



Ogólne Warunki Umowy kompleksowej dostarczania ciepła

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki stanowią integralną część **Umowy kompleksowej dostarczania ciepła**, zawieranej pomiędzy **Sprzedawcą i Odbiorcą**, określającą ich wzajemne prawa i obowiązki.
2. Użyte w Ogólnych Warunkach Umowy (dalej w skrócie: OWU) i w Umowie kompleksowej dostarczania ciepła (dalej w skrócie: Umowa kompleksowa) pojęcia oznaczają:
 - a. **Umowa kompleksowa dostarczania ciepła/Umowa kompleksowa** – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą i Odbiorcą, dotycząca świadczenia przez Sprzedawcę usługi kompleksowej, obejmującej sprzedaż oraz przesył lub dystrybucję ciepła,
 - b. **Sprzedawca** – Veolia Energia Warszawa S.A.,
 - c. **Odbiorca** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera ciepło na podstawie Umowy kompleksowej ze Sprzedawcą,
 - d. **Odbiorca końcowy** – Odbiorca dokonujący zakupu ciepła na własny użytek,
 - e. **Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym** – Odbiorca końcowy dokonujący zakupu ciepła wyłącznie w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym,
 - f. **Strona** – odpowiednio Odbiorca lub Sprzedawca,
 - g. **obiekt** – budowla lub budynek stanowiący całość techniczną – użytkową wraz z wewnętrznymi urządzeniami,
 - h. **awaria** – zdarzenie niespodziewane, które powoduje utratę technicznej sprawności urządzeń ciepłowniczych,
 - i. **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę jako „Taryfa dla ciepła” i wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim Odbiorców, w trybie określonym ustawą Prawo energetyczne,
 - j. **Cennik usług zewnętrznych i opłat dodatkowych** – Cennik obejmujący usługi zewnętrzne świadczone przez Sprzedawcę, opublikowany na stronie internetowej Sprzedawcy,
 - k. **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,
 - l. **sieć ciepłownicza** – połączone ze sobą urządzenia lub instalacje, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła ze źródeł ciepła do węzłów cieplnych,
 - 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. **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,
- o. **indywidualny węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący jeden obiekt poprzez wewnętrzną instalację odbiorczą,
- p. **grupowy węzeł cieplny** – węzeł cieplny obsługujący więcej niż jeden obiekt poprzez zewnętrzną instalację odbiorczą,
- q. **wewnętrzna instalacja odbiorcza** – połączone ze sobą urządzenia i instalacje po stronie przetworzonych parametrów nośnika ciepła,
- r. **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,
- 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. **nośnik ciepła** – woda gorąca,
- u. **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:
 - i. pokrycia strat ciepła w celu utrzymania normatywnej temperatury i wymiany powietrza w pomieszczeniach,
 - ii. utrzymania normatywnej temperatury ciepłej wody w punktach czerpalnych,
 - iii. prawidłowej pracy innych urządzeń lub instalacji,
- v. **dzień roboczy** – dzień tygodnia z wyłączeniem sobót i dni wolnych od pracy.

II. Obowiązki Sprzedawcy

Sprzedawca zobowiązany jest do:

- a. przesyłania, dystrybucji i sprzedaży ciepła Odbiorcy,
- b. dotrzymania standardów jakościowych obsługi Odbiorców, określonych w pkt. IV OWU,
- c. usuwania przerw i ograniczeń w dostarczaniu ciepła spowodowanych wadliwą pracą urządzeń Sprzedawcy w ciągu 24 godzin od zgłoszenia usterki,
- d. nieodpłatnego udzielania Odbiorcy informacji dotyczących zasad rozliczeń oraz aktualnej Taryfy,
- e. umożliwienia Odbiorcy dostępu do układu pomiarowo – rozliczeniowego oraz kontroli prawidłowości wskazań tego układu.

III. Obowiązki Odbiorcy

Odbiorca zobowiązany jest do:

- a. odbioru i użytkowania dostarczonego ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami Umowy kompleksowej oraz OWU,
- b. terminowego uiszczania należności za dostarczone ciepło na warunkach określonych w Umowie kompleksowej i OWU,

- c. niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach danych teleadresowych niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej Umowy kompleksowej przez Sprzedawcę,
- d. dotrzymania wymagań określonych w warunkach przyłączenia do sieci ciepłowniczej, a w szczególności wyregulowania i utrzymania w należyтым stanie technicznym eksploatowanej instalacji i pomieszczenia węzła cieplnego, w sposób niepowodujący zakłóceń w pracy sieci ciepłowniczej, urządzeń węzła cieplnego i układów pomiarowych,
- e. utrzymania nieruchomości w stanie niepowodującym utrudnień w prawidłowej eksploatacji sieci ciepłowniczej wchodzącej w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy, poprowadzonej przez teren tej nieruchomości oraz uzgadniania przebiegu uzbrojenia podziemnego, pozostającego w eksploatacji Odbiorcy na terenie będącym w jego władaniu, w przypadku usuwania awarii lub wymiany sieci ciepłowniczej prowadzonej przez Sprzedawcę,
- f. uzgadniania ze Sprzedawcą zmian warunków odbioru ciepła, a w szczególności zmian wymagających przystosowania urządzeń i instalacji Sprzedawcy do nowych warunków, z wyprzedzeniem 18 miesięcy,
- 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 pracownikom 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, zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- k. informowania Sprzedawcy o planowanych remontach instalacji będących własnością Odbiorcy,
- l. zapewnienia sprawności i legalizacji wodomierza zainstalowanego na dopuszcie wody sieciowej, będącego własnością Odbiorcy w przypadku, gdy Sprzedawca umożliwi Odbiorcy nawadnianie instalacji wewnętrznych centralnego ogrzewania wodą sieciową,
- m. zwrotu Sprzedawcy niezanieczyszczonego nośnika ciepła.

IV. Standardy jakościowe obsługi Odbiorców

1. Sprzedawca zapewnia dostarczanie ciepła w ciągu całego roku, z przerwą na remont lub konserwację sieci ciepłowniczej zgodnie z postanowieniami ustępów poniższych.
2. Urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego czynnika grzejnego, jeżeli węzeł cieplny jest w nie wyposażony, będą automatycznie uruchamiały ogrzewanie obiektów, przy temperaturze zewnętrznej wynoszącej +12C° lub innej temperaturze określonej na pisemny wniosek Odbiorcy. Zmiana ustawienia temperatury odbywa się na koszt Odbiorcy.

3. W przypadkach, gdy węzeł cieplny nie jest wyposażony w urządzenia automatycznej regulacji dostarczanego czynnika grzejącego, o których mowa w ust. 2 – termin włączenia i wyłączenia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania ustala Odbiorca, a Sprzedawca dokona rozpoczęcia lub przerwania dostarczania ciepła na pisemny wniosek Odbiorcy w następującym trybie:
 - a. w ciągu 12 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.
4. W przypadku, gdy z jednego węzła cieplnego 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.
5. 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.
6. Odchylenie od obliczeniowego natężenia przepływu nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego nie powinno przekraczać +5% i –5%.
7. Odchylenie temperatury nośnika ciepła dostarczanego do węzła cieplnego w stosunku do tabeli regulacyjnej nie powinno przekraczać +5% i –5%, pod warunkiem, że temperatura wody zwracanej z węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej jest zgodna z tabelą regulacyjną, z tolerancją + 7% i –7%.
8. Sprawdzanie dotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców i dotrzymania przez Odbiorcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie określonym w ust. 6 i 7 jest dokonywane na podstawie średniego natężenia przepływu średniej temperatury nośnika ciepła w okresie doby.
9. Sprzedawca zobowiązuje się do pisemnego informowania Odbiorcy:
 - a. o terminach planowanych przerw w dostarczaniu ciepła przewidzianych na wykonanie prac, o których mowa w ust. 5, w źródle ciepła, sieci ciepłowniczej lub w węźle cieplnym – co najmniej 7 dni przed przerwą,
 - b. o przyczynach zaistniałych zakłóceń w dostarczaniu ciepła oraz przewidywanym terminie przywrócenia normalnych warunków dostarczania ciepła – niezwłocznie po stwierdzeniu zaistniałych zakłóceń, przy czym dopuszcza się możliwość udzielenia informacji telefonicznej,
 - c. o planowanych zmianach warunków dostarczania ciepła – z wyprzedzeniem nie krótszym, niż 12 miesięcy, umożliwiającym Odbiorcy dostosowanie instalacji do nowych warunków.
10. Sprzedawca ma obowiązek:
 - a. sprawdzić, w okresie 3 dni roboczych od daty pisemnego zgłoszenia przez Odbiorcę, prawidłowość wskazań układu pomiarowo–rozliczeniowego w miejscu jego zainstalowania,
 - b. wymontować, w razie potrzeby lub na pisemne żądanie Odbiorcy, zakwestionowany układ pomiarowo–rozliczeniowy i sprawdzić go w laboratorium,
 - c. doręczyć Odbiorcy protokół sprawdzenia układu pomiarowo–rozliczeniowego w terminie 14 dni od daty sprawdzenia prawidłowości jego działania,
 - d. dokonać ewentualnej korekty obliczenia należności w terminie 14 dni od daty doręczenia Odbiorcy protokołu, o którym mowa w lit. c.

V. Warunki wstrzymania i wznowienia dostarczania ciepła

1. Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w pkt. VIIa. OWU, jeżeli:
 - a. w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że nastąpiło nielegalne pobieranie ciepła,
 - b. Odbiorca zwleka z zapłatą za świadczenie usługi, co najmniej przez okres 30 dni po upływie terminu płatności,
 - c. w razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo – rozliczeniowego zgodnie z pkt. VI ust. 14.
2. Sprzedawca wstrzymuje dostarczanie ciepła, jeżeli w wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono, że instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska.
3. Wstrzymanie dostarczania ciepła nie jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy kompleksowej.
4. Sprzedawca zobowiązany jest wznowić dostarczanie ciepła:
 - a) jeżeli ustaną przyczyny uzasadniające wstrzymanie dostarczania ciepła – niezwłocznie, oraz
 - b) w przypadku złożenia reklamacji, o której mowa w pkt. VIIa ust. 4 OWU – w terminie 3 dni.

VI. Ceny, stawki i opłaty

1. Płatności za świadczenia Sprzedawcy na rzecz Odbiorcy odbywają się wg cen i stawek opłat określonych w Taryfie oraz Cenniku usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.
2. Zmiana Taryfy w sposób przewidziany przepisami Prawa energetycznego 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. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany cen i stawek opłat w trakcie obowiązywania Umowy kompleksowej, wynikające z konieczności dostosowywania cen i stawek opłat do zmieniających się warunków ekonomicznych.
4. 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.
5. Odbiorca reguluje opłaty obliczane na podstawie cen i stawek opłat określonych w Taryfie, których wysokość oblicza się w następujący sposób:
 - a. miesięczna rata opłaty za zamówioną moc cieplną, pobierana w każdym miesiącu, stanowi iloczyn zamówionej przez Odbiorcę mocy cieplnej i 1/12 rocznej 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 ciepła, ustalonej na podstawie wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego oraz ceny ciepła dla danej grupy taryfowej,
 - c. 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,
 - d. 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,

- e. opłata za nośnik ciepła, pobierana od Odbiorcy za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór nośnika ciepła dostarczonego do nawodnienia 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,
 - f. opłata zmienna z tytułu pozyskania i przedstawienia do umorzenia świadectw efektywności energetycznej, pobierana za każdy miesiąc, w którym nastąpił pobór ciepła, stanowi iloczyn ilości ciepła ustalonej na podstawie odczytów wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego oraz stawki opłaty z tytułu pozyskania i przedstawienia do umorzenia świadectw efektywności energetycznej dla danej grupy taryfowej.
6. 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. 5 lit. b., d., e., 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., c.t., 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.
 7. Sprzedawca uwzględnia w rozliczeniach z Odbiorcą koszty dodatkowe ponoszone przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia pomieszczenia, w którym zainstalowane są urządzenia wchodzące w skład przedsiębiorstwa Sprzedawcy lub eksploatowane przez Sprzedawcę, służące do przesyłania i dystrybucji ciepła do Odbiorcy.
 8. Koszty określone w ust. 7 Sprzedawca uwzględnia w rozliczeniach z Odbiorcą w wysokości stanowiącej iloczyn kosztów całkowitych ponoszonych przez Sprzedawcę z tytułu udostępnienia pomieszczenia oraz współczynnika, określanego jako stosunkowy udział ilości mocy zamówionej przez Odbiorcę do ilości mocy zamówionej przez wszystkich Odbiorców, do których ciepło jest dostarczane za pośrednictwem urządzeń, o których mowa w ust. 7.
 9. Jednorazowe włączenie i wyłączenie dostarczania ciepła w ciągu roku kalendarzowego jest nieodpłatne.
 10. Za każde dodatkowe w danym roku zlecenie Odbiorcy dotyczące przerwania lub rozpoczęcia dostarczania ciepła na cele centralnego ogrzewania Sprzedawca będzie pobierał opłatę zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.
 11. Sprzedawca pobiera opłatę za wykonanie czynności związanych z uruchomieniem i przerwaniem dostarczania ciepła w przypadkach, o których mowa w pkt. V ust. 1 OWU, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.
 12. 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 pomiarowo–rozliczeniowego,

- d. w przypadku wystąpienia przez Odbiorcę ciepła w gospodarstwie domowym z wnioskiem o rozpatrzenie sporu przez sąd polubowny zgodnie z pkt. VIIa ust. 3 zd. trzecie albo rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki zgodnie z pkt. VIIa ust. 5.
13. Koszty zainstalowania układu pomiarowo–rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 12, ponosi Sprzedawca.
14. W razie braku zgody Odbiorcy na zainstalowanie układu pomiarowo–rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 12, Sprzedawca może wstrzymać dostarczanie ciepła lub rozwiązać Umowę kompleksową.

VII. Bonifikaty i upusty; reklamacje

1. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi Odbiorców, Odbiorcy przysługują, na jego wniosek, bonifikaty i upusty w wysokości określonej w Taryfie, Umowie kompleksowej lub OWU.
2. W przypadku przerwy w dostarczaniu ciepła do obiektu trwającej dłużej niż 24 godziny, Odbiorcy przysługuje upust za ograniczenie mocy cieplnej. Potwierdzeniem przerwy w dostarczaniu ciepła do obiektu i podstawą udzielenia upustu, jest protokół spisany przez Strony. W przypadku niestawienia się jednej ze Stron w uzgodnionym pisemnie miejscu i czasie w celu sporządzenia protokołu, protokół może być sporządzony przez jedną ze Stron oraz stanowi podstawę do dochodzenia upustu.
3. Wysokość upustu, o którym mowa w ust. 2 oblicza się według następującego wzoru:

$$S_{um} = 0,5 \times [N_{oo} \times (t_w - t_b) : (t_w - t_o) + N_{cwo}^{sr.}] \times h_p \times \frac{C_n}{30_{dni}}$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- S_{um} – upust za ograniczenie mocy cieplnej, w zł;
 - N_{oo} – moc cieplną zamówioną przez Odbiorcę w celu ogrzewania eksploatowanych obiektów, w MW;
 - $N_{cwo}^{sr.}$ – moc cieplną zamówioną przez Odbiorcę w celu podgrzewania wody wodociągowej w eksploatowanych obiektach, w MW;
 - t_w – normatywna temperatura wewnętrzna, wynosząca +20°C;
 - t_b – średnia temperatura powietrza atmosferycznego w okresie przerwy w dostarczaniu ciepła, w °C;
 - t_o – obliczeniowa temperatura powietrza atmosferycznego, wynosząca -20°C;
 - h_p – liczba dni, w których wystąpiły ograniczenia w dostarczaniu ciepła, spowodowane niedotrzymaniem przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi odbiorców;
 - C_n – cena za zamówioną moc cieplną dla danej grupy taryfowej, w zł/MW,m–c.
4. W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę warunków Umowy kompleksowej w zakresie terminów rozpoczęcia i zakończenia dostarczania ciepła na ogrzewanie i planowanych przerw w dostarczaniu ciepła w okresie letnim, o ile węzeł cieplny nie jest wyposażony w system automatycznej regulacji dostarczanego czynnika grzejącego, o którym mowa w pkt. IV. ust. 2 OWU, 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 ustalonych standardów jakościowych obsługi Odbiorcy – bonifikata stanowi 1/30 miesięcznej opłaty za zamówioną moc cieplną dla obiektów, w których nastąpiło opóźnienie, za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia,
 - b. jeżeli planowana przerwa w dostarczaniu ciepła do celów ciepłej wody użytkowej w okresie letnim, była dłuższa od ustalonej w standardach jakościowych obsługi Odbiorcy – 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 ponad 14 dni.
5. Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z realizacją Umowy kompleksowej. 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 odbiorców składane na piśmie oraz odpowiedzi na reklamacje, które wymagają przeprowadzenia dodatkowych analiz,
 - c. 30 dni – w przypadku odpowiedzi pisemnych na reklamacje odbiorców składane na piśmie, które wymagają przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

VIIa. Reklamacje Odbiorcy ciepła w gospodarstwie domowym

1. Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym, niezależnie od uprawnień wynikających z pkt. VII ust. 5 OWU, przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej:
 - a. zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie pkt. V. ust. 1.b OWU, lub:
 - b. wstrzymania dostarczania ciepła.
2. Reklamację dotyczącą zamiaru wstrzymania przez Sprzedawcę dostawy ciepła na podstawie pkt. V ust. 1.b OWU, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym składa w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zamiarze wstrzymania dostarczania ciepła. W przypadku złożenia reklamacji w terminie określonym powyżej, dostarczania ciepła nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedającego.
3. Sprzedawca jest obowiązany rozpatrzyć reklamację, o której mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Sprzedawca nie rozpatrzy reklamacji w tym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona. W przypadku nie uwzględnienia przez Sprzedawcę reklamacji, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym może, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpić do **Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie** z wnioskiem o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Sprzedawca nie wstrzyma dostarczania ciepła do czasu wydania wyroku przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki.
4. Jeżeli Sprzedawca wstrzymał dostarczanie ciepła w gospodarstwie domowym, Odbiorca ciepła w gospodarstwie domowym ma prawo złożyć Sprzedawcy reklamację na wstrzymanie dostarczania ciepła. W takim przypadku Sprzedawca wznowi dostarczanie ciepła w terminie 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i będzie kontynuował dostarczanie ciepła do czasu jej rozpatrzenia.

5. W przypadku gdy reklamacja, o której mowa powyżej, nie zostanie pozytywnie rozpatrzona przez Sprzedawcę, Odbiorcy, który złożył reklamację przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o rozpatrzenie sporu w tym zakresie. Sprzedawca będzie kontynuować dostarczanie ciepła do czasu wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
6. Postanowienia ust. 4 zd. drugie oraz ust. 5 zd. drugie nie mają zastosowania w przypadku, gdy:
 - a. wstrzymanie dostawy ciepła przez Sprzedawcę nastąpiło w wyniku stwierdzenia przez Sprzedawcę, na podstawie przeprowadzonej kontroli, iż instalacja znajdująca się u Odbiorcy stwarza bezpośrednio zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska, a także w razie:
 - b. wydania przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki, o którym mowa w ust. 3, wyroku na niekorzyść Odbiorcy, w sprawie z wniosku Odbiorcy o nieuwzględnienie przez Sprzedawcę reklamacji.

VIII. Odpowiedzialność Stron

1. 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 Taryfie.
2. 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 zafałszowanie pomiarów ilości pobranego ciepła, zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy opłatę w wysokości dwukrotności stawek i opłat określonych w Taryfie.
3. 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, bez pisemnego uzasadnienia, nie stanowi przeszkody do naliczenia opłat.
4. W przypadku, gdy ciepło jest pobierane bez zawarcia Umowy kompleksowej, Odbiorca zapłaci Sprzedawcy opłatę w wysokości pięciokrotności cen i stawek opłat określonych w Taryfie dla grupy taryfowej, której kryteria odpowiadają nielegalnie pobierającemu ciepło.
5. Opłaty, o których mowa w ust. 4 oblicza się dla całego nieobjętego przedawnieniem okresu udowodnionego nielegalnego pobierania ciepła, a w przypadku braku możliwości udowodnienia tego okresu – dla okresu jednego roku.
6. Strony zobowiązują się do wzajemnego, niezwłocznego informowania o przypadku dewastacji lub kradzieży oraz protokolarnego potwierdzenia tego faktu.

IX. Ustalanie pobranej ilości ciepła

1. 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 i odnotowywane w fakturze do zapłaty.

3. Dane techniczne układu pomiarowo – rozliczeniowego oraz data rozpoczęcia naliczania wg jego wskazań zamieszczone są w Protokole w sprawie rozpoczęcia rozliczeń za dostawę ciepła wg wskazań ciepłomierza. Podpisanie Protokołu przez Odbiorcę jest warunkiem uruchomienia usługi dostarczania ciepła.
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. Opłata z tego tytułu będzie pobierana zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.
6. W przypadku uszkodzenia układu pomiarowo – rozliczeniowego (lub jego braku spowodowanego demontażem w celu oddania do legalizacji) określenie ilości ciepła dostarczonego Odbiorcy, od dnia ostatniego prawidłowego odczytu do chwili jego naprawy (wymiany lub montażu po legalizacji), odbywać się będzie na podstawie ilości ciepła dostarczonej przed uszkodzeniem (demontażem) układu pomiarowo – rozliczeniowego, wg metody opracowanej w oparciu o przepisy ustawy Prawo energetyczne oraz rozporządzenia wykonawczego.
7. Jeżeli upoważniona przez Sprzedawcę osoba nie może uzyskać dostępu do układu pomiarowo –rozliczeniowego w celu dokonania odczytu, pomimo wcześniejszego zawiadomienia Odbiorcy, to Sprzedawca, w celu terminowego wystawienia faktury, dokona ustalenia ilości pobranego ciepła zgodnie z ust. 6.

X. Warunki płatności

1. Faktury VAT z tytułu wykonania Umowy kompleksowej i OWU Sprzedawca wystawiał będzie do drugiego roboczego dnia miesiąca, następującego po okresie rozliczeniowym i dostarczał Odbiorcy nie później niż na 7 dni przed upływem terminu płatności, o którym mowa w ust. 2.
2. Należności wynikające z faktur VAT, o których mowa w ust. 1, Odbiorca płacił będzie Sprzedawcy w terminie do 17– go dnia miesiąca, następującego po okresie rozliczeniowym, za który została wystawiona faktura VAT.
3. W razie niezapłacenia za fakturę w terminie określonym w ust. 2, Sprzedawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie.
4. Odbiorca, którego obiekt jest po raz pierwszy przyłączony do sieci ciepłowniczej uiszcza opłaty od dnia obowiązywania Umowy kompleksowej.
5. 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.

XI. Zmiana mocy zamówionej

1. Zmiana mocy zamówionej następuje na pisemny wniosek Odbiorcy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zamówiona moc cieplna jest ustalana przez Odbiorcę na okres co najmniej 12 miesięcy.
3. Jeżeli zgłoszenie wniosku o zmianę mocy zamówionej zostanie złożone:
 - a. w terminie do 15 marca danego roku kalendarzowego – zmiana mocy zamówionej zacznie obowiązywać od dnia dokonania regulacji hydraulicznej węzła cieplnego, która nastąpi w terminie od 1 sierpnia do 30 września tego roku kalendarzowego,

- b. w terminie po 15 marca danego roku kalendarzowego – zmiana mocy zamówionej zacznie obowiązywać od dnia dokonania regulacji hydraulicznej węzła cieplnego, która nastąpi w terminie od 1 sierpnia do 30 września następnego roku kalendarzowego, z tym, że w uzasadnionych wypadkach Strony mogą ustalić inną datę, od której będzie obowiązywać zmiana mocy zamówionej.
4. Złożenie wniosku o zmianę mocy zamówionej nie zwalnia Odbiorcy od uiszczania opłat stałych w wysokości odpowiadającej uprzednio zamówionej mocy do czasu zmiany mocy zamówionej, tj. do czasu spisania protokołu z dokonanej regulacji hydraulicznej węzła cieplnego, dostosowującej ilość nośnika ciepła do zamówionej mocy cieplnej. Sprzedawca będzie pobierał opłatę za zmianę nastawy regulatora przepływu i różnicy ciśnień zgodnie z Cennikiem usług zewnętrznych i opłat dodatkowych.
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 wartości współczynnika wykorzystania zamówionej mocy cieplnej znacznie różnią się od wartości 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.

XII. Czas trwania, wypowiedzenie umowy kompleksowej

1. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową zawartą na czas nieoznaczony w następujący sposób:
 - a. jeśli oświadczenie woli o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej w formie pisemnej zostanie złożone do dnia 15 marca danego roku kalendarzowego – Umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem 31 sierpnia tego roku kalendarzowego,
 - b. jeśli oświadczenie woli o wypowiedzeniu Umowy kompleksowej w formie pisemnej zostanie złożone po dniu 15 marca danego roku kalendarzowego – Umowa kompleksowa ulega rozwiązaniu z dniem 31 sierpnia następnego roku kalendarzowego.

Odbiorca, który wypowiada Umowę kompleksową, jest obowiązany pokryć należności za pobrane ciepło oraz świadczone usługi przesyłania lub dystrybucji ciepła.

2. Odbiorca końcowy może wypowiedzieć Umowę kompleksową zawartą na czas oznaczony, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych, niż wynikające z treści zawartej Umowy kompleksowej, składając Sprzedawcy pisemne oświadczenie, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. W razie wypowiedzenia Umowy kompleksowej zawartej na czas oznaczony, Odbiorca zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy odszkodowanie w wysokości stanowiącej równowartość opłat stałych, obliczonych w sposób określony w pkt. VI ust. 5 lit. a i c OWU, należnej za okres pozostający do upływu terminu, na jaki zawarto umowę.
3. W uzasadnionych przypadkach Strony mogą wyrazić zgodę na wcześniejsze, niż określone w ust. 1 rozwiązanie Umowy kompleksowej, na warunkach porozumienia Stron wyrażonych na piśmie.
4. Odbiorca może rozwiązać Umowę kompleksową z przyczyn i na zasadach określonych w pkt. XIII. ust. 3 i 4 OWU.

5. Sprzedawca może rozwiązać umowę w przypadku wskazanym w pkt. VI ust. 14 OWU.
6. Rozwiązanie umowy 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.

XIII. Postanowienia końcowe

1. Odbiorca nie ma prawa przenieść bez zgody Sprzedawcy wierzytelności wynikających z Umowy kompleksowej na podmiot trzeci.
2. Zmiana Ogólnych Warunków Umowy nie wymaga zmiany Umowy kompleksowej.
3. O zmianach określonych w ust. 2 Sprzedawca poinformuje Odbiorcę poprzez doręczenie Odbiorcy Ogólnych Warunków Umowy kompleksowej 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.
4. W przypadku wprowadzania zmian do Umowy kompleksowej, projekt nowej Umowy kompleksowej zostanie niezwłocznie przesłany Odbiorcy. Odbiorca ma prawo wypowiedzieć Umowę kompleksową w terminie 14 dni licząc od daty doręczenia, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Nie dotyczy to zmian Umowy kompleksowej w zakresie określonym w pkt. VI ust. 2.