

**Regulamin serwisu „Zamów Gaz” w zakresie zamawiania napełniania zbiornika  
(dostawy gazu płynnego LPG do instalacji zbiornikowej)**

**obowiązuje od 25 listopada 2024 roku**

**I. Definicje**

Przez pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie należy rozumieć:

- 1) **Serwis** – portal internetowy „Zamów Gaz”, służący do składania zamówień na napełnianie zbiornika gazem płynnym LPG (dostawy gazu płynnego LPG do instalacji zbiornikowej), dostępny pod adresem <https://zamowgaz.pl>.
- 2) **Gaz** – gaz płynny LPG o kodach CN: 2711 12 lub 2711 19 00, przeznaczony na cele opałowe i podlegający w związku z tym zwolnieniu z podatku akcyzowego ze względu na przeznaczenie.
- 3) **Instalacja Zbiornikowa** – instalacja zbiornikowa na gaz płynny z jednym lub większą liczbą zbiorników magazynowych na Gaz, umożliwiających napełnianie oraz przechowywanie Gazu zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 4) **Dostawca** – spółka działająca pod firmą GASPOL Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Aleja Jana Pawła II 80, 00-175 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000021200, REGON: 011121040, NIP: 7790020583, kapitał zakładowy w wysokości 116 407 140,30 zł (włacony w całości).
- 5) **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która korzysta z Serwisu w jakikolwiek sposób, w szczególności poprzez złożenie Zamówienia.
- 6) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 7) **Numer Klienta** – ciąg znaków przypisany indywidualnie do Klienta, pozwalający na jego identyfikację, każdorazowo wskazany w treści faktury wystawianej na rzecz Klienta.
- 8) **Zamówienie** – zamówienie na dostawę Gazu, składane za pośrednictwem Serwisu, podlegające realizacji przez Dostawcę po jego zaakceptowaniu na uzgodnionych warunkach.
- 9) **Portal Klienta** – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę pod adresem <https://portal.gaspol.pl>, przeznaczona do świadczenia usług drogą elektroniczną na rzecz klientów, w zakresie aktualnie dostępnych funkcjonalności, na zasadach określonych w odrębnym regulaminie.

**II. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu, składania zamówień na Gaz dostarczany luzem do instalacji zbiornikowej, dostarczania zamówionych produktów Klientowi, uiszczania przez Klienta ceny sprzedaży produktów oraz innych opłat.

Regulamin dostępny jest dla Klientów za pośrednictwem Serwisu i podlega zaakceptowaniu przez Klienta przy każdorazowym składaniu zamówienia.

2. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie jedynie do tej części Serwisu, która dotyczy napełniania zbiornika Gazem (dostarczania Gazu luzem do Instalacji Zbiornikowej Klienta). Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do tej części Serwisu, która służy do składania zamówień na gaz płynny w butlach gazowych.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy, w funkcjonowaniu Serwisu, spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością z infrastrukturą techniczną Klienta.
4. Przeglądanie asortymentu w Serwisie oraz składanie w nim Zamówień następuje bez konieczności rejestracji Klienta w Serwisie. Klient, który chciałby otrzymać dostęp do historycznych danych o transakcjach dokonywanych z Dostawcą, może założyć konto w Portalu Klienta.
5. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne.
6. Serwis jest dostępny przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z wyłączeniem planowanych konserwacji oraz awarii niezależnych od Dostawcy.
7. W ramach korzystania z Serwisu zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści bezprawnych, naruszających przepisy obowiązującego prawa lub dobre obyczaje. Klient nie może korzystać z Serwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem.
8. Klient jest zobowiązany do podawania w Serwisie danych aktualnych oraz prawdziwych.
9. Klient zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakiegokolwiek działalności, która mogłaby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość Serwisu lub jego elementy techniczne.
10. Informacje znajdujące się w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy Kodeks cywilny.
11. Wszystkie funkcjonalności Serwisu są dostępne jedynie dla Klientów będących Konsumentami. Klient potwierdza, że posiada status Konsumenta wybierając w toku konfigurowania Zamówienia opcję „**Zamów gaz do domu**”.
12. Klienci Serwisu, niebędący Konsumentami, mogą korzystać z Serwisu w ograniczonym zakresie, to jest poprzez pozostawienie swoich danych kontaktowych w celu otrzymania dedykowanej oferty handlowej od przedstawiciela Dostawcy. Klient potwierdza, że jest podmiotem innym niż Konsument, wybierając w toku konfigurowania Zamówienia opcję „**Zamów gaz do firmy**”. Po wybraniu tej opcji zostanie wyświetlony formularz, umożliwiający podanie danych kontaktowych Klienta.
13. Gaz dostarczany na podstawie Zamówienia może być wykorzystywany wyłącznie na cele zwolnione z podatku akcyzowego ze względu na przeznaczenie, to jest na cele opałowe. Gaz dostarczany na podstawie Zamówienia nie może być wykorzystywany na inne cele, w szczególności nie może być przedmiotem odsprzedaży oraz nie może być wykorzystywany na cele napędu silników spalinowych.

14. Klient jest zobowiązany zapewnić, że Instalacja Zbiornika wraz ze zbiornikiem znajdują się w należytym stanie technicznym i posiadają wszystkie wymagane prawem pozwolenia, uzgodnienia i dopuszczenia do użytkowania przez właściwą jednostkę dozoru technicznego (zazwyczaj jest nią Urząd Dozoru Technicznego) oraz że będą się w takim stanie znajdować się w dniu realizacji Zamówienia. W szczególności, Klient jest zobowiązany posiadać ważną decyzję zezwalającą na eksploatację, wydaną przez jednostkę dozoru technicznego, oraz aktualne badania okresowe przeprowadzone przez jednostkę dozoru technicznego. Obowiązek posiadania decyzji i protokołu nie jest wymagany w przypadku pierwszego tankowania zbiornika na potrzeby badań odbiorczych, przeprowadzanych przez jednostkę dozoru technicznego. Fakt posiadania przez Klienta wymaganych dokumentów jest dokumentowany oświadczeniem składanym przez Klienta w toku konfiguracji Zamówienia.
15. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone Klientowi lub osobom trzecim, wyrządzone wskutek nienależytego stanu technicznego Instalacji Zbiornikowej lub wyrządzone w związku z brakiem posiadania przez Klienta ważnej decyzji zezwalającej na eksploatację zbiornika na gaz płynny. Powyższe wyłączenie odpowiedzialności nie dotyczy sytuacji winy umyślnej lub sytuacji, w której Dostawca miał wiedzę o nienależytym stanie technicznym Instalacji Zbiornikowej, w tym Zbiornika, a mimo to podjął decyzję o jej napełnieniu Gazem.

### III. Wymagania techniczne

Do korzystania z Serwisu niezbędny jest:

- 1) komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari. Zalecane jest korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek;
- 2) aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail);
- 3) aktywny numer telefonu.

Zaleca się włączenie w ustawieniach przeglądarki internetowej możliwości obsługi skryptów JavaScript oraz zapisu plików cookies.

### IV. Składanie i przyjmowanie Zamówień do realizacji

1. Serwis umożliwia składanie Zamówień na dostawy Gazu wyłącznie Konsumentom (funkcjonalność: „**Zamów gaz do domu**”). Klienci inni niż Konsumenty, mogą zostawić swoje dane kontaktowe w celu otrzymania dedykowanej oferty handlowej (funkcjonalność: „**Zamów gaz do firmy**”). Dalsze postanowienia niniejszej sekcji mają zastosowanie do Klientów, którzy w toku konfigurowania Zamówienia wybrali funkcjonalność „**Zamów gaz do domu**”). Konsumenty, którzy mają zawartą umowę z Dostawcą na dostawy Gazu, mogą złożyć Zamówienie przez Serwis lub przez Portal Klienta.
2. W toku konfigurowania Zamówienia, Klient powinien w pierwszej kolejności wskazać kod pocztowy, pod którym zlokalizowana jest Instalacja Zbiornikowa. W przypadku pozytywnej weryfikacji kodu pocztowego (tj. gdy Dostawca zapewnia dostawy Gazu do tej lokalizacji) Klient może przejść do kolejnego etapu konfiguracji Zamówienia. W przypadku negatywnej weryfikacji kodu pocztowego (w szczególności gdy kod pocztowy jest błędny lub gdy

Dostawca nie zapewnia dostawy Gazu do tej lokalizacji), dalsza konfiguracja Zamówienia nie jest możliwa. Zaleca się wówczas kontakt telefoniczny lub mailowy z Działem Obsługi Klienta Dostawcy.

3. W kolejnych krokach konfiguracji Zamówienia, Klient jest zobowiązany podać informacje umożliwiające realizację dostawy, to jest:
  - a) rodzaj posiadanego zbiornika lub zbiorników (naziemny/podziemny)
  - b) pojemność zbiornika (spośród rodzajów pojemności wskazanych w Serwisie)
  - c) aktualny poziom napełnienia zbiornika w procentach (na podstawie wskazań poziomowskazu na zbiorniku)
  - d) opcję, według której ma zostać obliczona ilość dostarczanego Gazu (w litrach/do określonego poziomu Gazu w zbiorniku)
  - e) dane niezbędne do dostawy oraz zastosowania zwolnienia Gazu z podatku akcyzowego ze względu na przeznaczenie (imię i nazwisko Klienta, PESEL, adres, numer telefonu, adres poczty elektronicznej)
  - f) inne informacje, które mogą być przydatne do sprawnej realizacji Zamówienia
4. W toku konfigurowania Zamówienia, Klient może wyrazić zgodę na stosowanie względem niego faktur elektronicznych. Dostawca zaleca wyrażenia zgody na stosowanie faktur elektronicznych, z uwagi na korzyści związane z ochroną środowiska oraz szybkością i pewnością otrzymania dokumentu sprzedażowego. Zgoda na stosowanie faktur elektronicznych jest dobrowolna i może zostać wycofana w każdym czasie, bez naruszania czynności objętych zgodą, dokonanych przed dniem jej wycofania.
5. Na etapie konfigurowania Zamówienia, Klientowi jest podawana cena jednostkowa za Gaz (w stawkach netto oraz brutto), jak również cena ogólna brutto. Klient jest związany informacją o stawce brutto oraz cenie ogólnej brutto.
6. Minimalna wielkość dostawy, jaka może być zamówiona za pośrednictwem Serwisu, wynosi 1 000 litrów. Nie jest możliwe złożenie Zamówienia opiewającego na ilość mniejszą, niż 1 000 litrów. W przypadku zamiaru złożenia Zamówienia na ilość mniejszą niż 1000 litrów Dostawca zachęca do kontaktu telefonicznego z Działem Obsługi Klienta. W przypadku, gdy warunki związane z dostawą realizowaną cysterną drogową będą uzasadniać jej rozszerzenie o dostawę do Klienta, Gaspol może wyrazić zgodę na realizację Zamówienia opiewającego na mniejszą ilość Gazu bez dodatkowych opłat.
7. W przypadku, gdy rzeczywista ilość dostarczonego Gazu jest mniejsza niż 1 000 litrów, pomimo złożenia przez Klienta Zamówienia na co najmniej 1 000 litrów, Klient może zostać obciążony opłatą dodatkową w zryczałtowanej kwocie **330 zł** brutto.
8. Po podaniu wszystkich danych niezbędnych do złożenia Zamówienia, Klientowi zostanie wyświetlone jego podsumowanie oraz prośba o złożenie oświadczeń niezbędnych do realizacji Zamówienia przez Dostawcę.
9. Do oświadczeń, o których mowa powyżej, należą:
  - a) Oświadczenie o braku przeszkód faktycznych lub prawnych do napełnienia zbiornika gazem płynnym, w szczególności o posiadaniu przez Klienta tytułu

prawnego do napełniania zbiornika gazem płynnym (**oświadczenie obowiązkowe**);

**b)** Oświadczenie o należyтым stanie technicznym Instalacji Zbiornikowej i zbiornika, w tym o posiadaniu przez zbiornik aktualnych badań okresowych z zakresu dozoru technicznego oraz ważną decyzję zezwalającą na eksploatację, wydaną przez właściwą jednostkę dozoru technicznego („**Oświadczenie UDT**”) lub oświadczenie o napełnianiu zbiornika po raz pierwszy w celu przeprowadzenia jego odbioru przez właściwą jednostkę dozoru technicznego („**Pierwsze tankowanie zbiornika w celu rejestracji do UDT**”). Złożenie jednego z tych dwóch oświadczeń jest obowiązkowe;

**c)** Akceptacja niniejszego Regulaminu oraz [Polityki Prywatności](#) Serwisu.

**10.** Klient ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy oraz osób trzecich za prawidłowość oraz aktualność składanych przez siebie oświadczeń. W przypadku braku należytego stanu technicznego Instalacji Zbiornikowej, w tym zbiornika, Klient jest zobowiązany poinformować o tym Dostawcę w celu anulowania Zamówienia. Obowiązek ten istnieje również w przypadku utraty przez zbiornik ważnej decyzji zezwalającej na eksploatację, wydanej przez jednostkę dozoru technicznego oraz w przypadku wygaśnięcia badań okresowych zbiornika z zakresu dozoru technicznego.

**11.** Klient może opcjonalnie wyrazić zgodę na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną. Wyrażona zgoda może być wycofana w każdym czasie, co nie wpływa na zgodność z prawem czynności dokonanych przed wycofaniem zgody.

**12.** Klient zatwierdza Zamówienie, wybierając opcję „Zamów z obowiązkiem zapłaty” lub inną podobną, dostępną w Serwisie.

**13.** Zamówienie jest przyjęte do realizacji z chwilą, gdy na adres poczty elektronicznej Klienta zostaje wysłane potwierdzenie złożenia Zamówienia, stanowiące oświadczenie Dostawcy o przyjęciu oferty Klienta.

**14.** Dostawca może odmówić przyjęcia Zamówienia do realizacji lub samej realizacji Zamówienia jedynie z ważnych przyczyn, do których należą:

**a)** posiadanie przez Klienta lub inną osobę, korzystającą wcześniej z dostaw Gazu do tego samego miejsca odbioru, negatywnej historii płatniczej u Dostawcy, w szczególności zaleganie z płatnością jakichkolwiek należności na rzecz Dostawcy,

**b)** Klient nie spełnia wymaganych przepisami prawa warunków do zwolnienia dostawy Gazu z akcyzy ze względu na przeznaczenie,

**c)** powzięcie przez Dostawcę wiedzy o nienależyтым stanie technicznym Instalacji Zbiornikowej, w tym zbiornika,

**d)** powzięcie przez Dostawcę wiedzy o braku posiadania przez Dostawcę ważnej decyzji zezwalającej na eksploatację zbiornika lub ważnych badań okresowych z zakresu dozoru technicznego,

**e)** powzięcie przez Dostawcę wiedzy o złożeniu nieprawdziwego oświadczenia przez Klienta w toku konfigurowania lub składania Zamówienia,

- f) dostawa miałyby nastąpić w miejsce inne, aniżeli pozytywnie zweryfikowane w toku konfiguracji Zamówienia lub wskazane przez Klienta podczas konfiguracji Zamówienia,
- g) brak możliwości bezpiecznego lub zgodnego z przepisami prawa dostarczenia Gazu do Klienta, w szczególności w przypadku nienależytego stanu dróg dojazdowych lub utwardzenia znajdującego się w miejscu, do którego ma być dostarczony Gaz,
- h) Gdy dostawa nie może być zrealizowana z powodu siły wyższej lub innych przyczyn, pozostających poza kontrolą Dostawcy.

15. Odmowa akceptacji Zamówienia z powyższych przyczyn następuje po jego złożeniu przez Klienta. Odmowa realizacji Zamówienia z powyższych przyczyn następuje po przyjęciu Zamówienia do realizacji, jeżeli Dostawca poweźmie wiedzę o jakiegokolwiek okoliczności uniemożliwiającej realizację Zamówienia w okresie późniejszym. O odmowie przyjęciu lub realizacji Zamówienia Dostawca niezwłocznie powiadomi Klienta w formie pisemnej lub dokumentowej z podaniem przyczyn odmowy. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za Zamówienia niezrealizowane, jeżeli wystąpiła którakolwiek z wymienionych powyżej przyczyn.

## V. Realizacja Zamówienia

1. Zamówiony Gaz jest dostarczany za pośrednictwem przewoźnika wyspecjalizowanego w dostawach Gazu, w terminie potwierdzonym przez Klienta i Dostawcę.
2. Klient nie ma możliwości osobistego odbioru Gazu w terminalu, rozlewni lub innej bazie magazynowej Dostawcy.
3. Dostawca nie wykonuje dostaw Gazu poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawca wykonuje dostawy Gazu tylko na obszarach, które zostały pozytywnie zweryfikowane w toku konfiguracji Zamówienia. Dostawca może odmówić dostawy Gazu w inne miejsce, aniżeli miejsce wskazane w Zamówieniu.
4. Standardowy czas realizacji Zamówienia wynosi od 14 do 21 dni. Szacowany czas realizacji Zamówienia zostanie podany do wiadomości Klienta w toku składania Zamówienia. W przypadku, gdy z przyczyn pozostających poza kontrolą Dostawcy lub Klienta nie będzie możliwa realizacja dostawy w ustalonym terminie, każda ze Stron jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania drugiej Strony o braku możliwości realizacji dostawy oraz do podjęcia uzgodnień co do nowego terminu dostawy.
5. Dostawa Gazu odbywa się w dni robocze w godzinach 9-17.
6. Dostawca skontaktuje się z Klientem na dzień przed planowanym terminem realizacji Zamówienia w celu ustalenia szczegółów dostawy.
7. Klient jest zobowiązany zapewnić utwardzony dojazd do posesji dla pojazdu ciężarowego o dopuszczalnej masie całkowitej 26t przy uwzględnieniu, że wąż rozładunkowy ma długość 60m. W przypadku braku możliwości dojazdu lub zatankowania zbiornika Dostawca może odmówić realizacji Zamówienia.

8. Klient jest zobowiązany być obecny w trakcie czynności polegającej na napełnieniu zbiornika Gazem oraz potwierdzić na dokumentach okazywanych przez kierowcę, takich jak dowód wydania i potwierdzenie odbioru dostawy, faktu dostarczenia Gazu w określonej ilości. Klient jest również zobowiązany do okazania dokumentu tożsamości kierowcy realizującemu dostawę, celem weryfikacji jego tożsamości. Klient może być reprezentowany przez pełnomocnika w toku czynności odbioru Gazu, pod warunkiem przesłania do Dostawcy pełnomocnictwa, sporządzonego w formie pisemnej lub dokumentowej, jeszcze przed zaplanowaną dostawą Gazu. Do pełnomocnika stosuje się wskazane powyżej obowiązki Klienta.
9. Wskutek realizacji zamówienia zbiornik Klienta nie może być napełniony w więcej niż 85% (osiemdziesięciu pięciu procentach).

## **VI. Cena Gazu i jej zapłata**

1. Ceny widoczne w Serwisie są podawane w złotych polskich i stanowią ceny brutto, uwzględniające podatek od towarów i usług (VAT) według aktualnie obowiązujących stawek.
2. Do każdego Zamówienia wystawiana jest faktura. Według wyboru Klienta faktura ta może być doręczona w wersji papierowej bądź wysłana w formie elektronicznej na podstawie zgody udzielonej przez Klienta.
3. Termin zapłaty wynosi 14 dni od dnia dostawy Gazu. Dostawca wystawi oraz niezwłocznie udostępni Klientowi dokument potwierdzający wysokość należnej zapłaty.
4. Płatności są regulowane przez Klienta z dołu, po zrealizowanej dostawie Gazu. W przypadkach, o których mowa w pkt. IV.14 niniejszego Regulaminu, zamiast odmawiać przyjęcia lub realizacji Zamówienia, Dostawca może uzależnić realizację Zamówienia od uiszczenia z góry płatności za dostawę Gazu.
5. Klient zostanie rozliczony za dostawę Gazu według rzeczywistej liczby dostarczonych litrów gazu, po stawce jednostkowej zawartej w Zamówieniu. W przypadku, gdy ilość dostarczonego Gazu odbiega od ilości Gazu zamówionego, kwota obciążająca Klienta zostanie ustalona jako iloczyn stawki jednostkowej brutto oraz liczby litrów Gazu, wynikającej ze wskazań legalizowanego urządzenia pomiarowego, w które wyposażona jest cysterna realizująca dostawę Gazu. Dostawa Gazu w większej ilości, niż zamówiona, jest możliwa po uprzedniej akceptacji Klienta. Klient lub osoba przez niego upoważniona potwierdza ilość dostarczonego Gazu podpisem na dokumentach, przekazywanych przez kierowcę realizującego dostawę. Informacja wskazana na dokumentacji dostawy jest wiążąca dla rozliczeń Stron związanych z daną dostawą.

## **VII. Odstąpienie od Zamówienia**

Klient składający Zamówienie jako Konsument może od tego Zamówienia odstąpić, bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie czternastu dni. Szczegółowe informacje dotyczące skorzystania z prawa odstąpienia są zawarte w **Załączniku nr 1** do niniejszego Regulaminu. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od zamówienia jest zawarty w **Załączniku nr 2** do niniejszego Regulaminu. Po otrzymaniu oświadczenia Klienta Dostawca

niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie tą samą drogą, którą otrzymał oświadczenie o odstąpieniu od Zamówienia.

### **VIII. Ochrona danych osobowych**

Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów zawarte zostały w Polityce Prywatności, dostępnej pod adresem: <https://www.zamowgaz.pl/polityka- Prywatnosci>.

### **IX. Reklamacje, zgłaszanie uwag, zasięgnięcie informacji**

1. Wszelkie reklamacje, zgłoszenia, wnioski o udzielenie informacji mogą być zgłaszane na piśmie (na adres: Gaspol S.A., Dział Obsługi Klienta, ul. Gazowa 9, 21-100 Lubartów) lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie.
2. Dostawca odpowiada za zgodność przedmiotu zamówienia z Zamówieniem, w szczególności obowiązany jest dostarczyć Klientowi Gaz bez wad oraz zgodny z Zamówieniem.
3. Przedmiot dostawy nie będzie uznany za niezgodny z Zamówieniem tylko z tej przyczyny, że ilość dostarczonego Gazu odbiega od ilości zamówionej, jeżeli dostarczenie określonej ilości Gazu było spowodowane właściwościami Zbiornika lub innymi przyczynami pozostającymi poza kontrolą Dostawcy.
4. Przy zgłoszeniu reklamacji Klient powinien wskazać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
  - 2) przedmiot reklamacji (zawierający co najmniej numer Zamówienia, datę dostawy, numer faktury),
  - 3) okoliczności uzasadniające reklamację (w szczególności rodzaj i datę wystąpienia wady),
  - 4) żądanie Klienta,
  - 5) podpis reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,
  - 6) formę, w jakiej przekazana ma być Klientowi odpowiedź na reklamację oraz adres do doręczeń lub adres poczty elektronicznej na który ma być ta odpowiedź przekazana – o ile jest inny niż adres z którego Dostawca otrzymał reklamację.
5. Zaleca się również wskazanie w reklamacji Numeru Klienta, celem usprawnienia procesu jej obsługi.
6. Brak któregośkolwiek z wyżej wymienionych elementów nie wpływa na możliwość rozpoznania reklamacji, ale może opóźnić jej rozpatrzenie. W przypadku zaistnienia takiej potrzeby, Dostawca może poprosić Klienta o uzupełnienie niezbędnych informacji.
7. W przypadku reklamacji dotyczącej niedoborów ilościowych lub nienależytej jakości Gazu, Klient powinien dodatkowo przekazać następujące informacje lub dokumenty:
  - a) informacje o aktualnym stanie napełnienia zbiornika (zdjęcie poziomowskazu);
  - b) dokumenty dotyczące dostawy bezpośrednio poprzedzającej dostawę od Dostawcy oraz bezpośrednio następującej po dostawie od Dostawcy (jeżeli takie dostawy miały miejsce).



8. W przypadku kwestionowania przez Klienta jakości Gazu oraz nieuwzględnienia tego zarzutu przez Dostawcę, na pisemny wniosek Klienta Dostawca zleci badanie jakości Gazu przez niezależne i akredytowane laboratorium. Wynik takiego badania Gazu będzie wiążący dla Stron.
9. W przypadku, gdy:
  - a) wyniki badania Gazu potwierdzą zasadność reklamacji, Dostawca jest zobowiązany do wymiany Gazu na Gaz spełniający wymagania jakościowe oraz do poniesienia kosztów badania;
  - b) wyniki badania Gazu nie potwierdzą zasadności reklamacji, Klient zobowiązany będzie do zwrócenia Dostawcy poniesionych przez niego kosztów badania Gazu na podstawie refaktury wystawionej przez Dostawcę.
10. W razie braku zgodności towaru z Zamówieniem Klientowi będącemu konsumentem przysługują uprawnienia określone w art. 43a – 43g ustawy z dnia 30 maja 2014 roku *o prawach konsumenta*.
11. Dostawca zobowiązany jest do ustosunkowania się do złożonej przez Klienta reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest Klientowi w takiej samej formie, w jakiej reklamacja została przekazana Dostawcy, chyba że w reklamacji Klient wskaże inną formę lub adres do złożenia odpowiedzi. W przypadku zgłoszeń przesłanych za pomocą formularza, odpowiedź przekazywana jest w formie elektronicznej na kontaktowy adres e-mail Klienta.
13. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych, alternatywnych metod rozstrzygania sporów, może również zwrócić się o mediację albo o rozstrzygnięcie sporu do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego. Klient może złożyć do wniosek do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Szczegółowe informacje, dane kontaktowe oraz wykaz polubownych sądów konsumenckich znajduje się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Klient może złożyć swoją skargę np. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (online dispute resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
14. Dostawca oświadcza, iż nie zobowiązał się ani nie jest zobowiązany z mocy odrębnych przepisów do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami, stosownie do przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 roku *o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*.
15. Skorzystanie z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń i rozstrzygania sporów jest dobrowolne i może mieć miejsce wyłącznie, gdy obie strony sporu (Klient i Dostawca) wyrażą na to zgodę.

## **X. Siła wyższa**

1. Żadna ze Stron nie ponosi skutków częściowego lub całkowitego niewykonania swoich zobowiązań wynikających z Zamówienia w przypadku zaistnienia bezpośrednio ją

dotykającego zjawiska siły wyższej. Zwolnienie nie obejmuje świadczeń pieniężnych dotyczących Zamówień, które zostały już zrealizowane.

2. Za siłę wyższą uważane będą wszystkie zdarzenia, za których zaistnienie Strona nie ponosi odpowiedzialności i nie może im zapobiec, w szczególności: wojna, zamieszki wewnętrzne, powódź, pożar, trzęsienie ziemi i inne klęski żywiołowe, ograniczenia lub zarządzenia rządowe albo inne akty władzy i administracji państwowej, strajki powszechne i branżowe oficjalnie uznane przez krajowe związki zawodowe, epidemie, ograniczenia w zakresie transportu lub przemieszczania towarów, nałożone przez organy państwowe lub samorządowe, formalne lub nieformalne ograniczenia w przewozie towarów, wprowadzone przez zarządców infrastruktury portowej/morskiej, kolejowej lub drogowej lub przez przewoźników morskich, kolejowych lub drogowych oraz niedostępność taboru morskiego, kolejowego lub drogowego do przewozu towarów z przyczyn innych niż wynikające z niedochowania przez Stronę należytej staranności.
3. W przypadku, kiedy Strona nie jest w stanie wywiązać się ze swoich zobowiązań z powodu działania siły wyższej, jest ona zobowiązana powiadomić o tym fakcie drugą stronę. Analogiczny obowiązek istnieje także w przypadku, gdy działanie siły wyższej ustanie.

## **XI. Postanowienia końcowe**

1. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Do danego Zamówienia ma zastosowanie Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dniu jego złożenia.
2. Zmiana Regulaminu ma zastosowanie do dostaw realizowanych po dniu wejścia w życie zmienionej treści Regulaminu.
3. Dostawca zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępności Serwisu w szczególności w przypadku konieczności przeprowadzenia naprawy, konserwacji, modernizacji lub rozbudowy Serwisu.
4. Zabronione jest korzystanie z jakichkolwiek materiałów publikowanych w Serwisie, takich jak zdjęcia, grafiki, opisy i specyfikacje, bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy obowiązującego prawa.

## **ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU SERWISU ZAMOWGAZ.PL**

### **INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

#### **Prawo odstąpienia od umowy**

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy (zamówienia) w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie towaru lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie towaru będącego przedmiotem zamówienia. Ilekroć w niniejszym dokumencie jest mowa o umowie, należy przez to rozumieć także zamówienie składane na podstawie regulaminu.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas: GASPOL S.A., Aleja Jana Pawła II 80, 00-175 Warszawa, tel. 22 530 00 00, e-mail: dok@gaspol.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

#### **Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem, za wyjątkiem kosztów zwrotu towaru.

Jeżeli otrzymaliście Państwo towar w związku z umową, wówczas odbierzemy towar od Państwa. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Wysokość tych kosztów jest szacowana maksymalnie na kwotę ok. 3 000 zł – w przypadku gazu luzem oraz na kwotę 200 zł – w przypadku gazu w butli. Ostateczna wysokość tych kosztów (niższa lub wyższa) zależy od cennika stosowanego w danym momencie przez przedsiębiorstwo specjalizujące się w transporcie gazu płynnego oraz okoliczności pozostających poza kontrolą Dostawcy (np. liczby klientów, objętych zwrotem Gazu w danej trasie).

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Jeżeli rozpoczniecie Państwo korzystanie z gazu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili odbioru towaru.

## ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU SERWISU ZAMOWGAZ.PL

### WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY.

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

- Adresat: **Gaspol S.A., Aleja Jana Pawła II 80, 00-175 Warszawa, adres e-mail: dok@gaspol.pl**

- Ja/My<sup>(\*)</sup> ..... niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym odstąpieniu od umowy (*prosimy wskazać, jakiej umowy, zamówienia lub zlecenia dotyczy odstąpienie*): .....

.....

- Data zawarcia umowy: .....

- Imię i nazwisko Klienta(-ów): .....

- Adres Klienta(-ów) .....

- Podpis Klienta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): .....

.....

- Data .....