawcą za

pośrednictwem tych środków komunikacji, nie później niż w terminie 7 dni od zmiany tych danych;

- 2.2.15 niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach układu pomiarowego lub innych urządzeń umożliwiających faktyczne wykonanie Umowy, a także o stwierdzonych przerwach i zakłóceniach w dostarczaniu i odbiorze Paliwa gazowego oraz o innych okolicznościach mogących mieć wpływ na prowadzenie rozliczeń pomiędzy Stronami, a także o każdej innej okoliczności, która może mieć wpływ na wykonanie Umowy;
- 2.2.16 niezwłocznego informowania Sprzedawcy o utracie tytułu prawnego do miejsca dostarczania Paliwa gazowego. W przypadku utraty tytułu prawnego do Obiektu, jak również w razie opuszczenia go bez uprzedniego zawiadomienia Sprzedawcy o zamiarze odstąpienia od niniejszej umowy, Odbiorca zobowiązany jest do regulowania należności z tytułu zużycia Paliwa gazowego w tym Obiekcie do dnia zdemontowania układu pomiarowego przez Sprzedawcę lub do dnia zawarcia przez Sprzedawcę umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z następnym Odbiorcą w tym Obiekcie;
- 2.2.17 uiszczania opłat z tytułu Nielegalnego Poboru Paliwa gazowego w wysokości określonej w Taryfie OSD;
- 2.2.18 uregulowania wszelkich zobowiązań wobec Sprzedawcy w przypadku rozwiązania Umowy;
- 2.2.19 stosowania się do mocy umownej określonej w Umowie, a także poniesienia konsekwencji przekroczenia mocy umownej, na zasadach określonych w Taryfie OSD.
- 2.3 Cel zużycia Paliwa gazowego.
- 2.3.1 W przypadku, gdy Odbiorca złożył Sprzedawcy w Umowie oświadczenie o nabywaniu Paliwa gazowego na potrzeby gospodarstwa domowego, Odbiorca zobowiązany jest do używania paliwa gazowego zgodnie z tym oświadczeniem.
- 2.3.2 W przypadku zmiany przeznaczenia Paliwa gazowego wykorzystywanego przez Odbiorcę w gospodarstwie domowym, Odbiorca ten jest zobowiązany do niezwłocznego złożenia Sprzedawcy nowego oświadczenia o celu zużycia Paliwa gazowego. Wzór takiego oświadczenia znajduje się na stronie internetowej Sprzedawcy, przy czym na żądanie Odbiorcy powyższy wzór zostanie dostarczony Odbiorcy przez Sprzedawcę.
- 2.3.3 Odbiorca używający paliwo gazowe:
- na cele prowadzonej działalności gospodarczej, lub
 - jednocześnie na cele prowadzonej działalności gospodarczej oraz na cele gospodarstwa domowego, lub
 - na cele inne niż wskazane w pkt. a) lub b) powyżej,
- zobowiązany jest do złożenia Sprzedawcy oświadczenia o sposobie wykorzystania nabywanych wyrobów gazowych uprawniającym do zwolnienia z podatku akcyzowego. Oświadczenie to stanowi integralną część Umowy. Wzór oświadczenia znajduje się na stronie internetowej Sprzedawcy.
- 2.3.4 Oświadczenie Odbiorcy, o którym mowa w pkt. 2.3.1, 2.3.2 oraz 2.3.3 powyżej, stanowi podstawę do naliczania przez Sprzedawcę całości lub części ceny za Paliwo gazowe bez podatku akcyzowego, w przypadku zużycia przez Odbiorcę całości lub części Paliwa gazowego na cele zwolnione z akcyzy zgodnie z Ustawą o podatku akcyzowym. Oświadczenie takie stanowi również podstawą do ustalenia przez Sprzedawcę, czy Odbiorca powinien być rozliczany z tytułu sprzedaży Paliw gazowych na podstawie Taryfy Sprzedaży zatwierdzonej przez Prezesa URE, czy na podstawie Taryfy Sprzedaży, która nie podlega zatwierdzeniu przez Prezesa URE.
- 2.3.5 W przypadku, gdy Odbiorca nie złoży Sprzedawcy oświadczenia o wykorzystywaniu Paliwa gazowego na cele zwolnione z akcyzy, mimo faktycznego używania Paliwa gazowego na takie cele, Odbiorcy nie przysługuje roszczenie do Sprzedawcy o zwrot podatku akcyzowego doliczonego do ceny Paliwa gazowego.

- 2.3.6 W przypadku gdy Odbiorca złoży Sprzedawcy nieprawdziwe oświadczenie, o którym mowa w pkt. 2.3.1, 2.3.2 lub 2.3.3 powyżej, Sprzedawca ma prawo do skorygowania rozliczeń prowadzonych z Odbiorcą na skutek tego oświadczenia na podstawie niewłaściwej Taryfy Sprzedaży.

§ 3 Zasady dokonywania rozliczeń

- 3.1 Rozliczenia z tytułu Umowy odbywają się zgodnie z Umową oraz w oparciu o:
- 3.1.1 ceny oraz stawki opłat abonamentowych i zasady ich stosowania określone w Taryfie Sprzedaży przewidzianej dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca – w zakresie sprzedaży Paliw gazowych na rzecz Odbiorców;
 - 3.1.2 stawki opłat i zasady ich stosowania zawarte w Taryfie OSD przewidzianej dla grupy taryfowej, do której został zakwalifikowany Odbiorca – w zakresie świadczenia usług dystrybucji na rzecz Odbiorcy.
- 3.2 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 terminach podanych na fakturach.
- 3.3 Należności z tytułu Nielegalnego Poboru Paliwa gazowego, a także inne opłaty wynikające z niniejszej Umowy, będą regulowane przez Odbiorcę w oparciu o ceny i stawki opłat określone w Taryfie OSD, na podstawie dokumentu księgowego wystawionego przez Sprzedawcę, w terminie płatności wskazanym w tym dokumencie.
- 3.4 Odbiorca będzie regulował należności wynikające z Umowy poprzez dokonywanie wpłat na rachunek bankowy wskazany na fakturach wystawianych przez Sprzedawcę.
- 3.5 Sprzedawca wystawia faktury w pierwszych siedmiu (7) dniach roboczych miesiąca następującego po zakończeniu okresu rozliczeniowego. Sprzedawca zobowiązuje się do wystawienia faktury i wysłania jej do Odbiorcy, bez zbędnej zwłoki, pocztą lub jeżeli Odbiorca wyraził na to zgodę w Umowie, w formie elektronicznej.
- 3.6 Za opóźnienia w zapłacie należności Odbiorca zapłaci Sprzedawcy odsetki ustawowe i stosowne opłaty określone w Taryfie.
- 3.7 Podstawą do prowadzenia rozliczeń z Odbiorcą są dostarczone do niego ilości Paliwa gazowego w danym okresie rozliczeniowym, ustalone na podstawie wykonanego odczytu wskazań układu pomiarowego lub odczytu układu pomiarowego wykonanego zdalnie za pomocą telemetrii.
- 3.8 W przypadku Odbiorców zaliczanych do grup taryfowych oznaczonych symbolem „S”, odczyty układów pomiarowych odbywają się w następujący sposób:
- 3.8.1 Odbiorca jest zobowiązany do dokonania odczytu układu pomiarowego oraz dostarczenia go do Sprzedawcy w trybie określonym przez Sprzedawcę zgodnie z wydanym przez Sprzedawcę Regulaminem podawania odczytów w trzech (3) ostatnich dniach roboczych każdego z miesięcy: styczeń, luty, kwiecień, maj, lipiec, sierpień, październik, listopad.
 - 3.8.2 Sprzedawca dokonuje odczytu układu pomiarowego w miesiącach: marzec, czerwiec, wrzesień oraz grudzień, przy czym Odbiorca jest zobowiązany w każdym czasie umożliwić Sprzedawcy wykonanie odczytu układu pomiarowego, także w miesiącach, w których Odbiorca jest zobowiązany do dokonania odczytu, zgodnie z pkt 3.8.1 powyżej.
 - 3.8.3 W przypadku gdy Odbiorca nie dostarczy Sprzedawcy wskazań układów pomiarowych, na zasadach określonych w pkt 3.8.1 OWU, Sprzedawca rozliczy Odbiorcę na podstawie wykonanej przez siebie prognozy zużycia Paliwa gazowego przez tego Odbiorcę. W przypadku gdy Odbiorca nie przekaże Sprzedawcy dwóch kolejnych odczytów

układów pomiarowych, Sprzedawca ma prawo zmiany grupy taryfowej Odbiorcy, na zasadach określonych w Taryfie.

- 3.9 W przypadku, gdy Odbiorca kwestionuje poprawność odczytów układu Pomiarowego, Sprzedawca ma obowiązek sprawdzenia lub umożliwienia Odbiorcy sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowego, na zasadach określonych w § 2 pkt 2.1.15-2.1.18 OWU.
- 3.10 Odbiorca ma prawo być obecny podczas instalowania, odczytywania, oczyszczania, zmieniania, naprawiania, demontowania, kontrolowania, badania, kalibrowania lub regulowania układu pomiarowego.
- 3.11 Wszelkie wpłaty odbiorcy rozliczane będą zgodnie z numerem wskazanym na przelewie. Brak takiego wskazania uprawnia Sprzedawcę do zaspokojenia zobowiązań od najstarszych.
- 3.12 W przypadku wystąpienia nadpłaty zostanie ona zaliczona na poczet zobowiązań Odbiorcy (w kolejności od najstarszych), a w dalszej kolejności jako należność za kolejne okresy rozliczeniowe. Ewentualny zwrot nadpłaty może nastąpić wyłącznie na pisemny wniosek Odbiorcy wskazujący rachunek do wypłaty.
- 3.13 Odbiorca może zapoznać się z obowiązującymi Taryfami w siedzibie Sprzedawcy oraz na stronie internetowej Sprzedawcy: www.duon.pl. Ponadto Taryfy podlegające zatwierdzeniu przez Prezesa URE są publikowane w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki (bip.ure.gov.pl).

§ 4 Zasady wykonywania kontroli

- 4.1 Sprzedawca upoważniony jest do przeprowadzania kontroli:
 - 4.1.1 Układów pomiarowych, w szczególności w zakresie prawidłowości eksploatacji i działania układów pomiarowych oraz rozliczeń zużycia Paliwa gazowego, a w przypadku stwierdzonych nieprawidłowości - wyjaśnienie przyczyn ich powstania i ustalenie, czy miało miejsce pobieranie Paliw gazowych bez zawarcia Umowy albo z częściowym lub całkowitym pominięciem układu pomiarowego;
 - 4.1.2 dotrzymania przez Odbiorcę postanowień Umowy, w szczególności zgodności sposobu wykorzystywania Paliwa gazowego z warunkami określonymi w Umowie;
 - 4.1.3 prawidłowości rozliczeń z Odbiorcą.
- 4.2 W celu wykonania uprawnień, o których mowa w pkt 4.1 powyżej, przedstawicielom Sprzedawcy, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wydanego przez Sprzedawcę, przysługuje prawo do:
 - 4.2.1 wstępu na teren nieruchomości, obiektu lub do lokalu, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile odrębne przepisy nie stanowią inaczej;
 - 4.2.2 przeprowadzania, w ramach kontroli, niezbędnych przeglądów urządzeń będących własnością Sprzedawcy, a także prac związanych z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzania ich badań oraz pomiarów;
 - 4.2.3 zbierania i zabezpieczania dowodów naruszenia przez Odbiorcę warunków używania układów pomiarowych oraz warunków Umowy.
- 4.3 Sprzedawca przeprowadza kontrolę z własnej inicjatywy lub na wniosek Odbiorcy. Kontrolę, na wniosek Odbiorcy, Sprzedawca przeprowadza w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku. O planowanym terminie kontroli przeprowadzanej z własnej inicjatywy, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę z wyprzedzeniem co najmniej 14 - dniowym, przy czym Sprzedawca uprawniony jest do przeprowadzania kontroli bez wcześniejszego powiadomienia w każdym przypadku uzasadnionego podejrzenia awarii lub usterki lub też nielegalnego odbioru gazu.
- 4.4 Z przeprowadzonej kontroli przedstawiciel Sprzedawcy przeprowadzający kontrolę sporządza protokół, w którym

zamieszcza ustalenia dokonane w trakcie kontroli. Odbiorcy albo osobie przez Odbiorcę upoważnionej przysługuje prawo zgłoszenia, przed podpisaniem protokołu kontroli, umotywowanych zastrzeżeń co do ustaleń zawartych w protokole w terminie 7 dni od dnia otrzymania protokołu kontroli.

§ 5 Reklamacje / bonifikaty / skargi

- 5.1 Reklamację faktury lub skargę Odbiorca powinien zgłosić do Sprzedawcy w formie pisemnej niezwłocznie po otrzymaniu faktury.
- 5.2 Sprzedawca rozpatrzy reklamację faktury lub skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli Odbiorca zażąda laboratoryjnego zbadania układu pomiarowego lub jakości Paliwa gazowego, termin rozpatrzenia reklamacji zostanie przedłużony o czas potrzebny do wykonania badania laboratoryjnego.
- 5.3 Złożenie reklamacji lub skargi nie uprawnia Odbiorcy do opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności oraz odmowy płatności, w odniesieniu do kwoty, która nie jest sporna. W przypadku opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności lub odmowy płatności przez Odbiorcę w związku ze złożeniem reklamacji dotyczącej płatności, odsetki ustawowe za przekroczenie terminu płatności będą naliczane jedynie w zakresie, w jakim reklamacja okaże się niezasadna.
- 5.4 W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi, Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie.
- 5.5 W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych Paliwa gazowego, Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat przewidzianych w Taryfie.
- 5.6 Odbiorca posiadający status „odbiorcy paliw gazowych w gospodarstwie domowym” uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa energetycznego, z wnioskiem o rozstrzygnięcie wynikającego z Umowy sporu między Sprzedawcą a Odbiorcą, w tym sporu dotyczącego złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego.
- 5.7 Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, dokonanego przez Sprzedawcę.
- 5.8 W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.

§ 6 Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego

- 6.1 Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego następuje zgodnie z przepisami Prawa energetycznego.
- 6.2 Wstrzymanie dostarczania Paliwa gazowego nie powoduje rozwiązania Umowy, o ile nie zostanie ona wypowiedziana przez Odbiorcę.
- 6.3 Odbiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Sprzedawca może ograniczyć dostarczanie Paliwa gazowego w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
- 6.4 Odbiorca jest zobowiązany do dostosowania się do wprowadzonych ograniczeń lub wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego.
- 6.5 Sprzedawca może zainstalować u Odbiorcy przedpłatowy układ pomiarowy, służący do rozliczeń za dostarczone Paliwo gazowe, jeżeli Odbiorca:
 - 6.5.1 co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych (12) dwunastu miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane Paliwo gazowe albo świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca;
 - 6.5.2 nie ma tytułu prawnego do Obiektu, do którego jest dostarczane Paliwo gazowe;

- 6.5.3 użytkuje Obiekt w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiarowego;
- 6.5.4 wystąpił z wnioskiem do Koordynatora do spraw negocjacji o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z pkt. 5.6, albo wystąpił z wnioskiem do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z pkt. 5.7.
- 6.6 Koszty zakupu i zainstalowania przedpłatowego układu Pomiarowego ponosi Sprzedawca.
- 6.7 W razie nieuzasadnionej odmowy Odbiorcy dotyczącej zainstalowania przedpłatowego układu pomiarowego, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie Paliwa gazowego lub wypowiedzieć Umowę na zasadach określonych w § 8 pkt 8.3.2 OWU.

§ 7 Zmiana Umowy, OWU, IRiESD lub Taryfy

- 7.1 W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat zawartych w Taryfie, Sprzedawca pisemnie 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, z zastrzeżeniem pkt 7.3.
- 7.2 Zmiana Umowy, OWU postanowień Taryfy innych niż określające ceny lub stawki opłat nastąpi poprzez niezwłoczne doręczenie Odbiorcy zmienionej Umowy, OWU lub zmienionej Taryfy w części dotyczącej Odbiorcy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu projektu zmiany Umowy, OWU lub Taryfy, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Jeżeli Odbiorca nie wypowie Umowy w 14-dniowym terminie, o którym mowa powyżej, postanowienia, odpowiednio, zmienionej Umowy, OWU lub Taryfy wchodzi w życie w terminie określonym przez Sprzedawcę.
- 7.3 W przypadku zmiany wysokości cen lub stawek opłat abonamentowych zawartych w Taryfie Sprzedaży, która nie jest zatwierdzona przez Prezesa URE, Sprzedawca doręczy Odbiorcy zmienioną Taryfę Sprzedaży lub wyciąg z tej Taryfy. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu zmienionej Taryfy Sprzedaży (lub wyciągu), z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Jeżeli Odbiorca nie wypowie Umowy w 14-dniowym terminie, w okresie wypowiedzenia stosuje się stawki obowiązujące w dotychczasowej Taryfie Sprzedaży.
- 7.4 Wprowadzenie nowej IRiESD lub zmiany IRiESD nastąpi poprzez jej opublikowanie na stronie internetowej Sprzedawcy. Sprzedawca poinformuje Odbiorcę, w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, o ile Odbiorca wyraził zgodę na przekazywanie mu informacji oraz dokumentów w postaci elektronicznej, o wprowadzeniu nowej lub zmienionej IRiESD do stosowania oraz o możliwościach zapoznania się z jej treścią. W takim przypadku Odbiorca może wypowiedzieć Umowę w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu informacji o wprowadzeniu do stosowania nowej lub zmienionej IRiESD, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Jeżeli Odbiorca nie wypowie Umowy w 30-dniowym terminie, o jakim mowa powyżej, postanowienia, odpowiednio, nowej lub zmienionej IRiESD wchodzi w życie w terminie określonym przez Sprzedawcę.
- 7.5 Zmiana OWU, Taryfy lub IRiESD nie wymaga zmiany Umowy.

- 7.6 W przypadku, gdy Odbiorca wyraził w Umowie zgodę na doręczanie mu wzorców umowy w postaci elektronicznej, Sprzedawca doręcza Odbiorcy Umowę, Taryfę, OWU poprzez ich wysłanie na adres poczty elektronicznej Odbiorcy wskazany w Umowie.

§ 8 Rozwiązanie Umowy

Niniejsza Umowa ulega rozwiązaniu:

- 8.1 w każdym czasie na mocy porozumienia Stron wyrażonego w formie pisemnej;
- 8.2 w przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony przez pisemne oświadczenie Odbiorcy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia – licząc od dnia doręczenia tego oświadczenia Sprzedawcy;
- 8.3 przez pisemne oświadczenie Sprzedawcy, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia - licząc od dnia doręczenia tego oświadczenia Odbiorcy, które może zostać złożone w przypadku:
- 8.3.1 gdy Sprzedawca wstrzymał dostarczanie Paliw gazowych do Odbiorcy z uwagi na zwłokę z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane Paliwo gazowe co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności pomimo uprzedniego powiadomienia Odbiorcy na piśmie o zamiarze wstrzymania dostarczania Paliw gazowych i wyznaczeniu dodatkowego 14 - dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności od dnia otrzymania powiadomienia - po upływie tego dodatkowego 14 - dniowego terminu, o ile nie zachodzą przesłanki do kontynuowania lub wznowienia dostarczania Paliw gazowych określone w przepisach art. 6b – 6d Prawa energetycznego;
- 8.3.2 o którym mowa w § 6 pkt 6.7 OWU.

§ 9 Odpowiedzialność

- 9.1 Strony ustalają wzajemną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach ogólnych, określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w przepisach Kodeksu cywilnego.
- 9.2 Strony wyłączają wzajemną odpowiedzialność za szkody spowodowane niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, w przypadku, gdy powstały z powodu zaistnienia okoliczności Siły wyższej lub wykonania obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
- 9.3 Odbiorca ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Sprzedawcę wskutek złożenia nieprawdziwych oświadczeń, które wymagane są postanowieniami niniejszej Umowy. Sprzedawcy będzie przysługiwało odszkodowanie w wysokości poniesionych kar, wydatków, kosztów wynikających z powyższego niepoinformowania lub przekazania nieprawdziwych informacji.

§ 10 Polityka przetwarzania danych osobowych

10.1. Definicje:

- 10.1.1 Administrator: DUON Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Wysogotowo k. Poznania, ul. Batorowska 15, 62- 081 Przeźmierowo.
- 10.1.2 Dane osobowe: wszelkie informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym wizerunek, nagranie głosu, dane kontaktowe, dane o lokalizacji, informacje zawarte w korespondencji, informacje gromadzone za pośrednictwem sprzętu rejestrującego lub innej podobnej technologii.
- 10.1.3 Polityka: niniejsza polityka przetwarzania danych osobowych.
- 10.1.4 RODO: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób

fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

10.1.5 Osoba, której dane dotyczą: każda osoba fizyczna, której dane osobowe przetwarzane są przez Administratora, np. osoba będąca stroną umowy, osoba reprezentująca odbiorcę lub wskazana przez odbiorcę do realizacji umowy.

10.2. Przetwarzanie danych przez Administratora.

10.2.1 W związku z prowadzoną działalnością gospodarczą Administrator zbiera i przetwarza dane osobowe zgodnie z właściwymi przepisami, w tym w szczególności z RODO, i przewidzianymi w nich zasadami przetwarzania danych.

10.2.2 Administrator zapewnia przejrzystość przetwarzania danych, w szczególności zawsze informuje o przetwarzaniu danych w momencie ich zbierania, w tym o celu i podstawie prawnej przetwarzania – np. przy zawieraniu umowy o świadczenie usług dystrybucji i sprzedaży paliw gazowych. Administrator dba o to, by dane były zbierane tylko w zakresie niezbędnym do wskazanego celu i przetwarzane tylko przez okres, w jakim jest to niezbędne.

10.2.3 Przetwarzając dane, Administrator zapewnia ich bezpieczeństwo i poufność oraz dostęp do informacji o przetwarzaniu osobom, których dane dotyczą. Gdyby pomimo stosowanych środków bezpieczeństwa doszło do naruszenia ochrony danych osobowych (np. „wycieku” danych lub ich utraty), Administrator poinformuje o takim zdarzeniu osoby, których dane dotyczą, w sposób zgodny z przepisami.

10.3. Kontakt do Administratora

10.3.1 Z Administratorem można się skontaktować poprzez e-mail duon@duon.pl, telefonicznie pod numerem (48) 61 102 72 00 lub pisemnie na adres siedziby DUON Dystrybucja Sp. z o.o. Wysogotowo k. Poznania, ul. Batorowska 15, 62-081 Przeźmierowo.

10.3.2 Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: odo@duon.pl w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych.

10.4. Bezpieczeństwo danych osobowych

10.4.1 W celu zapewnienia integralności i poufności danych Administrator wdrożył procedury umożliwiające dostęp do danych osobowych jedynie osobom upoważnionym i wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne ze względu na wykonywane przez nie zadania. Administrator stosuje rozwiązania organizacyjne i techniczne w celu zapewnienia, że wszystkie operacje na danych osobowych są rejestrowane i dokonywane tylko przez osoby uprawnione.

10.4.2 Administrator podejmuje ponadto wszelkie niezbędne działania, by także jego podwykonawcy i inne podmioty współpracujące dawały gwarancję stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w każdym przypadku, gdy przetwarzają dane osobowe na zlecenie Administratora.

10.4.3 Administrator prowadzi na bieżąco analizę ryzyka i monitoruje adekwatność stosowanych zabezpieczeń danych do identyfikowanych zagrożeń. W razie konieczności Administrator wdraża dodatkowe środki służące zwiększeniu bezpieczeństwa danych.

10.5. Kategorie osób, których dane osobowe przetwarzamy

Przetwarzanie danych obejmuje następujące, kategorie osób fizycznych:

- a. odbiorców indywidualnych;
- b. osób reprezentujących Odbiorcę instytucjonalnego;
- c. osób wskazanych przez Odbiorcę instytucjonalnego do realizacji umowy.

10.6. Cele oraz podstawy prawne przetwarzania

Administrator przetwarza dane osobowe w:

- a. celu zawarcia i realizacji umowy, której odbiorca indywidualny jest stroną zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, przetwarzanie jest niezbędne w celu zawarcia i wykonania Umowy w tym również nawiązywania kontaktu, przysyłania faktur lub innych rozliczeń wynikających z umowy, rozpatrywania skarg i reklamacji wynikających z realizacji umowy;
- b. celu wiarygodnej weryfikacji odbiorcy instytucjonalnego i osób go reprezentujących, dokonywania bieżących ustaleń w zakresie realizacji umowy na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, polegający na ocenie wiarygodności odbiorcy, podpisania umowy i jej realizacji;
- c. celach analitycznych i statystycznych oraz przeprowadzania badań satysfakcji i opinii klienta – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, polegający na prowadzeniu analiz, zestawień statystycznych na potrzeby własne Administratora;
- d. celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, polegający na ochronie jego praw;
- e. celu administracyjnym w tym udzielenia odpowiedzi na kierowane zapytania w formie korespondencji tradycyjnej lub elektronicznej, dane osobowe zawarte w tej korespondencji przetwarzane są wyłącznie w celu udzielenia odpowiedzi i rozwiązania sprawy, której dotyczy korespondencja – podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, prawnie uzasadniony interes Administratora;
- f. celach marketingowych Administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f), co jest prawnie uzasadnionym interesem Administratora w zakresie prowadzenia różnego rodzaju działań związanych z marketingiem bezpośrednim, a w przypadku udzielenia zgody, również w celu przysyłania informacji handlowych drogą elektroniczną na podany adres e-mail i/lub wykonywania połączeń telekomunikacyjnych na wskazany numer telefonu na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a);
- g. w celu przysyłania dokumentów księgowych w formie elektronicznej na podany adres e-mail na podstawie udzielonej zgody, art. 6 ust. 1 lit. a) RODO);
- h. w celu przysyłania komunikatów dotyczących stanu licznika w formie SMS na podany numer telefonu komórkowego na podstawie zgody, art. 6 ust. 1 lit. a) RODO,
- i. celu wypełnienia obowiązku prawnego wynikającego z obowiązujących przepisów prawnych. Podstawą prawną tych czynności jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, polegający na obowiązku prawnym przetwarzania wskazanych danych osobowych np. danych księgowych, podatkowych, transakcyjnych, itp.

10.7. Zakres przetwarzanych danych:

Zbieramy następujący zakres danych:

- a. Dane indywidualne (np. imię i nazwisko, adres zameldowania/zamieszkania);
- b. Dane podmiotowe (np. nazwa i adres podmiotu, dane osoby reprezentującej);
- c. Dane kontaktowe (np. adres korespondencyjny, numer telefonu, adres e-mail);
- d. Dane identyfikacyjne (np. numer i seria dowodu osobistego, numer PESEL, numer NIP);
- e. Dane transakcyjne (np. dane dotyczące płatności zobowiązań, dane rachunku bawego);

- f. Dane komunikacyjne (np. dane wynikające z prowadzonej korespondencji);
- g. Dane kontraktowe (np. dane wynikające z podpisanych umów, porozumień);
- h. Dane dotyczące powiązań prawnych (np. informacje niezbędne do realizacji dyspozycji zgodnie z udzielonym pełnomocnictwem, upoważnieniem);
- i. Dane dostępne publicznie (np. dane z księgi wieczystej);
- j. Dane techniczne (np. dane nieruchomości, stanu technicznego).

10.8. Źródło pozyskania danych osobowych

10.8.1 Dane osobowe w zależności od Klienta:

- a. będącego osobą fizyczną lub osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą pozyskane są bezpośrednio od osoby, której dane dotyczą;
- b. będącego podmiotem instytucjonalnym w zakresie danych osób go reprezentujących lub osób wskazanych do kontaktu, pozyskane są od Klienta;

10.8.2 Dane osobowe, mogą zostać uzupełnione ze źródeł zewnętrznych w zakresie niezbędnym do oceny wiarygodności Klienta i osób go reprezentujących.

10.9. Odbiorcy danych

Odbiorcą danych (podmiotem, któremu ujawniamy dane osobowe) są:

- a. podmioty w ramach grupy przedsiębiorstw (Grupa Kapitałowa), której Administrator jest członkiem; (Spółki w ramach Grupy Kapitałowej: Paralia sp. z o.o., DUON sp. z o.o., DUON Dystrybucja sp. z o.o., DUON Energy Services sp. z o.o., DUON Logistyka sp. z o.o., DUON Trading sp. z o.o.);
- b. podmioty wykonywujące usługi na rzecz Administratora w zakresie: usług doradczych, konsultacyjnych, audytowych, pomocy prawnej lub technicznej;
- c. podmioty będące stroną trzecią, w zakresie realizacji usług pocztowych, bankowych, telekomunikacyjnych;
- d. inne podmioty gdy istnieją przyczyny prawne w zakresie: dążenia do spełniania wymogów obowiązującego prawa, przepisów, procesów prawnych lub prawomocnych żądań instytucji państwowych, wykrywaniem oszustw i zapobieganiem im, a także rozwiązywaniem innych problemów dotyczących oszustw, bezpieczeństwa i kwestii technicznych; ochroną praw własności lub bezpieczeństwa Administratora oraz pozostałych osób w sposób wymagany bądź dozwolony przez przepisy prawa.

10.10. Przekazywanie danych poza EOG

Administrator oświadcza, że dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców z Państw spoza obszaru EOG (Europejskiego Obszaru Gospodarczego).

10.11. Okres przetwarzania danych

Dane osobowe, są przetwarzane przez okres ustalony zgodnie z celem i podstawą legalności ich przetwarzania:

- a. w przypadku, gdy dane osobowe przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora danych, okres przetwarzania trwa do momentu ustania ww. interesu lub do złożenia umotywowanego sprzeciwu na przetwarzanie danych we wskazanym celu;
- b. w przypadku gdy dane osobowe przetwarzane są w celu marketingu bezpośredniego, przetwarzanie trwa do momentu wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie we wskazanym celu lub do zakończenia celu ich przetwarzania;
- c. w przypadku, gdy dane osobowe przetwarzane są z uwagi na obowiązujące przepisy prawa, okresy przetwarzania danych

określają przepisy;

- d. w przypadku gdy dane osobowe przetwarzane są w związku z realizacją umowy, okres przetwarzania danych trwa przez okres lat 3 w stosunku do podmiotu gospodarczego lub lat 5 w przypadku osoby fizycznej liczone od następnego roku po roku zakończenia obowiązywania umowy;
- e. w przypadku gdy dane osobowe przetwarzane są na podstawie udzielonej zgody, przetwarzanie trwa do momentu wycofania udzielonej zgody lub zakończenia celu ich przetwarzania.

10.12. Prawa osób, których dane dotyczą

Osobom, których dane dotyczą, przysługują następujące prawa:

- a. prawo do informacji o przetwarzaniu danych osobowych – na tej podstawie osobie zgłaszającej żądanie Administrator przekazuje informację o przetwarzaniu danych, w tym przede wszystkim o celach i podstawach prawnych przetwarzania, zakresie posiadanych danych, podmiotach, którym są ujawniane, i planowanym terminie usunięcia danych;
- b. prawo uzyskania kopii danych – na tej podstawie Administrator przekazuje kopię przetwarzanych danych dotyczących osoby zgłaszającej żądanie;
- c. prawo do sprostowania – Administrator zobowiązany jest usuwać ewentualne niezgodności lub błędy przetwarzanych danych osobowych oraz uzupełniać je, jeśli są niekompletne;
- d. prawo do usunięcia danych – na tej podstawie można żądać usunięcia danych, których przetwarzanie nie jest już niezbędne do realizowania żadnego z celów, dla których zostały zebrane;
- e. prawo do ograniczenia przetwarzania – w razie zgłoszenia takiego żądania Administrator zaprzestaje wykonywania operacji na danych osobowych – z wyjątkiem operacji, na które wyraziła zgodę osoba, której dane dotyczą – oraz ich przechowywania, zgodnie z przyjętymi zasadami retencji lub dopóki nie ustaną przyczyny ograniczenia przetwarzania danych (np. zostanie wydana decyzja organu nadzorczego zezwalająca na dalsze przetwarzanie danych);
- f. prawo do przenoszenia danych – na tej podstawie – w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w związku z zawartą umową lub wyrażoną zgodą w sposób zautomatyzowany – Administrator wydaje dane dostarczone przez osobę, której one dotyczą, w formacie pozwalającym na ich odczyt przez komputer. Możliwe jest także zażądanie przesłania tych danych innemu podmiotowi – jednak pod warunkiem, że istnieją w tym zakresie techniczne możliwości zarówno po stronie Administratora, jak również tego innego podmiotu;
- g. prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych – osoba, której dane dotyczą, może w każdym momencie sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych w celach marketingowych, bez konieczności uzasadnienia takiego sprzeciwu;
- h. prawo sprzeciwu wobec innych celów przetwarzania danych – osoba, której dane dotyczą, może w każdym momencie sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych, które odbywa się na podstawie uzasadnionego interesu Administratora (np. dla celów analitycznych lub statystycznych albo innych wskazanych celów); sprzeciw w tym zakresie powinien zawierać uzasadnienie;
- i. prawo wycofania zgody – jeśli dane przetwarzane są na podstawie wyrażonej zgody, osoba, której dane dotyczą, ma prawo ją wycofać w dowolnym momencie, co jednak nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed wycofaniem zgody;
- j. prawo do skargi – w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO lub inne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, osoba, której dane dotyczą, może złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

- 10.13. Zgłoszenie żądań w związku z realizacją praw
- 10.13.1 Wniosek dotyczący realizacji praw podmiotów danych można złożyć:
- w formie pisemnej na adres: ul. Batorowska 15, Wysogotowo k. Poznania, 62-081 Przeźmierowo;
 - drogą e-mailową na adres: odo@duon.pl;
 - przez udostępniony formularz elektronicznego składania wniosków dostępny na stronie <https://www.duon.pl/wnioski-dotyczace-danych-osobowych>.
- 10.13.2 Jeżeli Administrator nie będzie w stanie zidentyfikować osoby składającej wniosek na podstawie dokonanego zgłoszenia, zwróci się do wnioskodawcy o dodatkowe informacje.
- 10.13.3 Wniosek może być złożony osobiście lub za pośrednictwem pełnomocnika (np. członka rodziny). Ze względu na bezpieczeństwo danych Administrator zachęca do posługiwania się pełnomocnictwem w formie poświadczonej przez notariusza lub upoważnionego radcę prawnego bądź adwokata, co istotnie przyspieszy weryfikację autentyczności wniosku.
- 10.13.4 Odpowiedź na zgłoszenie powinna zostać udzielona w ciągu 30 dni od dnia jego otrzymania. W razie konieczności przedłużenia tego terminu Administrator informuje wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia.
- 10.13.5 Odpowiedź udzielana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej, chyba że wniosek został złożony drogą elektroniczną (e-mail) lub zażądano przekazania odpowiedzi w formie elektronicznej.
- 10.14. Zasady pobierania opłat
- 10.14.1 Postępowanie w sprawie składanych wniosków jest nieodpłatne.
- 10.14.2 Opłaty mogą zostać pobrane jedynie w przypadku zgłoszenia żądania wydania drugiej i każdej kolejnej kopii danych (pierwsza kopia danych jest bezpłatna); w takim wypadku Administrator może zażądać uiszczenia opłaty w wysokości kosztu przygotowania wydruku.
- 10.14.3 Zgłaszania przez tę samą osobę żądań nadmiernych (np. niezwykle częstych) lub ewidentnie nieuzasadnionych; w takim wypadku Administrator może zażądać uiszczenia opłaty w wysokości 100 zł.
- 10.14.4 W razie kwestionowania decyzji o nałożeniu opłaty osoba, której dane dotyczą, może złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 10.14.5 Powyższa opłata zawiera koszty administracyjne związane z realizacją żądania.

§ 11 Postanowienia końcowe

- 11.1 Zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności przepisów Prawa energetycznego i aktów wykonawczych do tej ustawy nie skutkuje koniecznością zmiany Umowy, chyba, że przepisy, o których mowa powyżej stanowią inaczej.
- 11.2 W przypadku przekształceń własnościowych po stronie Sprzedawcy, Sprzedawca będzie uprawniony do wskazania podmiotu, który przejmie prawa i obowiązki Sprzedawcy wynikające z Umowy, co Odbiorca przyjmuje do wiadomości i na co wyraża zgodę. Sprzedawca poinformuje o tym Odbiorcę w formie pisemnej przy doręczaniu Odbiorcy faktury lub dokumentu zapłaty z tytułu należności wynikających z Umowy.
- 11.3 Rozliczenia z tytułu sprzedaży Paliw gazowych prowadzone są:

- 11.3.1 W przypadku sprzedaży Paliw gazowych Odbiorcom innym niż Odbiorcy w gospodarstwach domowych na podstawie Taryfy Sprzedaży, która nie podlega zatwierdzeniu przez Prezesa URE i wprowadzana jest przez Sprzedawcę do stosowania zgodnie z postanowieniami Umowy, w trybie określonym w pkt 7.3 OWU;
- 11.3.2 W przypadku sprzedaży Paliw gazowych Odbiorcom w gospodarstwach domowych – na podstawie Taryfy Sprzedaży zatwierdzonej przez Prezesa URE.
- 11.4 Od dnia 1 października 2023 r. albo w innym dniu określonym obowiązującymi przepisami prawa lub odpowiednią decyzją właściwego organu administracji publicznej, rozliczenia z tytułu sprzedaży Paliw gazowych na rzecz Odbiorców w gospodarstwach domowych prowadzone będą na podstawie Taryfy Sprzedaży, która nie podlega zatwierdzeniu przez Prezesa URE.
- 11.5 W przypadku, o którym mowa w pkt 11.4, Sprzedawca poinformuje Odbiorców w gospodarstwach domowych o zmianie sposobu prowadzenia rozliczeń z co najmniej 2- miesięcznym wyprzedzeniem. Odbiorcy, którzy nie wyrażą zgody na zmianę zasad prowadzenia rozliczeń, mają prawo wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Sprzedawcy informacji o zmianie sposobu prowadzenia rozliczeń, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Kolejne zmiany Taryfy Sprzedaży odbywają się w trybie określonym w Rozdziale 7.
- 11.6 W przypadku, gdy Sprzedawca nie będzie zobowiązany do przedkładania do zatwierdzania przez Prezesa URE taryfy zawierających ceny i stawki opłat niezbędne do rozliczenia Umowy, w zakresie nieuregulowanym w pkt 11.3 - 11.5 powyżej, przez stosowane w Umowie pojęcie Taryfy należy rozumieć każdorazowy zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania opracowany i wprowadzony do stosowania przez Sprzedawcę.
- 11.7 W przypadku zmiany stanu prawnego skutkującej przywróceniem obowiązku przedkładania Prezesowi URE Taryfy do zatwierdzenia, rozliczenia Umowy prowadzone będą na podstawie Taryfy Sprzedaży zatwierdzonej przez Prezesa URE.
- 11.8 W przypadku, gdy Umowa została zawarta na odległość lub poza lokalem Sprzedawcy, Odbiorca będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie czterech (4) dni od dnia zawarcia Umowy. W celu skorzystania z tego prawa należy przekazać pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres Sprzedawcy wskazany w Umowie. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem Sprzedawcy, Umowę uważa się za niezawartą.
- 11.9 Odbiorca zawierając Umowę na odległość albo poza lokalem Sprzedawcy może zażądać rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania Paliwa gazowego zgodnie z powyższym żądaniem Odbiorcy i odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy w terminie wskazanym w pkt. 11.8, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Sprzedawcy należności za dostarczone Paliwo gazowe do chwili odstąpienia od Umowy.
- 11.10 Postanowienia pkt. 11.8 i 11.9 powyżej stosuje się także wobec Odbiorcy będącego osobą fizyczną zawierającą ze Sprzedawcą Umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą prowadzoną przez Odbiorcę, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla Odbiorcy charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Odbiorcę działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 11.11 Odbiorca może uzyskać pomoc w przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci gazowej, kontaktując się telefonicznie z pogotowiem gazowym pod numerem (48) 61 102 72 72.