

**OGÓLNE WARUNKI  
UMOWY KOMPLEKSOWEJ DOSTARCZANIA CIEPŁA****I. Informacje ogólne**

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (dalej w skrócie: OWU) stanowią integralną część Umowy kompleksowej dostarczania ciepła, zawieranej pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, określającą ich wzajemne prawa i obowiązki.
2. Użyte w OWU i w Umowie kompleksowej pojęcia oznaczają:
  - a. **Awaria** – zdarzenie niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych,
  - b. **Cennik usług dodatkowych** – Cennik usług i opłat dodatkowych Sprzedawcy dostępny na stronie pec.tychy.pl,
  - c. **grupowy węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt poprzez zewnętrzną instalację odbiorczą,
  - d. **indywidualny węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący jeden obiekt poprzez wewnętrzną instalację odbiorczą,
  - e. **Konsument** – oznacza Odbiorcę, o którym mowa w art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego oraz innego Odbiorcę, będącego osobą fizyczną, dla którego Umowa kompleksowa nie posiada charakteru zawodowego,
  - f. **Kontrola** – kontrola legalności pobierania ciepła, układów pomiarowo rozliczeniowych, dotrzymania umów oraz prawidłowości rozliczeń za dostarczone ciepło, przeprowadzana przez przedsiębiorstwa energetyczne, wykonujące działalność gospodarczą w zakresie przesyłania lub dystrybucji ciepła, zgodnie z art. 6 Ustawy,
  - g. **Koordynator** – Koordynator do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Ustawy,
  - h. **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,
  - i. **nośnik ciepła** – woda gorąca,
  - j. **Obiekt** – budowla lub budynek stanowiący całość techniczno-użytkową wraz z wewnętrznymi urządzeniami,
  - k. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą,
  - l. **Odbiorca w gospodarstwie domowym** – oznacza Odbiorcę dokonującego zakupu ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym,
  - m. **przyłącze** – odcinek sieci ciepłowniczej doprowadzający ciepło wyłącznie do jednego węzła cieplnego albo odcinek zewnętrznych instalacji odbiorczych za grupowym węzłem cieplnym lub źródłem ciepła, łączący te instalacje z instalacjami odbiorczymi w obiektach,
  - n. **sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych,
  - o. **Siła wyższa** – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub w części na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności.
- p. **Sprzedawca** – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach, 43-100 Tychy ul. Kubicy 6, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców Sądu Rejonowego Katowice – Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000101552, NIP 646-10-15-439, Kapitał zakładowy: 150 783 600,00 zł, tel. +48 32 3256-411, fax: +48 32 219-50-40, @: biuro@pec.tychy.pl, www: pec.tychy.pl,
- q. **Strona** – odpowiednio Odbiorca lub Sprzedawca,
- r. **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców w trybie określonych Ustawą,
- s. **układ pomiarowo-rozliczeniowy** – dopuszczony do stosowania zgodnie z odrębnymi przepisami, zespół urządzeń służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności z tytułu dostarczania ciepła,
- t. **Umowa kompleksowa** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesył lub dystrybucję ciepła wraz z załącznikami stanowiącymi integralną część Umowy kompleksowej,
- u. **umowa zawarta na odległość** - umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy wyłącznie,
- v. **umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa** - umowę z Konsumentem zawartą:
  - przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa,
  - w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach wskazanych w punkcie powyżej,
  - w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- w. **Ustawa** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 716, z póź. zm.),
- x. **wewnętrzna instalacja odbiorcza** – połączone ze sobą urządzenia i instalacje po stronie przetworzonych parametrów nośnika ciepła,
- y. **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,
- z. **Wytwórca ciepła** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się wytwarzaniem ciepła,
- aa. **zamówiona moc cieplna** – ustalona 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:

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

## II. Obowiązki Sprzedawcy

### 1. Sprzedawca zobowiązany jest do:

- a. przesyłania, dystrybucji i sprzedaży ciepła Odbiorcy,
- b. dotrzymywania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w pkt IV OWU,
- c. niezwłocznego usuwania przerw i ograniczeń w dostarczaniu ciepła spowodowanych wadliwą pracą urządzeń Sprzedawcy,
- d. udzielania Odbiorcy informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy,
- e. umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego w celu sprawdzenia wskazań tego układu,
- f. przeprowadzania kontroli legalności pobierania ciepła, układów pomiarowo-rozliczeniowych, dotrzymywania umów oraz prawidłowości rozliczeń,
- g. rozpatrywania wniosków oraz reklamacji zgłoszonych przez Odbiorcę,
- h. przekazywania informacji o miejscu, w którym dostępne są informacje o strukturze paliw pierwotnych zużywanych do wytwarzania ciepła sprzedawanego przez Sprzedawcę w poprzednim okresie grzewczym, wpływie wytwarzania tego ciepła na środowisko, w zakresie emisji dwutlenku węgla, dwutlenku siarki, tlenków azotu, pyłów i radioaktywnych odpadów, w terminie ustalonym w Umowie kompleksowej,
- i. podawania do publicznej wiadomości informacji technicznych o bieżącym stanie sieci ciepłowniczej,
- j. informowania Odbiorców z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła, które wymagają dostosowania instalacji odbiorczych do nowych warunków,
- k. udzielania Odbiorcy informacji o przewidywanym czasie wznowienia dostarczania ciepła, przerwane z powodu wystąpienia Awarii,
- l. udzielania Odbiorcy bonifikat z tytułu przekroczenia dopuszczalnego czasu przerw w dostarczaniu ciepła, w tym udzielania bonifikat z powodu niedotrzymania standardów jakościowych,

## III. Obowiązki Odbiorcy

### 1. Odbiorca zobowiązany jest do:

- a. przestrzegania przepisów i warunków Umowy kompleksowej oraz OWU przy dokonywaniu odbioru i użytkowaniu dostarczonego ciepła,
- b. terminowego uiszczania należności za dostarczone ciepło na warunkach określonych w Umowie kompleksowej i OWU oraz Taryfie,
- c. niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach danych teleadresowych niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej Umowy kompleksowej przez Sprzedawcę (w przypadku odbiorców niebędących Konsumentami przesłanie korespondencji zgodnie z niezaktualizowanymi danymi kontaktowymi posiadanymi przez Sprzedawcę będzie miało skutek doręczenia),
- d. utrzymania nieruchomości w stanie niepowodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej wchodzącej w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy poprowadzonej przez teren tej nieruchomości (np. niedokonywania nasadzeń drzew i krzewów na trasie przebiegu rurociągu ciepłowniczego oraz stawiania obiektów gospodarczych, tymczasowych, itp.); w przypadku niedotrzymania niniejszego obowiązku Odbiorcy nie przysługuje roszczenie o odszkodowanie z powodu zniszczenia w/w obiektów w razie zaistnienia Awarii,
- e. wyregulowania i utrzymywania własnych instalacji odbiorczych w stanie nie powodującym zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej i węzłów cieplnych Sprzedawcy,
- f. uzgadniania ze Sprzedawcą z odpowiednim wyprzedzeniem planów remontu urządzeń lub instalacji, mających wpływ na ruch sieciowy oraz zawiadamiania Sprzedawcy o terminach wyłączenia i włączenia tych urządzeń lub instalacji (w przypadku odbiorców niebędących Konsumentami uzgodnienie powinno odbyć się z wyprzedzeniem co najmniej 12 miesięcy; w przypadku Konsumentów ograniczenie to nie stosuje się).
- g. dostosowania, w ustalonych między Stronami terminach, instalacji odbiorczych do zmienionych warunków dostarczania ciepła, zgodnie z otrzymanym zawiadomieniem,
- h. zabezpieczenia założonych przez Sprzedawcę plomb, zwłaszcza w układzie pomiarowo-rozliczeniowym oraz urządzeniu regulującym natężenie przepływu nośnika ciepła przed uszkodzeniem i dostępem osób nieupoważnionych,
- i. 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,
- j. zapewnienia upoważnionym przedstawicielom Sprzedawcy dostępu do pomieszczenia, w którym zainstalowane są urządzenia Sprzedawcy służące do dostarczania ciepła oraz wstępu na teren nieruchomości w celu przeprowadzenia kontroli, przeglądu i prac związanych z konserwacją i eksploatacją zainstalowanych urządzeń i instalacji oraz remontów, modernizacji i montażu urządzeń węzła

- ciepłego i sieci ciepłych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- k. zabezpieczenia urządzeń ciepłowniczych Sprzedawcy znajdujących się na terenie obiektu Odbiorcy przed zniszczeniem i kradzieżą; w przypadku zniszczenia lub kradzieży w/w urządzeń, kosztami przewrótca do stanu pierwotnego zostanie obciążony Odbiorca,
  - l. informowania Sprzedawcy o planowanych i prowadzonych w trybie awaryjnym remontach wewnętrznych instalacji centralnego ogrzewania i ciepłej wody będących własnością Odbiorcy,
  - m. natychmiastowego usuwania nieszczelności instalacji wewnętrznych centralnego ogrzewania powodujących straty nośnika ciepła,
  - n. napełniania nośnikiem ciepła po remontach lub naprawach zewnętrznych instalacji odbiorczych i wewnętrznych instalacji odbiorczych centralnego ogrzewania będących własnością Odbiorcy oraz uzupełniania ubytków z tych instalacji, nośnikiem ciepła z instalacji sieciowych Sprzedawcy, koszt pobranego nośnika ciepła pokrywa Odbiorca wg obowiązujących cen z Taryfy wytwórcy ciepła,
  - o. zwrotu Sprzedawcy nośnika ciepła o jakości zgodnej z normą PN-85/C-04601 - „Woda do celów energetycznych. Wymagania, badania jakości wody do kotłów wodnych i zamkniętych obiegów ciepłowniczych”.

#### IV. Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. Sprzedawca zapewnia dostarczanie ciepła na warunkach określonych w Umowie kompleksowej.
2. Sprzedawca zapewnia dostarczanie ciepła do Obiektów Odbiorcy w sezonie grzewczym tj. w okresie, w którym warunki atmosferyczne powodują konieczność ciągłego dostarczania ciepła w celu ogrzewania obiektów.
3. Urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego nośnika ciepła, jeżeli węzeł cieplny jest w nie wyposażony, będą automatycznie uruchamiały lub wyłączały ogrzewanie Obiektów, w trakcie trwania okresu grzewczego, przy przekroczeniu granicy temperatury zewnętrznej wynoszącej +15°C, a także przy innej temperaturze określonej na piśmie wniosek Odbiorcy. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt Odbiorcy.
4. Z uwzględnieniem ust. 2 powyżej, termin włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca, a Sprzedawca dokona rozpoczęcia lub przerwania dostarczania ciepła na piśmie wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
  - a. na wniosek złożony w dniu roboczym rozpoczęcie dostarczania ciepła nastąpi nie później niż w ciągu 36 godzin od złożenia wniosku przez Odbiorcę – gdy realizacja wypada w dniu roboczym,
  - b. w pierwszym dniu roboczym po dniach wolnych – gdy zgłoszenia dokonano tak, że jego realizacja w terminie określonym w lit. a. przypadłaby na dzień wolny od pracy.
5. W przypadku, gdy z jednego węzła ciepłego jest zasilanych kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła (a także zmiana ustawienia temperatury urządzeń automatycznej regulacji dostarczania ciepła) odbywa się po zgłoszeniu takiej ilości obiektów (części obiektu) zasilanych z tego węzła, dla których łączna moc zamówiona stanowi co najmniej 50% całkowitej wielkości mocy cieplnej zamówionej dla tego węzła.
6. Przerwa w dostarczaniu ciepła na wykonanie planowanych remontów lub konserwacji sieci ciepłowniczej może wystąpić tylko w okresie maj-wrzesień i nie może przekroczyć 14 dni.
7. Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła ciepłego nie powinno przekraczać +2% i -5%.
8. Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła ciepłego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +2% i -5%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła ciepłego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją +7% i -7%.
9. Sprawdzanie dotrzymywania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców i dotrzymywania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu średniej temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
10. Sprzedawca zobowiązuje się do informowania Odbiorcy o:
  - a. terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła przewidzianych na wykonanie remontów elementów systemu ciepłowniczego – co najmniej 5 dni przed przerwą,
  - b. przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła – niezwłocznie po stwierdzeniu zaistniałych zakłóceń. Informacji będzie udzielał telefonicznie Dyspozytor Sieci Ciepłowniczych Sprzedawcy,
  - c. planowanych zmian warunków dostarczania ciepła wymagających dostosowania instalacji odbiorczych z wyprzedzeniem co najmniej 12 miesięcy, umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji do nowych warunków.
11. Sprzedawca ma obowiązek:
  - a. sprawdzić w okresie 14 dni roboczych od daty pisemnego zgłoszenia przez Odbiorcę, prawidłowość wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
  - b. dokonać stosownej korekty obliczenia należności za ciepło w terminie 14 dni od dnia otrzymania protokołu potwierdzającego wadliwe działanie układu pomiarowo-rozliczeniowego (korekta będzie dokonana od ostatniego prawidłowego odczytu),
  - c. udzielenie informacji na żądanie Odbiorców następuje w ciągu:
    - 24 godzin - informacji telefonicznych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
    - 7 dni - informacji pisemnych o przewidywanym terminie usunięcia przerw i zakłóceń w dostarczaniu ciepła,
  - d. Udzielenie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Odbiorców, dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania Umowy kompleksowej, następuje w ciągu (z zastrzeżeniem zasad reklamacji opisanych w punkcie VII):

- 14 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie lub elektronicznie,
- 30 dni - w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje Odbiorców składane na piśmie lub elektronicznie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

## V. Warunki wstrzymania dostarczania ciepła

1. Dostarczanie ciepła może zostać wstrzymane w przypadkach, gdy:
  - a. Odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane ciepło lub świadczone usługi co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego, pisemnego powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostaw ciepła i wyznaczenia dodatkowego, 14-dniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności,
  - b. w wyniku przeprowadzonej Kontroli stwierdzono, że nastąpił nielegalny pobór ciepła,
  - c. w wyniku przeprowadzonej Kontroli stwierdzono, że instalacje znajdujące się u Odbiorcy stwarzają bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia albo środowiska.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Odbiorcy w wyniku wstrzymania dostawy ciepła z przyczyn określonych w ust. 1. Zwolnienie z odpowiedzialności wskazane w zdaniu poprzednim nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Sprzedawcy względem Konsumenta za szkody na osobie.
3. Wstrzymanie dostarczania ciepła nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy kompleksowej.
4. Wznowienie dostarczania ciepła oraz świadczenia usług następuje niezwłocznie od ustania przyczyn wstrzymania dostarczania ciepła nie później niż w terminie 5 dni od ustania ww. przyczyn
5. Sprzedawca pobiera opłatę za wykonanie czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w ust. 1 w wysokości określonej wg Cennika usług dodatkowych.

## VI. Ceny, stawki i opłaty

1. Płatności za świadczenia Sprzedawcy na rzecz Odbiorcy odbywają się wg cen i stawek opłat określonych w Taryfach Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła oraz Cenniku usług dodatkowych.
2. Zmiana Taryfy lub zasad jej stosowania w sposób przewidziany przepisami Ustawy nie stanowi zmiany warunków Umowy kompleksowej i OWU, a tym samym nie wymaga ich formalnej zmiany. Zmiana cen i stawek opłat obowiązuje od dnia wejścia w życie Taryfy.
3. O zmianie cen i stawek opłat określonych w zatwierdzonej Taryfie lub wynikającej ze zmieniających się warunków ekonomicznych, Sprzedawca powiadomi Odbiorcę na piśmie, w ciągu okresu rozliczeniowego od dnia wejścia jej w życie.
4. Odbiorca reguluje opłaty obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfach Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła, których wysokość oblicza się w następujący sposób:
  - a. miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn

- b. zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej i 1/12 rocznej ceny lub stawki opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej,
  - c. opłata za ciepło, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości ciepła, ustalonej na podstawie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz ceny lub stawki opłaty za ciepło dla danej grupy taryfowej,
  - d. miesięczna rata opłaty stałej za usługi przesyłowe, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn mocy cieplnej zamówionej przez Odbiorcę oraz 1/12 stawki rocznej 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 ciepła ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz stawki opłaty zmiennej za usługi przesyłowe dla danej grupy taryfowej,
  - f. opłata za nośnik ciepła, pobierana od Odbiorcy za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła dostarczonego do napełnienia instalacji wewnętrznych, stanowi iloczyn ilości dostarczonego nośnika ciepła, ustalonej na podstawie wskazań wodomierza (a w przypadku jego uszkodzenia – na podstawie średniorocznego zużycia) i ceny nośnika ciepła dla danej grupy taryfowej,
  - g. inne opłaty wynikające z zatwierdzonych Taryf Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła.
5. W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego zasilanych jest kilka obiektów (części obiektu), rozliczanych na podstawie odrębnych umów zawartych z różnymi Odbiorcami, opłaty, o których mowa w ust. 4 lit. b., d., e. i f. oblicza się wg procentowego udziału mocy zamówionej dla obiektu (części obiektu) danego Odbiorcy w łącznej mocy zamówionej przez wszystkich Odbiorców, których obiekty (części obiektu) są zasilane z tego węzła, przy czym:
    - a. przy ustalaniu udziału procentowego w zużyciu ciepła wskazanego przez układ pomiarowo-rozliczeniowy podstawę stanowi wielkość mocy zamówionej na te cele, które są w danym okresie wykorzystywane (c.o., c.c.w., inne),
    - b. zmiana mocy zamówionej dokonana przez jednego z Odbiorców, w związku ze zmianą całkowitej wielkości mocy zamówionej dla węzła cieplnego, skutkuje zmianą udziału procentowego dla wszystkich Odbiorców korzystających z tego węzła.
  6. W przypadku gdy Odbiorca lub inny podmiot udostępnia przedsiębiorstwu energetycznemu pomieszczenie, w którym są zainstalowane urządzenia należące do przedsiębiorstwa lub przez nie eksploatowane, służące do wytwarzania lub przesyłania, lub dystrybucji ciepła, koszty ponoszone z tego tytułu przedsiębiorstwo energetyczne uwzględni w rozliczeniach tylko z tymi odbiorcami, do których ciepło jest dostarczane za pomocą tych urządzeń, na zasadach ustalonych w taryfie lub w umowie sprzedaży ciepła, lub w umowie o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji ciepła, lub w umowie kompleksowej albo w odrębnej umowie.
  7. Jednorazowe włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w ciągu roku kalendarzowego jest nieodpłatne.

8. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie Odbiorcy dotyczące włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła Sprzedawca będzie pobierał opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem usług dodatkowych.
9. Sprzedawca może zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy służący do rozliczeń za dostarczane ciepło, jeżeli Odbiorca:
  - a. co najmniej dwukrotnie w ciągu kolejnych 12 miesięcy zwlekał z zapłatą za pobrane ciepło albo Świadczone usługi przez okres co najmniej jednego miesiąca,
  - b. nie ma tytułu prawnego do nieruchomości, obiektu lub lokalu, do którego jest dostarczane ciepło,
  - c. użytkuje nieruchomość, obiekt lub lokal w sposób uniemożliwiający cykliczne sprawdzanie stanu układu pomiaroworozliczeniowego.
  - d. gdy Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym złoży wniosek o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem zgodnie z pkt VIII ust. 2,
10. Koszty zainstalowania układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 9, ponosi Sprzedawca.
11. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo-rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 9, Sprzedawca może rozwiązać Umowę kompleksową.

## VII. Bonifikaty; reklamacje

1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują bonifikaty w wysokości określonej w Taryfie, Umowie kompleksowej lub OWU,
2. Zakłócenia pracy źródła ciepła, sieci ciepłowniczej lub węzłów ciepłych powodujące ograniczenia lub przerwy w dostarczaniu ciepła Odbiorcy są podstawą do udzielenia przez Sprzedawcę bonifikaty – z wyjątkiem sytuacji określonej w ust. 3.
3. Sprzedawca nie udziela bonifikaty w razie:
  - a. wprowadzenia ograniczeń na podstawie zarządzeń właściwych władz państwowych lub samorządowych,
  - b. planowanych przerw remontowych.
4. Naliczanie bonifikaty następować będzie w miesięcznych okresach rozliczeniowych.
5. Przez ograniczenie w dostarczaniu ciepła rozumie się zmniejszenie w okresie doby dostawy mocy cieplnej dla ogrzewania do 40 %.
6. Przez przerwę w dostawie ciepła rozumie się:
  - a. brak dostawy lub zmniejszenie dostawy mocy cieplnej na ogrzewanie o więcej niż 40 %,
  - b. brak dostawy lub obniżenie temperatury ciepłej wody użytkowej poniżej 45°C w granicy dostawy ciepła.
7. W przypadku wystąpienia awarii na sieciach ciepłowniczych lub źródle ciepła powodujących przerwę lub ograniczenie w dostawie, Sprzedawca udziela bonifikaty, z zastrzeżeniem ust. 3.
8. Bonifikata należna za ograniczenia w dostarczaniu ciepła w przypadkach określonych w ust. 5 oblicza się w następujący sposób:

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$

$$S_{um} = 0,25 (N_t - N_r) \times C_n \times h_p : 365$$

$$S_{uc} = 0,4 (N_t - N_r) \times 3,6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $S_u$  – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,  
 $S_{um}$  – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej,  
 $S_{uc}$  – bonifikatę za niedostarczone ciepło,  
 $N_t$  – moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [MW],  
 $N_r$  – rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [MW],  
 24 – mnożnik, oznaczający 24 godziny w ciągu doby [h],  
 $h_p$  – liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,  
 $C_n$  – cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [zł/ MW],  
 $C_c$  – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/GJ].

9. Bonifikata należna za przerwę w dostawie ciepła w przypadkach określonych w ust. 6, oblicza się w następujący sposób:

$$S_u = S_{um} + S_{uc}$$

$$S_{um} = 0,5 (N_t - N_r) \times C_n \times h_p : 365$$

$$S_{uc} = 0,8 (N_t - N_r) \times 3,6 \times 24 \times h_p \times C_c$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- $S_u$  – łączną bonifikatę za ograniczenia w dostarczaniu ciepła,  
 $S_{um}$  – bonifikatę za ograniczenie mocy cieplnej,  
 $S_{uc}$  – bonifikatę za niedostarczone ciepło,  
 $N_t$  – moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i parametrów nośnika ciepła określonych w tabeli regulacyjnej [MW],  
 $N_r$  – rzeczywistą moc cieplną określoną na podstawie obliczeniowego natężenia przepływu i rzeczywistych parametrów nośnika ciepła [MW],  
 24 – mnożnik, oznaczający 24 godziny w ciągu doby [h],  
 $h_p$  – liczbę dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców,  
 $C_n$  – cenę za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej [zł/ MW],  
 $C_c$  – cenę ciepła dla danej grupy taryfowej [zł/GJ].

10. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków umowy w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła na ogrzewanie i planowych przerw w dostarczaniu ciepła, Odbiorcy przysługują bonifikaty, których wysokość ustala się według następujących zasad:

- a. Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie dostarczania ciepła w celu ogrzewania nastąpiło z opóźnieniem w stosunku do ustaleń w pkt IV ust. 4 OWU, bonifikata stanowi 1/30 opłaty miesięcznej za zamówioną moc cieplną na ogrzewanie obiektów, w których nastąpiło opóźnienie - za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia,

- b. Jeżeli planowa przerwa w dostarczaniu ciepła była dłuższa od ustalonej w pkt IV OWU ust. 6, bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc dla obiektów, w których nastąpiło przedłużenie przerwy w dostarczaniu ciepła – za każdą rozpoczętą dobę przedłużenia tej przerwy
11. Odbiorca przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z realizacją Umowy kompleksowej w terminach wskazanych w cz. VIII ust. 1 niniejszego OWU. Reklamacja nie zwalnia Odbiorcy z terminowego regulowania należności za dostarczone ciepło. Ewentualne korekty nieprawidłowych rozliczeń z tytułu realizacji Umowy kompleksowej będą dokonywane w ciągu 14 dni od daty ich stwierdzenia.
12. Odbiorca może składać reklamacje w następujący sposób:
- pisemnie na adres: 43-100 Tychy, ul. Kubicy 6,
  - w formie elektronicznej na adres e-mail: [biuro@pec.tychy.pl](mailto:biuro@pec.tychy.pl).
13. We wszelkich sprawach związanych z Umową należy powoływać się na dane umożliwiające identyfikację Odbiorcę, na przykład: imię i nazwisko, numer Odbiorcy, numer Umowy kompleksowej, numer faktury VAT bądź innego dokumentu rozliczeniowego.
14. Sprzedawca nie ma obowiązku rozpatrzenia reklamacji, jeżeli wnoszący reklamację nie podał danych umożliwiających jego identyfikację. Jeżeli jednak dane, podane w reklamacji, choć niepełne umożliwiają skontaktowanie się z Konsumentem, Sprzedawca wzywa go do uzupełnienia brakujących danych w terminie 7 dni od otrzymania wezwania do uzupełnienia wniosku. Wezwanie zawiera pouczenie, że po bezskutecznym upływie ww. terminu Sprzedawca będzie uprawniony do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
15. Spory powstałe w związku z wykonywaniem Umowy kompleksowej rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Koordynatora lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

#### **VIII. Szczególne uprawnienia Odbiorcy w gospodarstwie domowym**

- W przypadku, gdy Odbiorca w gospodarstwie domowym w związku z otrzymaniem powiadomienia, o którym mowa w pkt V ust. 1 pkt a. powyżej, złoży do Sprzedawcy reklamację dotyczącą dostarczania ciepła nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania powiadomienia, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.
- Jeżeli Sprzedawca nie uwzględnił reklamacji o której mowa w ust. 1, a w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.
- Jeżeli Sprzedawca wstrzymał dostarczanie ciepła do Odbiorcy w gospodarstwie domowym, a ten Odbiorca w gospodarstwie domowym złożył do Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła, Sprzedawca jest obowiązany wznowić dostarczanie ciepła w terminie 3 (trzech) dni od dnia

otrzymania reklamacji i kontynuować dostarczanie ciepła do czasu jej rozpatrzenia przez Sprzedawcę.

- W przypadku, gdy reklamacja o której mowa w ust. 1 nie została pozytywnie rozpatrzona i Odbiorca w gospodarstwie domowym wystąpił do Prezesa URE o rozpatrzenie sporu, Sprzedawca jest obowiązany kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa URE.
- Postanowień ust. 3 i 4 nie stosuje się w przypadku, gdy wstrzymanie dostarczania ciepła nastąpiło z przyczyn, o których mowa w pkt V ust. 1 pkt c, albo w przypadku rozwiązania sporu przez Koordynatora na niekorzyść Klienta
- Informacje dotyczące trybu działania Koordynatora zawarte są na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki <http://www.ure.gov.pl/>.

#### **IX. Odpowiedzialność Stron**

- W przypadku przekroczenia zamówionej mocy cieplnej przez Odbiorcę niezgodnie z warunkami Umowy kompleksowej, Sprzedawca – na podstawie wielkości mocy wynikającej z tego przekroczenia – może obciążyć Odbiorcę opłatą za zamówioną moc cieplną oraz opłatą stałą za usługę przesyłową w wysokości obliczonej na podstawie dwukrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfach Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła.
- W przypadku, gdy Odbiorca pobierał ciepło niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie kompleksowej, w szczególności: z całkowitym lub częściowym pominięciem układu pomiarowo-rozliczeniowego lub dokonał ingerencji w ten układ, powodując zafaszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła, zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy opłatę w wysokości dwukrotności stawek i opłat określonych w Taryfach Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła.
- Opłaty, o których mowa w ust. 1 i 2 oblicza się dla każdego miesiąca, w którym wystąpiły naruszenia warunków Umowy kompleksowej, a podstawą ich naliczenia będzie protokolarne stwierdzenie naruszeń warunków tej umowy. Odmowa podpisania protokołu przez Odbiorcę, nie stanowi przeszkody do naliczenia opłat.
- W przypadku gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej, osoba odbierająca ciepło zapłaci Sprzedawcy opłatę w wysokości pięciokrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfach Sprzedawcy i Wytwórcy ciepła dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło.
- Opłaty, o których mowa w ust. 4 oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła. W przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu dla okresu jednego roku.
- Strony zobowiązują się do wzajemnego, niezwłocznego informowania o przypadku zniszczenia lub kradzieży urządzeń Sprzedawcy oraz protokolarnego potwierdzenia tego faktu.

#### **X. Ustalanie pobranej ilości ciepła**

- Ustalania ilości pobranego przez Odbiorcę ciepła dokonuje Sprzedawca na podstawie wskazań zaplombowanego układu pomiarowo-rozliczeniowego zainstalowanego w miejscu określonym w Umowie kompleksowej.

2. Odczyty wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego powinny być dokonywane cyklicznie.
3. Dane techniczne układu pomiarowo-rozliczeniowego oraz miejsce jego zainstalowania zamieszczone są w protokole odbioru układu pomiarowo-rozliczeniowego.
4. Odbiorca ma prawo żądać sprawdzenia prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego.
5. Odbiorca pokrywa koszty sprawdzenia układu pomiarowo-rozliczeniowego w przypadku, gdy sprawdzenie to wykonano na żądanie Odbiorcy i nie stwierdzono błędów wskazań większego od określonego przepisami dla danej klasy dokładności ani innych wad powodujących nieprawidłowe działanie tego układu.
6. Dla obiektów Odbiorcy, dla których nie jest możliwe ustalenie ilości pobranego ciepła zgodnie z ust. 1, ilość dostarczonego ciepła stanowiącą podstawę do wystawienia faktury oblicza się następująco:
  - a. na ogrzewanie obiektów:

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

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

$Q_b$  – ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru układu pomiarowo-rozliczeniowego [GJ],

$Q_{ow}$  – ilość ciepła dostarczanego w zależności od warunków atmosferycznych na ogrzewanie i wentylację w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [GJ],

$t_w$  – temperatura obliczeniowa ogrzewanych obiektów [°C],

$t_b$  – średnia temperatura zewnętrzna w okresie braku prawidłowego pomiaru ilości dostarczanego ciepła [°C],

$t_o$  – średnia temperatura zewnętrzna w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [°C],

$h_b$  – liczba dni braku prawidłowego pomiaru ilości dostarczanego ciepła,

$h_o$  – liczba dni w okresie rozliczeniowym (miesiącu) przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego,

$Q_{cwt}$  – ilość ciepła dostarczanego niezależnie od warunków atmosferycznych na podgrzanie wody wodociągowej w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [GJ].

- b. na przygotowanie wody użytkowej:

$$Q_{b.c.c.w.} = Q_{c.c.w.} \times h_b/h_o$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają :

$Q_{b.c.c.w.}$  – ilość ciepła dostarczonego w okresie braku prawidłowego pomiaru układu pomiarowo-rozliczeniowego [GJ],

$Q_{c.c.w.}$  – ilość ciepła dostarczanego niezależnie od warunków atmosferycznych na podgrzewanie wody wodociągowej w okresie rozliczeniowym przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego [GJ],

$h_b$  – liczba dni braku prawidłowego pomiaru ilości dostarczanego ciepła,

$h_o$  – liczba dni w okresie rozliczeniowym (miesiącu) przed uszkodzeniem układu pomiarowo-rozliczeniowego

7. Jeżeli upoważniona przez Sprzedawcę osoba nie może uzyskać dostępu do układu pomiarowo-rozliczeniowego w celu dokonania odczytu Sprzedawca dokona ustalenia ilości pobranego ciepła zgodnie z ust. 6.

## XI. Warunki płatności

1. Należności wynikające z Umowy kompleksowej i OWU Odbiorca będzie płacił na rzecz Sprzedawcy na podstawie faktur wystawionych przez Sprzedawcę za okres rozliczeniowy lub po wykonaniu usługi. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
2. Za datę płatności uznaje się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Sprzedawcy lub dzień wpłaty w kasie Sprzedawcy.
3. W razie niezapłacenia należności w terminach określonych w umowie kompleksowej, Sprzedawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie lub odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, o ile na podstawie odrębnych przepisów mają one zastosowanie.
4. Odbiorca zobowiązuje się dokonać zapłaty w terminie płatności określonym w Umowie kompleksowej. Faktura VAT zostanie doręczona Odbiorcy nie później niż do 15 dnia każdego miesiąca. Sprzedawca na wniosek Odbiorcy odstąpi od naliczania odsetek za opóźnienie w płatności za okres przypadający do 5 dnia od doręczenia faktury.
5. Odbiorca, którego obiekt jest po raz pierwszy przyłączony do sieci ciepłowniczej uiszcza opłaty od dnia obowiązywania Umowy kompleksowej.
6. Sprzedawca ma prawo zaliczyć należności wynikające z Umowy kompleksowej na poczet długu najdawniej wymagalnego, a w tym zakresie – w pierwszej kolejności na poczet zaległych należności ubocznych.
7. W przypadku nieotrzymania faktury w terminie, w którym była zwykle doręczana, Odbiorca niebędący Konsumentem ma obowiązek niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o tym fakcie.

## XII. Zmiana mocy zamówionej

1. Zmiana mocy zamówionej następuje na pisemny wniosek Odbiorcy.
2. Wniosek Odbiorcy o zmniejszenie wielkości mocy zamówionej musi być zgłoszony Sprzedawcy w terminie do końca lutego roku kalendarzowego ze skutkiem na 1 czerwca tego roku kalendarzowego. Zmniejszenie wielkości mocy cieplnej dla danego obiektu może być dokonane jeden raz w roku kalendarzowym. Sprzedawca może żądać audytu energetycznego lub projektu technicznego na podstawie którego wykonane zostały działania energooszczędnościowe prowadzące do zmniejszenia wielkości mocy cieplnej dla danego obiektu. W razie nie zgłoszenia zmniejszenia wielkości mocy zamówionej w podanym terminie Sprzedawca dostarcza moc w wielkości dotychczasowej.
3. Złożenie wniosku o zmniejszenie wielkości mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczenia opłaty za zamówioną moc i opłaty za usługi przesyłowe na podstawie uprzednio zamówionej mocy do czasu wprowadzenia przez Sprzedawcę zmiany zgodnej z wnioskiem i podpisania nowego Załącznika nr 1.
4. Wniosek o zwiększenie wielkości mocy zamówionej Sprzedawca rozpatrzy w ciągu 14 dni od daty jego otrzymania.
5. 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 wartość współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różni się od zwartości technicznie uzasadnionych, Sprzedawca może dokonać kontroli prawidłowości określenia przez Odbiorcę zamówionej mocy cieplnej, w sposób określony przepisami ustawy Prawo energetyczne.

6. W przypadku powstania sporu w sprawie ustalenia wielkości zamówionej mocy cieplnej, Sprzedawca może zlecić wykonanie audytu energetycznego przez uprawnioną jednostkę według standardów określonych w odrębnych przepisach, a wynik tego audytu jest wiążący dla obu Stron. Sprzedawca obciąża Odbiorcę kosztami wykonania audytu, jeżeli wynik tego audytu potwierdził zaniżenie przez Odbiorcę wielkości zamówionej mocy cieplnej. Odbiorca zobowiązany będzie do skorygowania mocy zamówionej stosownie do wyników audytu.

### **XIII. Uprawnienie Konsumenta do odstąpienia od Umowy kompleksowej**

1. Konsument, który zawarł Umowę kompleksową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Jeżeli Konsument zawarł Umowę kompleksową poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty Sprzedawcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, termin do odstąpienia od tej umowy wynosi 30 dni. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniach poprzednich wystarczy przekazanie do Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy kompleksowej. Szczegółowa informacja o sposobie realizacji prawa do odstąpienia od Umowy przekazywana jest każdorazowo Konsumentom przed zawarciem Umowy kompleksowej.
2. Konsument, który odstąpił od umowy nie ponosi żadnych kosztów z wyjątkiem kosztów, które wynikły z decyzji Konsumenta za okres do odstąpienia od Umowy kompleksowej tj.:
  - a. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta dostarczenie energii cieplnej rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,
  - b. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta dostarczenie energii cieplnej rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
3. W przypadku, gdy Konsument nie występuje do Sprzedawcy z żądaniem, o którym mowa w ust. 2 lit a i b, Sprzedawca rozpocznie dostarczanie energii cieplnej po upływie okresu, w którym Konsument mógłby odstąpić od Umowy kompleksowej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z ust. 1.

### **XIV. Czas trwania, wypowiedzenie Umowy kompleksowej**

1. Umowa może być rozwiązana przez Konsumenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 3 (trzy) miesiące liczonego od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Sprzedawca otrzymał wypowiedzenie.

2. Umowa może być rozwiązana przez Odbiorcę nie będącego Konsumentem do 31 stycznia każdego roku kalendarzowego ze skutkiem na 31 maja tego roku kalendarzowego.
3. Umowa może być rozwiązana przez Sprzedawcę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 3 (trzy) miesiące liczonego od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Sprzedawca doręczył wypowiedzenie 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 karnych 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 dodatkowym terminie, nie krótszym niż 14 dni, ani - pomimo starań Sprzedawcy - nie zawrze ze Sprzedawcą w rozsądnym terminie porozumienia w sprawie spłaty powstałego zadłużenia lub mimo zawarcia takiego porozumienia nie realizuje go;
  - d. gdy Odbiorca uniemożliwia wstęp upoważnionym pracownikom Sprzedawcy, wraz z niezbędnym sprzętem, 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 kompleksowej i warunków rozliczeń, pomimo wezwania wystosowanego przez Sprzedawcę, w którym Sprzedawca wyznaczył termin – nie krótszy niż 30 dni – na udostępnienie nieruchomości, pomieszczeń lub umożliwienie dostępu do urządzeń;
4. Sprzedawca ma prawo rozwiązania Umowy kompleksowej, w przypadku gdy pomimo zawiadomienia 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. Zawiadomienie powinno nastąpić co najmniej z 12 (dwunasto)-miesięcznym wyprzedzeniem. Sprzedawca będzie mógł wypowiedzieć Umowę kompleksową po bezskutecznym upływie okresu wskazanego w zawiadomieniu z zachowaniem 3 (trzy)-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na 31 maja, przypadającego po upływie okresu wypowiedzenia.
5. Sprzedawca ma prawo wypowiedzenia Umowy kompleksowej 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 kompleksowej z tego powodu wymaga uzasadnienia i może nastąpić z:
  - a. W przypadku Konsumentów z 24 (dwudziestu cztero)-miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na 31 maja, przypadającego po upływie okresu wypowiedzenia;



- 
- b. W przypadku pozostałych Odbiorców, z 12 (dwunasto)-miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na 31 maja, przypadającego po upływie okresu wypowiedzenia;
6. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Strony mogą rozwiązać Umowę kompleksową lub skrócić okres wypowiedzenia za obopólnym porozumieniem wyrażonym na piśmie.
8. Rozwiązanie Umowy kompleksowej skutkuje trwałym odłączeniem od sieci ciepłowniczej obiektów (części obiektu) eksploatowanych przez Odbiorcę, a ponowne uruchomienie dostarczania ciepła wymaga zawarcia nowej umowy przyłączeniowej i zawarcia nowej Umowy kompleksowej.
9. W przypadku, gdy dostarczanie ciepła na podstawie nowo zawartej Umowy kompleksowej rozpocznie się przed upływem 12 (dwunastu) miesięcy od dnia ustania obowiązywania poprzedniej Umowy kompleksowej, która została wypowiedziana przez Odbiorcę w trybie określonym w ust. 1 lub ust. 2 Odbiorca zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy równowartość opłaty stałej za zamówioną moc cieplną i za usługi przesyłowe za okres od dnia ustania obowiązywania poprzedniej Umowy kompleksowej do dnia rozpoczęcia dostarczania ciepła na podstawie nowej Umowy kompleksowej.
4. O zmianach określonych w ust. 1 i ust. 2 Sprzedawca poinformuje Odbiorcę poprzez doręczenie Odbiorcy zmienionych OWU, wzorca Umowy kompleksowej lub Cennika usług dodatkowych do końca okresu rozliczeniowego. W takim przypadku Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 dni licząc od daty doręczenia, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Postanowienia ust. 1, ust. 3 oraz ust. 4 stosuje się do zmian tabeli regulacyjnej.
6. Strony są zwolnione z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli jej realizację uniemożliwiły okoliczności siły wyższej. Zwolnienie z odpowiedzialności wskazane w zdaniu poprzednim nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Sprzedawcy względem Konsumenta, za szkody na osobie.
7. Strony zobowiązują się wzajemnie do niezwłocznego informowania o zaistnieniu okoliczności stanowiącej siłę wyższą, o czasie jej trwania i przewidywanych skutkach dla umowy.

#### **XV. Postanowienia końcowe**

1. W okresie obowiązywania Umowy kompleksowej Sprzedawca może zmienić treść OWU lub wzorca Umowy kompleksowej.
2. W okresie obowiązywania Umowy kompleksowej Sprzedawca może zmienić treść Cennika usług dodatkowych w przypadku zaistnienia co najmniej jednej z poniższych przyczyn:
- a. wprowadzenia przez Sprzedawcę nowych rozwiązań funkcjonalnych, organizacyjnych lub technicznych związanych z czynnościami objętymi Umową Kompleksową lub ich modyfikacji,
  - b. wprowadzenia przez Sprzedawcę nowych produktów lub usług, modyfikacji lub rezygnacji Sprzedawcy z oferowania produktów lub usług,
  - c. zmiany zakresu, sposobu lub formy wykonywania przez Sprzedawcę czynności objętych Umową kompleksową lub przepisów prawa regulujących tę działalność,
  - d. wprowadzenia nowych przepisów prawnych lub zmiany przepisów obowiązujących regulujących relacje Odbiorcy ze Sprzedawcą wynikającą z Umowy kompleksowej, w szczególności w przypadku zmiany przepisów aktów prawnych powołanych w Ogólnych Warunkach Umów lub w Cenniku usług dodatkowych,
  - e. zmiany bądź nałożenia dodatkowych obowiązków związanych w szczególności z uzyskaniem i przedstawieniem do umorzenia świadectw pochodzenia oraz świadectw efektywności energetycznej,
  - f. zmiany warunków prowadzenia przez Sprzedawcę działalności gospodarczej lub zmiany uwarunkowań rynkowych związanych z prowadzoną przez Sprzedawcę działalnością gospodarczą.
3. Zmiana OWU, wzorca Umowy kompleksowej lub Cennika usług dodatkowych nie wymaga aneksu Umowy kompleksowej.