



# Ogólne warunki umowy kompleksowej dostarczania ciepła

przyjęte przez Zarząd Spółki na posiedzeniu w dniu 10.05.2024 r.

Veolia Energia Łódź S.A.

Załącznik nr 2 do Umowy kompleksowej dostarczania ciepła



## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (Dalej: „OWU”) stanowią integralną część Umowy Kompleksowej Dostarczenia Ciepła zawartej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą (Dalej: „Umowa”), określającą ich wzajemne prawa i obowiązki.
2. Podstawę prawną do zawarcia Umowy stanowią przepisy powszechnie obowiązujące, a w szczególności ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny oraz ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dalej: „Ustawa” lub „Ustawa Prawo energetyczne”) wraz z jej aktami wykonawczymi.
3. Użyte w OWU i w Umowie pojęcia oznaczają:

**Awaria** – zdarzenie niespodziewane lub nagłe, które powoduje lub może powodować utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych.

**Cennik usług zewnętrznych** – Cennik obejmujący wynagrodzenie za usługi świadczone przez Sprzedawcę i opłaty dodatkowe, opublikowany na stronie internetowej Sprzedawcy.

**Dzień roboczy** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu Ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Sprzedawcy wprowadzonych przez Zarząd Spółki, o których informacja będzie zamieszczona na stronie internetowej Sprzedawcy.

**Formy komunikacji** – z zastrzeżeniem postanowień Umowy oraz niniejszego OWU, przewidujących wymóg zachowania formy pisemnej, a które stanowią postanowienia szczególne w stosunku do niniejszego punktu, wszelka korespondencja związana z Umową, w tym zawiadomienia lub oświadczenia Stron dotyczące Umowy, mogą następować z wykorzystaniem dostępnych form komunikacji takich, jak: telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości e-mail, na platformie e-BOK. Udzielanie Odbiorcy informacji przez Sprzedawcę może następować również z wykorzystaniem takich form komunikacji, jak: wiadomości tekstowej SMS czy w drodze zamieszczenia informacji na stronie internetowej Sprzedawcy lub w treści faktury.

**Grupowy węzeł ciepły** – węzeł ciepły obsługujący więcej niż jeden obiekt.

**Indywidualny węzeł ciepły** – węzeł ciepły obsługujący jeden obiekt poprzez wewnętrzną instalację odbiorczą.

**Informacja o przeciętnym zużyciu ciepła dla danej grupy taryfowej i o środkach poprawy efektywności energetycznej oraz efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych** – informacje znajdujące się na stronie internetowej Sprzedawcy.

**Instalacja odbiorcza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do transportowania ciepła lub ciepłej wody z węzłów ciepłych lub źródeł ciepła do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w obiekcie.

**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Nielegalny pobór ciepła** – pobieranie ciepła bez zawarcia umowy ze Sprzedawcą lub pobieranie ciepła z całkowitym albo częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub poprzez ingerencję w ten układ, mającą wpływ na zafałszowanie pomiarów dokonywanych przez układ pomiarowo-rozliczeniowy.

**Nośnik ciepła** – woda gorąca.

**Obiekt** – budowla lub budynek/część budynku wraz z instalacjami odbiorczymi.

**Obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła** – największe natężenie przepływu nośnika ciepła odpowiadające w przypadku:

- a. sieci ciepłowniczej – przyłączeniowej mocy cieplnej i parametrom nośnika ciepła dostarczanego ze źródła ciepła do tej sieci, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych;
- b. węzła cieplnego – zamówionej mocy cieplnej dla obiektu lub obiektów zasilanych z tego węzła cieplnego oraz parametrom nośnika ciepła dostarczanego do tego węzła, określonym w tabeli regulacyjnej dla warunków obliczeniowych;
- c. obiektu zasilanego z grupowego węzła cieplnego za pośrednictwem eksploatowanej przez przedsiębiorstwo energetyczne zewnętrznej instalacji odbiorczej – zamówionej mocy cieplnej na potrzeby ogrzewania tego obiektu oraz parametrom wody dostarczanej z grupowego węzła cieplnego do instalacji centralnego ogrzewania, określonym dla warunków obliczeniowych na podstawie danych projektowych dla tej instalacji.

**Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej zawartej ze Sprzedawcą.

**Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym** – Odbiorca końcowy dokonujący zakupu ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym.

**Odbiorca końcowy** – Odbiorca dokonujący zakupu ciepła na własny użytek.

**Okres rozliczeniowy** – przedział czasu, każdorazowo wskazany na fakturze, za który dokonywane są rozliczenia z tytułu Umowy.

**Przyłącze** – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem ciepłym lub źródłem ciepła, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiekcie.

**Sezon grzewczy** – okres, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczenia ciepła w celu ogrzewania obiektu.

**Sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów ciepłych.

**Sprzedawca** – Veolia Energia Łódź Spółka Akcyjna.

**Strona** – odpowiednio Odbiorca lub Sprzedawca.

**Tabela regulacyjna** – tabela lub wykres przedstawiające zależność temperatury nośnika ciepła od warunków atmosferycznych.

**Taryfa dla ciepła** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców, w trybie określonym Ustawą Prawo energetyczne.

**Układ pomiarowo-rozliczeniowy** – dopuszczony do stosowania zgodnie z przepisami o miarach, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła, w szczególności liczniki ciepła, wodomierze i inna aparatura kontrolno-pomiarowa.

**Umowa/Umowa kompleksowa dostarczania ciepła** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesyłanie i dystrybucję ciepła.

**Urządzenia** – urządzenia techniczne stosowane w procesach energetycznych.

**Warunki obliczeniowe:**

- a. obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego określona dla strefy klimatycznej, w której są zlokalizowane obiekty, do których jest dostarczane ciepło;
- b. normatywna temperatura ciepłej wody.

**Warunki przyłączenia** – wydawane przez Sprzedawcę na wniosek Odbiorcy warunki przyłączenia do sieci ciepłowniczej określające wymagania techniczne w zakresie przyłączenia do sieci węzłów cieplnych i instalacji odbiorczych odbiorców.

**Wewnętrzna instalacja odbiorcza** – instalacja służąca do transportowania ciepła lub ciepłej wody z węzłów cieplnych lub źródeł ciepła do odbiorników ciepła lub punktów poboru ciepłej wody w danym obiekcie.

**Węzeł cieplny** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do zmiany rodzaju lub parametrów nośnika ciepła dostarczanego z przyłącza oraz regulacji ilości ciepła dostarczanego do instalacji odbiorczych.

**Zamówiona moc cieplna** – ustalona, po uzgodnieniu ze Sprzedawcą, przez Odbiorcę lub podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci ciepłowniczej największa moc cieplna, jaka w danym obiekcie wystąpi w warunkach obliczeniowych, która zgodnie z określonymi w odrębnych przepisach warunkami technicznymi oraz wymaganiami technologicznymi dla tego obiektu jest niezbędna do zapewnienia:

- a. pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
- b. utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
- c. prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji.

**Zewnętrzna instalacja odbiorcza** – odcinki instalacji odbiorczych łączące grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła z instalacjami odbiorczymi w obiektach, w tym w obiektach, w których zainstalowany jest grupowy węzeł cieplny lub źródło ciepła.

**Źródło ciepła** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje służące do wytwarzania ciepła.

## II. Obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest:
  - a. do sprzedaży ciepła Odbiorcy zgodnie z postanowieniami zawartej pomiędzy Stronami Umowy kompleksowej i zgodnie z niniejszymi OWU;
  - b. do dostarczania ciepła w postaci wody gorącej o temperaturze zgodnej z Tabelą regulacyjną, która stanowi każdorazowo Załącznik do Umowy. Wielkość zamówionej przez Odbiorcę mocy określona jest każdorazowo w Umowie;
  - c. do dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców;
  - d. do bezwzględnego usuwania awarii i innych zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz udzielania – na żądanie Odbiorcy – informacji o przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła;
  - e. do powiadamiania Odbiorcy o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła wymagających dostosowania instalacji odbiorczych, z wyprzedzeniem nie krótszym niż 12 miesięcy umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji odbiorczych do nowych warunków w określonym powyżej terminie;
  - f. do umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz kontroli prawidłowości wskazań tego układu, pod warunkiem nieingerowania w ten układ;
  - g. do uzgadniania z Odbiorcą zmian warunków dostawy ciepła, wymagających przystosowania urządzeń i instalacji Odbiorcy do nowych warunków;
  - h. do informowania o zmianach cen i stawek opłat;
  - i. do legalizacji urządzeń pomiarowo-rozliczeniowych będących własnością Sprzedawcy zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Sprzedawca zobowiązany jest do udzielania Odbiorcy informacji dotyczących:
  - a. zasad rozliczeń i aktualnej Taryfy oraz do zapewnienia Odbiorcy dostępu do elektronicznej formy informacji w zakresie rozliczeń i wystawionych mu faktur;
  - b. ilości ciepła zużytego przez tego Odbiorcę w poprzednim roku;
  - c. miejsca, w którym są dostępne Informacje o przeciętnym zużyciu ciepła dla danej grupy taryfowej;
  - d. miejsca, w którym są dostępne Informacje o środkach poprawy efektywności energetycznej i efektywnych energetycznie urządzeniach technicznych.

## III. Obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązany jest:

- a. do odbioru i użytkowania dostarczonego ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy kompleksowej oraz OWU;

- b. do terminowego uiszczania należności za dostarczone ciepło oraz świadczone usługi na warunkach określonych w Umowie kompleksowej i OWU;
- c. do niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach danych, w tym teleadresowych, niezbędnych do prawidłowego wykonania przez Sprzedawcę niniejszej Umowy kompleksowej, a także o zmianach zarządcy lub administratora obiektu;
- d. do dotrzymywania wymagań określonych w Warunkach przyłączenia, a w szczególności wyregulowania i utrzymania w należyłym stanie technicznym eksploatowanej instalacji i pomieszczenia węzła cieplnego, w sposób niepowodujący zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, urządzeń węzła cieplnego i układów pomiarowych, jak również w stanie niezagrażającym bezpieczeństwu pracy pracowników obsługi zarówno Sprzedawcy, jak i Odbiorcy oraz do utrzymywania ich w stanie należyłym, zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym prawa budowlanego i ppoż.;
- e. do nieodpłatnego udostępnienia nieruchomości w miejscach przebiegu urządzeń przesyłowych Sprzedawcy, do zapewnienia upoważnionym pracownikom Sprzedawcy dostępu do tych urządzeń w celu prowadzenia bieżącej ich obsługi, konserwacji, remontów i wymiany oraz do powstrzymywania się od zabudowy, trwałych nasadzeń, trwałych form zagospodarowania gruntu nad w/w urządzeniami, a także w pasie eksploatacyjnym, którego szerokość została określona w wytycznych publikowanych na stronie internetowej Sprzedawcy z wyłączeniem dróg dojazdowych, parkingów i chodników wykonanych z elementów rozbieralnych; w przypadku nieprzestrzegania tej zasady przez Odbiorcę, Sprzedawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za powstałe straty;
- f. do nieodpłatnego udostępnienia pomieszczeń, w których zlokalizowane są źródła, węzły cieplne lub instalacje odbiorcze Sprzedawcy, w szczególności w celu zainstalowania urządzeń pomiarowych, regulacyjnych i armatury, stanowiących elementy przyłącza do węzłów cieplnych lub instalacji odbiorczych w obiektach tego Odbiorcy, w tym do zapewnienia upoważnionym pracownikom Sprzedawcy dostępu do tych pomieszczeń w celu prowadzenia bieżącej ich obsługi, konserwacji, remontów i wymiany, jak również zapewnienia prawidłowego oświetlenia i zasilania w energię elektryczną pomieszczenia węzła cieplnego zgodnie z „Wymaganiami dla pomieszczeń węzłów cieplnych w łódzkim systemie ciepłowniczym”;
- g. pokrywania kosztów związanych z utrzymaniem pomieszczeń lub miejsc, o których mowa powyżej, a także zabezpieczania ich przed dostępem osób nieupoważnionych, dokonaniem kradzieży oraz uszkodzeniem urządzeń. W przypadku zniszczenia lub kradzieży urządzeń będących własnością Sprzedawcy, Odbiorca pokrywa koszty powstałej szkody;
- h. w przypadku, gdy Odbiorca lub inny podmiot odpłatnie udostępni Sprzedawcy pomieszczenie, w którym są zainstalowane urządzenia należące do Sprzedawcy lub przez niego eksploatowane, służące do wytwarzania lub przesyłania, lub dystrybucji ciepła, koszty ponoszone z tego tytułu Sprzedawca uwzględni w rozliczeniach z odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń w udziałach wynikających z ich mocy zamówionej w stosunku do łącznej mocy zamówionej z danych urządzeń;
- i. do uzgadniania z Sprzedawcą zmian warunków odbioru ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji Sprzedawcy do nowych warunków;
- j. do współdziałania ze Sprzedawcą i dostosowania instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym od Sprzedawcy zawiadomieniem, o którym mowa w Rozdziale II ust. 1 pkt e;
- k. do dochowania staranności w zachowaniu plomb założonych przez Sprzedawcę na układach pomiarowo-rozliczeniowych oraz urządzeniu regulującym natężenie przepływu nośnika ciepła oraz ich zabezpieczeniem przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych;
- l. do niezwłocznego informowania Sprzedawcy o zauważonych wadach lub usterkach w układzie pomiarowo-rozliczeniowym i w innych urządzeniach oraz o innych okolicznościach mających wpływ na prawidłowość rozliczeń, a także o przerwach lub zakłóceniach w dostarczaniu ciepła;
- m. do niezwłocznego zawiadamiania o remontach oraz o uszkodzeniach urządzeń i instalacji odbiorczych, które mogą spowodować zakłócenia, zagrażać pracy urządzeń Sprzedawcy lub spowodować wstrzymanie odbioru ciepła, a następnie do bezzwłocznego przystąpienia do usuwania tych uszkodzeń i określenia przewidywanego terminu zakończenia naprawy;
- n. do uzgadniania ze Sprzedawcą każdorazowych zmian w układzie, ilości i rodzaju urządzeń wchodzących w skład instalacji odbiorczej oraz terminów remontów i prób tych urządzeń, mających wpływ na zmianę określonych w Umowie technicznych warunków dostarczania i odbioru ciepła;
- o. do zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz do wszystkich urządzeń będących własnością Sprzedawcy;
- p. do zabezpieczenia instalacji wewnętrznej w przypadku prowadzenia na niej prac, w szczególności do odłączenia instalacji, na której prowadzone są prace, od całej instalacji, w celu zabezpieczenia przed wyciekiem czynnika grzewczego przy uruchamianiu;
- q. do zwrotu Sprzedawcy nośnika ciepła niezanieczyszczonego i o parametrach zgodnych z Tabelą regulacyjną;
- r. do niezwłocznego powiadomienia Sprzedawcy, o zmianie podmiotu władającego nieruchomością lub o zmianie podmiotu pobierającego ciepło. W przypadku niewykonania przez Odbiorcę obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, będzie on odpowiedzialny za zapłatę należności za pobrane ciepło.

#### **IV. Warunki dostarczania i odbioru ciepła oraz standardy jakościowe obsługi Odbiorców**

##### *A. Uruchomienie i przerwanie dostawy ciepła*

1. Dostarczanie ciepła odbywa się na podstawie Warunków przyłączenia wydanych przez Sprzedawcę przed przyłączeniem obiektu do miejskiej sieci ciepłowniczej lub do innych urządzeń Sprzedawcy.

2. Pierwsze uruchomienie dostawy ciepła do nowo podłączanego obiektu następuje na wniosek Odbiorcy, po stwierdzeniu przez Sprzedawcę, że
  - a. Odbiorca zawarł Umowę;
  - b. spełnione zostały techniczne warunki przyłączenia, określone w Warunkach przyłączenia;
  - c. urządzenia służące do odbioru ciepła są sprawne i gotowe do jego poboru, co jest potwierdzane protokołem przyłączenia ciepła podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli Sprzedawcy i Odbiorcy.
3. Każde pierwsze uruchomienie i przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze w sezonie grzewczym dla obiektów już podłączonych, następuje na poniższych zasadach:
  - a. gdy obiekt jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji i jest podłączony do systemu zdalnego sterowania (Odbiorca ustala ze Sprzedawcą temperaturę graniczną włączenia/ wyłączenia dostawy ciepła na cele grzewcze na sezon grzewczy i poza sezonem grzewczym) – automatycznie lub na wniosek Odbiorcy – w ciągu 24 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, przy czym w przypadku, gdy wniosek Odbiorcy złożony został po godzinie 15.00 w dniu poprzedzającym dzień wolny od pracy u Sprzedawcy, rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze powinno nastąpić najpóźniej w pierwszym dniu roboczym;
  - b. w innych przypadkach niż określone w pkt a. powyżej – 36 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę, przy czym w przypadku, gdy wniosek Odbiorcy złożony został po godzinie 15.00 w dniu poprzedzającym dzień wolny od pracy u Sprzedawcy, czas rozpoczęcia czynności załączenia liczony jest od godziny 7.00 dnia roboczego po złożeniu wniosku.
4. Rozpoczęcie i przerwanie dostarczania ciepła następuje na poniższych zasadach:
  - a. Sprzedawca wykonuje na zlecenie Odbiorcy czynności związane z rozpoczęciem i przerwaniem dostarczania ciepła do wskazanych przez Odbiorcę obiektów;
  - b. decyzję o rozpoczęciu lub przerwaniu dostarczania ciepła do obiektów podejmuje Odbiorca w formie wniosku wysłanego pocztą elektroniczną na adres wskazany na stronie internetowej Sprzedawcy. W przypadku Odbiorców zbiorowych możliwe jest podejmowanie decyzji przez osoby lub jednostki upoważnione do reprezentowania tych Odbiorców.
5. Czynności, o których mowa w ust. 2, ust. 3 i ust. 4 Sprzedawca wykonuje:
  - a. nieodpłatnie – w przypadkach, o których mowa w ust. 2, ust. 3 i ust. 4 powyżej, gdy jest to pierwsze zlecenie Odbiorcy na:
    - uruchomienie dostarczania ciepła na cele grzewcze w danym sezonie grzewczym;
    - przerwanie dostarczania ciepła na cele grzewcze w danym sezonie grzewczym.
  - b. odpłatnie (zgodnie z Cennikiem usług zewnętrznych) w przypadkach, o których mowa w ust. 3, ust. 4 powyżej na każde dodatkowe zlecenie Odbiorcy dotyczące uruchomienia lub przerwania dostarczania ciepła na cele grzewcze w danym sezonie grzewczym oraz w związku z zaległościami płatniczymi.

#### *B. Parametry dostawy ciepła*

6. Średniodobowe parametry dostawy ciepła ustala się w zależności od średniodobowych warunków atmosferycznych w oparciu o tabele regulacyjne, przy czym:
  - a. odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej, w warunkach obliczeniowych, nie powinno przekraczać w sieciach gorącej wody +2% i -5%;
  - b. odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać w sieciach gorącej wody: +10% i -10%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +10% i -10%.
7. Temperatury (zasilania i powrotu), podane w Tabeli regulacyjnej, dotyczą ustabilizowanych warunków pracy urządzeń węzła cieplnego (nie obowiązują w przypadku odstawienia urządzeń węzła cieplnego oraz stanu przejściowego po ich uruchomieniu). Parametry wody gorącej mogą krótkotrwale ulec pogorszeniu podczas wykonywania niezbędnych przełączeń na sieci ciepłowniczej lub wystąpienia awarii systemu ciepłowniczego.
8. Kontrola dotrzymywania parametrów, o których mowa w ust. 6 przeprowadzana jest:
  - a. przez Sprzedawcę i Odbiorcę, odpowiednio do zakresu ich odpowiedzialności;
  - b. na żądanie jednej ze Stron, w obecności upoważnionych przedstawicieli Sprzedawcy i Odbiorcy.
9. Strona, która otrzyma żądanie przeprowadzenia kontroli, o której mowa w ust. 8 pkt b, jest obowiązana do niezwłocznego uzgodnienia terminu i wydelegowania upoważnionego przedstawiciela do przeprowadzenia kontroli.

#### *C. Przerwy w dostawie ciepła*

10. Przerwy w dostarczaniu ciepła potrzebne do wykonania prac remontowych i inwestycyjnych mogą mieć miejsce w okresie poza sezonem grzewczym i nie mogą trwać łącznie dłużej niż 14 dni. O terminie planowanej przerwy w dostarczaniu ciepła Odbiorca zostanie powiadomiony poprzez ogłoszenie na stronie internetowej Sprzedawcy z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.

11. Sprzedawca może wyrazić zgodę na okresowe przerwanie dostarczania ciepła do określonego obiektu na wniosek Odbiorcy, co nie zwalnia jednak Odbiorcy od obowiązku uiszczania opłaty za zamówioną moc cieplną dla tego obiektu i opłaty stałej za usługi przesyłowe.

#### *D. Wstrzymanie dostawy ciepła*

12. Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, jeżeli:
  - a. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła;
  - b. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczone na podstawie Umowy usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności.
13. Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
14. Sprzedawca jest zobowiązany niezwłocznie wznowić dostarczanie ciepła wstrzymanego z powodów, o których mowa w ust. 12 i ust. 13, jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie jego dostarczania. Postanowienia zawarte w ust. 3 stosuje się odpowiednio.
15. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i ograniczenia w dostawie ciepła wprowadzone przez właściwe organy państwowe w oparciu o Ustawę Prawo energetyczne i przepisy wykonawcze do tej ustawy.
16. Sprzedawca jest zobowiązany na żądanie Odbiorcy udzielić informacji o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła. Udzielenie informacji powinno nastąpić w ciągu:
  - a. 12 godzin – informacja telefoniczna,
  - b. 7 dni – informacja pisemna.

#### *E. Kontrola*

17. Sprzedawca ma prawo przeprowadzania kontroli legalności pobierania ciepła, kontroli układów pomiarowo-rozliczeniowych, stanu urządzeń odbiorczych, dotrzymania warunków zawartej Umowy oraz prawidłowości rozliczeń.
18. Kontrolę przeprowadzają osoby upoważnione przez Sprzedawcę. Kontrola odbywa się w obecności kontrolowanego lub osoby przez niego upoważnionej. Kontrolujący doręcza kontrolowanemu lub upoważnionej przez niego osobie upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz okazuje legitymację służbową. W przypadku odbiorców innych niż odbiorcy w gospodarstwie domowym, w razie nieobecności kontrolowanego lub osoby przez niego upoważnionej, upoważnienie do przeprowadzenia kontroli oraz legitymacja służbowa mogą być okazane innemu pracownikowi kontrolowanego, który może być uznany za osobę, o której mowa w art. 97 Ustawy Kodeks cywilny lub przywołanemu świadkowi. W takim przypadku upoważnienie doręcza się niezwłocznie kontrolowanemu, nie później jednak niż trzeciego dnia od dnia wszczęcia kontroli.
19. W celu przeprowadzenia kontroli osoby upoważnione przez Sprzedawcę mają prawo:
  - a. wstępu na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, gdzie jest przeprowadzana kontrola, o ile przepisy innych ustaw niż Ustawa Prawo energetyczne nie stanowią inaczej;
  - b. przeprowadzać, w ramach kontroli, niezbędne przeglądy urządzeń będących własnością Sprzedawcy, wykonywać prace związane z ich eksploatacją lub naprawą oraz przeprowadzać ich badania i pomiary;
  - c. zbierać i zabezpieczać dowody dotyczące nielegalnego pobierania ciepła, a także naruszania przez Odbiorcę warunków używania układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz warunków Umowy zawartej ze Sprzedawcą.

### **V. Reklamacje**

1. Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z realizacją Umowy.
2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorcę, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy, następuje w ciągu:
  - a. 12 godzin – w przypadku odpowiedzi telefonicznych na interwencje i skargi składane przez telefon lub informacji o przewidywanym terminie udzielenia pisemnego wyjaśnienia;
  - b. 14 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorcy składane na piśmie lub mailowo oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz;
  - c. 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorcy składane na piśmie lub mailowo, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

### **VI. Szczegółne uprawnienia Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym**

1. Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym ma prawo zwrócić się do Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (URE), który jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami zgodnie z Ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
2. Informacja dotycząca Koordynatora ds. negocjacji dostępna jest na stronie Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki: [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl). Informacja o stronie internetowej, na której zamieszczone są informacje dotyczące Koordynatora jest także dostępna i będzie aktualizowana na stronie internetowej Sprzedawcy.
3. W przypadku, gdy Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym zwleka z zapłatą za świadczone usługi lub za pobrane ciepło, Sprzedawca powiadamia na piśmie ww. Odbiorcę o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła, jeżeli Odbiorca nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.

## VII. Zagrożenie bakterią z rodzaju Legionella

1. Sprzedawca nie odpowiada za jakość wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi – w tym także za jakość ciepłej wody – zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami tj. w szczególności z Ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków i rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi. Zabezpieczenie przed skażeniem bakterią z rodzaju Legionella leży po stronie Odbiorcy – jako podmiotu, w którego gestii pozostaje zarządzanie instalacją ciepłej wody użytkowej i cyrkulacją w obiekcie.
2. Na wniosek Odbiorcy, Sprzedawca może świadczyć dodatkowe usługi służące zwalczaniu bakterii Legionella, zgodnie z Cennikiem usług zewnętrznych.

## VIII. Zapotrzebowanie mocy cieplnej

1. Odbiorca z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 i ust. 3 poniżej zamawia moc cieplną dla obiektów i rodzajów potrzeb cieplnych w wielkościach określonych w Załączniku nr 1.
2. Przy określaniu zamówionej mocy cieplnej, Odbiorca zobowiązany jest przestrzegać przepisów Ustawy Prawo energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. oraz Ustawy Prawo budowlane z dnia 7 lipca 1994 r. wraz z aktami wykonawczymi do tych ustaw, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów regulujących: wykonywanie audytu energetycznego oraz wymagań dotyczących ogrzewania i instalacji grzewczych, normatywnej temperatury w ogrzewanych pomieszczeniach, jak również wymagań dotyczących instalacji ciepłej wody i jej normatywnej temperatury.
3. Wielkość zamówionej mocy cieplnej Odbiorca ustala z Sprzedawcą na okres co najmniej 12 miesięcy. Wielkość zamówionej mocy cieplnej może być zmieniana wyłącznie w terminach ustalonych w Umowie lub w OWU.
4. Zmiana wielkości zamówionej mocy wymaga formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy, wprowadzającego nowy Załącznik nr 1, po uprzednim przystosowaniu przez Odbiorcę urządzeń wężła cieplnego i na jego koszt (o ile zaistnieje taka potrzeba).
5. Odbiorca występuje z wnioskiem o zmianę zamówionej mocy cieplnej nie później niż 3 miesiące przed terminem, od którego zmiana ma obowiązywać, przy zastrzeżeniu, że zmiana będzie obowiązywać zawsze od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego. W przypadku, gdy Odbiorca we wniosku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie wskaże terminu, od którego zmiana ma obowiązywać, przyjmuje się, że zmiana mocy zamówionej następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po upływie 3 miesięcy liczonych od dnia wpływu przedmiotowego wniosku do Sprzedawcy. Warunkiem wprowadzenia zmiany jest podpisanie przez obie Strony przed terminem jej wejścia w życie aneksu do Umowy, o którym mowa w ust. 4 powyżej. W przypadku opóźnienia w podpisaniu aneksu przez Odbiorcę lub opóźnienia w jego zwrocie do Sprzedawcy, termin wejścia w życie zmiany mocy ulega przesunięciu o czas opóźnienia.
6. W przypadku gdy zamówiona przez Odbiorcę moc cieplna jest mniejsza od mocy cieplnej określonej w umowie o przyłączenie danego obiektu do sieci ciepłowniczej albo gdy wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości technicznie uzasadnionych, Sprzedawca może dokonać w sezonie grzewczym kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej.
7. Sprzedawca dostosowuje pobieraną przez wężel cieplny/obiekt lub instalację odbiorczą odniesioną do warunków obliczeniowych rzeczywistą moc cieplną do wielkości mocy cieplnej ustalonej przez Strony.
8. Dostosowanie mocy rzeczywistej do zamówionej mocy cieplnej, o którym mowa w ust. 6 będzie odbywało się:
  - a. w wężłach cieplnych lub instalacjach odbiorczych należących do Sprzedawcy – poprzez wykorzystanie urządzeń istniejących;
  - b. w wężłach cieplnych lub instalacjach odbiorczych należących do Odbiorcy – poprzez zamontowanie dodatkowych zaworów regulacyjnych w module przyłączeniowym, połączonych z układem zdalnego sterowania.
9. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wymiany istniejących lub do montażu w wężle cieplnym dodatkowych urządzeń w celu ograniczenia poboru ciepła do wielkości wynikającej z mocy zamówionej.
10. Jeżeli, na wniosek Odbiorcy, zamówiona moc cieplna zostanie zmniejszona do wielkości odbiegających od rzeczywistych potrzeb oraz wymogów Ustawy Prawo budowlane, Sprzedawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niedogrzewanie pomieszczeń i obniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej.
11. Sprzedawca ma prawo dokonać regulacji hydraulicznej wężła cieplnego lub instalacji odbiorczej, dostosowując obliczeniowe natężenie przepływu nośnika do zamówionej mocy cieplnej.
12. W przypadku obniżenia obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła Sprzedawca ma prawo do regulacji urządzeń regulujących (ograniczających) natężenie przepływu nośnika ciepła. Regulacja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, nastąpi podczas prowadzenia przez Sprzedawcę prac lub przeglądów urządzeń dostarczania ciepła lub w innym terminie wybranym przez Sprzedawcę.
13. W przypadku zmiany mocy zamówionej na wniosek Odbiorcy, Sprzedawca może dostosować Tabelę regulacyjną oraz obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła do aktualnych warunków odbioru ciepła.

## IX. Rozliczenia za dostarczone ciepło i świadczone usługi

### A. Pomiar i ustalanie ilości pobranego ciepła oraz układy pomiarowo-rozliczeniowe

1. Rozliczenia za usługi w zakresie dostarczania ciepła są prowadzone na podstawie wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych (liczników ciepła, wodomierzy i aparatury pomiarowo-kontrolnej).
2. Pomiar ilości dostarczonego ciepła oraz ilości wody sieciowej dostarczonej do napełniania i uzupełniania instalacji będzie dokonywany przy pomocy układów pomiarowo-rozliczeniowych, a w instalacjach bezpośrednich – na zasadzie pomiaru różnicowego przepływu na zasilaniu i powrocie.
3. Obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła będzie regulowane przy pomocy urządzeń zainstalowanych w wężłach cieplnych lub instalacjach odbiorczych.
4. Sprzedawca zabezpiecza plombami urządzenia, o których mowa w ust. 1, ust. 2 i ust. 3.

5. Dobór i sposób instalowania układów pomiarowo-rozliczeniowych muszą być zgodne „Wytycznymi doboru i stosowania urządzeń oraz układów automatycznej regulacji węzłów cieplnych w łódzkim systemie ciepłowniczym”, które są opublikowane na stronie internetowej Sprzedawcy.
6. Odczyty wskazań układów pomiarowo-rozliczeniowych, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 będą dokonywane w terminach wskazanych w Umowie.
7. Przy dostarczaniu ciepła, którego nośnikiem jest gorąca woda, wielkość poboru mocy cieplnej oblicza się jako 1/24 różnicy odczytów wskazań ciepłomierza, dokonanych w odstępie 24 godzin, a w przypadku braku ciepłomierza – na podstawie średniego w ciągu doby natężenia przepływu i temperatury wody dostarczanej ze źródła ciepła do sieci ciepłowniczej lub z sieci ciepłowniczej do węzła cieplnego lub instalacji odbiorczej oraz średniego w ciągu tej doby natężenia przepływu i temperatury wody zwracanej z sieci ciepłowniczej do źródła ciepła lub z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej.
8. Ograniczenie lub przekroczenie mocy cieplnej określa się jako różnicę między zamówioną mocą cieplną a wielkością poboru mocy cieplnej, obliczoną w sposób określony w ust. 9 i ust. 10, odniesioną do warunków obliczeniowych, w przypadku, gdy nośnikiem ciepła jest gorąca woda – na podstawie parametrów tego nośnika dla warunków obliczeniowych oraz dla tych samych warunków atmosferycznych, w których określono wielkość poboru mocy cieplnej określonych w Tabeli regulacyjnej dla danego Odbiorcy.
9. Jeżeli upoważniona przez Sprzedawcę osoba nie uzyska dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego w celu dokonania odczytu, to Sprzedawca dokona ustalenia ilości pobranego ciepła liczonego:
  - a. jako średnia z 3 miesięcy okresu porównywalnego (dla odczytów dokonywanych comiesięcznie);
  - b. na podstawie porównywalnego okresu rozliczeniowego (dla odczytów dokonywanych co dwa miesiące).
10. W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego lub braku pomiarów z innych przyczyn, ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru, oznaczoną symbolem „Q<sub>b</sub>”, oblicza się według wzoru:

$$Q_b = [Q_{ow}(t_w - t_b) : (t_w - t_o) + Q_{cwt}] \times h_b : h_o$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

Q<sub>b</sub> – ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru [w GJ],

Q<sub>ow</sub> – ilość ciepła zależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na ogrzewanie i wentylację w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ],

Q<sub>cwt</sub> – ilość ciepła niezależną od warunków atmosferycznych, dostarczoną na podgrzewanie wody wodociągowej i na cele technologiczne w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w GJ], (w przypadku braku danych – przyjmowaną z okresu poza sezonem grzewczym),

t<sub>w</sub> – normatywną temperaturę ogrzewanych pomieszczeń [w °C],

t<sub>b</sub> – średnią temperaturę zewnętrzną w okresie braku prawidłowego pomiaru [w °C],

t<sub>o</sub> – średnią temperaturę zewnętrzną w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [w °C],

h<sub>b</sub> – liczbę dni w okresie braku prawidłowego pomiaru,

h<sub>o</sub> – liczbę dni w miesięcznym okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego.

11. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego wprowadza się uzgodnioną przez Strony korektę odczytów wskazań tego układu, a jeżeli uzgodnienie tej korekty nie jest możliwe, ilość ciepła dostarczonego w okresie nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oblicza się w sposób określony w ust. 10.
12. Jeżeli nie można ustalić liczby dni braku prawidłowego pomiaru, ilość dostarczonego ciepła oblicza się począwszy od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego do dnia usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
13. Strona, która nie jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego, ma prawo zażądać sprawdzenia prawidłowości jego działania.
14. Strona, która jest właścicielem układu pomiarowo-rozliczeniowego, jest obowiązana: w terminie 7 dni od daty otrzymania żądania, o którym mowa w ust. 13, sprawdzić prawidłowość jego działania w miejscu, w którym został zainstalowany, w razie potrzeby lub na żądanie drugiej Strony wymontować zakwestionowany układ pomiarowo-rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium akredytowanej uprawnionej jednostki, a następnie doręczyć drugiej Stronie protokół sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego sporządzony przez niezależną uprawnioną jednostkę w ciągu 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania.
15. Żądanie Odbiorcy sprawdzenia przez Sprzedawcę prawidłowości wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego lub zawiadomienie o jego wadliwym działaniu nie zwalnia Odbiorcy od terminowego regulowania bieżących należności z tytułu dostarczania ciepła przez Sprzedawcę. Niniejszego postanowienia nie stosuje się do Odbiorcy będącego Konsumentem.
16. Jeżeli w wyniku sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w laboratorium, nie zostaną stwierdzone nieprawidłowości działania ani błęd wskazań, większy od błędu określonego dla danej klasy dokładności układu pomiarowo-rozliczeniowego, wnioskodawca pokryje uzasadnione, udokumentowane koszty związane z wymontowaniem, sprawdzeniem i zamontowaniem układu pomiarowo-rozliczeniowego ciepła.
17. Z wymiany układu pomiarowo-rozliczeniowego Sprzedawca sporządza dokument zawierający dane identyfikujące układy pomiarowo-rozliczeniowe i stan wskazań liczników w chwili demontażu i montażu. Sprzedawca ma prawo wykonać zdjęcia układów pomiarowo-rozliczeniowych: demontowanego i montowanego.
18. O wymianie układu pomiarowo-rozliczeniowego stanowiącego własność Odbiorcy, Odbiorca jest zobowiązany poinformować Sprzedawcę, podając datę wymiany, dane identyfikujące układ pomiarowo-rozliczeniowy, w szczególności numery fabryczne układu i stany liczników: układu zdemontowanego i nowo zamontowanego. Informację tę Odbiorca powinien przekazać niezwłocznie, nie później jednakże niż w ciągu 2 dni roboczych od wymiany.



## B. Stawki opłat oraz warunki wprowadzania ich zmian

19. W rozliczeniach prowadzonych z Odbiorcą Sprzedawca stosuje opłaty obliczane na podstawie ustalonych w Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki cen za zamówioną moc cieplną, cen ciepła, cen nośnika ciepła oraz stawek opłat stałych i zmiennych za usługi przesyłowe. Taryfa jest publikowana w Biuletynie URE <https://bip.ure.gov.pl/> oraz na stronie internetowej Sprzedawcy.
20. Sprzedawca każdorazowo będzie powiadamiać Odbiorcę o podwyżce cen i stawek opłat za dostawę ciepła określonych w zatwierdzonych taryfach w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia tej podwyżki.
21. Wysokość opłat za dostawę ciepła oblicza się w następujący sposób:
  - a. miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 ceny za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej;
  - b. opłata za ciepło, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji, oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej;
  - c. opłata za nośnik ciepła, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła, stanowi iloczyn ilości nośnika ciepła dostarczonego do napełniania i uzupełnienia ubytków wody w instalacjach odbiorczych, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w węźle cieplnym, oraz ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej;
  - d. miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej mocy cieplnej oraz 1/12 stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej;
  - e. opłata zmienna za usługi przesyłowe, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości dostarczonego ciepła, ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego na przyłączy do węzła cieplnego lub do zewnętrznych instalacji odbiorczych albo w innych miejscach rozgraniczenia eksploatacji urządzeń i instalacji określonych w Umowie, oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej.
22. Na wniosek Odbiorcy Sprzedawca może w rozliczeniach z tym Odbiorcą zastosować opłatę jednoczłonową, na którą składają się:
  - a. średnia cena ciepła, wyrażona w złotych za GJ, zamiast ustalonej w Taryfie ceny za zamówioną moc cieplną i ceny ciepła lub stawki opłaty miesięcznej i stawki opłaty za ciepło;
  - b. średnia stawka opłaty za usługi przesyłowe, wyrażona w złotych za GJ, zamiast ustalonej w Taryfie stawki opłaty stałej za usługi przesyłowe i stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe.
23. Pierwsza opłata jednoczłonowa jest ustalona w Umowie lub w aneksie do Umowy. O zmianie wysokości opłaty jednoczłonowej wynikającej ze zmian cen i stawek opłat za dostawę ciepła określonych w Taryfie zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Odbiorcy są informowani w ciągu jednego okresu rozliczeniowego od dnia zmiany Taryfy.
24. Wybór wariantu rozliczeń za dostawę ciepła, tj. opłata wieloczłonowa (ust. 21) lub opłata jednoczłonowa (ust. 22) należy do Odbiorcy, z tym, że wybrany wariant rozliczeń obowiązuje przez 12 miesięcy od dnia jego wprowadzenia. Na umotywowany wniosek Odbiorcy, w uzasadnionych przypadkach (np. remont obiektu, do którego ciepło jest dostarczane) przyjęty wariant rozliczeń może ulec zmianie w drodze porozumienia Stron. W stosunku do Odbiorcy, który wybrał wariant rozliczeń wg opłaty jednoczłonowej i przez okres 12 miesięcy nie pobierał ciepła, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po upływie tych 12 miesięcy, automatycznie zostaje zastosowany wariant rozliczeń wg opłaty wieloczłonowej. W takim przypadku kolejna zmiana wariantu rozliczeń może nastąpić po upływie 12 miesięcy.
25. Naliczanie opłat:
  - a. Opłaty stałe określone w ust. 21 pkt a i b, naliczane będą począwszy od pierwszego dnia obowiązywania Umowy;
  - b. Opłaty stałe będą pobierane z góry albo z dołu za każdy okres rozliczeniowy (zgodnie z warunkami Umowy);
  - c. Opłaty zmienne będą pobierane z dołu, po dokonaniu odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego za dany okres rozliczeniowy.
26. Sprzedawcy przysługują opłaty stałe określone w ust. 21 pkt a i b również w przypadku zaprzestania dostawy z przyczyn, za które odpowiada Odbiorca, w tym:
  - a. ograniczenie lub rezygnacja z poboru czynnika grzewczego dokonane przez Odbiorcę w trakcie trwania Umowy, w tym również w przypadku, gdy zaprzestanie poboru czynnika grzewczego nastąpiło ze względu na sprzedaż lub likwidację obiektu;
  - b. ograniczenie lub rezygnacja z poboru ciepła dokonane przez Odbiorcę na następny okres Umowy, w przypadku niepowiadomienia Sprzedawcy w wymaganym Umową terminie;
  - c. gdy ograniczenie lub przerwa w dostawie ciepła dokonane zostały bez wcześniejszego powiadomienia Odbiorcy w przypadku stwierdzenia:
    - zagrożenia bezpieczeństwa Odbiorcy lub osób trzecich,
    - pobierania ciepła w sposób zagrażający urządzeniom Sprzedawcy bądź zakłócający jej dostarczanie innym Odbiorcom;

- d. gdy dostawa czynnika grzewczego jest niemożliwa z powodu niesprawnych urządzeń będących własnością Odbiorcy, a także w trakcie ich remontu lub modernizacji;
- e. za okres wstrzymania dostawy ciepła, jeżeli nastąpi ono z przyczyn i na warunkach określonych w Rozdziale IV lit. D.

### C. Cennik usług zewnętrznych

27. Opłaty za usługi rozszerzone/dodatkowe związane z dostawą i dystrybucją ciepła oraz za inne usługi świadczone przez Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy ustalane są bądź w Cenniku usług zewnętrznych, bądź w odrębnych umowach zawartych pomiędzy Sprzedawcą a Odbiorcą. Cennik usług zewnętrznych jest dostępny na stronie internetowej Sprzedawcy.

## X. Bonifikaty, naliczanie opłat za niedotrzymanie warunków umowy i inne opłaty

### A. Bonifikaty

1. Odbiorcy przysługują bonifikaty:
  - a. w przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie:
    - I. terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła w celu ogrzewania;
    - II. planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym;
  - b. jeżeli z powodu niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców nastąpiło ograniczenie mocy cieplnej.
2. Wysokość bonifikat, o których mowa w ust. 1 pkt a ustala się w następujący sposób:
  - a. jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła na cele grzewcze nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do terminów ustalonych w Rozdziale IV ust. 3 i ust. 4, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie – za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia;
  - b. jeżeli planowa przerwa w dostarczaniu ciepła w okresie poza sezonem grzewczym była dłuższa od ustalonej w Rozdziale IV ust. 10, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła – za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy.
3. Wysokość bonifikat, o których mowa w ust. 1 pkt b oblicza się w następujący sposób:
  - a. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi do 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$\begin{aligned} Su &= Sum + Suc \\ Sum &= 0,25 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365 \\ Suc &= 0,4 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc \end{aligned}$$

- b. jeżeli ograniczenie mocy cieplnej wynosi powyżej 40%, wysokość bonifikaty oblicza się według wzorów:

$$\begin{aligned} Su &= Sum + Suc \\ Sum &= 0,5 (Nt - Nr) \times Cn \times hp : 365 \\ Suc &= 0,8 (Nt - Nr) \times 3,6 \times 24 \times hp \times Cc \end{aligned}$$

Zastosowane poszczególne symbole oznaczają:

Su – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,

Sum – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej,

Suc – bonifikatę za niedostarczone ciepło,

Nt – moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [w MW],

Nr – rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [w MW],

24 – mnożnik oznaczający 24 godziny w ciągu doby [w h],

hp – liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo

energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,

Cn – cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [w zł/MW],

Cc – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [w zł/GJ].

### B. Ustalanie wysokości opłat w przypadku niedotrzymania warunków umowy przez Sprzedawcę lub Odbiorcę

4. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców lub niedotrzymania przez Odbiorcę warunków określonych w Umowie wysokość opłat ustala się w następujący sposób:
  - a. jeżeli Sprzedawca bez zmiany postanowień Umowy kompleksowej:
    - I. zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
    - II. zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za zamówioną moc cieplną przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu,

- III. podniósł temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, w wysokości określonej w Umowie,
  - IV. obniżył temperaturę dostarczanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła;
- b. jeżeli Odbiorca, bez zmiany postanowień Umowy kompleksowej:
- I. zwiększył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła i zamówioną moc cieplną przyjmuje się zwiększone natężenie przepływu nośnika ciepła,
  - II. zmniejszył obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła i przekroczył jego dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za:
    - i. ilość dostarczonego ciepła – przyjmuje się zmniejszone natężenie przepływu nośnika ciepła,
    - ii. zamówioną moc cieplną – przyjmuje się obliczeniowe natężenie przepływu nośnika ciepła,
  - III. podniósł temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się temperaturę nośnika ciepła, która jest zgodna z warunkami Umowy,
  - IV. obniżył temperaturę zwracanego nośnika ciepła i przekroczył jej dopuszczalne odchylenie, do obliczenia wysokości opłat za ilość dostarczonego ciepła przyjmuje się obniżoną temperaturę nośnika ciepła.
5. Sprawdzenie dotrzymywania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie określonym w ust. 4 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu i temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
6. Średnie natężenie przepływu i średnia temperatura nośnika ciepła, o których mowa w ust. 5, stanowią podstawę do ustalania opłat za zamówioną moc cieplną i ciepło oraz opłaty stałej i zmiennej za usługi przesyłowe, pobieranych za miesiąc, w którym stwierdzono niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców lub niedotrzymywanie przez Odbiorcę warunków Umowy.

### C. Inne opłaty

7. W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej Sprzedawca obciąża nielegalnie pobierającego ciepło opłatami w wysokości wynikającej z pięciokrotności miesięcznej raty za zamówioną moc cieplną i miesięcznej opłaty za ciepło oraz miesięcznej raty opłaty stałej za usługi przesyłowe i miesięcznej opłaty zmiennej za usługi przesyłowe, określonych na podstawie cen i stawek opłat zawartych w Taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło, oraz:
- a. wielkości nielegalnie pobranej przez niego mocy cieplnej, ustalonej na podstawie wielkości obiektów, w których ciepło jest pobierane bez zawarcia umowy, oraz zamówionej mocy cieplnej dla podobnych obiektów;
  - b. wielkości nielegalnie pobranego przez niego ciepła, ustalonej na podstawie wielkości nielegalnie pobranej mocy cieplnej, o której mowa w pkt a i średniego czasu jej wykorzystania dla podobnych obiektów.
8. Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatami w wysokości dwukrotnych cen wynikających z określonych cen i stawek opłat zawartych w Taryfie dla danej grupy taryfowej, w przypadku:
- a. gdy Odbiorca pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie kompleksowej, w szczególności, gdy pobierał ciepło z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafałszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła;
  - b. gdy Odbiorca uniemożliwił dokonanie wstrzymania dostarczania ciepła na podstawie zapisu Rozdziału IV ust. 12 i ust. 13.
9. W przypadku przekroczenia przez Odbiorcę bez uzgodnienia ze Sprzedawcą lub niezgodnie z warunkami Umowy zamówionej mocy cieplnej odniesionej do rzeczywistych warunków zewnętrznych, za wielkość tego przekroczenia Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w sposób określony w ust. 8 powyżej.
10. Opłaty, o których mowa w ust. 8 i ust. 9 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym nastąpił pobór ciepła niezgodnie z Umową albo Odbiorca uniemożliwił wstrzymanie dostarczania ciepła, mimo że Sprzedawca miał do tego prawo.

## XI. Zapłata należności

1. Podstawę zapłaty za dostarczone ciepło stanowi faktura VAT wystawiona przez Sprzedawcę w oparciu o ceny i stawki określone w obowiązującej Taryfie dla ciepła zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
2. Odbiorca reguluje wskazane w Umowie opłaty wynikające ze stawek i cen ustalonych w Taryfie dla ciepła, dla określonej w Umowie grupy taryfowej.
3. Faktura VAT za dostarczone ciepło obejmująca opłaty stałe i opłaty zmienne albo opłaty zmienne będzie wystawiana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego, po dokonaniu odczytu wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego, w terminach określonych w Umowie.
4. Termin płatności faktury wynosi 21 dni od daty wystawienia faktury.
5. Należności z tytułu bonifikat i dodatkowych opłat za niedotrzymywanie warunków Umowy Strony będą zobowiązane uiszczyć w terminie 14 dni po otrzymaniu faktury/noty. Dopuszcza się możliwość dokonania potrącenia na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
6. Za opóźnienie w zapłacie należności Sprzedawca będzie naliczał odsetki w wysokości ustawowych odsetek za opóźnienie lub ustawowych odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów.

7. Jeżeli Sprzedawca ma względem Odbiorcy więcej niż jedną wymagalną wierzytelność, a dokonana wpłata nie wystarcza na pokrycie wszystkich wierzytelności, dokonana wpłata zalicza się w pierwszej kolejności na należności uboczne i w dalszej kolejności na najstarsze wierzytelności.
8. Należności za wykonanie innych niż określone w ust. 1 i ust. 5 czynności wynikających z realizacji Umowy Odbiorca będzie płacił na rzecz Sprzedawcy na podstawie faktur VAT/not wystawionych przez Sprzedawcę po wykonaniu usługi. Termin zapłaty – nie krótszy niż 14 dni od wystawienia faktury będzie podany w fakturze/nocie.

## XII. Sposoby zabezpieczenia zaległych należności.

1. W przypadku, gdy Odbiorca zalega z zapłatą za pobrane ciepło lub świadczone przez Sprzedawcę usługi, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, Sprzedawca może wstrzymać dostawę ciepła w trybie określonym w Rozdziale IV i Rozdziale VI bądź uzależnić dalszą dostawę ciepła, od zabezpieczenia przez Odbiorcę zaległych należności.
2. Do form zabezpieczenia, o których mowa w ust. 1, w szczególności zalicza się:
  - a. ustanowienie i wpłacenie kaucji w wysokości 3-miesięcznej prognozowanej całkowitej należności za ciepło dostarczane do Odbiorcy wyliczonej na podstawie cen taryfowych oraz prognozowanej ilości zużycia ciepła;
  - b. dobrowolne poddanie się przez Odbiorcę na jego koszt egzekucji z tytułu zaległych należności w formie aktu notarialnego;
  - c. ustanowienie hipoteki na nieruchomości Odbiorcy.
3. Sprzedawca i Odbiorca mogą także zawrzeć porozumienie regulujące sposób i terminy zapłaty zaległości, a także ugodę sądową. Wykonanie porozumienia może być zabezpieczone w szczególności w sposób określony w ust. 2 powyżej.
4. Ustalenie danego sposobu zabezpieczenia roszczeń wymaga zgody Sprzedawcy.
5. W przypadku niewyrażenia przez Odbiorcę zgody na zabezpieczenie zaległych należności, w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 2, Sprzedawca wstrzyma dostawę ciepła do obiektu Odbiorcy, po uprzednim przeprowadzeniu procedury, o której mowa w Rozdziale IV i Rozdziale VI. Ponadto w takim przypadku Sprzedawcy przysługuje prawo wypowiedzenia umowy.
6. Nieterminowe regulowanie należności za świadczone usługi może spowodować przekazanie informacji o zobowiązaniach Odbiorcy do biura informacji gospodarczej.

## XIII. Czas trwania Umowy, zmiany, wypowiedzenie, rozwiązanie

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub określony.
2. Zmiany treści Umowy (z wyjątkiem zmian OWU, zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych Taryfach, zmian opłaty jednoczynnikowej wynikających ze zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych Taryfach i zmian tabel regulacyjnych) wymagają uzgodnienia Stron i formy pisemnej.
3. Informacje o zmianach wprowadzanych w Tabelach regulacyjnych będą przesyłane Odbiorcy z 14-dniowym wyprzedzeniem.
4. Projekty wprowadzenia zmian w OWU będą przesyłane Odbiorcy wraz z pisemną informacją o prawie do wypowiedzenia Umowy. Odbiorca, w przypadku, gdy nie wyraża zgody na wprowadzenie zaproponowanych zmian, ma prawo złożyć w ciągu 14 dni od otrzymania informacji, o której mowa powyżej, oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 6 poniżej. Pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej powinno być doręczone na adres Sprzedawcy wskazany w Umowie.
5. Zmiana, o której mowa w ust. 4 powyżej, może nastąpić w przypadku zaistnienia istotnych okoliczności faktycznych lub prawnych, powodujących konieczność dostosowania do nich postanowień OWU.
6. Niezależnie od postanowień ust. 4 i ust. 5 powyżej, Odbiorca ma prawo rozwiązania Umowy za uprzednim 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym pisemny wniosek o rozwiązanie Umowy kompleksowej został złożony u Sprzedawcy.
7. Przed końcem terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 6 powyżej, konieczne będzie dokonanie trwałego odcięcia wężła cieplnego lub instalacji wewnętrznej centralnego ogrzewania i ciepłej wody użytkowej, od sieci doprowadzającej ciepło do Obiektu. Dokonanie trwałego odcięcia powinno zostać potwierdzone przez Strony stosownym protokołem odcięcia.
8. Nawet jeśli w okresie wypowiedzenia Odbiorca nie będzie pobierał ciepła, jest on zobowiązany zapłacić Sprzedawcy opłatę stałą za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe (przy zachowaniu dotychczasowej mocy zamówionej) do końca okresu wypowiedzenia, chyba że Umowę na dostawę ciepła dla odłączonych obiektów zawrze inny Odbiorca. Natomiast w przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony postanowienia zdania 1 niniejszego ust. stosuje się odpowiednio, z tym, że Odbiorca zobowiązany jest zapłacić równowartość opłaty stałej za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe (przy zachowaniu dotychczasowej mocy zamówionej) do końca terminu, w którym mija pełny rok obowiązywania Umowy.
9. W przypadku, gdy Umowa dotyczy więcej niż jednego obiektu/ punktu rozliczeniowego, wypowiedzenie umowy dotyczące rezygnacji z dostawy ciepła dla poszczególnych obiektów/ punktów rozliczeniowych może nastąpić na zasadach określonych powyżej, stosowanych odpowiednio. W powyższej sytuacji zmiana Odbiorcy (płatnika), będzie wprowadzona do Umowy na podstawie trójstronnych uzgodnień sporządzonych przez dotychczasowego Odbiorcę, jego następcę oraz Sprzedawcę. W przypadku, gdy w następstwie zmiany Odbiorcy (płatnika) zostaje utrzymana wielkość mocy oraz nie następuje zmiana sposobu rozliczeń dostarczanego ciepła, Sprzedawca prześle aneks do Umowy, którego stroną będzie osoba wstępująca do Umowy oraz Sprzedawca. Sprzedawca zobowiązany jest do powiadomienia pozostałych Odbiorców (płatników) o dokonanych zmianach.
10. Sprzedawca ma prawo rozwiązania Umowy za uprzednim 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w następujących przypadkach:
  - a. gdy instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska, a Odbiorca mimo wstrzymania dostawy ciepła i wezwania do usunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni, nieprawidłowości tych nie usunie;
  - b. gdy nastąpił nielegalny pobór ciepła, a Odbiorca nie przywróci stanu zgodnego z prawem i nie ureguluje należnych Sprzedawcy z tego tytułu opłat przewidzianych w obowiązujących przepisach, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni;

- c. gdy Odbiorca opóźnia się z zapłatą za pobrane ciepło albo świadczone usługi co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności, a Odbiorca – mimo wstrzymania dostawy ciepła – nie ureguluje należnych Sprzedawcy kwot w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni, ani nie podejmie prób zawarcia porozumienia w sprawie spłaty powstałego zadłużenia lub mimo zawarcia takiego porozumienia, nie realizuje go;
  - d. gdy Odbiorca uniemożliwia upoważnionym pracownikom Sprzedawcy wraz z niezbędnym sprzętem, wstęp na teren nieruchomości lub do pomieszczeń, w celu przeprowadzenia prac związanych z eksploatacją i naprawą urządzeń stanowiących własność Sprzedawcy oraz badań, pomiarów lub kontroli, w tym także kontroli układów pomiarowych, dotrzymywania warunków Umowy i warunków rozliczeń, pomimo wezwania wystosowanego przez Sprzedawcę, w którym Sprzedawca wyznaczył termin – nie krótszym niż 30 dni na udostępnienie nieruchomości, pomieszczeń lub umożliwienie dostępu do urządzeń;
  - e. gdy Odbiorca samowolnie dokonał zmian w instalacji odbiorczej, powodujących zwiększony pobór ciepła lub pogorszenie warunków dostarczania ciepła do innych Odbiorców, w sytuacji, gdy pomimo wezwania do przywrócenia w ciągu 3 dni stanu przed wprowadzeniem tych zmian i umożliwienia Sprzedawcy dokonania kontroli instalacji wewnętrznej, zmian tych nie usunął i/lub nie umożliwił Sprzedawcy przeprowadzenia kontroli.
11. Sprzedawca ma prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy pomimo powiadomienia Odbiorcy z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków, Odbiorca w podanym terminie nie wykonał wskazanych prac. W takiej sytuacji rozwiązanie Umowy następuje na koniec sezonu grzewczego, nie wcześniej jednakże niż po upływie 12 miesięcy od powiadomienia, o którym mowa w rozdziale II ust. 1 lit. e.
  12. Sprzedawca ma prawo wypowiedzenia Umowy z przyczyn ekonomicznych, tj. w przypadku, gdy ponoszone przez niego koszty w celu zapewnienia dostawy ciepła do Odbiorcy znacznie przewyższają dochody z tego tytułu. Wypowiedzenie Umowy z tego powodu wymaga uzasadnienia i może nastąpić z 12-miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec sezonu grzewczego.
  13. W przypadku jakichkolwiek różnic między postanowieniami zawartymi w niniejszych OWU i w Umowie, pierwszeństwo zastosowania mają przepisy Umowy.

#### XIV. Postanowienia dotyczące Odbiorcy końcowego podlegającego ochronie konsumenckiej

1. Postanowienia niniejszego rozdziału mają zastosowanie wyłącznie wobec Odbiorcy podlegającego ochronie konsumenckiej i mają zastosowanie do Umów zawartych od 1 stycznia 2021 r.
2. W przypadku Umów zawieranych na odległość oraz Umów zawieranych poza lokalem Sprzedawcy Odbiorca może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie czternastu (14) dni od daty jej zawarcia, składając oświadczenie, którego przykładowy wzór wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy został przekazany Odbiorcy najpóźniej w chwili wyrażenia przez Odbiorcę woli związania się Umową oraz stanowi Załącznik do Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy przed jego upływem:
  - a. doręczenie oświadczenia na piśmie bezpośrednio w siedzibie Sprzedawcy;
  - b. wysłanie oświadczenia na piśmie na adres Sprzedawcy do korespondencji lub na adres wskazany w polu „Wystawca” na fakturze lub innym dokumencie, na podstawie którego następuje płatność z tytułu realizacji Umowy;
  - c. wysłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy;
  - d. złożenie oświadczenia drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej Sprzedawcy.
3. W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w pkt c lub d, Sprzedawca niezwłocznie prześle Odbiorcy na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Przesłanie potwierdzenia nastąpi w taki sam sposób w jaki Sprzedawca otrzymał oświadczenie Odbiorcy. W przypadku wysłania przez Odbiorcę oświadczenia w sposób wskazany w pkt d, Sprzedawca prześle na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres poczty elektronicznej.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem Sprzedawcy umowę uważa się za niezawartą.
5. Odbiorca zawierając Umowę na odległość albo poza lokalem Sprzedawcy może zażądać rozpoczęcia dostarczania Ciepła przed upływem czternastodniowego (14) terminu na odstąpienie od Umowy. W razie rozpoczęcia dostarczania Ciepła zgodnie z żądaniem Odbiorcy i odstąpienia przez Odbiorcę od Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 2, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione przez Sprzedawcę (dostarczone Ciepło) do chwili odstąpienia od Umowy, tj. złożenia Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w jeden ze sposobów wskazanych w ust. 2.
6. Kwotę do zapłaty przez Odbiorcę, o której mowa w ust. 5 oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia (dostarczonego Ciepła) na podstawie Taryfy.

#### XV. Ochrona danych osobowych

1. *Dotyczy osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej:*
  - a. Odbiorca oświadcza, że został poinformowany o celu i sposobie przetwarzania jego danych osobowych, zgodnie z art. 13 ust. 1 i art. 14 ust. 2 rozporządzenia 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 (Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1), w związku z realizacją niniejszej umowy. Treść obowiązku informacyjnego stanowi Załącznik do Umowy: *Obowiązek informacyjny – RODO (Sprzedawca)*.

- b. Wszelkie zmiany treści obowiązku informacyjnego, o którym mowa powyżej będą dostępne za pośrednictwem strony internetowej [www.energiadlalodzi.pl](http://www.energiadlalodzi.pl) lub w siedzibie Veolia Energia Łódź S.A.
2. *Dotyczy osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą:*
- a. Każda ze Stron oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt. 7 rozporządzenia 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 (Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1) (dalej „RODO”) danych osobowych osób, wskazanych w Umowie, jako osoby reprezentujące Stronę, kontaktowe lub odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań wynikających z Umowy, określonych poniżej i zobowiązuje się udostępnić je drugiej Stronie w następującym zakresie: imię i nazwisko, pełniona funkcja, adres e-mail, numer telefonu.
- b. Każda ze Stron będzie przetwarzać dane osób, o których mowa w pkt. 2a, do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów obejmujących wykonanie Umowy, ustalenie, dochodzenie lub obronę roszczeń prawnych wynikających z Umowy lub z nią związanych.
- c. Każda ze Stron zobowiązuje się do przetwarzania danych zgodnie z Umową, RODO oraz innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
- d. Każda ze Stron zobowiązuje się zrealizować w imieniu drugiej Strony obowiązek informacyjny, wobec wskazanych przez siebie osób, o których mowa w pkt. 2a, w tym poinformować je o udostępnieniu ich danych drugiej Stronie w zakresie i celach opisanych powyżej, w szczególności wskazując informacje wymagane na podstawie art. 13 i 14 RODO. Obowiązki informacyjne Stron stanowią odpowiednio Załączniki do Umowy: Obowiązek informacyjny – RODO (Sprzedawca) i Obowiązek informacyjny – RODO (Odbiorca). Strona, które spełnia obowiązek informacyjny w imieniu drugiej Strony, nie ponosi odpowiedzialności za zakres ani treść tego obowiązku informacyjnego. Sprzedawca jest uprawniony do jednostronnej aktualizacji jego treści, bez potrzeby aneksu do Umowy. Wszelkie zmiany Obowiązku informacyjnego Sprzedawcy będą dostępne za pośrednictwem strony internetowej [www.energiadlalodzi.pl](http://www.energiadlalodzi.pl) lub w siedzibie Veolia Energia Łódź S.A.

## XVI.

Niniejsze warunki Umowy kompleksowej zostały przyjęte uchwałą Zarządu nr VLOD/DG/UCH/181/240510 z dnia 10 maja 2024 r.



Odnawiamy zasoby świata

**Veolia Energia Łódź S.A.**  
ul. J. Andrzejewskiej 5, 92-550 Łódź  
veolialodz-bok@veolia.com  
[www.energiadlalodzi.pl](http://www.energiadlalodzi.pl)  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)